



Elisette Daams

... er konsulent i TOPdesk, en af Europas førende udbydere af bl.a. Facility Management-software. I dagligdagen hjælper hun organisationer i hele Europa med at skabe, forbedre og optimere processer indenfor Facility Management.

Fra reaktiv til proaktiv vedligeholdelsesstrategi

Facility Managers bliver ofte, som ansvarlige for bygningsvedligehold, sat i svære situationer. Du har sikkert prøvet, akut, at være nødsaget til at lukke for vandet mens kollegaer og kunder løber forvirrede rundt omkring dig. Eller hvad med vinduerne der netop er blevet malet, for derefter at skulle udskiftes? Ved at være på forkant, og vælge en proaktiv vedligeholdelses- og sågar opløsningsstrategi, kan du undgå brandslukning og problemer ala ovenstående. Og samtidig kan du udnytte dine ressourcer mere effektivt, og dermed reducere omkostninger og yde en endnu bedre service til dine daglige brugere. Lyder det attraktivt? Med mine og TOPdesks erfaringer fra organisationer i hele Europa vil jeg give dig seks enkle tips til at ændre strategien fra at være reaktiv til proaktiv.

I rigtig mange organisationer, både små og store, skaber travlheden og ressourceudfordringer situationer hvor den reaktive opgavehåndtering og bygningsvedligehold får overtaget. Det gælder i alt lige fra bygninger, maskiner og andre assets. Oftest betyder det, at handlinger sker på baggrund af klager eller fejl, efter skaden er sket.

Det siger sig selv, at en reaktiv adfærd er både dyrere og mere stressende, både for bygninger, assets, de daglige brugere og naturligvis også for de personer der skal løse og håndtere opgaverne. Hvis man primært løser opgaver – og vedligeholder når skaden er sket, vil bygningsmassen og

organisationens assets, være knap så sikre – og uden tvivl være mindre pålidelige.

Heldigvis kan du gøre det anderledes. Jeg siger ikke at det er nemt, men ved at skifte til en mere proaktiv tilgang, kan du med god planlægning og digitalisering sætte vedligehold og opgaveløsning i system. Men det kræver den rette tilgang.

1 Fastlæg din vision

Hvis du ønsker at håndtere og vedligeholde din bygningsmasse efter bedste standarder, må du opsætte specifikke målsætninger for niveauet af vedligehold. Går du i overvejelser omkring at flytte, eller på

anden vis, udfase en del af bygningsmassen, er det vigtigt at klarlægge hvor fremtidige investeringer, både økonomisk og tidsmæssigt, skal lægges. Brug ressourcerne der hvor de skaber mest værdi, baseret på den vision du har fastlagt. Definer succeskriterierne og afstem forventninger, så du løbende kan sikre at afdelingen kan levere den bedste service og løbende vedligeholdelse.

2 Skab et overblik over din bygningsmasse

Visionen viser hvad du stiler imod i fremtiden. For at opnå visionen, skal du se tilbage og finde den aktuelle tilstand for din

bygningssmasse. Er bygningen vel vedligeholdt eller er der efterslæb? Skab et samlet overblik, og brug gerne benchmarking imod andre bygninger (evt. også med kollegaer fra netværk og lignende.)

3 Lav en langtidspan

I din langtidspanlægning inkluderer du de aktiviteter der skal udføres, for at din bygningssmasse kan imødekomme de målsætninger du har fastlagt. Ideelt set skal de investeringer der er relateret til de planlagte aktiviteter, inkluderes i planen, så omkostningerne fremgår fordelt på de respektive år.

En god måde at sprede omkostningerne på, er ved at samle opgaver.

Et lavpraktisk eksempel. Udskyd klatmaling af f.eks. vinduer, til den kommende malingsaktivitet (Som måske vedrører hele bygningssmassen). Forsøg at skabe bundter af tilsvarende opgaver, som du samlet set kan få malerfirmaer eller andre leverandører til at afgive tilbud på. Min erfaring er, at ved at planlægge og samle opgaver, kan der spares både tid og penge.

4 Udvælg nøgleaktiviteter for det kommende år

Organisationer skal løbende zoome ind og ud på langtidspanen. Hvilke aktiviteter skal afsluttes i det kommende år, hvilke aktiviteter fortsætter i de kommende år? Resultatet skal udmønte sig i en årsplan. Nogle opgaver følger selvsagt allerede indgåede kontrakter, mens andre opgaver skal i udbud til leverandører. Stil krav til dine leverandører – bed dem

om at anvende jeres digitale muligheder. Få skabt en platform, hvor alle jeres nøgleaktiviteter ligger som synlige opgaver og hvor leverandørens opgaveløsning og løbende kommunikation kan følges direkte på opgavens historik. Dette skaber et markant bedre overblik og efterfølgende fordele i takt med at aftaler skal evalueres og genforhandles.

5 Udfør planlagte aktiviteter

Når årsplanen er afsluttet, har du et fint overblik over hvad du kan forvente af opgaver – og hvad omkostningerne er. Du kan nu afsætte ressourcer til at udføre opgaverne.

De lovpligtige eftersyn af maskiner er en kilde til mange løbende opgaver. Uanset om du løser opgaven selv – eller får et eksternt firma til at varetage opgaven, er proceduren vigtig. Ved at digitalisere opgaverne, kan du automatisk blive adviseret når enheden skal efterses – og al historik omkring enhedens dokumenter, servicekontrakter, serviceeftersyn mm. er samlet ét sted. Vælger du at hyre et eksternt firma til opgaven, kan du med en pre-defineret skabelon, sikre at tilbudsindhentning, evaluering og slutresultat kører smidigt og på ensartet vis. Dermed kan du nemt evaluere tilbud og til enhver tid finde tidligere tilbud og indgåede kontrakter.

6 Overvåg og evaluer udviklingen

For at sikre at bygningssmassen opnår det ønskede niveau, er det vigtigt at lave en løbende overvågning og evaluering af udviklingen. De helt store checks laves typisk hvert tredje – femte år. Hæng dig

ikke i detaljer – det vigtigste er, at fokusere på hovedelementerne og de opsatte målsætninger.

Digitalisering kan hjælpe

Det lyder nemt – men det er det desværre ikke. Heldigvis findes der flere hundrede systemer der kan hjælpe dig med ovenstående. Nogle systemer er komplekse og kan "alt" mens andre er intuitive og begrænsede.

Uanset dit valg, er det vigtigt at huske at ingen systemer kan alt. Vær pragmatisk i din udvælgelse, og hold fokus på de funktioner, der er vigtigst for at flytte organisationen til et nyt niveau. Kig efter modulbaserede løsninger, hvor du kan starte ud småt – og i takt med succesen udvide og dermed få endnu flere sejre. Og husk – systemet i sig selv løser ikke alt. God forberedelse, kendskab til egne processer og fokus på slutbrugeren er nøglen til succes. 