



# Digitalisering i et strategisk perspektiv

I mere end tyve år har TOPdesk leveret software til at hjælpe Facility Management-afdelinger over hele Europa. I dagligdagen møder vi mange Facility Management-afdelinger hvor størrelse, kompleksitet og visioner er af meget forskelligartet karakter. Fælles for dem alle er, afdelingernes hovedformål, nemlig at understøtte kerneforretningens primære opgaver og dermed give medarbejderne de bedst mulige betingelser for at udføre det daglige arbejde.

## Det handler om god service

I Facility Managementafdelingerne møder vi ofte termen "Hospitality", som overordnet set henviser til en kundeorienteret service og kundens positive opfattelse heraf. Vi hører ofte, at en væsentlig faktor for at yde en kundeorienteret service er den løbende personlige kontakt. Sat lidt på spidsen mener vi, at det hører fortiden til. Personlig kontakt er ikke nødvendigvis den bedste service – hverken for kunden, opgaveløseren og/eller for forretningen.

## Strategisk digitalisering

I takt med den øgede digitalisering oplever vi, at strategisk udnyttelse af digitalisering kan flytte mange danske Facility Management-afdelinger til næste niveau og skabe varige konkurrence og

effektiviseringsfordele. Facility Management afdelinger kan ved hjælp af digitalisering forbedre effektiviteten og øge kundetilfredsheden – uden at forstyrre den personlige kontakt.

Alle hospitaler har i dag strategisk og taktisk fokus på digitalisering, ofte endda med store komplekse CAFMsystemer. Men alligevel oplever vi at opgaveløserne på gangene – på det operationelle niveau – kan blive overset. Hvor energistyring, tegningsarkiver, arealoptimering mfl. er digitaliseret, ses det tit at de daglige serviceopgaver, vedligeholdelsesopgaver mm. stadig overleveres og håndteres via post it, arbejdssedler, personlige henvendelser og forstyrrende telefonopkald. Der er altså stadig "lavt hængende frugter at plukke" hos tekniske serviceafdelinger, hvilket overses i de strategiske overvejelser.



---

Fra et strategisk perspektiv kan digitalisering af de daglige serviceopgaver og vedligeholdelsesopgaver bruges til, dels at skabe mere værdi gennem bedre, smartere og hurtigere opgaveløsning til kunderne, og dels til at effektivisere ved at sætte strøm til virksomhedens processer.

## Strategiske fordele ved digital opgavestyring

Vi erfarer at Facility Managementafdelinger som digitaliserer de daglige serviceopgaver og vedligeholdelsesopgaver opnår markante fordele:

### Bedre udnyttelse af ressourcer

Sættes der strøm til de gule sedler og bliver de personlige henvendelser reduceret og i stedet konverteret til sager oprettet digitalt, vil forretningen opleve en bedre og hurtigere opgaveløsning, af højere og mere ensartet kvalitet. Og da papirerne er erstattet af tablets, PC'er og Smartphones, reduceres papirmængden, risikoen for forlagte arbejdsedler reduceres og kunden har altid overblik over sagens udvikling og status. Ved at samle alle opgaver i et opgavestyringssystem, vil der fra strategisk hold ligeledes være mulighed for at skabe det nødvendige overblik, der kræves for at tage beslutninger på et velbegrunder grundlag. Bruger vi tiden rigtigt? Kan vi bruge tiden bedre på andet som giver større værdi for forretningen? Da alle data lagres digitalt kan der laves løbende målinger og benchmarking af data kan udnyttes, så afdelingen kommer på forkant fremfor at agere brandslukkere.

### Øget medarbejdertilfredshed

At være på forkant med opgaverne og have et tydeligt overblik over de daglige arbejdsopgaver giver de daglige opgaveløserne, viceværterne, en mere strømlinet hverdag hvor de kan arbejde effektivt og uforstyrret. Da opgaverne automatisk kan grupperes i kategorier, f.eks. vvsopgaver og maleropgaver til de respektive ansvarlige, opnås en mulighed for at arbejde med kompetenceområder, hvilket kan give større jobtilfredshed og ensartet kvalitet i opgaveløsningen. Og er en opgave løst én gang tidligere vil andre kollegaer til hver en tid, kunne søge i en vidensbase fremfor at genopfinde den dybe tallerken igen og igen. Erfaringerne viser at en direkte afledt effekt af digitaliseret opgavestyring, er en reduktion i stresstilfælde.

Også for kunden der har brug for hjælp, giver digitaliseringen fordele. Kunden kan selv – uanset tid og sted – registrere en sag via PC, tablet eller Smartphone. Og dermed kan han/hun selv følge sagens gang vi sagens unikke IDnummer – uden at rykke for svar. Alt i alt giver det en bedre tværgående kommunikation og en bedre serviceoplevelse på tværs af huset.

## Synlighed

Ved forretningen hvad de kan forvente af Facility Management-afdelingen – og hvad der ikke kan leveres? Vis forretningen hvad I kan – og måske også hvad I ikke vil bruge tiden på. Synliggør det med et egentligt Servicekatalog som kunderne kan tilgå via Serviceportalen hvor sager også kan indrapporteres. Facility Managementafdelingen får dermed skabt en synlighed over arbejdsmængde og serviceudbud og hele forretningen oplever transparens og smidigere opgaveflows.

## Effektivisering

Helt overordnet set vil digitalisering af de daglige ad hocopgaver medføre en effektivisering som kommer alle til gode. Værdiskabelsen kan både skabes udadtil gennem bedre services, hurtigere betjening, større tilgængelighed mv., men også internt i form af større effektivitet, skalerbarhed og lavere produktionsomkostninger.

Erfaringerne viser, at der er stor gevinst ved at bruge digital opgavestyring aktivt. Det synliggør styrker og svagheder i det udførte arbejde og ofte kan kvaliteten i arbejdet forbedres. Der er altså merværdi at hente for organisation, når digitaliseret opgavestyring anvendes målrettet i den daglige drift og rent strategisk, vil hele forretningen få unikke konkurrencefordele som kan løfte indsatsen til nye højder.

Globalt findes der flere hundrede systemer, der defineres som hjælpeløsninger til Facility Managementafdelinger. Systemtyperne er ikke knyttet til en standard, men kan tjene som indikator på, hvad du som kunde kan forvente af de forskellige systemer.

Konsulentvirksomheden Basico har i samarbejde med Dansk Facility Management Forum (DFM) udarbejdet en rapport som giver et godt overblik over de forskellige Facility Managementsystemer i Danmark. Hos TOPdesk anbefaler vi denne rapport som et godt inspirationsgrundlag i vurdering og udvælgelse af det fremtidige strategiske Facility Managementværktøj. 