

FM DIGITALISERINGSSTRATEGI – 3 FOKUSOMRÅDER TIL BEST PRACTICE



Af KIM JACOBSEN, indehaver af rådgivningsvirksomheden K-Jacobsen A/S, formand for DFM netværks digitaliseringsudvalg

Digitaliseringen går stærkt. Overtalt i samfundet digitaliseres processer og workflows, som ændrer vores måde at kommunikere og arbejde sammen på – og forandringerne er nu også kommet til FM-branchen. Mange nye teknologier presser sig ind i vores bygninger, og det påvirker måden at drive og vedligeholde bygningerne på. Sensorer, robotter, Big Data og Augmented Reality er nye teknologier, der er lige om hjørnet, hvis de da ikke er begyndt at sige sig ind i nogle fagområder hos driftsorganisationerne.

De software- og produktleverandører, der udvikler disse teknologier, ser hele ejendomsmarkedet som et stort og fristende, men også relativt uberørt (ikke digitaliseret) marked og noget tyder på, at branchen er ved at være klar. Derfor vil vi i stigende grad – om vi vil det eller ej – blive mødt af nye teknologier og få fortalt alle deres fortræffeligheder.

Man kan som FM-leder hurtigt komme til at miste styringen i denne udvikling og let komme til at digitalisere for digitaliseringens skyld og ikke for den værdi digitaliseringen skaber. Det er nu, at man som ansvarlig FM-leder bør gøre sig de nødvendige digitaliseringsstrategiske overvejelser, så ens FM-organisation og den organisation man servicerer, ikke bliver 'snigløbet' af den digitale udvikling på FM-området.

Valget af softwaresystemer har stor indflydelse på implementeringen af en digital strategi. Oftest er det visionen at FM-systemet skal være platform for integration med andre typer af IT-systemer, samt de nye kommende teknologiers IT-systemer. Men den praktiske implementering af selve FM-systemet bliver let en væsentligt større opgave end planlagt, idet der er en række forhold, der ikke bliver ordentligt bearbejdet i digitaliseringsstrategien, men som har meget stor indflydelse når strategien skal implementeres i praksis.

VIGTIGE STRATEGISKE FORHOLD

En digitaliseringsstrategi for FM skal bør man også forholde sig til disse forhold:

- FM-system som dataplatform
- Data-transparens før effektivisering
- Medarbejder involvering
- Systemleverandørens erfaringer

1. FM-SYSTEM SOM DATAPLATFORM

Valget af softwaresystemets funktionalitet har stor indflydelse, når FM-systemet skal anvendes i dagligdagen og data skal vedligeholdelse af medarbejderne. Det er min erfaring, at der er tre forhold, som sjældent afklares og testes inden et nyt FM-system indkøbes og implementeres, men som kan give væsentlige begrænsninger i brugen af systemet.

1. Brugernes mulighed for at anvende data på tværs af FM-systemets forskellige moduler. Hvis FM-systemet ikke giver brugerne mulighed for at navigere på tværs af FM-systemets forskellige moduler og anvende modulernes data, kan det tyde på at FM-systemet har en ældre silo-orienteret systemarkitektur. Denne type systemarkitektur reducerer brugervenligheden betydeligt, og kan også skabe udfordringer, når man anvender FM-systemet som fælles data-plattform ved integration med andre it-systemer.

2. Hastigheden på FM-systemets reaktion af brugerindtastede data, søgninger og visning af data og 3D-modeller samt rapportgenerering. Hastigheden afslører skalérbarheden i den bagvedlæggende arkitektur.

3. Integrationen mellem FM-systemet og tilknyttede tegningsmateriale (BIM/CAD-filer). I hvor høj grad kan FM-systemet sikre automatisk konsistent i dataintegrationen mellem FM-systemet og de tilknyttede BIM/CAD-filer, når der foretages ændringer i enten FM-systemet og i BIM/CAD-filerne.

En siloorienteret systemarkitektur, langsommelighed og manglende integrationen til tilknyttede tegningsmateriale (BIM/CAD-filer) er meget demotiverende for brugere og får dem let til at undgå FM-systemet og søge andre løsninger.

Kim Jacobsen er civilingeniør, PhD og er indehaver af K-Jacobsen A/S, der rådgiver større FM-organisationer med praktiske digitaliseringsinitiativer. K-Jacobsen rådgiver også bygherre og byggeriets parter i det digitale byggeri, IKT-aftaler og digitale afleveringsspecifikationer. K-Jacobsen er indehaver af IKT-lederuddannelsen og indgår i en række forskningssamarbejde med Chalmers University og NTNU. Endvidere er Kim Jacobsen formand for DFM netværks digitaliseringsudvalg.

2. DATA-TRANSPARENS FØR EFFEKTIVISERING

En værdiskabende digitaliseringsstrategi starter altid med data-transparens. Data-transparens er grundlaget for at få succes med implementeringen af et FM-system. Kun med et transparent datagrundlag kan man foretage dataevidente analyser og benchmarking baseret på både historiske tendenser og fremtidige prognoser, og således agere agilt, når der skal skabes et validt beslutningsgrundlag ved f.eks. organisationsændringer eller opkøb og salg af ejendomme.

Derfor skal man i sin digitaliseringsstrategi virkelig gøre sig bevidst om fremgangsmåden og omfanget af det arbejde, der ligger i at samle alle relevante data og informationer om sin organisations eksisterende forretningsprocesser og workflows. Data og informationer ligger oftest spredt ud i organisationen og kan være krævende at indsamle på en struktureret og standardiseret form, idet det involverer rigtigt mange medarbejdere både fra FM-afdelingen og andre afdelinger. For at sikre datatransparens bør en FM-leder indarbejde denne ikke ubetydelige indsamlings-, strukturerings- og standardiseringsproces som en del af strategiprocesen.

Først når et transparent datagrundlag er etableret, kommer effektiviteten. Med et FM-system med transparent datagrundlag kan der foretages analyser af selve udførelsen af processer og workflows, og derigennem identificere flaskehalse, ineffektivitet, overdrevet tidsforbrug, budgetoverskridelser eller andre forhold, der påvirker FM-organisationens produktivitet. Endvidere kan man identificere nye områder, hvor man kan øge effektiviteten ved f.eks. nye samarbejder med andre afdelinger (IT eller HR), eksterne partnere og kunder eller integration med de nye teknologiers it-systemer.

3. MEDARBEJDERINVOLVERING

En digital platform som et FM-system er en stor ændring af måden man arbejder på. For at opnå datatransparens skal systemet fødes med data for at give værdi. Dette vil have stor indflydelse på de fleste medarbejders hverdag, hvorfor implementering af et FM-system er en stor ændring for FM-organisationens medarbejdere.

Udsigten til et nyt FM-system fremkalder reaktioner fra medarbejderne, og mange medarbejderne oplever at et nyt FM-system oftest bliver påført dem af

én uden for FM-organisationen og samtidig skaber usikkerhed om arbejdsopgaver og kompetencer. Som FM-leder er det derfor væsentligt at indarbejde i sin strategi, hvorledes man imødekommer medarbejdernes reaktioner mod forandringer. Disse kan være et væsentligt risikoelement for implementeringen af FM-systemet. Tages denne risiko ikke seriøst kan det let øge implementeringstid og -omkostninger. Der kan endda nævnes flere eksempler, hvor implementeringen og brugen af et digitalt FM-system er gået helt i stå, fordi medarbejderes reaktioner mod implementeringen af FM-systemet var for kraftige.

4. IT-SYSTEMLEVERANDØRENS ERFARINGER

En vigtig spiller i implementeringen af et FM-system er IT-systemleverandøren. Alle leverandører kan uden tvivl nemt installere og konfigurere systemet. Derimod kan der opstå nogle udfordringer når FM-systemets skal sættes op og udrulles til medarbejderne.

Jeg har oplevet adskillige gange at FM-organisationens projektleder af leverandøren er blevet præsenteret for spørgsmålet "Systemet er meget fleksibelt og vi kan implementere alle data, men hvilke data vil du have ind i systemet?". Dette er for de fleste FM-ere forholdsvis uoverskueligt at definere, især når man ikke rigtig kender det indkøbte FM-system. Man bør derfor altid stille det krav til sin IT-systemleverandør, at denne skal dele sine erfaringer med dataspecifikationer fra andre kundeleverancer, der ligner én selv. Det er altid nemmere at specificere datastrukturer og data, når man har eksisterende grundlag at gå ud fra, end når man starter fra helt bar bund. Hvis leverandøren ikke kan levere dette, så find en anden rådgiver, der kan bidrage med erfaringer. Alt andet vil være at opfinde den dybe tallerken igen.

5. SAMMENFATNING

Ved at tage de nævnte forhold om datatransparens, platformsovervejer, medarbejderreaktioner samt IT-systemleverandørens erfaringer med ind i de digitaliseringsstrategiske overvejsler, kan FM-lederen på forhånd øge chancerne for at opnå en succesfuld implementering af sin digitaliseringsstrategi, idet der derved bliver elimineret nogle væsentligste risikoelementer.

Denne artikel findes i en længere udgave med eksempler og dybere argumentation dfm-net.dk