

Facilities Management – Terms and definitions

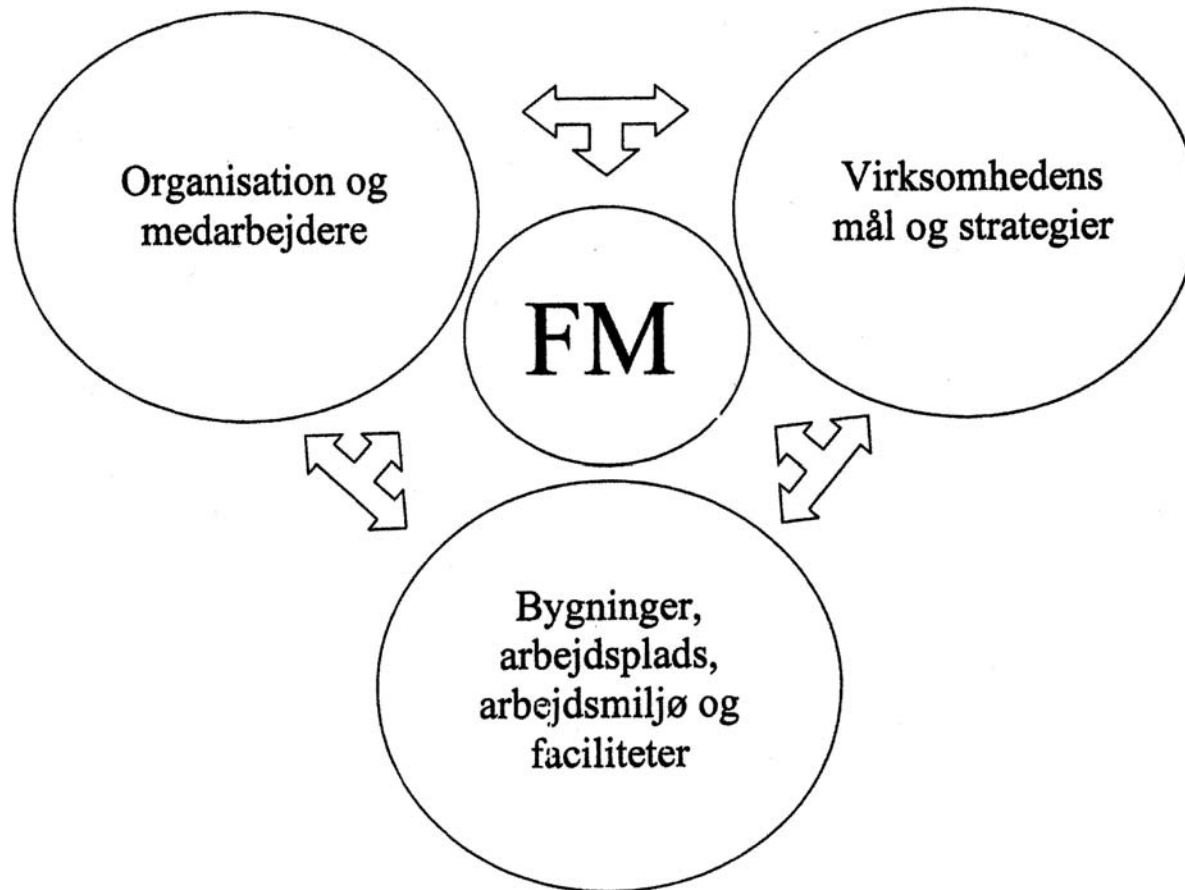
3.6 facility management/Facilities Management

An integrated process to support and improve the effectiveness of the primary activities of an organisation by the management and delivery of (agreed) support services for the appropriate environment that is needed to achieve its changing objectives

Kilde: European standard, May 2005: Draft prEN 15221



Integreret Facilities Management



Organisering af den kommunale Facilities Management funktion – ”Problemmformulering”

Den kommunale driftsherre skal – under kommunens politiske ledelse – forvalte kommunens ejendomsportefølje i en optimal balance mellem ejendommens tekniske og funktionelle værdier, økonomien og ikke mindst i forhold til brugerne og deres behov nu og i fremtiden. De større kommunale enheder vil få helt nye betingelser og muligheder at fungere under og organisere sig på. Dette bør give mulighed for at organisere drift, vedligehold og nybyggeri i relation til kommunens øvrige faciliteringsopgaver – at nytænke kommunens Facilities Management i sammenhænge, med udgangspunkt i helhedssyn, innovation, synergi og brugernes behov.

Kvalitetsreformen

”Service til alle”

Udsagn:

- Kvalitetsforbedringer
- Nytænkning
- Forny, udvikle, forandre
- Kvalitet på allerhøjeste niveau
- Mål- og resultatstyring
- Mål for serviceniveau
- Dokumentation for opnåede resultater
- Lære af gode praksis



- Ikke flere penge
 - Ikke flere medarbejdere
- = Kamp om ressourcerne



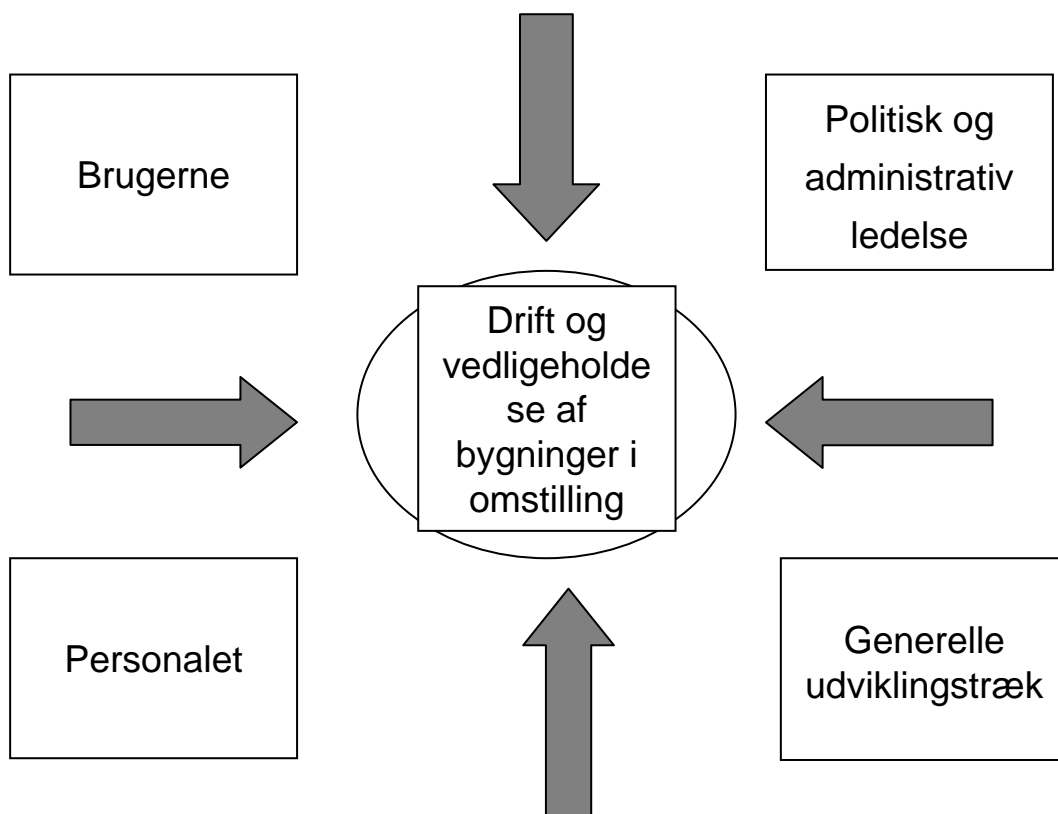
Kvalitetsreformen

”At forbedre kvaliteten af den offentlige service”

Bedre service for borgerne/brugerne – de ”6” hovedpunkter:

- Klar besked om serviceomfang og resultater
- Fokus på kvalitet
- Borger-/brugerindflydelse
- Bedre organisering
- Prioritering af opgaver og personligt ansvar
- Bedre motivation og medarbejderansvar

Drift og vedligeholdelse af offentlige bygninger - en interessentmodel



Projekt: Organisering af kommunale bygherre- og ejendomsforvaltningsopgaver

Udsagn:

Flere og bredere kompetencer bliver nødvendige

- Kommunikation med en bred gruppe af interessenter
- Frembringelse af fyldestgørende politiske beslutningsgrundlag (totaløkonomi, risikovurdering, interessenthåndtering (som går ud over det tekniske)).

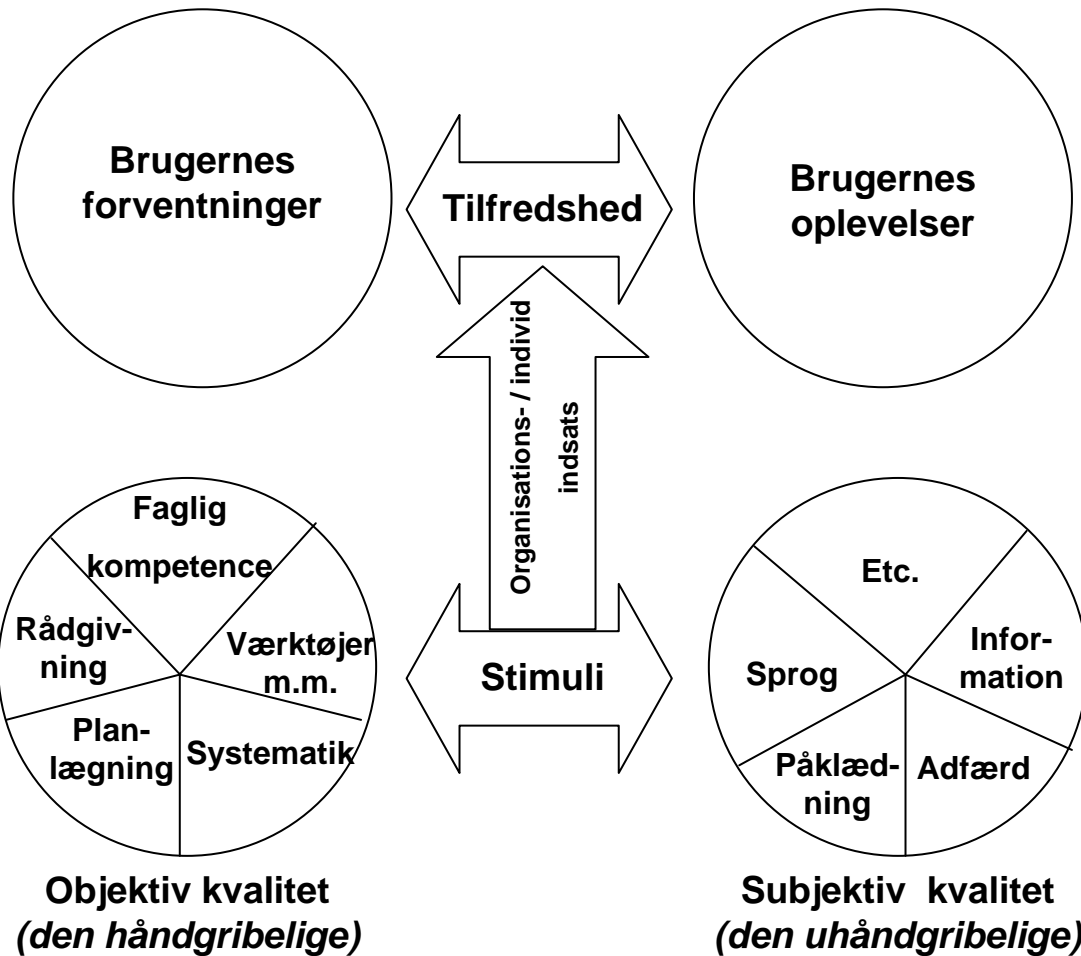
Værdi? Fordele? Forankring i visioner, mål og strategier?

Medvirker forslaget til at realisere overordnede planer m.m. ??

Kilde: Tage Dræbye: Foreløbig sammenfatning af afslutningsseminar 16.05.06



Servicekvalitets-modellen



FM-funktionen som serviceorganisation

Funktion/enhed

- Idégrundlag
- Vision
- Værdier
- Servicekoncept
- Serviceværdi
- Serviceresultat
- Serviceoplevelser
- Driften af servicefunktionen

Inspiration: Prof. Robert Jonston, Warwick Business School
Konsulent Thomas Christiansen, Implement Lean

Kilde: Vedligehold 9/05



Facilities Management - Et pejlemærke

Visioner om et rent arbejdsmiljø år 2005

Hovedvisionen

Alle danske virksomheder bør udgøre en sikker, sund og udviklende ramme for kreativitet, kvalitet og produktivitet som konkurrencemæssigt udgangspunkt for en bæredygtig udvikling med mennesket i centrum.

Kilde: Arbejdsministerens handlingsprogram april 96



Relationsprocessen og tilfredshed

- at skabe en systematik, der afdækker og giver indsigt i det eksisterende niveau af tilfredshed
- at fastlægge årsagerne til det givne tilfredshedsniveau
- at foretage korrigerende handlinger der mindsker, fastholder eller øger tilfredshedsniveauet
- at følge op på og måle/vurdere effekten af de iværksatte handlinger

*Kilde: Strategisk in- og outsourcing 2003
Jurist- og økonomforbundet*



Servicekvalitet og kundeværdi

Det er vigtigt med støtteaktiviteternes værdi og synliggørelse overfor kunderne/brugerne. Hvis dette ikke er muligt, vil kunderne/brugerne ofte undre sig over, hvorfor disse aktiviteter er nødvendige.

Afstemning mellem forventninger og oplevelser er af essentiel betydning for samspillet mellem de involverede parter

*Kilde: Strategisk in- og outsourcing 2003
Jurist- og Økonomforbundet*



Facilities Management - Ledelsesfilosofier og værktøjer

- Service Management
- Miljøledelse
- Risk Management
- Total Quality Management (TQM)
- Benchmarking
- Balanced Score card
- Service Level Agreements (SLA) mfl.
- Supply Chain Management (SCM)
- Partnerskab (OPP)
- Business Process Reengineering (BPR)
- Mål og resultatstyring
- Informationsteknologi
- Lean Management
- Knowledge Management
- Customer Relation Management (CRM)

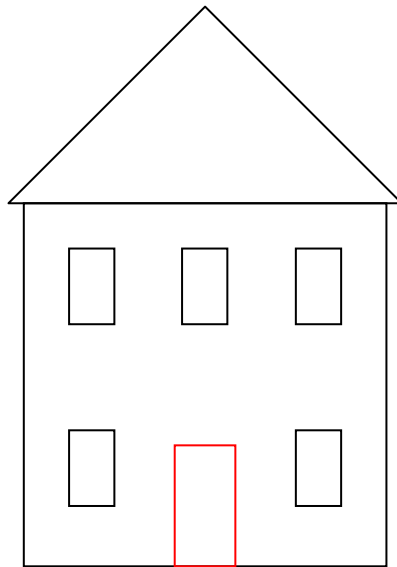
Kilde: PS Experience



Facilities Management – Det driftsmæssige grundlag

Etablering af ”værdisæt og normer”

Ejendomsselskabet
”Norden”



Tilvirkning: P. Stephensen, '97

