



GENTÆNK FM FRA A TIL IT

**Kundecase KMD v. Katrine Grathe
Senior Category Manager**









CV – KATRINE GRATHE

CAND.SCIENT.POL / DIPLOM I LEDELSE / SPROGOFFICER

Ledelse, projektledelse og udvikling

- for større private og offentlige organisationer

- **2015 -** Senior Category Manager, Procurement 
- **2011 - 2015** Site Manager, Facility Management 
- **2008 - 2011** Forretningsudvikling, transition og projektledelse 
- **2005 - 2008** Sikkerhedsrådgiver, Afd. for forebyggende sikkerhed, PET 
- **2001 - 2005** Fuldmægtig, Udenrigsministeriet 
- **1999 - 2000** Sekretariatsleder, Atlantsammenslutningen 

KMD A/S (ca. 3000 medarbejdere)

- København (1600)
- Aalborg (800)
- Aarhus (200)
- Odense (400)

samt en række datterselskaber:

- Scanjour A/S
- KMD Sverige AB
- KMD Poland sp. z o.o.
- Banqsoft AS - fordelt på kontorer i Norge, Sverige, Finland og Polen
- EMT Nordic A/S
- Avaleo Aps
- Neupart A/S
- Edlund A/S

KMD i nyere tid:

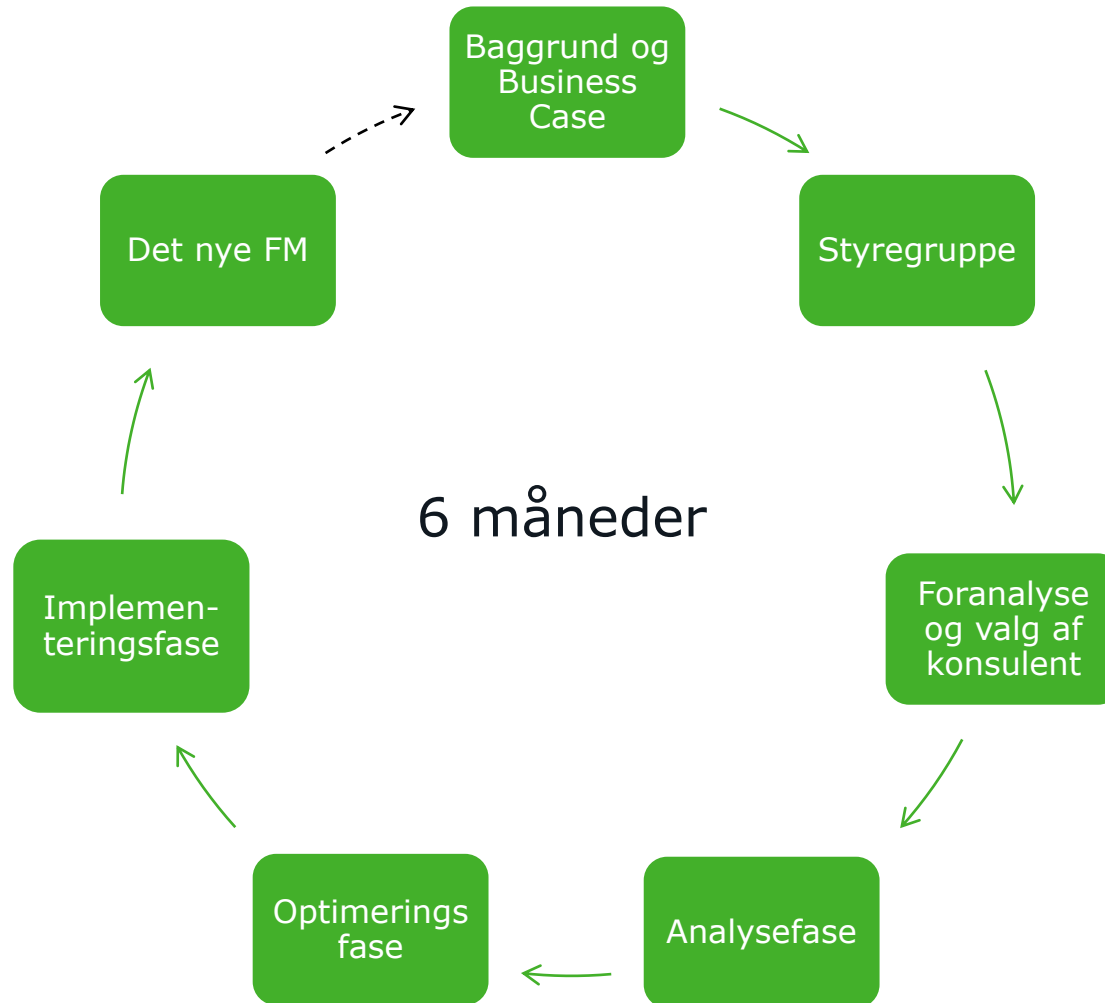
1999 – Kommunedata > KMD

2000 – KL overtager KMD

2008 – KMD bliver privatejet (EQT og ATP)

2012 – KMD sælges til Advent International





- _ 4 år siden etablering af "FM"
- _ FM og Procurement sammenlagt under ny COO
- _ Behov for optimering, centralisering og digitalisering
- _ Stor aftale står for udløb – behov for nytænkning
- _ Komplexitetsreduktion (for mange leverandører)
- _ Bedre jobindhold i FM
- _ Besparelser

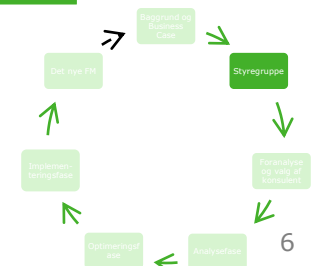
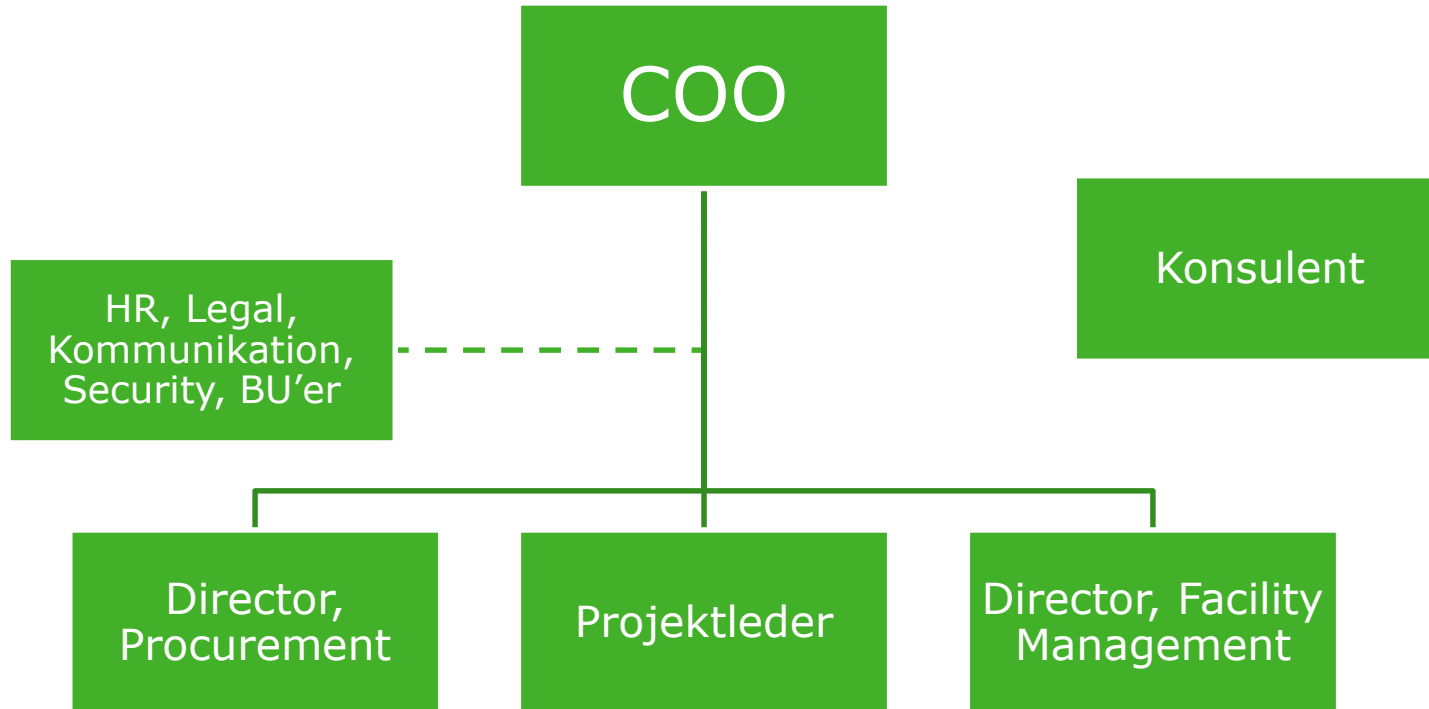
Business Case

Scope 80 mio.

- Besparelsesmål på 15% skal opnås hurtigst muligt
- Kalibrering af leverandørene

1 mio. om måneden



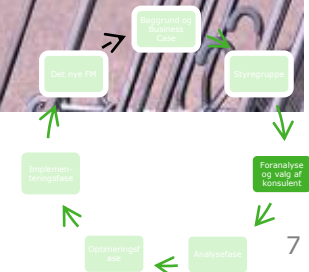


_ Valg af konsulent

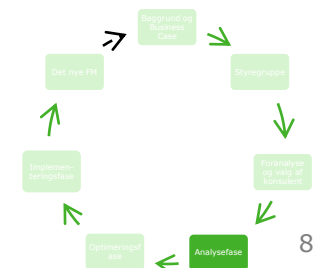
- _ Uvildig, erfaren rådgiver (FM specialist, fhv. driftleder) som "ser med nye øjne"
- _ Analyse omfattede tilbud om interviews med alle medarbejdere
- _ Budbringer af upopulære anbefalinger (Husk på at FM = Flere Meninger)

_ Åbenhed om projektet

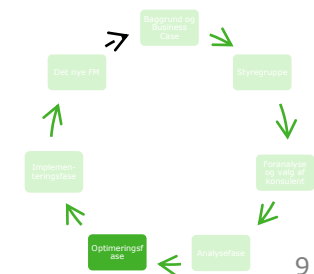
- _ Med udgangspunkt i KMDs egne overvejelser og Business Case rådgives om proces, optimeringspotentiale og organisationsudvikling



- _ Dataindsamling og interviews gennemføres
- _ Udbud af rengørings- og relaterede ydelser samt tekniske serviceeftersyn
- _ Genforhandling af kantineaftale
- _ Administration, helpdesk, reception, bygningsvedligehold samt tilsyn med datacentre udbydes ikke
- _ 36 nye SLA'er på hard services udarbejdes
- _ Opdaterede SLA'er på rengøring, kantine, vinduespolering, planter samt grønt og hvidt
- _ Nye funktionsbeskrivelser på opgaver i eget regi samt forslag til organisation og ledelse



- _ Udbud gennemføres – ingen byder på det hele
- _ Færdiggørelse af hard-kontrakter trækker ud
- _ Ny rejseportal (og rejsepolitik) indføres samtidig
- _ Papirkurve ved hvert skrivebord sløjfes
- _ Kantinerelaterede besparelser bliver genstand for diskussion:
 - _ Morgenmad, kaffe, frugt, ost og aftenbespisning



HARD SERVICES SLA'ER

Serviceaftaler

SLA	SLA - Navn
SLA 01	Brandsikring kritisk system
SLA 02	Dørautomatik
SLA 03	Elevator/lift
SLA 04	Fancoils
SLA 05	Kølemaskiner kritisk forsyning
SLA 06	Nødstrømsanlæg kritisk forsyning
SLA 07	UPS - anlæg kritisk forsyning
SLA 08	Fysisk sikkerhed
SLA 09	Håndbetjent slukningsudstyr
SLA 10	Jordings inst.
SLA 11	Komprimator
SLA 12	Køle inst.
SLA 12	Køle inst.
SLA 13	Nød og panikbelysning
SLA 16	Overlysnis styring
SLA 17	Porte og brandporte
SLA 18	Pumpe inst.
SLA 19	Røgventilations lemme
SLA 20	Sikringsanlæg kritisk system
SLA 21	Skadedyr
SLA 24	Termografering
SLA 25	Vandbehandling fugt styring
SLA 26	Vej, olie- og fedtudskiller
SLA 27	Førstehjælpskasser
SLA 28	Ventilation
SLA 29	Ventilations filtre
SLA 35	Maximal afbryder kritisk system
Total - Serviceaftaler	



DOKUMENT KMD - SERVICEBESKRIVELSE BIDE 1/3
 SLA ID / DOKUMENT NR. SLA 03
 SERVICEBESKRIVELSE ELEVATOR/LIFT
 DATO 2016-01-14
 REVISION 1.0

1 GENERELT

1.1 Beskrivelse: KØLE UDSTYR
 1.2 Løstidspunkt (indtast dato): 01/01/2016-01-14
 1.3 Godkendt (indtast dato): 02/22/2016-01-14

2 FUNKTIONSBEKRIVELSE

Serviceleverandøren forpligter sig til at servicere og vedligeholde KØLE ELEVATOR/LIFT anlæg med henblik på at opretholde fuld funktion og meget muligt levetid samt opnåelse af anlægget. Servicen er ikke begrænset til det enkelte anlæg, men omfatter alle komponenter, som indgår i anlægget SLA'er omfatter:

1 Servicer og vedligeholdelse KØLE ELEVATOR/LIFT anlæg

Levarende skal sikre, at anlægget for hversteds alle overholder de responstider nævnt i afsnit 3.1. Levarende skal ansætte efter at holde i overensretning på et sådant minimum.

3 SERVICEKRAV

3.1 Beskrivelse

3.1.1 Servicebeskrivelse

Levarende skal yde samme service 24/7/365. Fuld service og vedligehold eksakt materialer. Levarende skal sikre Test/inspektion, service og vedligehold.

3.1.2 Eksempler på nøgleopgaver

A. 3.1.1 Generelle Service:

- 1. Tilstedeværelse til alle normale anmodninger
- 1. Væbnet gennemgang af installationer
- 1. Reparation af vedligeholdelse
- 1. Træde af enhver 24 timer døgnet
- 1. Løb og fejl, priming, analyse og udbedring
- 1. Serviceoplysninger m.m.

B. Lovpligtig service og vedligeholdelse af Elevator/LIFT anlæg skal som minimum indeholde følgende punkter:

- 1. Årlig eftersyn og afprøvnig af elevator iht. de til enhver tid gældende lovgivte regler
- 1. Kontrol, eftersyn og afprøvnig af alle iht. de til enhver tid gældende lovgivte regler
- 1. Kontrol og afprøvnig af alle nødvendige anordninger
- 1. Levering af alle nødvendige dokumentation i forbindelse med overensidelse serviceeftersyn
- 1. Redigering af tekniske tegninger af installationer i forbindelse med reparation
- 1. Udførelse af tekniske arbejder i forbindelse med reparation
- 1. Udførelse af reparation af elevatorsystem, herunder erstatning/udbedring af elev-systemet
- 1. Udførelse af reparation af tilbehør, herunder erstatning/udbedring af alle anordninger.

DOKUMENT KMD - SERVICEBESKRIVELSE BIDE 2/3
 SLA ID / DOKUMENT NR. SLA 03
 SERVICEBESKRIVELSE ELEVATOR/LIFT
 DATO 2016-01-14
 REVISION 1.0

1 Adfærd og led af personale:

Overensidelse styring og led af personale, men er et udtryk af væsentlige nøgleopgaver.

Levarende skal som et minimum til overensidelse være til stede på alle service og vedligeholdelse af anlægget. Hvis der afleveres en alternativ plan, skal anlægget i overensidelse beskyt anbringes

3.2 Omfang

Se Bilag A. Anvendelsesområde

Adresser omfatter nedenstående anlæg:

Navn: KØLE
 Adresse: Lisebjerg 2, 2700 Bellerup
 Areal: 2.300 m²
 Type: Komfor
 Anlægsgør: 3 stk. Elevator
 Service og kontrol 6 gange årligt

Navn: HØR
 Adresse: Lisebjerg 17, 2740 Beldringe
 Areal: 2.300 m²
 Type: Komfor
 Anlægsgør: 1 stk. Løstidspunkt
 Service 4 gange årligt

Navn: HØR
 Adresse: Lisebjerg 40, 2700 Bellerup
 Areal: 20.300 m²
 Type: Komfor
 Anlægsgør: 2 stk. Elevator
 Service og kontrol 6 gange årligt

Navn: KØLE
 Adresse: Lisebjerg 42, 2700 Bellerup
 Areal: 16.200 m²
 Type: Komfor
 Anlægsgør: 2 stk. Elevator
 Service og kontrol 6 gange årligt

Navn: HØR
 Adresse: Lisebjerg Phase 1, 5000 Aalborg
 Areal: 25.910 m²
 Type: Komfor
 Anlægsgør: 6 stk. Elevator og 2 stk. Lift
 Service og kontrol: Elevator 6 gange årligt, Lift 4 gange årligt

Navn: HØR
 Adresse: Næst Børns Aft 116, 8220 Odense B2
 Areal: 16.800 m²
 Type: Komfor
 Anlægsgør: 3 stk. Elevator og 1 stk. Lift
 Service og kontrol: Elevator 6 gange årligt, Lift 4 gange årligt

DOKUMENT KMD - SERVICEBESKRIVELSE BIDE 3/3
 SLA ID / DOKUMENT NR. SLA 03
 SERVICEBESKRIVELSE ELEVATOR/LIFT
 DATO 2016-01-14
 REVISION 1.0

Navn: KØLE
 Adresse: Lisebjerg 2, 2700 Bellerup
 Areal: 4.300 m²
 Type: Komfor
 Anlægsgør: 3 stk. Elevator
 Service og kontrol 6 gange årligt

Navn: KØLE
 Adresse: Lisebjerg 14, 8210 Thisted
 Areal: 200 m²
 Type: Præmotor
 Anlægsgør: 1 stk. Elevator
 Service og kontrol 4 gange årligt

3.3 Prioritering og responstid

KØLE som udgangspunkt med Elevator/LIFT anlæg prioriteret if. overensidelse indtast:

KØLE

Opgaver prioriteres som kritisk, når fejlen har væsentlig betydning for hele eller dele af et anlæg funktion.

- 1. Responstid: Ved indkomning af besked inden for 1 time efter modtagelse af besked
- 1. Responstid: Ved fejl hvor personerne ikke er indkaldt inden for 2 timer efter modtagelse af besked
- 1. Responstid: Inden for 3 dage, alle pågældende ikke ved herfra erstatte komponenter

Normal

Opgaver prioriteres som normal, når fejlen har mindre betydning for hele eller dele af et anlæg funktion.

Responstid: Bestime dag eller efter aftale.

Løst

Opgaver prioriteres som løst, når fejlen udbedres som en del af en anden planlagt service og ikke har betydning for hele eller dele af et anlæg funktion.

- 1. Responstid: Næste planlagte service.

Andre responstider iht. KPI definitionen

3.4 Ikke inkluderet i leveransen

Følgende ydelser er ikke indeholdt i serviceeftersyn, men er aftalt og dokumenteret forbrug:

- 1. Reparation
- 1. Udførelse
- 1. Lydskilt

4 RAPPORTERING

4.1 KPI (Nagle Performance Index)

For denne SLA vil KPI blive vurderet efter KPI Definitionen for kritiske anlæg, KCI 11 K12. Dog skal krav for rest KCI's se afsnit 3.3 Prioritering og responstid

Nye serviceaftaler/tilkøb

SLA	SLA - Navn
SLA 03	Elevator/lift
SLA 21	Skadedyr
SLA 31	Stiger - lovpligtig kontrol
SLA 32	HPFI afbryder - lovpligtigt kontrol
SLA 34	Elektrisk håndværktøj til teknik
Total - Serviceaftaler tilkøb	

Ikke serviceaftaler

SLA	SLA - Navn
SLA 30	Køkken produktionsudstyr - eftersyn og rep.
SLA 36	Strimmeludugning

__ Opkvalificering af FM-medarbejdere til leverandørsamarbejde

__ Det udfordrer leverandørerne:

__ At oversætte de nye kontrakter til procedurer for medarbejderne

__ Hvem skal procesbeskrive hver opgave?

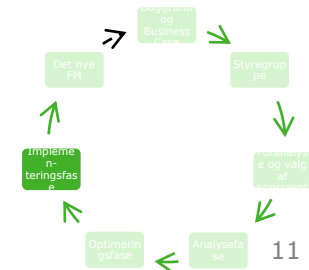
__ At sørge for at skaffe sig de nødvendige adgange samt overholde adgangsreglerne uden at skulle inddrage FM-organisationen yderligere

__ Også FM skal bruge tid på at introducere leverandørerne til husene, anlæggene og opgaverne

__ Økonomiopfølgning og statusmøder

__ At "sætte strøm til" viser sig at være tidskrævende – også med KMDs eget FM-system Atrium

__ Specifikke opfølgingsværktøjer udarbejdes



IMPLEMENTERING - VÆRKTØJER TIL DRIFTEN

Økonomiopfølgning

Økonomisk overblik

- Soft
- Hard
- Pr. SLA
- Pr. Eftersyn
- Tilkøb
- Kontering (SAP)

Driftsopfølgning

Levende KPI & SLA

- Soft
- Hard
- Ændringslog
- Plan B

Driftsplanlægning

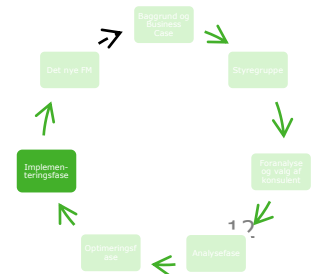
Periodeplan

- Soft
- Rengøring
- Vinduespolering
- Hard
- Anlægsoversigt
- Plan for eftersyn



IWMS

- ServiceDesk
- Planlagt vedligehold
- Space management



IMPLEMENTERING - GRØN DIALOG PÅ A3

Oversigtskort



Komprimeret KPI



Dato: _____

Udsættelse (af 100)	😊	😐	😞	Kommentarer / Leverandør
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				
36				
37				
38				
39				
40				
41				
42				
43				
44				
45				
46				
47				
48				
49				
50				
51				
52				
53				
54				
55				
56				
57				
58				
59				
60				
61				
62				
63				
64				
65				
66				
67				
68				
69				
70				
71				
72				
73				
74				
75				
76				
77				
78				
79				
80				
81				
82				
83				
84				
85				
86				
87				
88				
89				
90				
91				
92				
93				
94				
95				
96				
97				
98				
99				
100				

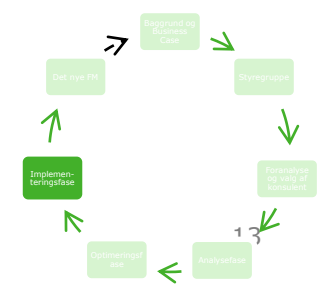
Tabellen i Handlingsplan, aftaler, Råvarensider osv.

Tilbyringsgang (efter gennemgangen i de nævnte DOK'gede dokumenter og sendt det til FM-eks@kmd.dk)

Carton: _____

FM: _____

- Dialog mellem KMD FM og leverandøren på udearealer



FM Organisationen

Fra site managers til landsdækkende proces- og personaleansvar

Digitalisering

Ingen virksomheds-overdragelse

Involvering/Ejerskab

Soft

Nye opgaver og snitflader

Out- og insourcing

Sammenlægning af kantiner

Optimering

Nye processer og arbejdsgange

Hard

Fra 78 til 16 leverandører

36 helt nye SLA'er og vagtordning forberedt

Nye faste time- og materialepriser og rabatter

Nye processer og arbejdsgange

Samarbejde

I større organisationer er det tværfunktionelle samarbejde en stor del af succesen

Unikt fokus

Hver virksomhed har sit unikke fokus på balancen mellem serviceniveauer og omkostninger

Nye kompetencer

Jo flere outsourcete services og jo større grad af digitalisering jo højere krav til kompetencerne i FM-organisationen

Fortsat professionalisering

Innovation

Stigende krav til udvikling af services, synlig værdiskabelse, dokumentation og kommunikation

Optimeringskataloget skal ud af skuffen!
Partnerskabsudvikling med leverandører



**TAK FOR
OPMÆRKSOMHEDEN**

