



# FM Benchmarking i Norden

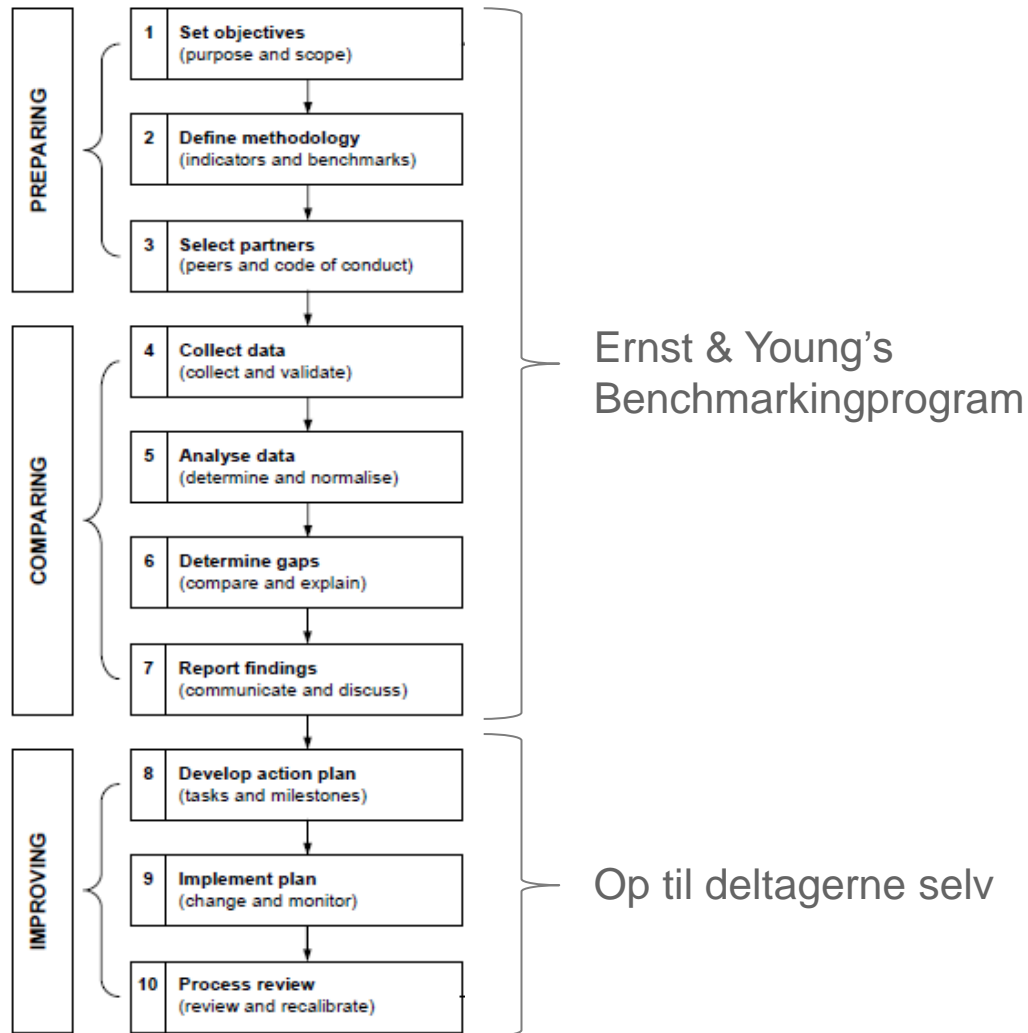
10. januar 2013

# Der findes 4 forskellige muligheder for at indgå i benchmarkingfællesskaber i Norden

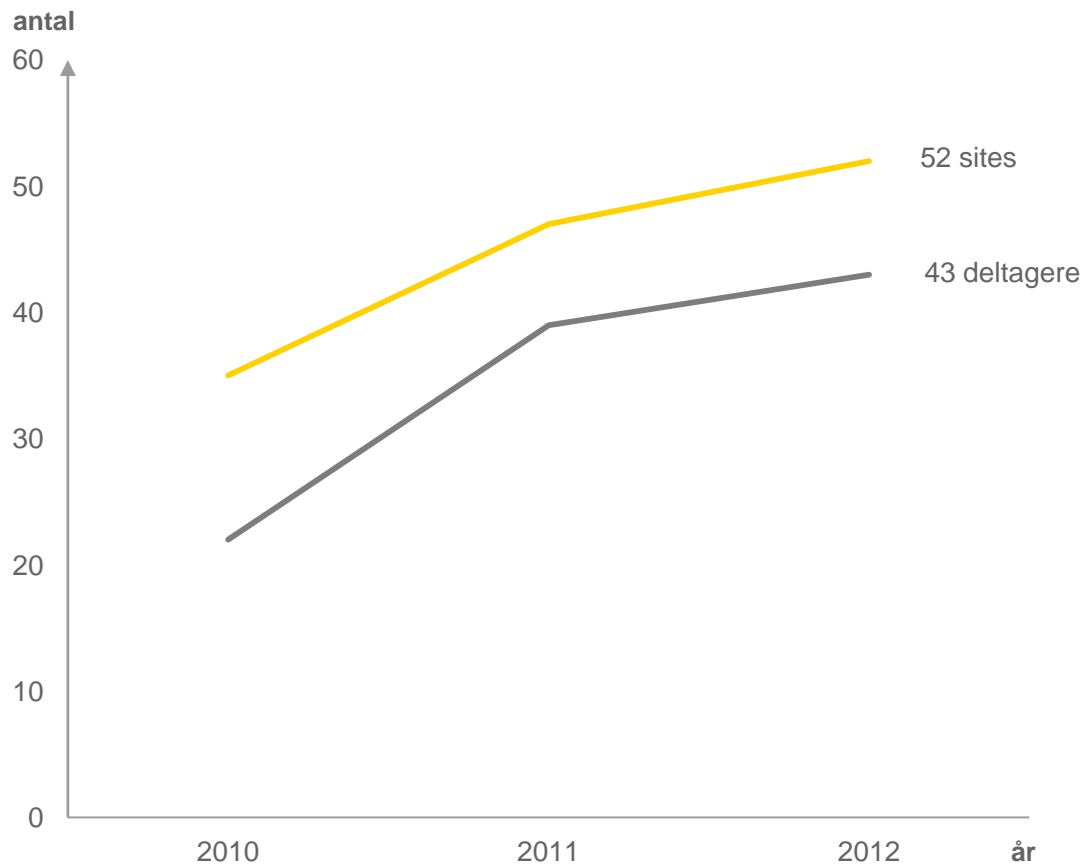
---

- 1 DFM-benchmarking (Danmark)
- 2 Norwegian Facility Management Network (Norge)
- 3 Ernst & Young FM Benchmarkingprogram - alle 4 lande
- 4 Ernst & Young Hospitals Benchmarkingprogram - 3 lande  
*(i 2012 i 3 lande på initiativ af NordicFM)*

# Der er en Europæisk FM Benchmarking standard på vej med en række brugbare elementer



# Antallet af deltagere og sites i EYs nordiske FM Benchmarkingprogram er steget markant til 43 deltagere og 52 sites



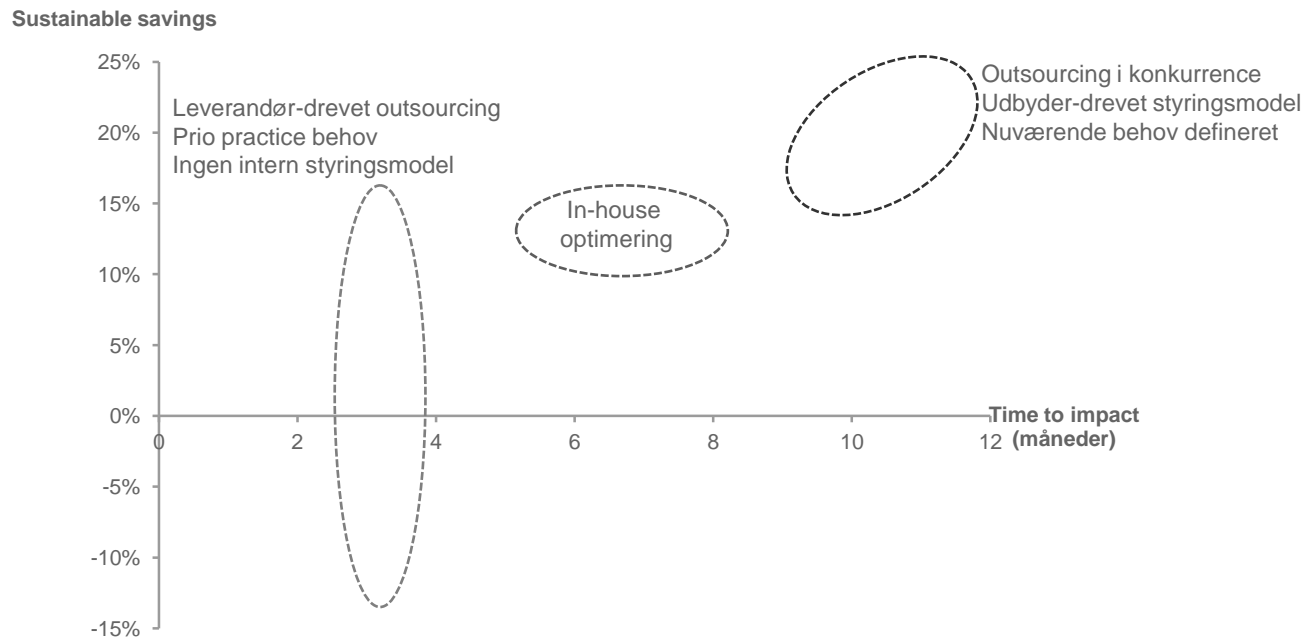
# De mest almindelige undskyldninger for ikke at benchmarke?

---

- ▶ Vi er allerede de bedste...
- ▶ Vi er de dårligste...
- ▶ Vi har ikke overblik eller styr på vores data...
- ▶ Det er for dyrt...
- ▶ Det tager for lang tid at indsamle al data...
- ▶ Vi er anderledes...
- ▶ Man sammenligner bananer og pærer...

# Strategisk benchmarking kan bruges i forhold til f.eks. transformationsstrategier

## Udbytte af forskellige transformationsprojekter



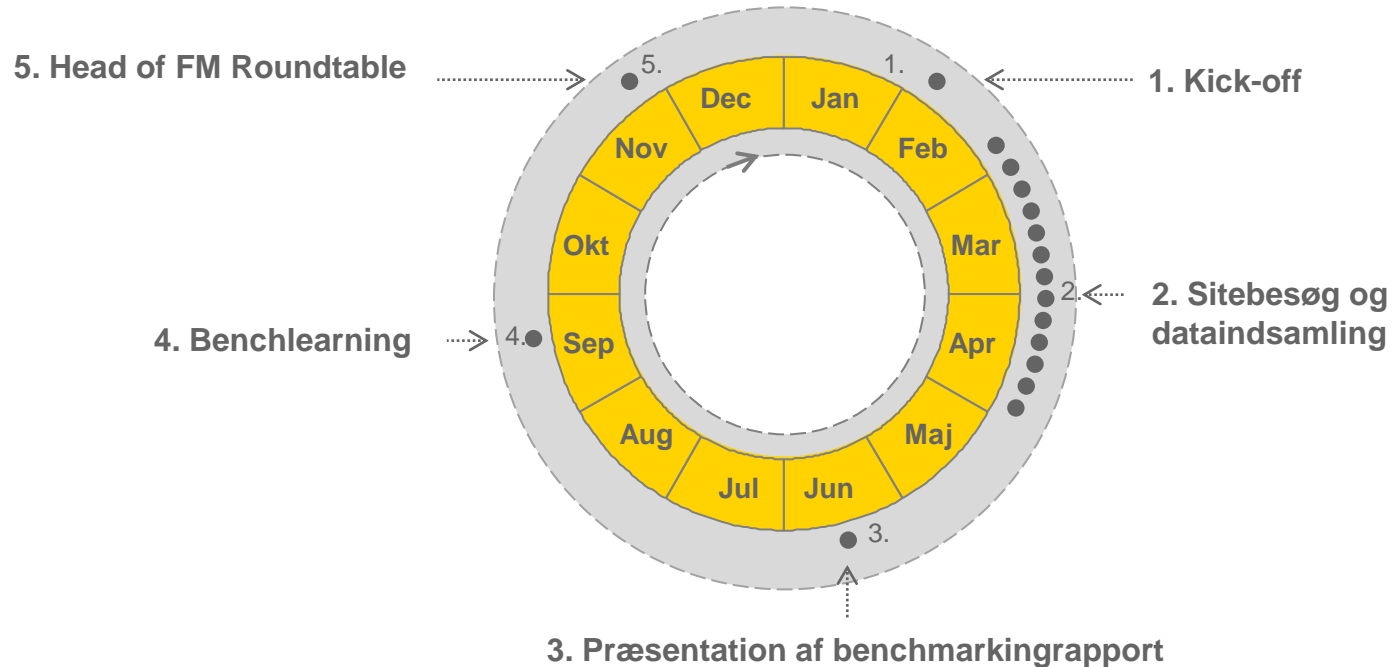
# Generelle udfordringer ved benchmarking

---

1. Der findes og anvendes mange forskellige definitioner af omfang af services, serviceniveauer og brugertilfredshed.
2. Visse services varierer meget i indhold og services og arbejdspladser bliver rollebaserede.
3. For en række brugerrelaterede services er høje serviceniveauer ikke ensbetydende med høj brugertilfredshed.
4. Selv store organisationer har ikke styr på registrering af arealer og arbejder ikke struktureret med bygningsvedligehold.
5. Det er vanskeligt at medtage forskellige bygningskarakteristika i analyser.

Se også artikel i DFM FM Update nr. 11 på [www.dfm-net.dk](http://www.dfm-net.dk)

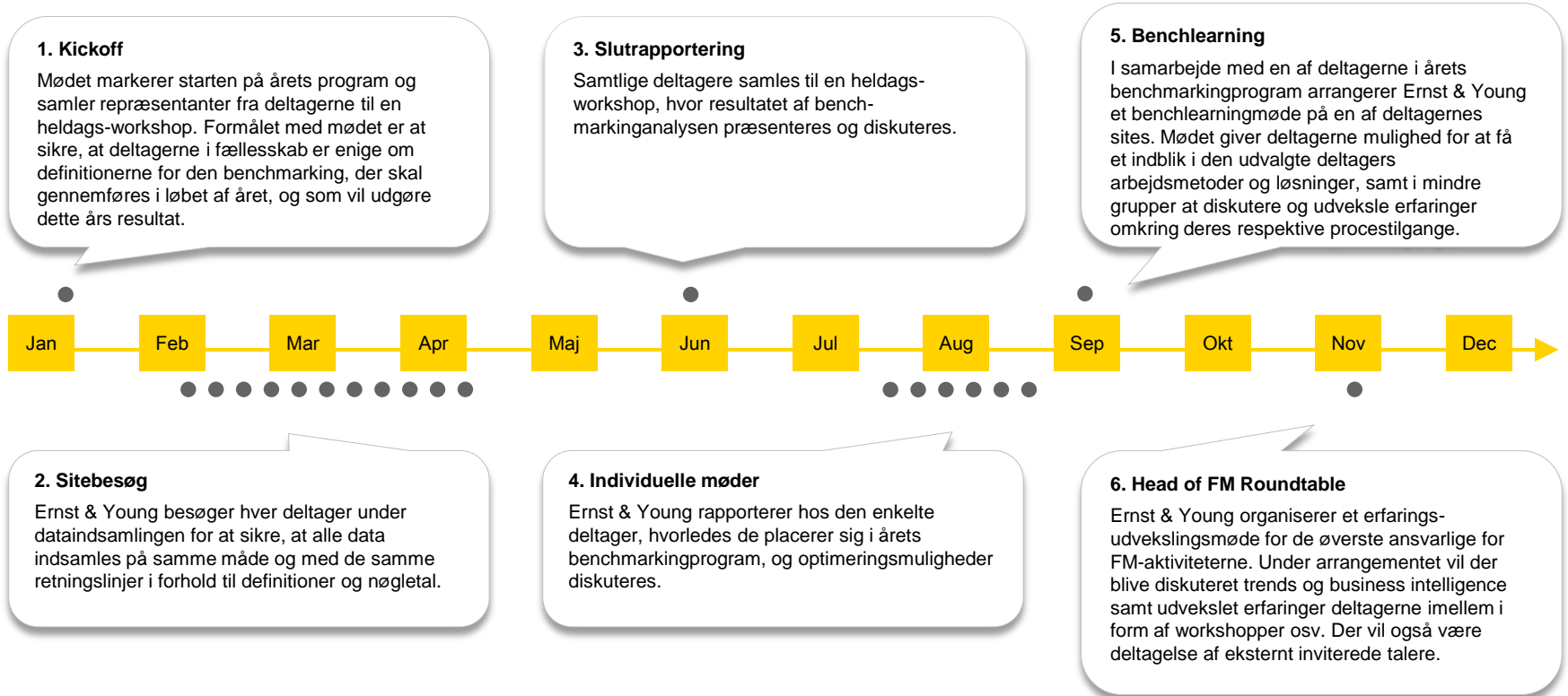
# Benchmarkingprogrammet er tilpasset den årlige forbedringscyklus – den bliver en del af organisationens DNA



- ▶ Hvert år er der også et tema for programmet.
  - ▶ 2008 - "Prismodeller"
  - ▶ 2009 - "Hvordan måler man FMs værdi for kernevirkomheden"
  - ▶ 2010 - "KPI'er"
  - ▶ 2011 - "Integration mellem Real Estate og FM → rollebaseret arbejdspladser"
  - ▶ 2012 - "IT-systems for an efficient FM delivery"
  - ▶ **2013 - "Organisering af FM"**



# Ernst & Young's FM Benchmarkingprogram er en platform for at sammenligne sig på tværs, samt lære af de som gør det bedst i Norden



\*Møderne foregår særskilt i hvert land. Alle deltagere har dog mulighed for at deltage i samtlige landes møder, hvis de ønsker det.

# Analysens udgangspunkt er en stor mængde kvantitative og kvalitative data indsamlet af deltagerne. Sikring af høj kvalitet og ensartethed er et af programmets store fordele.

## Processer der blev benchmarket i 2012:

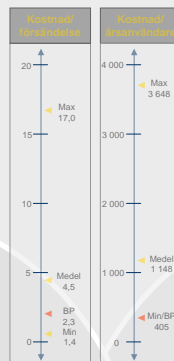
Ejendomsomkostninger  
Medarbejderfrokost  
Rengøring  
Affaldshåndtering  
Vagt og sikkerhed  
Udendørsarealer  
Space Management  
Print og kopi  
Kaffemaskiner  
Mødeservice  
Reception  
Omstillingsanlæg  
Kontorartikler

1.400.000.000 DKK i omkostninger  
2.800.000 m<sup>2</sup>  
950.000 medarbejdere  
106.000 brugere  
25.000 datapunkter  
7.600 USI svar  
900 spørgsmål til validering  
630 korrelationsanalyser

Kilde: Ernst & Young FM Benchmarkingprogram 2012

# Benchmarkingen tager flere faktorer i betragtning

## Omkostninger



Servicenivå høj
<ul style="list-style-type: none"> <li>Post deles ut til personens rum</li> <li>Extern post deles ut minst två gånger dagligen</li> <li>Extern post deles ut senast kl 09.00 på morgonen</li> <li>Post hämtas minst två gånger dagligen</li> <li>Sista tillfälle att lämna post för att hanteras samma dag är senare än kl 16.00</li> <li>Interpost delas ut två gånger dagligen</li> </ul>
Servicenivå mellan
<ul style="list-style-type: none"> <li>Post delas ut till postfack på avdelning</li> <li>Extern post delas ut dagligen</li> <li>Extern post delas ut senare än kl 09.00 på morgonen</li> <li>Post hämtas dagligen</li> <li>Sista tillfälle att lämna post för att hanteras samma dag är tidigare än kl 16.00</li> <li>Interpost delas ut dagligen</li> </ul>
Servicenivå låg
<ul style="list-style-type: none"> <li>Post delas endast ut till en central hämtningsplats</li> <li>Extern post delas ut högst en gång om dagen</li> <li>Extern post delas ut senare än kl 09.00 på morgonen</li> <li>Post hämtas högst en gång om dagen</li> <li>Sista tillfälle att lämna post för att hanteras samma dag är tidigare än kl 16.00</li> <li>Interpost delas ut dagen efter</li> </ul>

Facilities Management – hur upplever du servicen?

Hur nöjd är du med den service du får av...

Mycket missnöjd      Mycket nöjd

1. Receptionen      ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

2. Lokalvården      ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

3. Telefonväxeln      ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

4.....                      ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

5.....                      ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

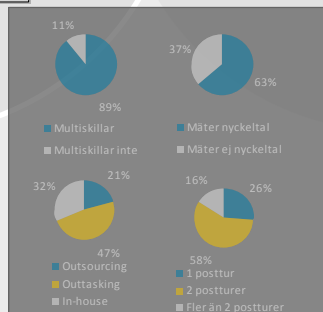
6.....                      ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

7. Hur nöjd är du med felanmälan och beställningsmöjligheterna?      ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○ ○

Kommentarer: \_\_\_\_\_

Serviceniveauer

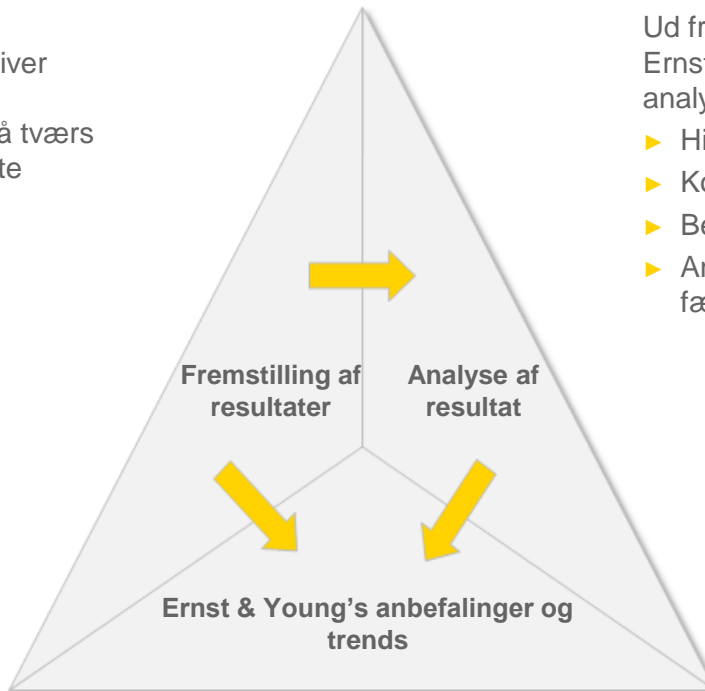
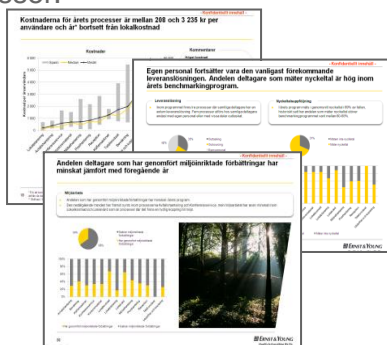
Brugertilfredshed



## Processer

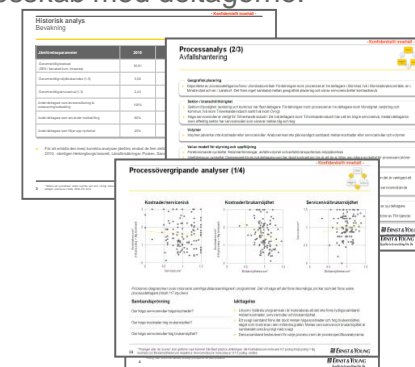
# Resultaterne af benchmarkingen rapporteres i tre hovedområder

Ernst & Young sammenstiller den kvantitative og kvalitative data, der bliver indsamlet, i grafer og tabeller. Der analyseres og sammenstilles både på tværs af processer og specifikt på de enkelte processer.



Ud fra det sammenstillede resultat udfører Ernst & Young en række forskellige analyser:

- ▶ Historisk analyse
- ▶ Korrelationsanalyse
- ▶ Best Practice-analyse
- ▶ Analyse af hypoteser, der er formuleret i fællesskab med deltagerne.



Ernst & Young's anbefalinger og trends skal vejlede, inspirere og give forslag til fremtidigt forbedringsarbejde. Anbefalingerne baseres på resultatet af den indsamlede data, de udførte analyser samt Ernst & Young's viden og erfaring inden for FM-området. De behøver ikke nødvendigvis stemme overens med den løsning, der benyttes på Best Practice-siten og er ikke hensigtsmæssige eller praktisk mulige for alle deltagernes sites. Trends er udvalgt af Ernst & Young's eksperter inden for hvert procesområde.



# Hvad kan man få ud af at deltage i FM Benchmarkingprogrammet?

---

- ▶ Sammenligning af performance og proces inden for udvalgte Facilities Management (FM) processer, inden for:
  - ▶ Omkostninger
  - ▶ Serviceniveau
  - ▶ Brugertilfredshed
- ▶ Identificering af forbedringsområder
- ▶ Information om mulige løsningsmodeller
- ▶ Inspiration til forbedring af eksisterende løsninger
- ▶ Kendskab til globale og danske FM-trends og strategier
- ▶ Information om passende serviceniveauer
- ▶ Øget kendskab til FM-markedet
- ▶ Kontakter og netværk indenfor FM-branchen

**FM-leverandører må ikke deltage i programmet**