

Din FM-system- indkøbsliste

Det nemmeste i verden er at købe et FM-system. Ja, du læste rigtigt. For selvom selve købet kan virke som en mundfuld, ligger den store udfordring nærmere i at implementere FM-systemet, så det skaber værdi i dagligdagen. Ikke blot for brugerne, men også for dem, som skal bruge data fra systemet til at træffe beslutninger ud fra. Formålet med artiklen er derfor at dele DFM Digitaliseringsudvalgs væsentligste erfaringer med dig, så du kan læne dig op ad dem, når du skal indkøbe et FM-system. Du får ikke en endegyldig tjekliste, men en erfaringsliste med en række emner, som er gode at overveje i din købsproces – lige fra beslutning til implementering. For ligesom du ikke laver boeuf bourguignon på gefühl, investerer du heller ikke i et FM-system uden forarbejde.

DFM Digitaliseringsudvalg, april 2022

Når du køber et FM-system, køber du effektivitet og overblik. Du kunne måske fristes til at spørge dig selv, hvorfor det overhovedet er nødvendigt med et FM-system? Og det er et reelt spørgsmål. Det er nemlig uhyre vigtigt, at du overvejer, hvilken forretningsmæssig værdi du ønsker, at et FM-system skal tilføre din FM-organisation, give brugerne af systemet og ikke mindst forretningens kunder – så du ikke blot springer ud og investerer i det første, men det bedste.

I vores optik er den primære årsag til, at du med fordel kan investere i et FM-system, at du derved får skabt mere struktur, standardisering, kvalitet og historik i løsningen af opgaverne i din FM-organisation.

Et FM-system vil nemlig hjælpe dig med at ...

- Forbedre driften af dine bygninger og ejendomme.
- Håndtere uforudsete forhold ved hjælp af FM-systemets strukturerede og valide data.
- Gøre FM-organisationen mere robust og fleksibel, da alle informationer om bygninger, D&V-opgaver, økonomi osv. samles i FM-systemet og bliver tilgængelige for hele FM-organisationen.
- Spille beslutningstagere gode, da FM-systemet giver dig erfaringsdata, som skaber et transparent og troværdigt grundlag for både operative og ledelsesbeslutningsprocesser.
- Sikre struktur og dokumentation på FM-organisationens udførte arbejdsopgaver og -processer og træffe bedre beslutninger via indsamlede data og historik.
- Sikre, at viden forbliver i FM-organisationen og gør dig uafhængig af de enkelte medarbejders viden.
- Effektivisere og rationalisere ved at du får overblik over FM-organisationens faktiske virke og et bedre grundlag for at prioritere og optimere FM-organisationens indsatser i forhold til det serviceniveau, du ønsker.



Alle ovenstående fordele vil hjælpe dig med at gå fra følelses- og fornemmelsesdrevne beslutninger til datadrevne beslutninger til gavn for hele forretningen.

Nu har du fået nogle væsentlige argumenter for, hvorfor et FM-system er en god idé. Så langt så godt. Men hvad er det så, du skal være på udkig efter, når du skal finde lige netop det FM-system, der passer bedst til din organisation? Herunder får du vores erfaringsliste, som består af seks punkter, der sikrer, at du får købt det rette system og skabt værdi med det.

1 Vær skarp på dit behov, inden pungen kommer op af lommen.

Når først du har besluttet sig for at indkøbe et FM-system, er det vigtigt, at du får analyseret og specificeret dine behov. Altså får sat ord på, hvilke konkrete opgaver og funktioner FM-systemet skal understøtte – herunder hvilke informationer og nøgletal systemet skal kunne levere i rapporteringsøjemed.

For det er de overvejelser og betragtninger, som skal danne fundamentet for den kravspecifikation, du skal vælge dit system

ud fra. Så desto mere entydigt du kan beskrive dine behov og krav til systemet, jo bedre kan du træffe den rigtige beslutning. Og har du først en velbeskrevet kravspecifikation, kan du måle og sammenligne de forskellige FM-systemer, som du har fundet interessante eller måske allerede har indhentet tilbud på.

Det er nemlig ingen hemmelighed, at FM-systemerne løser forskellige typer af opgaver og funktioner forskelligt, hvilket er værd at have in mente. Ingen FM-systemer er fejlfrie, ligesom ingen løser alle opgaver og funktioner bedst. Så det vigtige er, at du får defineret det kernebehov, systemet skal løse for dig, og hvilken værdi du vil have ud af det.

Desuden er det også vigtigt, at du får afklaret, hvilke data du har til rådighed, og hvilke data du mangler og har behov for at få indsamlet. I den proces kan du med fordel overveje, hvorvidt du har ressourcerne og de rette kompetencer til den øvelse in-house i din FM-organisation, eller om du skal søge hjælp hos den leverandør, som du køber FM-systemet af. Alternativt om du skal indkøbe en tredjepartsrådgiver til opgaven.

For at dit FM-system giver den fulde værdi, er det afgørende, at du har standardisering og navngivning på plads.

Endelig er det vigtigt med en supportfunktion, så brugerne kan få hjælp – gerne løbende – når de skal bruge FM-systemet. Mange FM-systemleverandører udbyder denne ydelse, så det er et vigtigt punkt, du kan have med på din liste over krav, når du vælger FM-system og leverandør.

2

Hop ikke over, hvor gærdet er lavest, når det handler om pris og praktik

Når først du har kastet din kærlighed på et system, der møder dine behov, følger overvejelser forbundet med pris og praktik.

Prisen for et FM-system er jo ikke uvæsentlig. Men set i lyset af den tid og de ressourcer, du bruger på at indsamle data, implementere systemet og vænne FM-organisationen til at bruge det, viser prisen sig at være relativt lille i forhold til den samlede investering. Så pointen er: Lad dig ikke skræmme, når først tallene kommer på bordet.

Men i forhold til kontrakten med leverandøren vil vi anbefale dig at være vaks ved havelågen, da mange FM-systemleverandører har udfærdiget deres egne kontrakter, som du så kan arbejde videre på. Hvilket jo er dejligt nemt og bekvemt. Men også lidt for bekvemt, for her er vores erfaring, at de kontrakter ikke altid er til købers fordel, hvis samarbejdet med leverandøren går galt.

Derfor kan du med fordel lade dig inspirere af Digitaliseringsstyrelsens standardkontrakter, som er ganske omfattende, men til gengæld indeholder en nøje beskrivelse af leverance-, betalings-, og implementeringsprocessen, som er ganske fair for begge parter.

3

Tænk over, hvordan du vil styre og synliggøre data

Så kommer vi til datadelen. For hele humlen med og herlighederne ved anskaffelsen af et FM-system omhandler de data, du får mulighed for at indsamle og anvende.

Derfor er der en række datatekniske forhold, som det er vigtigt, at du forholder dig til og får afklaret. Punkter, som vi anbefaler, at du samler i et datastyringsark, så der er klare linjer for, hvordan data skal behandles i FM-systemet, herunder også hvem der har rettigheder til at læse, skrive og slette data.

Vigtige elementer i din datastyring og -synliggørelse omfatter:

- **Standardisering af datastruktur og navngivning.**
For at dit FM-system giver den fulde værdi, er det afgørende, at du har standardisering og navngivning på plads. Standardisering kan være klassifikation og navngivning af bygningsdele, tegninger, BIM-objekter, arbejdsopgaver, kontoplaner, areal typer, rumnavngivning og nummerering osv. Uden en fælles og entydig datastruktur er det nemlig svært at navigere i systemet og udtrække nøgletal til benchmarking på tværs af bygnings- og ejendomsporteføljen.
- **Afklaring, af hvem der har mandatet?**
Hvem kan afgøre, hvilken navngivning der er den rette? Noget, som det er afgørende at have styr på, da én af de største udfordringer ved implementeringen af et FM-system er at få afgjort, hvilke fællesbetegnelser der skal bruges om data i FM-systemet. Noget så simpelt som at blive enige om rumnavne og -numre kan være svært at få afklaret og besluttet.
- **Dataejerskab og -adgang.**
Det er også vigtigt at have styr på, hvem der har adgang til hvilke data og har ansvaret for vedligehold. Sidstnævnte glemmes ofte, hvilket gør, at data over tid bliver forældede og ukorrekte, fordi de ikke vedligeholdes. Og hvis det sker, er du kun et mulehår fra, at brugeren ikke anvender systemet og finder andre veje.
- **Integration til andre systemer.**
De mange stamdata, som indsamles af ejendomme og bygninger, kan bruges meget værdifuldt i samspil med



andre IT-systemer. Integrationer til økonomi- og datafangstsystemer (fx energi) er blandt de mest anvendte, og mange FM-systemleverandører har erfaringer med at opsætte og implementere denne type integration.

■ **Et indbygget rapporteringsværktøj i FM-systemet.**

Et vigtigt og afgørende punkt. For når du har implementeret systemet, skal de data, der genereres, også gøres tilgængelige for resten af organisationen. Ellers bliver interessen for systemet og for at sikre valide data lille. Et indbygget rapporteringsværktøj hjælper dig med at sikre, at data er synlige og tilgængelige, herunder at data bliver genstand for dialog ved beslutningsbordet. Og her vil alle have en stor interesse i, at data er korrekte, hvilket vil sende værdien af systemet i vejret, hvis de bliver mødt i deres forventninger.

4 Tildel ejerskabet til medarbejderne, og læg en strategi

Når du har tjek på dine data, begynder selve implementeringen. Og her er en implementeringsorganisation afgørende. Den kan med fordel bestå af repræsentanter fra forskellige dele af FM-

organisationen, så du får skabt ejerskab samt sikret viden fra flere forskellige medarbejderteams – og at alle teams har en ambassadør for systemet, der kan dele viden om og oplære deres kolleger i systemet.

Men når du påbegynder planlægningen af implementeringen, er en implementeringsstrategi heller ikke uvæsentlig. Det er nemlig afgørende for processen, om du ønsker at implementere trinvis eller at implementere det hele på én gang. Mange tager implementeringen i trin, hvor de begynder med at udvælge specifikke bygningsdata, der lægges ind i systemet, og som skal bruges for at udføre udvalgte kerneopgaver. Dette giver en rolig og ofte mere succesfuld implementering. Det er dog også en mere langstrakt proces med risiko for at tabe momentum, hvis du ikke har fokus på at definere milepæle og løbende fremdrift.

5 Lav en rummelig tidsplan med plads til det uforudsete

Med din strategi følger også hele tids- og ressourceplanlægningen, hvor tidsoptimismen er din værste fjende. For tingene tager ofte længere tid end forventet. Derfor skal dit realistiske tidsestimat ligge

Et velimplementeret og anvendt FM-system vil uden tvivl give værdi i dagligdagen for den FM-organisation, der bruger det. Men også for ledelsen.

midt imellem et scenarie, hvor alt, der kan gå galt, er gået galt, og et scenarie, hvor alt kører på skinner.

Et punkt, hvor tidsplanen ofte skrider i sømmene, er, når data skal sættes ind i en fælles struktur, da det kan kræve specielle kompetencer – som man enten må købe udefra, bede leverandøren om at udføre eller uddanne sine medarbejdere i. Så anbefalingen fra os er, at du skal medregne ekstra tid til det trin i processen.

6 Skab synlig ledelsesopbakning til projektet
Endelig er det vigtigt at have ledelsesopbakning til de medarbejdere, der er ansvarlige for implementeringen. En implementering er – uden at overdrive – nemlig en krævende opgave, som fordrer både personligt engagement og vedholdenhed, for at systemet får fodfæste i FM-organisationen.

Og så er forandringer bare ikke alles kop te. Hvilket betyder, at de medarbejdere, som har ejerskab for implementeringen, ikke nødvendigvis møder stående applaus fra kollegerne. Et nyt FM-system er for mange brugere nemlig lig med endnu et IT-system og mere besværlighed i hverdagen. Så vær bevidst om, at det vil kræve forandringsledelse, hvis dit FM-system skal komme succesfuldt fra start.

For mange FM-medarbejdere vil det være en ny måde at arbejde på, hvilket naturligt vil kræve tilvænnning. Tidligere

har de selv planlagt og udført deres opgaver, og med et FM-system skal de nu også fortælle systemet, at de har udført opgaven. Denne ekstra information i FM-systemet gør netop, at vigtig information og historik kan indsamles.

Og her vil det også være vigtigt, at ledelsen går forrest og viser vejen for organisationen. Fortæller om vigtigheden af systemet, og at det forventes, at FM-systemet bliver anvendt af alle. Hvis FM-systemet ikke bliver anvendt som påtænkt, så er det eneste, du sidder tilbage med, en masse spildt arbejde.

Klar. Parat. start

Nu er dit splinternye FM-system klar til at blive taget i brug af FM-organisationen. Og et velimplementeret og anvendt FM-system vil uden tvivl give værdi i dagligdagen for den FM-organisation, der bruger det. Men også for ledelsen. For nu kan de nemlig udtrække informationer og udforme databaserede analyser som grundlag for vigtige beslutninger om vedligehold, investering og salg af bygninger osv. I stedet for blot at gøre det ud fra individuelle skøn og mavefornemmelse.

... og skal vi give et sidste råd med på falderebet, er det: Brug den tid og de ressourcer, der skal til. For det er vigtigt at holde sig for øje, at implementering af et FM-system tager tid og vil være en stor forandring for mange FM-medarbejdere med nye måder at strukturere og organisere FM-arbejdet på.