



Af Flemming Poulsen
Head of Facilities Management, Coop Ejendomme



Etablering af FM-helpdesk i Coop Ejendomme

Coop

Coop Ejendomme har ansvaret for 1200 butikkers bygninger. Coop Ejendomme udvikler og forhandler butiksprojekter for Coops egne detailkæder og brugsforeninger og sikrer optimale butiksbeliggenheder og drift.

BEHOV

Vores behov for et nyt FM-system udspringer af et grundlæggende ønske om at digitalisere vores FM-organisation og opbygge en helpdesk til at assistere vores butikker med problemer på bygninger samt med services og vedligehold.

Målsætningen for vores FM-digitaliseringsprojekt er, at:

1. FM-systemet og de indtastede registreringer skal understøtte økonomiske beslutninger ved eventuelle overvejelser om udskiftning/reparation.
2. FM-systemet skal sikre opfølgning på services og SLA'er, der er aftalt med de enkelte leverandører.
3. Etablering af Helpdesk skal understøtte de centralt indgåede leverandøraftaler, så vi hæver compliance-niveauet og dermed reducerer eksterne omkostninger.

Kendskab til egne processer og organisation er essentielt

I vores søgen efter et CAFM-system (Computer Aided Facility Management) har vi taget udgangspunkt i vores egen organisation. At gå fra total decentral registrering (i f.eks. Excel) hos den enkelte medarbejder, bruger eller leverandør til et centralt system med datadisciplin er et meget stort skridt. Specielt i komplekse organisationer. Derfor har det været essentielt for os at starte i det små og herefter bygge på.

Kendskabet til egen organisation er vigtig både for at finde eksisterende data, men også for at tænke forandringen ind i projektet. Dels så vi i projektet kan planlægge og informere om forandringen, men også så vi ikke vælger en løsning, som man ikke kan tilpasse egen organisation og arbejdsmetoder. Derudover har det været vigtigt for vores valg, at egne processer ikke bliver ændret radikalt for at tilpasse sig systemmæssige begrænsninger.

Sæt fokus på slutbrugeren

Vi har utallige eksempler på, at der ruller ambitiøse projekter ud fra vores hovedkontor. Men hvis brugerne oplever besværligheder eller startvanskeligheder, så dropper butikkerne helt autonomt projektet, og gevinsterne udebliver.

Derfor har vi haft stor fokus på slutbrugerne i udvælgelsesfasen.

For med potentielt 30.000 brugere, fordelt på 1.200 butikker/bygninger i hele landet, skal systemet være let at forstå og tilgå med mulighed for at indmelde sig via apps. Hvis det ikke er let for slutbrugeren, fravælger de registreringen, og vi er ikke kommet videre.

Kort og godt; et FM-system, der ikke er opdateret, eller som ingen af Coops butikker benytter, er ikke noget værd.

Pragmatisme – find det rette fokus for at realisere gevinsten

Omkring systemudvælgelse tager vi udgangspunkt i en proces med fokus på egne behov frem for de muligheder, som leverandørerne viser. Se figur 5 øverst på næste side.

I hele processen har vi fokus på at rate krav og ønsker. Mange er essentielle, men en del er også af mindre væsentlig karakter. Blandt andet har vi fra start et ønske om at afdække

FIGUR 5

Fase 1	Fase 2	Fase 3	Fase 4	Fase 5
<p>Scope & planlægning</p> <p>Screening af marked for systemer – både nationalt og internationalt - for at få indblik i de mulige funktionaliteter.</p> <p>Shortlisting samt udvælgelse af 12-14 systemleverandører</p>	<p>Analyse & evaluering</p> <p>Opstilling af +100 krav og ønsker til funktionaliteten (kravspecifikation) til kommende system</p>	<p>RFP (Request for proposal)</p> <p>Udsendelse af kravspecifikationer til leverandører:</p> <p>Information om, hvilke af kravspecifikationerne deres system opfylder:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Under udvikling? - Hvornår implementeres manglende funktionalitet i standardløsningen? - Prisindikation på system samt prisstruktur for brugere 	<p>Valg af system</p> <p>Udvælgelse af 3-4 leverandører baseret på besvarelser og prisindikation</p> <p>Fremvisning af system med udgangspunkt i de beskrevne funktionaliteter</p>	<p>Analyse & evaluering</p> <p>Valg af leverandør</p>

muligheden for at sammenkoble energistyring (EMS) og CAFM i samme system for at forbedre analysemulighederne ved at sammensmelte direkte omkostninger, services og afskrivninger med energiforbrug på de enkelte assets. Et ønske, som er med i vores kravspecifikation, men ikke ratet højt, da EMS kan køre sideløbende.

Vi har valgt en løsning, hvor vi integrerer CAFM med vores egen IT-plattform. Sådant sikrer vi brugerstyringen gennem SAP HR. For kun her kender vi den enkelte medarbejders rolle i organisationen i relation til CAFM-systemet.

For at finde kilden til ændringer i porteføljen skal CAFM også integreres med øvrige systemer. Det kan f.eks. være

med automatisk opdatering af stamdata, som vi registrerer i andre interne systemer. Det skal ske automatisk i CAFM og ikke afhænge af handling fra medarbejderne.

Det er min erfaring, at det er vigtigt at gennemtænke, hvilke assets eller oplysninger der er nødvendige i systemet. Nye bygninger eller assets opretter vi i vores system via interne etableringskonsulenter i projekter. De eksisterende assets, som vi skifter - f.eks. i forbindelse med vedligehold - står den leverandør for, som udfører opgaven. For at sikre effektiviteten i vores helpdesk er det vigtigt, at systemet dermed opdateres "automatisk" af leverandører eller servicepartnere, og at opgaver ikke ruller tilbage for at blive afsluttet.



Flemming Poulsens råd til dig, som står over for et FM-digitaliseringsprojekt:

- Fokuser på egne behov**

Vær omhyggelig med at beskrive nøjagtig de behov, du skal have dækket, og fokuser mindre på de mange (ofte komplekse) muligheder, som systemleverandører viser.
- Keep it simple**

Start i det små - du kan altid bygge på. Det kan også være, at du skal overveje et systemskifte længere ude i fremtiden, når organisationen er klar til næste skridt.
- Prioriter brugervenligheden**

For at skabe en forandring skal det være nemt at gå til - og det skal give mening for brugeren. Derfor må du ikke undervurdere brugervenligheden i systemet sammen med information til brugeren.

Barometerindeks

Coops barometerindeks ligger på **20%** i forhold til implementeringen af nyt FM-system.

