

04 December 2020

FM Update

Dansk Facilities Management netværk



FLSmidth
rammer
portionen

Klassisk buffet
vender ikke tilbage,
mener koordinator i
FM Kirsten Lethmar.

DFM





Rambøll udvikler og udfører tilstands- og investeringsanalyser af store ejendomsporteføljer. Vores kunder får overblik over tilstand og investeringsbehov for den enkelte bygning - et unikt grundlag for fremadrettede strategiske beslutninger om bygningsporteføljens udvikling. Metoden giver også overblik over investeringsbehovet til planlagt vedligehold og genopretning af de forskellige typer af bygningsdele og udstyr. Vores metode er baseret på en egenudviklet matematisk model og algoritme.

FÅ MERE TID TIL EJENDOMSSTRATEGIEN (NÅR GRUNDLAGET ER PÅ PLADS)

En tilstands- og investeringsanalyse giver det bedste overblik og skaber grundlaget for solide ejendomsstrategier, driftsplanlægning og udbud af serviceaftaler. Læs mere på ramboll.dk/facilities-management

I 2021 får Danmark sin første Workplace Evolutionaries Hub, WE Danmark – bliv en del af den!

Dansk Facilities Management Netværk samler de førende kræfter inden for workplace design og workplace experience i dansk hub af det internationale netværk for Workplace Evolutionaires, WE.

Med et medlemskab i WE Danmark skaber du sammen med andre workplace-entusiaster

et unikt netværk, hvor Workplace er omdrejningspunktet for fysiske og virtuelle events i den danske hub.

WE Danmarks advisory board planlægger fire årlige events, som er inkluderet i medlemskabet. Du kan også selv tage initiativ til at skabe arrangementer i hub'en!

»Måske vil du vise os din allernyeste workplace-indretning, fortælle om hvordan du arbejder med medarbejderoplevelser, vise os en helt ny møbelserie til hjemmearbejde, eller du

vil invitere til debat om en bestemt problemstilling,« siger direktør i Dansk Facilities Management Netværk, Laura Lindahl, om mulighederne i det nye netværk.

Inspiration fra resten af verden

Som medlem af WE Danmark bliver du samtidig automatisk medlem i det internationale WE og får adgang til internationale webinarer, en omfattende viden- og artikeldatabase, månedlige nyhedsbrev, blogs, LinkedIn-gruppe og meget mere. Den internationale del er på engelsk.

Medlemskab for hele 2021 koster 2.000 kroner eks. moms og tilmelding sker til hjr@dfm-net.dk. Medlemskabet er personligt og forudsætter ikke medlemskab af DFM.

Aktiviteterne vil være en blanding

af virtuelle og fysiske events, hvor de fysiske events primært vil finde sted i hovedstadsområdet.

Første møde i WE Danmark er i marts 2021, under overskriften: Hvordan skaber vi arbejdspladser, der får medarbejderne til at stå i kø for at møde op på kontoret – Og hvad skal de der?

Du finder allerede nu en forhåndstilmelding på vores website under arrangementer, så skynd dig at sikre dig en plads i Danmarks nye hub for workplace-entusiaster! ■

i

“Workplace Evolutionaries is a community. We're workplace strategists, change managers, facilities managers, architects, designers, office furniture experts, IT managers, HR experts and academics, who deeply care about where the world is going – especially where the work is going”
<https://we.ifma.org>

WE Workplace Evolutionaries
A Community of IFMA



Indhold

- 5 "Vi har ikke styr på vores data" og "Det er dyrt at samle data"
- 6 FLSmidth rammer portionen
- 12 Maersk bespiser næsten halvdelen af verdens nationaliteter
- 16 Passagererne behøver ikke at forstå det
- 22 Indsigt af direktør i DFM Laura Lindahl
- 24 Hvordan skaber vi et kontor, der binder os sammen?
- 26 Når driftsfolk bare kræver og arkitekter alligevel ikke lytter

FM Update

Udkommer fire gange årligt

Udgivet af

Dansk Facilities Management netværk
Gammel Kongevej 1, 1610 København V
Telefon 3138 0198,
dfm@dfm-net.dk, dfm-net.dk

Ansvarende redaktør

Laura Lindahl, direktør for
Dansk Facilities Management netværk,
lli@dfm-net.dk

Indsendte bidrag er ikke nødvendigvis
udtryk for Dansk Facilities Management
netværks synspunkter.

Grafisk produktion

JJ Kommunikation Aps

Tryk

Jørn Thomsen Elbo A/S

Oplag

400

Forside

FLSmidths kantine, Valby

Forsidefoto

Michael Vienø

Næste udgivelse: 11. marts 2021

Deadline: 1. februar 2021



"Vi har ikke styr på vores data" og "Det er dyrt at samle data"

To udsagn som jeg hører rigtig tit, når snakken falder på nøgletal og benchmarking, og noget der undrer mig og Uffe Gebauer Thomsen, der er formand for vores søsterforening DFM Benchmarking, såre.

Hvis man ikke har styr på sine data, hvordan kan man så lede og udvikle en professionel Facilities Management funktion, spørger vi. Hvis man ikke har styr på de afledte økonomiske data af sine værdiskabende FM aktiviteter, så se for at få det! For som det står på side et i alle økonomibøger:

You can't manage what you can't measure

Og det er ikke svært, faktisk meget enkelt. De fleste økonomisystemer er i dag så fleksible, at de kan tilpasses til en struktur der både tilgodeser kernevirkomheden og den supporterende FM styring – og er der brug for lidt ekstra støtte, så er excel jo opfundet. Så undskyldningen med dårlige data holder ikke mere.

Hvad får man så ud at have en god datadisciplin? Man får først og fremmest adgang til information og analyser, der på meget enkel vis kan lede én i retning af de steder, der kan optimeres. Hvordan kan man sikre, at det aktivitets- eller kvalitetsniveau man har valgt, også er det, der giver størst værdi for virksomheden?

At man har handlet det hjem til bedste pris, det sikrer man gennem et velplanlagt udbud, men om det man køber, også er det man har brug for, viser et udbud jo ikke.

Det gør anvendelse nøgletal og benchmarking derimod! Det er netop i denne proces, at man får inspiration til at optimere sine aktiviteter, i netværk med andre lignende fagfæller. Og så langt behøver man ikke at gå til at starte med, man kan ofte få rigtig meget ud af blot at sammenligne sine egne data med hinanden.

Som Winston sagde "I only believe in statistics that I doctored myself", så ligger sandheden i det udsagn, at i ens egne nøgletal kender man grundlaget langt bedre, og derfor også kan konkludere på dem med større sikkerhed.

Derfor vil Uffe og jeg opfordre alle professionelle FM-organisationer til at benytte benchmarkingværktøjet og samtidig slå et slag for at bruge DFM Benchmarking, der nu i 25 år har dannet rammen for benchmarking, som udgangspunkt for denne aktivitet.

Har du brug for en snak om hvordan præcis du kan bruge det i din forretning, så tag endelig fat i os. ■



FLEMMING WULFF HANSEN

Bestyrelsesformand,
Dansk Facilities Management netværk.



UFFE GEBAUER THOMSEN

formand for DFM Benchmarking.





Coronakrisen har medført en række nye tiltag i FLSmidths kantine, blandt andet standere med håndsprit. Også røde og grønne klistermærker på borde og stole for at vise, hvor medarbejderne må sidde.

FLSmidth rammer portionen

FLSmidths kantine begrænser både coronasmitte og madspild med portionsanretninger og dialog med medarbejderne. Den klassiske buffet vender ikke tilbage, mener koordinator i Facility Management Kirsten Lethmar.

Af Kristian Helmer Jensen – Foto Michael Vieng



Kirsten Lethmar

- Koordinator i FLSmidths Facility Management
- Er uddannet byggetekniker og ejendomsadministrator
- Daglig ansvarlig for fuldservicekontrakt, herunder økonomi og drift af FLSmidths kantine i hovedkvarteret i Valby, hvor der er 900 medarbejdere, og to mindre lokationer i Mariager med cirka 20 ansatte hvert sted
- Har arbejdet i FLSmidth siden 1991. Var i mange år gruppeleder for FLSmidths Facility Management-servicedesk indtil 2014, hvor FM outsourcete den operationelle del til Compass Group
- FLSmidth driver desuden kursuscentret Munkerupgaard, hvor Kirsten Lethmar følger op på budget og økonomi i samarbejde med hotelmanageren
- Inden FLSmidth var hun to år i Baltica Finans ejendomsforvaltning og otte år i Roskilde Kommunes bygningsinspektorat

Når medarbejderne træder indenfor til frokost i FLSmidths kantine i hovedkvarteret i Valby, bliver de mødt af to lange borde. Mellem bordene står kantinepersonalet og skænker dagens tre varme retter. Personalet mikser de varme retter og tilpasser portionsstørrelsen i dialog med medarbejderne.

»Det er coronavenligt. Folk kan hurtigt få deres mad og komme videre uden at stå længe og tæt på hinanden i køen. Og så minimerer vi madspild ved at skænke den ønskede portion til medarbejderne. Hvis folk ikke bliver mætte af en enkelt portion, må de gerne få to gange,« siger Kirsten Lethmar, der er koordinator i FLSmidths Facility Management og blandt andet har det daglige ansvar for kantinedriften i samarbejde med Compass Group, som driver kantinen.





Kirsten Lethmar er koordinator i FLSmidths Facility Management og blandt andet ansvarlig for kantinedriften. Hun er oprindeligt uddannet byggetekniker og ejendomsadministrator.

På de lange borde er der også anrettet en række kolde retter og salater i portioner i glas, som medarbejderne kan snuppe, når de går forbi.

»På den måde undgår vi emballage-spild, og vi har købt store tallerkener, så folk kan placere glasset med salat og kolde retter på tallerkenen ved siden af den varme ret.«

Herberg henter overskudsmad

I begyndelsen af coronakrisen afprøvede FLSmidths kantine nogle forskellige tiltag. I en periode holdt de helt lukket og delte madpakker ud til medarbejderne. 2. juni slog kantine igen dørene op, og 1. september lancerede kantine et nyt koncept. Buffeten er væk, og der bliver portions-



For at imødekomme medarbejderne på deres hjemmearbejdsdage under corona, laver kantinen madpakker til en-to dage, som kan tages med hjem.



anrettet både til vegetarianerne og kødspiserne.

»I begyndelsen steg mængden af tallerkenspild fra fire til 17 kilo om dagen, men nu er vi igen nede på fire kilo per dag. Vi skulle lige justere portionerne til de rigtige størrelser,« siger Kirsten Lethmar, der også påpeger, at 40 procent af madvarerne i kantinen er økologiske.

Afpuds og grøntaffald fra dagens produktion bliver brugt af kokkene til at koge fond til de næste dages serveringer. Overskydende mad går til et godt formål.

»Hver eftermiddag kommer der en fra Himmelekspressen, et herberg for hjemløse mænd, på en ladcykel og henter det mad, der er tilovers fra dagens frokost og som ikke kan bruges næste dag,« siger Kirsten Lethmar.

Folk tog en ekstra stol

Ligesom alle andre steder har corona også påvirket forholdene i FLS-midts kantine. Der er standere med håndsprit flere steder, grønne klistermærker på de borde, man gerne må bruge og røde klistermærker på resten. Og så er bordene blevet længere. »

»I begyndelsen var der mange, der bare tog en ekstra stol hen til bordene, så de kunne sidde sammen, men nu har vi lavet længere borde, så vi kan overholde retningslinjerne. Så kan man stadig sidde med sin gruppe, selvom man kun må sidde på hver anden stol,« siger Kirsten Lethmar.

Derudover har virksomheden udstyret hver enkelt medarbejder med fem stofmundbind, der også skal bæres i kantinen.

»Det er klimavenligt, vi undgår alt det affald med engangsmundbind, og investeringen er tjent hjem på 14 uger,« siger hun.

Uforudsigeligt antal

Inden corona var der dagligt 600 spisende gæster i kantinen i Valby ud af hovedkvarterets cirka 900 ansatte, heraf mange rej-

sende. Nu er der dagligt cirka 375 spisende gæster, men det er også kun halvdelen af medarbejderne, der møder ind. FLSmidth har besluttet, at maksimum 50 procent af medarbejderne må være til stede ad gangen under corona. Og det er svært at vide, præcist hvor mange der dukker op.

»Det er svært helt at forudsige. Nogle ved ikke, om de kommer næste dag, og hvis man beder folk om at melde ind, om de kommer et par dage frem i tiden, får man ikke svar. Det er dynamisk, og sådan var det også før corona, da mange medarbejdere er rejssende,« siger Kirsten Lethmar.

Uforudsigeligheden stiller krav til kantine om fleksibilitet, hvilket også vil være aktuelt i fremtiden, når flere formodes at arbejde hjemmefra.

»Vi har nogle gode beregninger, så vi er

Coronakrisen har medført en række nye tiltag i FLSmidths kantine, blandt andet standere med håndsprit. Også røde og grønne klistermærker på borde og stole for at vise, hvor medarbejderne må sidde.





To gange om ugen er der 'markedsplads' i kantinen, hvor personalet er kreative og blandt andet laver hjemmelavet kage og andet sødt, syltetøj, aftenmadsretter, som lige skal varmes og andet godt, som medarbejderne kan købe med hjem.

rimeligt gode til at ramme skiven – plus minus 50 personer, men ellers løser vi det ved ikke at stille for meget frem på bordet, så du kan genbruge noget dagen efter. Kolde retter, der ikke været på bordet, bruger vi næste dag. Al mad, kold og varm, tilbyder vi som take away, og så har vi altid noget i fryseren, vi kan hive frem i nødstilfælde, hvis der ikke er nok til hele åbningstiden,« siger Kirsten Lethmar.

For at imødekomme de særlige coronaforhold tilbyder kantinen nu også madpakker, medarbejderne kan tage med sig hjem. Madpakkerne rækker til en-to hjemmearbejdsdage.



Buffet vender ikke tilbage

Den klassiske åbne buffet har fået et solidt skud for boven i forbindelse med coronakrisen, og sandsynligvis bliver det svært at genoplive den.

»Jeg tror ikke, buffeten vender tilbage. I hvert fald ikke den store buffet, som vi kender den. Også efter corona vil der være portionsanretninger, hvor personalet står og skænker for medarbejderne,« siger Kirsten Lethmar, der kan se en del fordele ved den udvikling.

»Kokkene og kantinepersonalet har meget mere kontakt med gæsterne. Medarbejderne kommer og spørger om opskrifter, giver feedback og kommer med input til kokkene. Det giver et bedre arbejdsmiljø for kantinepersonalet.« ■

I september lancerede FLSmidths kantine et nyt koncept med portionsanretninger af dagens kolde retter, salater og varme retter. De varme retter blive skænket af personalet i dialog med medarbejderen for at ramme den ønskede portionsstørrelse.

Maersk bespiser næsten halvdelen af verdens nationaliteter

Diversitet og bæredygtighed hele vejen rundt er nøgleord for kantinen hos Maersk, der har fokus på alt fra madspild til genbrug af kaffekopper.

Af Martin van Dijk

Thank you for a great meal, merci pour la nourriture, Danke für das essen og tak for mad. Når de mange ansatte i Maersk hovedsæde på Esplanaden 50 i København har nydt deres frokost, så vil det være muligt at høre de før nævnte gloser. Hele 84 forskellige nationaliteter frekventerer nemlig dagligt kantinen, og det smitter også af på udvalget af mad, da der gerne skulle være noget til alle.

»Vi prøver at tilgodese alle nationaliteter og målgrupper, så alle får en god oplevelse, når de kommer i kanti-

nen. Vi lader os inspirere af tidens trends, og hvad der er populært ude i byen på de forskellige madmarkeder, men vi har også et stort old school segment, som foretrækker brun sovs og kartofler, og dem skal der selvfølgelig også være noget til, så det hele ikke går op i Instagram food,« siger Andreas Sørensen, der er chef for Maersk Facility Management i Danmark.

De mange nationaliteter og den store diversitet i den mad, som efterspørges, giver udfordringer på godt og ondt.

»Rent fagligt er det en rigtig sjov udfordring at have ansvaret for catering, og langt de fleste gange rammer

Reduce complexity in global value chains. Empower small businesses to benefit from trade. Support reforms to level the playing field for inclusive global trade.



Invest in innovations and work in partnerships to reduce food loss in the transportation chain.



Decarbonise our own operations and decouple growth in business from CO₂ emissions.



Drive transformation and transparency in global ship recycling practices towards a level playing field based on the highest international standards.





Andreas Sørensen er til dagligt chef for Maersk Facility Management i Danmark, en opgave med mange facetter.

vi plet med udvalget af mad. Det sker dog også, at vi rammer ved siden af, blandt andet da vi serverede lam-memave. Det gør vi nok ikke en anden gang, men udover fokus på diversiteten i udbuddet, så har vi i høj grad også fokus på temaer som bæredygtighed og bekæmpelse af madspild « siger Andreas Sørensen.

Bæredygtighed et gennemgående tema

På de ydre linjer har Maersk blandt andet fokus på bæredygtighed i forhold til deres skibsflåde og brugen af brændstof. Bæredygtighed fylder dog mindst lige så meget på de indre linjer, og det gælder også driften af kantinen på Esplanaden 50. ISS står for driften af kantinen i det daglige, men der er helt klare retningslinjer opstillet af Maersk, som skal efterleves. Det gælder blandt andet også brugen af emballage og service.

»Al vores emballage og engangsservice er bionedbrydeligt. Det er alt fra knive og gafler til æggebægere. Det samme er vores engangskaffekopper, og de kaffekopper vi har, som ikke er engangskopper, de er lavet af genbrugsplast, som er CO₂ neutralt produceret, « siger Jeppe Flindt-Andersen, der Hospitality Service Manager hos Maersk.

Facility Management afdelingen hos Maersk tæller cirka 30 medarbejdere, der arbejder bredt med bæredygtighed internt i Maersk, hvor kantinen er et af områderne. Løsningen med kaffekopperne er noget af det, man er stolte af, for det var ikke en løsning, der lå lige for, og som bare kunne implementeres i det daglige. Det har været en langvarige proces, hvor man er kommet frem til et resultat, man mener er den bedst mulige løsning.

»Spørgsmålet omkring kaffekopper er lidt et varmt emne, som mange har en holdning til. Vi kan snakke om »

bæredygtighed, men der er også mere i det end blot det. For det nytter jo ikke noget, hvis man brænder fingrene, når man hælder kaffe i koppen, så der er også et sikkerhedsaspekt i det, og vi er ret sikre på, at vi har fundet den bedste løsning med kombinationen af de to typer af kaffekopper, vi har implementeret, hvor vores kopper af genbrugsplast indgår i en cirkeløkonomi. Der er pant på dem, så de sendes tilbage til producenten, hvor de omdannes til nye kopper, som vi så får igen, hvilket er ret genialt, « siger Jeppe Flindt-Andersen.

Krav til leverandører

Kaffen der kommer i kopperne på Esplanaden 50 er produceret i Columbia. Den er økologisk og bæredygtigt produceret, hvilket man har helt styr på hos Maersk, da kaffen selvfølgelig transporteres i en Maersk container direkte fra Columbia til Esplanaden 50.

»Det hjælper jo ikke meget med bæredygtige kopper, hvis ikke indholdet er det.

Vi kan følge kaffen fra den høstes og ristes til den ender i koppen på Esplanaden, hvor der drikkes 1,3 millioner kopper kaffe om året. Så vi er sikre på, at bæredygtighedshistorien holder vand igennem hele processen, for det er essentielt for os, at alle vores leverandører efterlever vores principper om bæredygtighed. Så derfor har vi altid tæt kontakt med vores leverandører og kommer med vores feedback,« siger Andreas Sørensen.

Det er ikke kun i forhold til kaffekopper og kaffe, der stilles store krav til leverandørerne. Der findes omfattende retningslinjer med krav til alle de forskellige leverandører, som de vejes op imod, hvis de skal komme i betragtning til at levere til Maersk.

En tradition fra Hr. Møllers tid

Under normale forhold spiser op mod 1.800 mennesker på daglig basis i kantinen på Maersk Campus, hvor der både serveres morgenmad og frokost. Morgenmaden er en tradition fra Hr. Møllers tid.

»Vi vil gerne kunne tilbyde medarbejderne et sundt og

nærende måltid fra tidlig morgen til sen aften, så udbudet passer til konceptet om fleksible arbejdstider. Nogle møder ind tidligt andre lidt senere, derfor bidrager vores kantineoplevelse positivt til medarbejdernes work life balance og er tilpasset afdelingernes forskellige arbejdsmønstre,« siger Andreas Sørensen.

Corona har skåret ned på madspildet

Når der skal produceres og serveres to måltider mad til så mange mennesker, så giver det en masse madrester. Ikke i form af egentligt madspild da det stort set ikke er eksisterende, da man på grund af Corona er skiftet over til portionsanretninger. Det har betydet, at man er gået fra et madspild på dagligt 50-100 kg til stort set intet.

»Man kan sige, at Corona krisen har fremskynnet en proces, vi allerede arbejdede med, nemlig at servere portionsanretninger fremfor buffet, og vi kommer ikke til at servere buffet igen. Samtidige bruger vi historisk data til at beregne, hvor mange mennesker der kommer og spiser, og det er vi rigtig gode til. Så dermed har vi næsten ingen mad tilovers, og det der skulle være kan genbruges, hvis det stilles på køl,« siger Andreas Sørensen.

Det kan dog ikke undgås, at der er en masse madrester, når maden tilberedes. Disse madrester skal fremadrettet behandles på endnu mere bæredygtig vis, som samtidige giver bedre arbejdsvilkår for de ansatte.

»Vi arbejder på at få tilsluttet en madkværn, hvor al overskydende mad kan komme i. Når systemet er etableret, så ryger maden ned i en stor tank, hvorfra den køres til bioforgasning. Tanken tømmes tre til seks gange årligt. Det betyder en væsentlig reduktion i transport af madaffald, og det giver bedre arbejdsvilkår for de ansatte, der ikke længere skal slæbe resterne, som smides direkte op i kværnen. Det har været en større proces at få etableret systemet, da køkkenet er midt i bygningen, og der skal trækkes rør til tanken, men vi er klar nu, « siger den tekniske chef Jonas Juel Soegaard. ■



Det hjælper jo ikke meget med bæredygtige kopper, hvis ikke indholdet er det. Vi kan følge kaffen fra den høstes og ristes til den ender i koppen på Esplanaden, hvor der drikkes 1,3 millioner kopper kaffe om året.

*Andreas Sørensen,
chef for Maersk Facility Management i Danmark.*

VI GØR RENGØRING TIL det rene vand

”

Compass Group har valgt de mest bæredygtige produkter til deres sortiment og toppede den beslutning med at skifte deres gamle maskiner ud med de mest innovative maskiner på markedet. Det har resulteret i en stor reduktion i CO₂-udledning. Samtidig har valget af i-teams i-mop gulvvaskemaskiner reduceret såvel vandforbruget som kemiforbruget markant. I tilgift til besparelsen på mere end 400.000 liter vand har vi doneret den tilsvarende mængde drikkevand til personer uden adgang til rent drikkevand.

– Tommy Nielsen, salgsdirektør, Toprent

Hos Compass Group sætter vi en ære i at gøre rent, men vi går ikke kun op i slutresultatet. Processen skal også være helt rigtig! Vi udvikler og anvender den nyeste teknologi, for med de bedste redskaber og miljøvenlige produkter kan vi gøre vores rengøring mere effektiv. Samtidig ønsker vi at bruge mindre vand og skåne miljøet. Derfor har vi skiftet vores traditionelle gulvmopper ud med i-mop-maskiner, som både er ergonomisk skånsomme og sparer på vandet. Det giver glade medarbejdere, et bedre miljø og det bedste resultat. Sidst, men ikke mindst, giver det trykke og sikre omgivelser for dig og dine medarbejdere, som i denne tid er vigtigere end nogensinde.

OM COMPASS GROUP

Hos Compass Group har vi en fælles passion for kvalitet og ansvarlighed i alt, hvad vi foretager os, og vi ved, hvor vigtigt det er at kunne gå glad og motiveret på arbejde. Derfor arbejder vi hele tiden på at skabe de bedste rammer for at både dine og vores medarbejdere trives og er motiveret for at gå på arbejde. Vi tilbyder kantine løsninger, rengøring og facility management-løsninger og opererer bl.a. under disse brands: Food & Co, Eurest, Eurest Services, Chartwells og ESS.

Compass Group Danmark | +45 72 22 88 88 | info@compass-group.dk | compass-group.dk

Passagererne behøver ikke at forstå det

Københavns Lufthavne A/S foretrækker diskret nudging og adfærdsdesign fremfor larmende skilte. Coronakrisen har givet god læring om passagerernes adfærd.

Af Kristian Helmer Jensen – Foto Michael Vieng

Københavns Lufthavne A/S (CPH) har de under coronakrisen gjort sig nogle gode erfaringer om passagerernes adfærd, og om hvordan lufthavnen bedst guider folk fra indgang til gate. I begyndelsen forsøgte lufthavnen sig med skilte og plakater, der forklarede hvorfor det er vigtigt at bruge håndsprit, men siden ændrede de kurs.

»Vi prøvede at gøre noget ved placeringen af håndspritstanderne. Vi stillede standerne lige der, hvor folk går, eksempelvis midt i køen ved gaten, og det vir-

kede fint. Nu kan vi se, at folk bare spritter af uden at tænke så meget over det,« siger Sebastian Borum Olsen, der er operations concepts manager i Københavns Lufthavns driftsudviklingsafdeling, Optimization & Passenger Solutions.

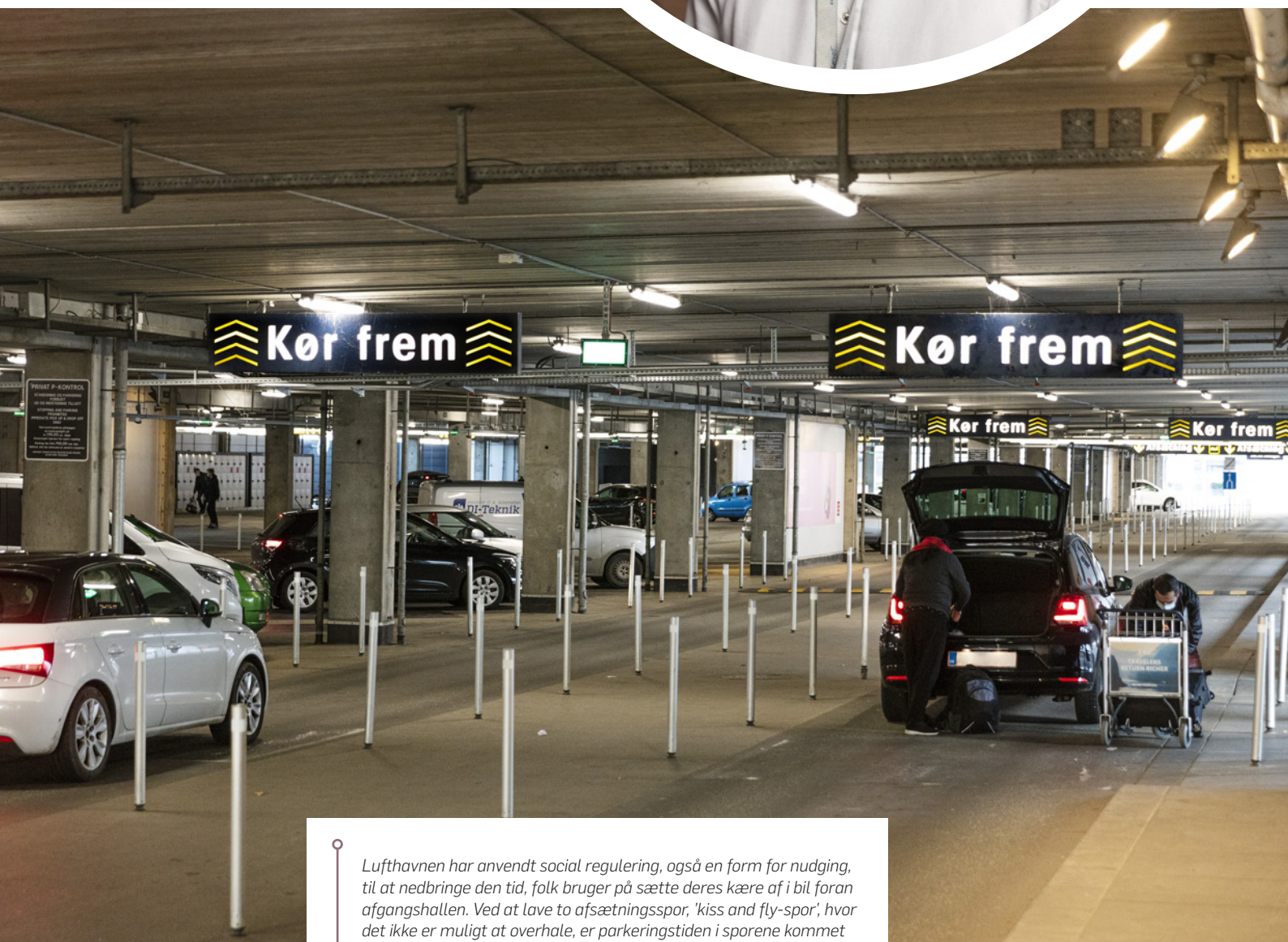
Runde, blå prikker i gulvet med teksten 'Stå her' hjælper passagererne med at holde den rigtige corona-afstand til hinanden. Passagererne møder prikkerne på hele turen gennem lufthavnen, lige fra check-in til gaten.



Civilingeniør Sebastian Borum Olsen arbejder med nudging og adfærdsdesign i Københavns Lufthavn A/S. Han er ansat i facility management-afdelingen Optimization & Passenger Solutions.

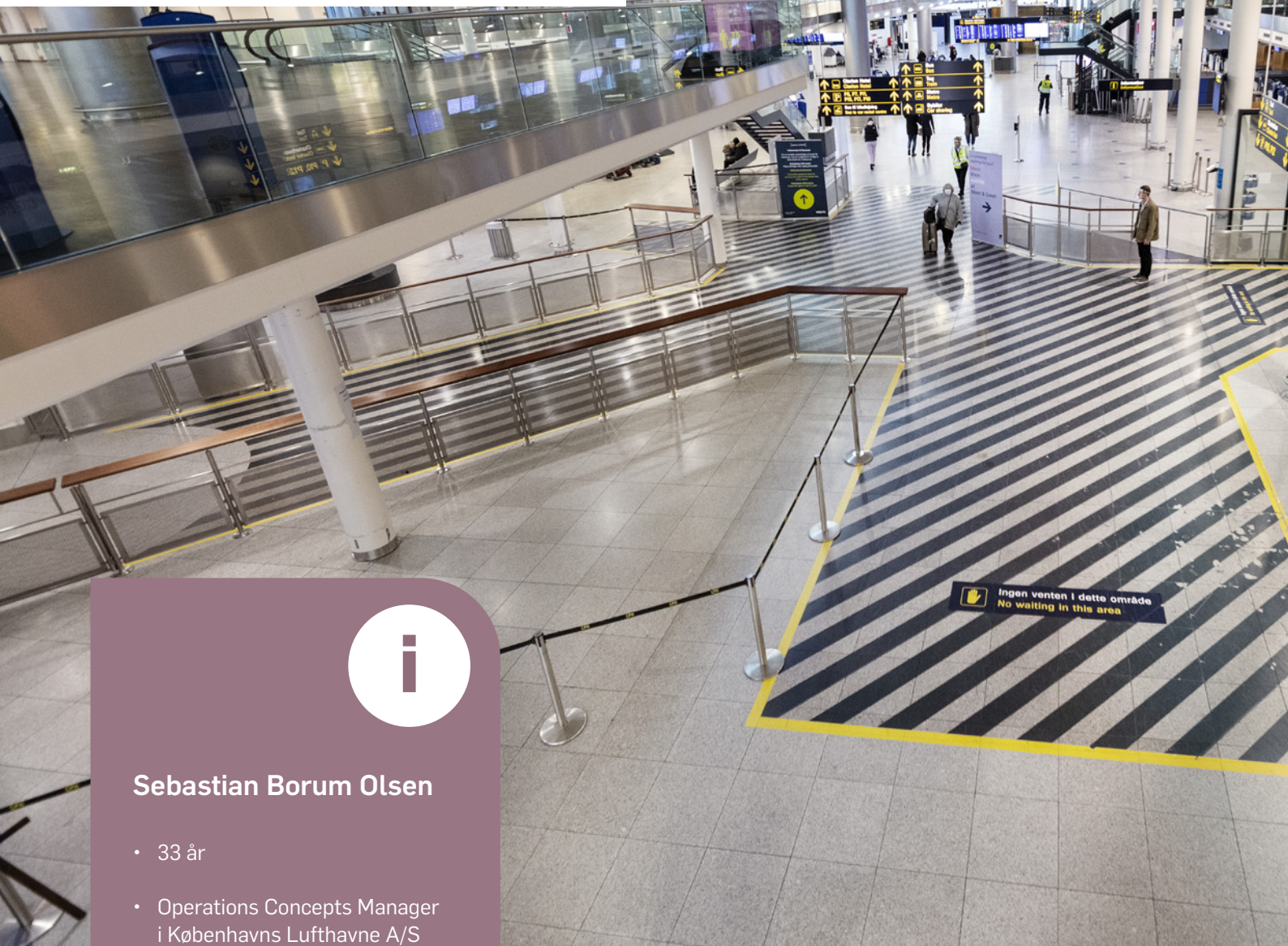
Behøver ikke at forstå det

Sebastian Borum Olsen er uddannet design- og innovationsingeniør fra Danmarks Tekniske Universitet (DTU), og hans primære opgave er at sørge for, at passagererne får en god oplevelse i lufthavnen. Det indebærer blandt andet at finde løsninger på de processer, der ikke fungerer optimalt. Og som eksempel med »



Lufthavnen har anvendt social regulering, også en form for nudging, til at nedbringe den tid, folk bruger på sætte deres kære af i bil foran afgangshallen. Ved at lave to afsætningsspor, 'kiss and fly-spor', hvor det ikke er muligt at overhale, er parkeringstiden i sporene kommet ned under et minut. Helt uden brug af skilte eller regler. Det skyldes, at folk ikke ønsker at være til besvær og, synligt for alle, blokere for bilerne bagved.

I ankomsthallen, hvor folk venter på deres pårørende, har lufthavnen brugt symbolik fra trafikken for at forhindre, at folk gør ophold. De skrå streger, såkaldte spærreflader, er et tydeligt og genkendeligt signal om, at her skal man ikke blive stående. Passagererne behøver ikke at forstå det. Københavns Lufthavne A/S foretrækker diskret nudging og adfærdsdesign fremfor larmende skilte. Coronakrisen har givet god læring om passagerernes adfærd.



i

Sebastian Borum Olsen

- 33 år
- Operations Concepts Manager i Københavns Lufthavne A/S (CPH) siden januar 2018 Ansat i driftsudviklingsafdelingen Optimization & Passenger Solutions
- Senior Behavioural designer i virksomheden /KL.7 fra 2014-2017
- Civilingeniør i Design og Innovation fra Danmarks Tekniske Universitet (DTU) i 2013

håndspritstanderne viser, er den gode løsning ofte simpel.

»Det er vigtigt for os at gøre det på en smart måde. Passagererne behøver ikke forstå eller forholde sig til tingene. Vi prøver at synliggøre problemet og løsningen, i stedet for at folk skal læse sig frem til det,« siger civilingeniøren, der har arbejdet med nudging og adfærdsdesign, siden han blev uddannet.

I en lufthavn, såvel som i andre store bygninger, kantiner og steder med mange mennesker, er der rift om folks opmærksomhed.

»Når du er i en lufthavn, har du nok at tænke på. Passagererne tænker på indkøbslisten til børnene,



at de skal nå at sende en mail inden take-off, og alt muligt andet de skal forholde sig til. Der er ikke meget mental energi tilbage, så vi prøver med noget, der ikke kræver stort fokus og ikke forstyrrer folks flow.»

Prikker er en reminder

Et andet aktuelt eksempel på god nudging er lufthavnens håndtering af afstandskravet under corona, hvilket er en udfordring, når passagererne haster gennem check-in, parfumeindkøb og kaffebaren, inden de sætter kurs mod gaten.

»I stedet for skilte og linjemarkeringer bruger vi store, blå prikker på gulvet, der er placeret med den rette afstand. Vores adfærdsstudier og observationer viser, at 75 procent af passagererne overholder afstandskravene. Folk stiller sig ikke lige på prikkerne, men omkring prikkerne. De bliver ikke opfattet som en regel, men mere som en reminder og en anvisning,« siger Sebastian Borum Olsen om de runde klistermærker med påskriften 'Stå her', der møder passagererne hele vejen gennem lufthavnen, lige fra check-in til gaten.

»



Civilingeniør Sebastian Borum Olsen ved et par af de skilte i lufthavnen, hvor ordet 'arrival' er blevet byttet ud med 'exit' eller 'udgang'. Det har gjort det nemmere for passagererne at forstå skiltene og finde vej ud af lufthavnen.

»Inden for nudging-teori taler man om, at det er effektivt at bruge de samme virkemidler flere gange, fordi det bliver lettere for folk at afkode. De genkender mønstret og kan hurtigt finde ud af, hvad de skal gøre.«

Baggage bedre end arrival

Trods corona og en massiv nedgang i antallet af rejsende er Københavns Lufthavne A/S faktisk i gang med en kæmpe udvidelse for at sikre kapaciteten i fremtiden. Og corona eller ej vil der altid være behov for at forbedre flowet og processerne for lufthavnens kunder.

»Generelt er det sådan, at jo færre skilte, jo bedre. Hvis man har mange skilte, virker de dårligt. Men derudover arbejder vi også med sproget på de skilte, der er. 'Arrival' er eksempelvis et dårligt ord. Det er et lufthavnsbegreb, og dem vil vi gerne undgå. Passagererne synes ikke, det har noget med dem at gøre,« siger civilingeniøren.

Inden corona var der dagligt henvendelser fra op til 250 passagerer, der simpelthen ikke kunne finde vej ud af lufthavnen, og mistanken klæbede til arrival-skiltene. Derfor ændrede lufthavnen ordlyden på skiltene til 'exit, baggage, eller udgang'.

»Henvendelserne blev reduceret med 23 procent, blandt andet efter de nye skilte kom op, fordi det gav mere mening for passagererne. Det er vigtigt, at ordene på skiltene er forståeligt menneskesprog. Samtidig arbejdede vi med at forbedre belysningen.«

Nudging i bygningen

Det mest optimale i forhold til at påvirke menneskers adfærd er imidlertid at tænke nudging ind så tidligt som muligt i processen, så adfærdsdesign er indarbejdet i selve bygningen.

»Vi prøver at arbejde med lyset og kontrasterne i bygningen, så folk intuitivt forstår, hvad de skal gøre, men også med arkitekturen og selve bygningens udformning. Det enkleste er, hvis bygningen er skruet sådan sammen, at folk ikke er i tvivl om, hvilken vej de skal gå,« siger Sebastian Borum Olsen. ■



Standere med håndsprit er placeret overalt i Københavns Lufthavne, lige der hvor folk går. Det gør, at passagererne bare spritter af uden at tænke så meget over det, når de går forbi.

Rådgivning og kurser - strategisk FM



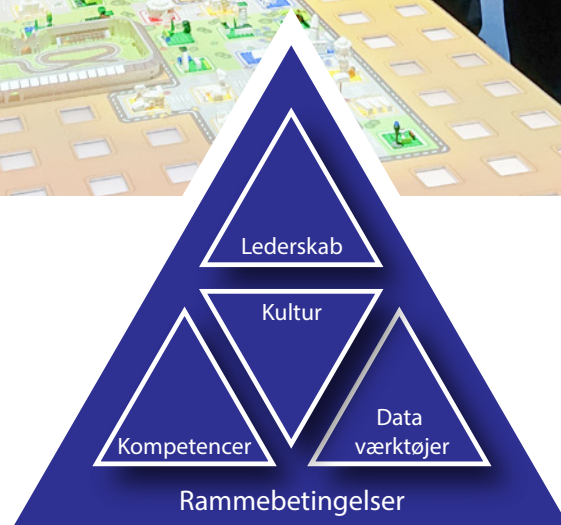
Rådgivning

- Evaluering af FM-organisationer
- Optimering af virksomhedens FM
- Ledelses- og organisationsudvikling
- Bygningssyn
- Flyttelogistik
- Space Management

Kurser

Virksomhedskurser i FM

Kurser i FM og sikring af ejendomme



Helhedstrekanten – vores nyeste model til evaluering af virksomhedens FM og dens udviklingsmuligheder.

2020 går på hæld – sikke et år!

Vi vil nok alle kunne huske 2020 som året der skilte sig ud. Covid-19 sendte mange af os hjem, kantinerne blev ikke brugt, tomme skoler og idrætshaller skulle driftes, rengøring blev vigtigt og hjemmearbejdspladser blev etableret.

For alle os i FM har der været nok at se til! Genåbninger, restriktioner, online-møder, værnemidler og nudging for at nævne nogle af opgaverne. Nye udfordringer for os alle.

Men covid-19 har også bragt muligheder med sig. Vi er blevet bedre til at mødes online – det er både effektivt fordi vi sparer transporten til og fra mødet og på møderne går vi også mere direkte til sagen. Vi har erfaret at hjemmearbejde sagtens kan fungere effektivt – og det

skaber en større fleksibilitet for medarbejderne. Men det har også stor betydning for FM hvis mange medarbejdere vælger at arbejde hjemme i fremtiden, for så er der masser af mulighed for at reducere kvadratmeter. Det vil betyde økonomiske besparelser og CO₂ reduktion – win/win! Men vi får også en opgave i at lokke folk ind på kontoret – vi skal finde ud af hvad kontoret skal tilbyde i fremtiden.

Der er ingen tvivl om, at det for mange har været et hårdt år. Ensomhed, isolation og frygten for smitte blandt især ældre medborgere har fyldt for de fleste. Men jeg håber, vi alle alligevel tager nogle spændende erfaringer med os videre ind i 2021.

Med det vil jeg og sekretariatet ønske jer alle en glædelig jul og et godt nytår. Vi glæder os til at flere nye og spændende fokusområde i 2021. ■



LAURA LINDAHL

Direktør for Dansk Facilities Management netværk og Dansk Facilities Management Benchmarking.





FÅ EFFEKTIV STYRING AF DIN KOMMUNES EJENDOMS- PORTEFØLJE

Med KMD MainManager får du mulighed for at

- digitalisere dit bygningsarkiv og få et bedre overblik over bygninger
- digitalisere bygningernes vedligeholdelses-tilstand og få et bedre overblik over vedligeholdelsesbehov
- digitalisere og optimere drifts- og vedligeholdelsesprocesserne og få mulighed for en mere effektiv prioritering

Vil du vide mere? Kontakt:

Peter Vestergaard
Lead Product Manager
Direkte +45 4460 7596
Mobil +45 2524 7596

Læs mere på: kmd.dk/teknik&miljø

Schmidt Hammer Lassens
kontor på Njalsgade i
København S.



Hvordan skaber vi et kontor, der binder os sammen?

COVID-19 cementerer for alvor behovet for mere fleksible arbejdspladser, hvor medarbejdere har selvbestemmelse, indflydelse og frihed.

Af Helle Nøhr Holmstrøm – Foto Ali Mirakbari



nisbord, fitness- og yogarum, espressobar eller klatrevæg. Men er det nødvendigvis et modsætningsforhold?

Workplace-strategier må revurderes

Når medarbejdere er på kontoret i færre timer, må virksomheders workplace-strategi, initiativer og arbejdspladskultur revurderes. Kontorets faciliteter og interiør skal skabe værdi i kraft af deres funktionalitet, fordi de rent faktisk bruges. Hvis det ikke er tilfældet, kan de opleves som unødvendige distraktioner og forsøg på at holde medarbejdere på kontoret i længere tid.

Mere selvbestemmelse og frihed

Kontorets vigtigste rolle er fremadrettet at fungere som fælles mødested og videnscenter for samarbejde. Det sted, hvor idéer og løsninger genereres i fællesskab, og hvor socialt samvær med kolleger er muligt, når man har behov. Det skal på én gang forme en struktureret, åben og dynamisk ramme omkring fokuseret og koncentrationstungt arbejde, effektivt samarbejde, spontane møder og private samtaler, som det jo egentlig altid har skullet, men som desværre ikke altid har været en realitet.

Ledelsen skal være oprigtigt interesseret i, hvad medarbejderne efterspørger, og medarbejderne må turde fortælle, hvordan de, måske især under coronakrisen, har oplevet på egen krop, at de arbejder bedst.

Mange har taget deres arbejdsliv op til revision, og arbejdspladsen bør derfor afspejle en øget trang til at finde mening i det, vi beskæftiger os med i en stor del af døgnet vågne

timer. Nøglen er at strukturere det, der binder os sammen på en naturlig, ikke-konstrueret og relativt spontan måde ud fra erkendelsen af, at alle har et instinktivt behov for at høre til et fællesskab, hvor de bliver inspireret, motiveret og anerkendt.

Indflydelse, tålmodighed og respekt for opgaven

Ledelsen sættes på en kompleks opgave, der dog findes et umiddelbart simpelt svar på: Lyt og inddrag dem, det handler om. Har deres behov ændret sig? Bør der laves zoner med barborde og høje stole til samarbejds møder af uformel karakter, massive langborde til gruppemøder eller lukkede hyggelokke med afskærmede sofaer og bløde loungemøbler?

Når medarbejdere er blevet klare på, hvad de rent faktisk værdsætter og har brug for i arbejdslivet, står behovene tydeligere frem – både i forhold til det faglige fokus og fællesskabet, og hvordan man organiserer et arbejdsliv og fritidsliv. Vi skal have for øje, at pandemien ikke kun har tydeliggjort behovet for koncentration og fokus, men også vigtigheden af at kunne være noget for hinanden – unge som gamle, erfarne som uerfarne, introverte som ekstroverte.

Derfor er vores overbevisning, at kontoret hverken skal reduceres til kun at rumme det sociale fællesskab eller være et sted for dem, som ikke kan arbejde hjemme. Det skal

virkelig være det sted, hvor man forankrer virksomhedens kultur og identitet, lærer af hinanden, supporterer

hinanden, og hvor man ikke er i tvivl om, at man arbejder for et fælles mål for virksomhedens og individets bedste. ■

Helle Nøhr-Holmstrøm



Gennem de seneste årtier har arkitekternes svar på arbejdspladsens mange facetter, udfordringer og potentialer (samarbejde, produktivitet, stress, sygdommeligheder og så videre) udviklet sig i forskellige manifestationer – herunder cellekontorer, storrumskontorer, 'Activity-Based Working' og 'NWOW' (New Ways of Working).

Tanken om 'Better Ways of Working' er accelereret efter millioner af mennesker verden over blev pålagt at arbejde hjemmefra, og forståelsen af samarbejde, innovation og rollen for den fysiske arbejdsplads i samfundet er forandret. Mange medarbejdere oplever, at de vægter personlig autonomi og fleksibilitet højere end kontorets luksuriøse goder – hvad end der er tale om bordten-

Når driftsviden skal inddrages i design

Inddragelse af driftsviden i udvikling og projektering af nye byggerier er højt på mange FM-organisationers ønskeliste. Og med god grund, for det er netop i de tidlige faser af et nyt byggeri, at fundamentet for en effektiv og bæredygtig drift grundlægges.

Mange har haft fokus på det længe, men det ser stadig ud til at det er både vanskeligt og konfliktfyldt i praksis. Helle Lohmann Rasmussen, Viden- og udviklingschef i DFM Netværk har skrevet en Ph.d. om netop inddragelse af driftsviden i design af nye byggerier,

og her får du, i en serie på tre artikler, nogle af resultaterne.

Følg med i serien og bliv klogere på udfordringerne i at integrere driftsviden i nye projekter, og få Helle Lohmann Rasmussens anbefalinger til at lykkes med det.

Når driftsfolk bare kræver og arkitekter alligevel ikke lytter

Det må ikke være den, der er bedst til at få sin vilje, der bestemmer hvilke parametre, der bliver vægtet højest i et byggeprojekt. Det skal formålet med bygningen.

Af Helle Lohmann Rasmussen, Viden- og udviklingschef, DFM Netværk

Har du også hørt driftsfolk klage over at blive overhørt i projekter, eller arkitekter klage over alt for høje krav fra driften? Så læs med her og få forklaringen, når jeg i denne artikel præsenterer min kortlægning af forskellige vanskeligheder i nye bygninger. Vanskelighederne er opstillet i en typologi

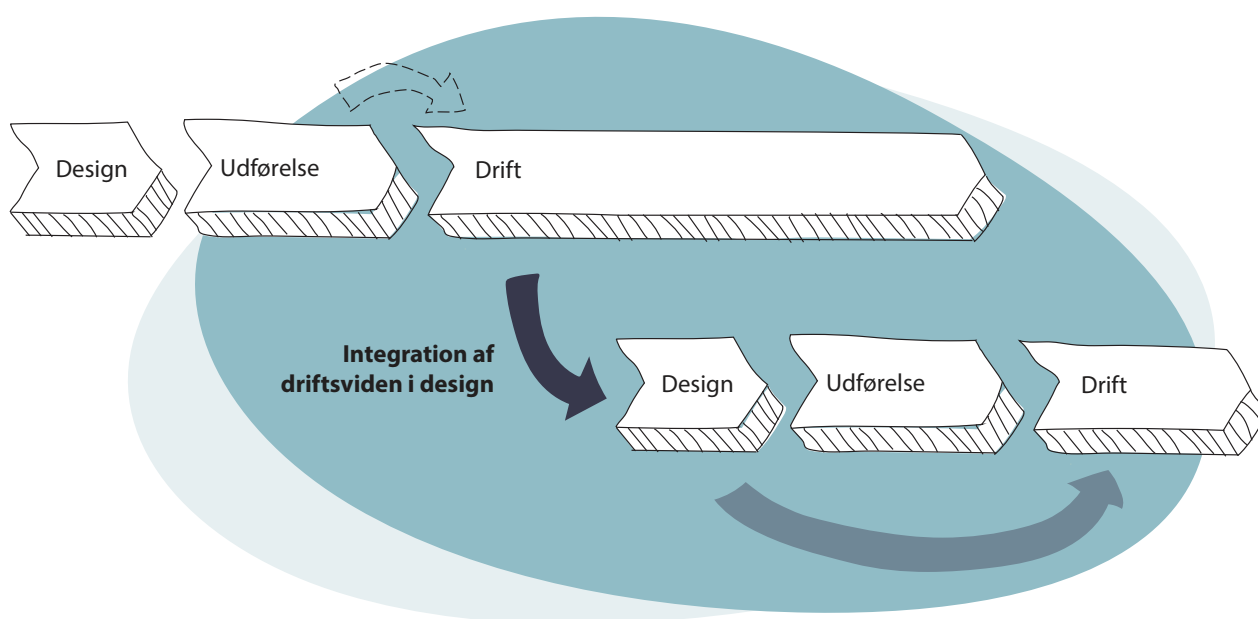
af såkaldte 'performance gaps' i nye bygninger fra et FM-perspektiv. Typologien illustrerer, at FM-organisatio-
ner balancerer mange forskellige parametre når de bygger nyt, og at det i sig selv gør integrering af driftsviden svær. Hvem balancerer alle disse typer af performances, og hvilke er egentligt vigtigst i et nyt byggeprojekt?

Bygninger opføres til mange forskellige formål, men aldrig alene med det formål at drifte og vedligeholde

De 3 artikler er:

- 1 Når driftsfolk bare kræver og arkitekter alligevel ikke lytter.
- 2 En sand historie om hvorfor designteams bliver høje af brugere og får migræne af driftsfolk.
- 3 Giv dit projekthold 'driftsfornemmelser' og spar på dine krav.

De tre artikler bringes i denne og de to næste udgaver af FM Update, og du finder dem selvfølgelig i artikelarkivet sammen med de øvrige FM Update-artikler på websitet.



Videnoverførsel fra drift til design. Illustration fra Helle Lohmann Rasmussen Ph.d. afhandling. Når et nyt byggeri skal udvikles og projekteres, er det en god ide at involvere for eksempel driftsfolk, der har erfaring med tilsvarende bygninger i drift. Illustrationen viser, at man på den måde kan flytte viden fra drift til designfasen af nye bygninger (sort pil). Det hjælper projektholdet med at forudsige og tage hensyn til den fremtidige drift allerede under for eksempel projekteringen (grå pil). Det er selvfølgelig også vigtigt at flytte viden fra projektet til driften (stiplet pil), og det kan involvering af driftsfolk i byggeprojekterne også medvirke til.

dem. Det siger sig selv, men det kan fortabe sig, når driftsorganisationer involveres i byggeprojekter og fremfører deres ønsker og krav til den nye bygning. Det kan betyde, at der bliver stillet for store krav, som ikke kan imødekommes i projekterne uden at give afkald på andre vigtige ting, som for eksempel brugeroplevelse eller fleksibilitet. Omvendt er drift og vedligehold en nødvendighed for at bygninger kan indfri deres formål, næsten uanset hvad det måtte være. Den æstetiske oplevelse af en bygning kan eksempelvis hurtigt ryge sig en tur, hvis der ikke kan gøres tilstrækkeligt rent eller brugeroplevelsen kan nemt udfordres af et utilfredsstillende indeklima.

Utilfredssende indeklima er et af de 12 'performance gaps' i nye bygninger, som jeg – i samarbejde med Per Anker Jensen – har kortlagt i forbindelse med mit Ph.d.-studie, og som du kan se i figuren herunder. Her skal 'performance gap' forstås som en 'performance' i bygningen, der ikke lever op til forventningerne, eller på anden måde skuffer, når et nyt byggeri tages i brug. Energiforbrug er et andet parameter, hvor FM-organisationer kan opleve, at bygningen 'performer' dårligere end forventet, altså bruger mere energi end forventet. Overraskende høje vedligeholdelsesudgifter, eller mangel på fleksibilitet er andre typer af performance gaps.

I et byggeprojekt har aktørerne typisk mest blik for en- »



- Helle Lohmann Rasmussen har en baggrund som arkitekt i 2003 og har en Master i Ledelse af Byggeri. Hun har i 2020 afsluttet en tre-årig Ph.d.-uddannelse på DTU Management om vidensoverførsel mellem drift og byggeri. Per Anker Jensen har været hovedvejleder på studiet, der udover finansiering fra DTU har modtaget økonomisk støtte fra Den Danske Maritime Fond, Maskinmesterskolen København, Realdania og Sweco.
- PhD afhandlingen har titlen: Integrating operational knowledge in Design of new buildings to improve facility performance, A comparative study of building and large ship projects. Afhandlingen er præmieret med "Thesis of the Year" på konferencen for Scandinavian Academy of Industrial Engineering and Management (ScAIEM) 2020. En digital udgave af afhandlingen kan rekvireres ved at skrive til: hlr@fdm-net.dk

kelte af disse parametre, og på at forhindre at der opstår et 'gap' netop her. Arkitekter og ingeniører har ofte fokus på for eksempel brugeroplevelse eller funktionalitet, mens driftsfolk, der er involveret i et byggeprojekt, oftest vil have fokus på deres specifikke fagområde, for eksempel rengøring, energiforbrug eller vedligeholdelse. Det er der sådan set ikke noget problem i.

Problemet opstår, fordi der i ethvert byggeprojekt skal indgås en lang række af kompromiser. Først og fremmest sætter projektøkonomien begrænsninger. Men derudover er det ofte overset, når vi taler om kompromiser mellem de forskellige typer af performance, at de også påvirker hinanden. Det kan eksempelvis være en udfordring at tilbyde en sublim brugeroplevelse, hvis alle overflader skal være nemmest muligt at rengøre. Eller det kan være vanskeligt at sikre et tilstrækkeligt hygiejnisk miljø på et hospital, hvis der af hensyn til brugeroplevelsen er valgt tekstiler på inventaret.

Det er med andre ord essentielt i ethvert byggeprojekt, at de forskellige parametre vægtes indbyrdes. Det skal kontinuerligt vurderes om beslutninger for at undgå én type gaps kommer til at 'gå ud over' andre typer af gaps. Der er altså 'trade-offs' mellem de forskellige typer, og derfor bliver det afgørende at centrale aktører, som for eksempel projektlederen, i projekterne har øje for vægtningen og balanceringen af de forskellige gaps og deres positive – eller negative – effekt på andre performanceparametre.

Hvilket hierarki skal de forskellige gaps så have? Er det vigtigst at undgå et øget energiforbrug eller et dårligt indeklima, eller at undgå en skuffende brugeroplevelse? For at besvare det, skal vi tilbage til formålet med bygningen. Er det en lagerhal, så er det muligvis fatalt, hvis energiforbruget øges eller logistikken ikke spiller, omvendt er det ikke fatalt, hvis brugeroplevelsen skuffer. Ærgerligt, ja, men ikke fatalt for at bygningen, og dermed FM-organisationen, kan understøtte kerneforretningen. Er det et luksushotel, hvor kernevirkksomheden lever af at sælge ekstraordinære oplevelser, så er det fatalt, hvis brugeroplevelsen er skuffende. Omvendt er det muligvis ikke fatalt, hvis der bruges mere energi end forventet. Ærgerligt, ja, men ikke fatalt for at FM-organisationen kan understøtte kerneforretningen.

Hvem balancerer performance gaps i dit projekt – og med hvilken ledestjerne?

Jeg har spurgt en række aktører, hvem der balancerer de forskellige typer af performance i deres konkrete byggeprojekter. Det kommer der sjældent et klart svar på. Nogle peger på projektlederen, andre peger på en styregruppe, men i praksis er det ikke særligt tydeligt hvem, der har den nødvendige indsigt og overblik til at balancere krav og behov af meget forskellig karakter. Der opstår derfor forhandlinger mellem de forskellige

Håndgribeligt facility management

Kundeorienteret facility management har brug for digitale processer til at skabe overblik og ro til at løse de daglige udfordringer bedst muligt.



Tag del i vores erfaring

Siden 1994 har MainManager software optimeret drift og vedligehold i tusindvis af ejendomme i Skandinavien.

Det er vores mål, at give bygningsejere og FM-organisationer fuld kontrol over alle aspekter af drift og vedligehold af deres ejendomme.

Aftal et online møde på
www.mainmanager.dk

En samlet løsning giver det bedste overblik

Vores app gør det hele mobilt og håndgribeligt for dig, dine service-medarbejdere, dine leverandører og alle brugerne.



BIM



GIS KORT



API



2D TEGNINGER

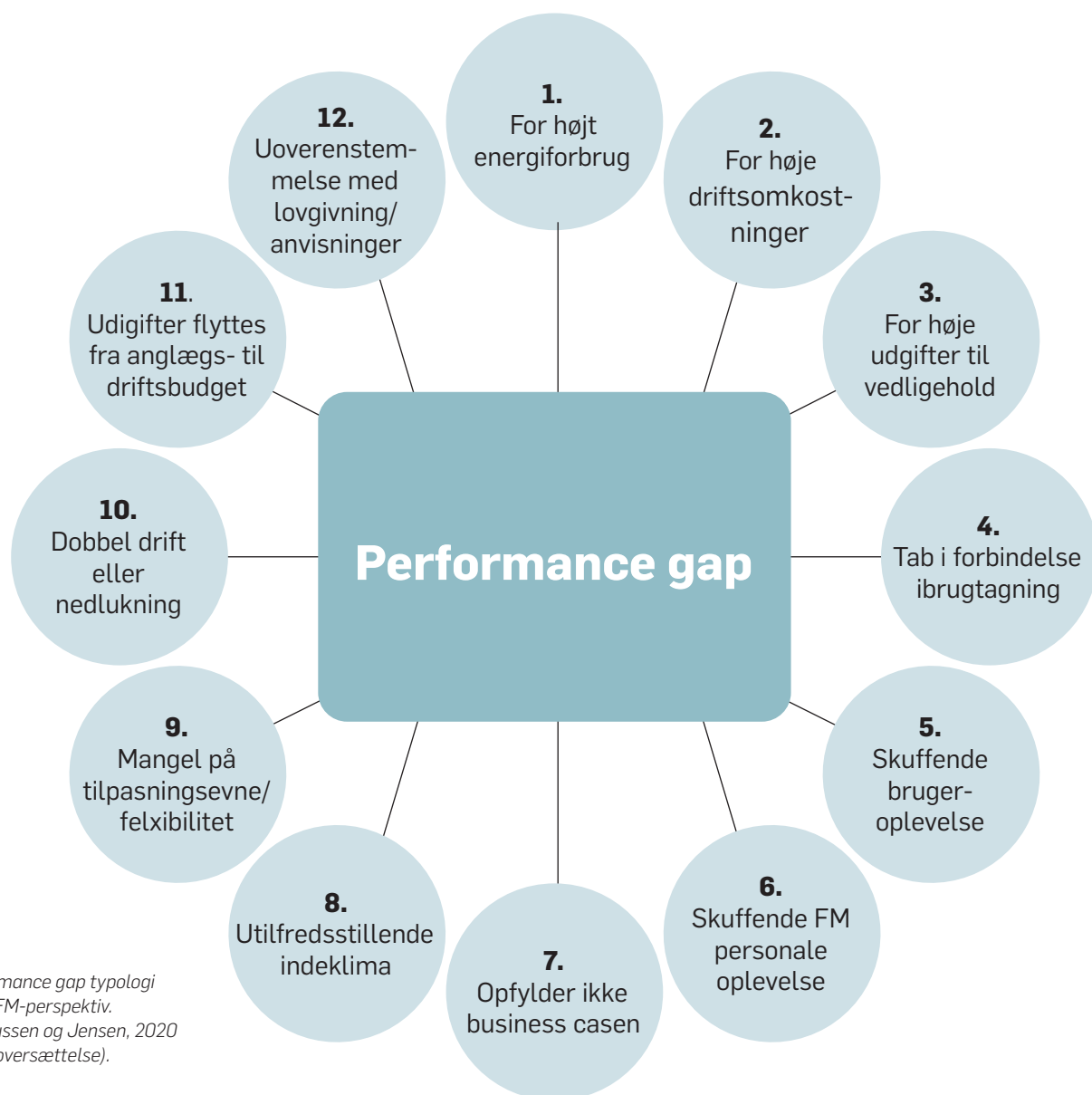


CHAT



MOBILITET

Nem adgang til fakta og nøgletal om dine bygninger, er første skridt mod bedre beslutninger og øget tilfredshed blandt brugerne af dine bygninger.



*Performance gap typologi
fra et FM-perspektiv.
Rasmussen og Jensen, 2020
(egen oversættelse).*

parter, og til spørgsmålet om hvordan disse forhandlinger falder ud, svarede en af mine interviewpersoner: "Der er jo altid nogen, der er bedre til at få sin vilje end andre".

En anden bemærkelsesværdig observation fra mit studie er, at der sjældent er konsensus om hvilke parametre, der er fatale i et specifikt projekt. Derfor stiller de forskellige parter, inklusive driften, de krav som de mener, vil give optimale betingelser for netop deres ansvarsområde. Det er sund fornuft, men det gør det endnu sværere at nå de gode kompromisser.

De to ting tilsammen – uklart hvem, der balancerer kravene, og uklart hierarki mellem forskellige performanceparametre – betyder, at arkitekter og ingeniører på den ene side oplever at driften kommer med krav, der ikke kan imødekommes eller endog er i konflikt med andre krav. På den anden side oplever driftsfolk, at de krav, de leverer, bliver ignoreret, uden at de er helt klar over grunden eller forstår prioriteringen af forskellige krav i projekterne.

Mit råd til FM'ere, der skal bygge, er derfor:

Overvej hvem i dit projekt, der har indsigt og kompetence til at balancere de forskellige parametre og kan stå i spidsen for de kompromiser, der skal indgås. Måske er det ikke én person? Vær også opmærksom på, at mange vægtninger foregår løbende i selve projekteringen og vil i mange tilfælde aldrig vil nå til for eksempel styregruppen.

Diskutér hierarki af performanceparametre med projektets aktører. Du kan godt ønske dig at det hele går op i en højere enhed, men det vil sjældent være muligt i praksis. Det vil hjælpe dit hold -hele dit hold – med at arbejde i samme retning.

Det skal ikke være den, der er bedst til at få sin vilje, der bestemmer hvilke parametre, der bliver vægtet højest i et projekt. Det skal formålet med bygningen. Men fokuser samtidig på, at parametrene hænger sammen. Det skal både din arkitekt og din driftsafdeling naturligvis forstå, hvis de ikke skal opleve at 'driften bare kræver' og 'arkitekterne alligevel ikke lytter'. ■

Hent penge hjem til bundlinjen

**Betaler din virksomhed noget, I ikke skal?
... er du helt sikker?**

Der kan være mange årsager til, at din virksomhed har unødvendige facility management-udgifter – og en stor del af forklaringerne kan muligvis findes i kreditorprocessen.

Det kan fx være, at den samme faktura pga. en procesfejl bliver betalt to gange eller fejlkonteret ... eller at prisreguleringer og/eller rabatter bliver anvendt forkert ift. jeres rammeaftaler.

Listen over de mulige årsager er meget længere. Men det er egentlig ikke vores pointe.

Dét, vi gerne vil slå fast, er: **at der er rede penge at hente ved at få gennemgået transaktionerne og din virksomheds kreditorproces.** Det gælder både dine FM-omkostninger og alle andre omkostninger.

Derfor er det oplagt at sætte fokus på cost recovery, hvis din virksomhed skal finde penge her og nu – uden at det gør ondt i organisationen.

Udgangspunktet er opbygningen af en spend cube tilpasset den enkelte virksomhed, som på den måde opnår et detaljeret indblik i leverandørernes leverancer og et præcist overblik over omkostninger på afdelingsniveau, lokationsniveau og fagområde.

Når mange omkostningsreduktioner ender med at være kortvarige, skyldes det, at de ikke løser de egentlige, bagvedliggende årsager. Nogle gange kan det også skyldes en tilbøjelighed til at fastsætte reduktionsmål udelukkende baseret på eksterne benchmarks.

Spend cuben gør det muligt at få et samlet overblik over dine omkostninger, så du kan arbejde videre med de områder, hvor besparelspotentialet er størst – og samtidig sikre varige og intelligente besparelser, der ikke reducerer kvaliteten.

Det kan du læse mere om i vores cases under 'Insights' på basico.dk.

Vil du vide mere?

Kontakt Basicos Lisbeth Bau-Madsen for at høre mere om Basicos spend cube-metode og vores erfaringer med cost recovery.



Lisbeth Bau-Madsen
Partner
Facility Management Services

+45 25 10 22 12
lbaumadsen@basico.dk

Birgitte Kehler Holst har arbejdet med FM i DR i godt 9 år. Hun har været en af de primære drivkræfter i arbejder med at gøre DR's mere bæredygtig, – både i forhold til leverandørkontakter, brugeradfærd og ikke mindst energibesparelser. Gennem årene er arbejdet med at løfte bæredygtigheden gået fra at være en 'ekstra fjer i hatten' til at være et grundlæggende fokus for hele DR Ejendomme & Service.

1

DR Byt en byttestation for DR's ansatte

DR Byt er helt klassisk genbrug. Alle har ting som de ikke længere bruger, men som ikke er udtjent. Vi har placeret DR Byt centralt tæt på kantinerne i både DR Byen og DR Aarhus. Udover at medarbejderne kan komme af med ting hjemmefra, bruger vi den også internt til at komme af med fx ukurante møbler som ellers ville blive bortskaffet som affald.

2

Sluk din skærm

Når en medarbejder lukker sin PC, dukker der et skærbillede op med en opfordrer til at slukke PC skærmen. På den måde minder vi dagligt medarbejderne om vores elspare fokus og vi nedbringer vores standby forbrug (som virkelige kan løber op i en medievirksomhed)

3

Genbrug af møbler

DR har centrale møbellagere hvor vi opbevarer og bevarelse af gode designermøbler, der midlertidig ude af cirkulation. DR har igennem flere år indkøbt Arne Jacobsens 7'er stole. Gamle og slidte stole helt tilbage fra 80'erne bliver repareret og ompolstret. At ompolstre en 7'er stol koster mindre end at købe en billig stol, som kun holder i få år.

4

Drone flyvning afsløring af varmespild

Ved hjælp af en drone har vi udført en visuel, termografisk overflade inspektion af tagene på DR Byen. DR fik på den måde øjnene op for flere steder der var skyld i skjult varmetab, både fra ventilationen, utætheder i vinduer og skader på bygningerne.

5

Cykler og el-ladestander

Vi har gennem flere år arbejder med en palette af tiltage for at fremme den grønne transport. Ud over vores låncykler har vi arbejder målrettet på opnå cyklistforbuddets guldmærke, som cykelvenlig arbejdsplads. Vi opsat El-ladestander blandt andet på vores Parkeringsplads ved DR Byen. Sidste skud på stammen er en aftalte med Green Mobility, en delebils ordning som benytter vores P-plads.



BIRGITTE KEHLER HOLST
Senior projektleder,
Danmarks Radio