

Hur slår konsultföretag in sig på Facility Management-marknaden?

Viktor Rodenberg och Åsa Thrysin 2015-05-27

Med en mer effektiv byggprocess går mer och mer av en byggnads kostnader till att förvalta den. Facility Management (FM) handlar om att samordna förvaltningstjänster för att kunna ge ett optimalt stöd till byggnadens användare. Tidigare har fokus legat på de tekniska delarna av underhållet, men med FM skiftar man fokus och ser över organisationens uppbyggnad istället. Idag finns det få konsultföretag inom samhällsbyggnad som är verksamma inom FM, och i och med dagens kontorsbaserade samhälle är behovet större än någonsin på kunniga förvaltare och Facility Managers.

Syftet med detta examensarbete var att studera vilken roll ett konsultföretag inom samhällsbyggnad skulle kunna ha i en FM-organisation. Detta gjordes genom att undersöka hur konsultföretag arbetar med FM-frågor idag och hur de ska jobba i framtiden, samt vilka typer av tjänster som det finns efterfrågan på. Studien har gjorts främst med intervjuer och litteratur som underlag, och har riktat in sig på installationstekniska tjänster och upphandling av dessa. I och med detta arbete kan konsultföretag inom samhällsbyggnad få idéer hur de kan bredda sitt tjänsteutbud för att kunna bli ännu mer attraktiva i branschen.

Facility Management i teorin

Det finns ingen bra svensk översättning på Facility Management (FM) och det beror dels på att det är svårt att översätta ordet Management. Man kan också påstå att FM snarare är ett sorts tankesätt än en definierad vetenskap och därför är det svårt att finna någon exakt definition på vad det innebär. FM innebär i stort sätt att man hanterar stödfunktioner till kärnverksamheten på bästa sätt utifrån produktivitet, effektivitet och kvalitet. Eftersom olika verksamheter har skilda intressen och perspektiv kan de dock ha varierande definitioner av FM.

Viktiga begrepp relaterat till FM är kärnverksamhet och stödfunktion. Kärnverksamhet är den verksamhet som företaget har som huvuduppgift. I vissa företag kan det finnas flera kärnverksamheter, till exempel är en kommuns kärnverksamheter bland annat vård, omsorg och utbildning. Stödfunktioner innefattar allt som inte hör till kärnverksamheten, men som behövs för att den fungera. Exempel på stödfunktioner är lokaler, städ, reception och informationstekniska hjälpmedel. Vilka stödfunktioner som behövs varierar med typen av kärnverksamhet. Ett av syftena med FM är att alla ska göra det de är bäst på och kombinera stödfunktionerna på ett sätt som ger bäst service och mervärde. Stödfunktion kan antingen bedrivas in-house eller outsourcas.

Om ett konsultföretag ska kunna arbeta på ett systematiskt sätt med FM behöver företaget ta fram en egen strategi för sitt FM-arbete. I FM-strategin specificeras bland annat vilka behov som finns samt vad som är organisationens kärnverksamheter respektive stödfunktioner. I denna strategi bör även områden identifieras som berör olika delar av FM. Områden för ett

konsultföretag inom samhällsbyggnad kan vara energieffektivisering, avfall och miljö, IT samt tekniskt underhåll. Från framtagna strategier går det sedan att hitta synergieffekter inom och mellan de olika områdena. Då det krävs samarbeten mellan olika parter inom en FM-organisation, är det viktigt att det finns incitament och riktlinjer hur dessa samarbeten ska gå till. Detta för att det inte ska skapas konflikter om resurser och bildas osämja mellan parterna. Vidare är upprättande av FM-strategier en tjänst konsultföretag skulle kunna erbjuda kunder. Om konsultföretaget först är med och skapar en FM-strategi åt kunden kan de sedan erbjuda hjälp med att implementera FM-arbetet. På så sätt är de med och tar ett helhetsgrepp om FM-arbetet.

Teknisk FM

FM innefattar alla stödfunktioner som inte är en del av en organisations kärnverksamhet. Vad som ingår i en FM-organisation beror på vilken typ av verksamhet ett företag bedriver. När det kommer till Teknisk FM kan det handla om energi, service och underhåll, teknisk rådgivning etc.

Idag vet man att dålig inomhusmiljö påverkar arbets kvalitén samt ökar risken för skador och sjukdomar. Dålig inomhusmiljö kan bland annat bero på luftkvalitet, ljud och temperatur. Med en god FM-funktion kan man säkerställa att inomhusmiljön är så god som möjligt. Ett viktigt strategiskt verktyg inom teknisk FM är förvaltningsplaner. I förvaltningsplaner finns information om de olika installationerna i en byggnad och dess tillstånd. En del av förvaltningsplanen är en prognosdel där man gör flerårsbudgetar som sätter mål för underhållet av installationerna. Inneklimatsmätningar och tekniska besiktningar är även tjänster som bidrar till ett bättre inomhusklimat. För att kunna erbjuda besiktningstjänster kräver det medarbetare som har god kunskap om byggnadens alla delar, vilket har framkommit i studien att det finns en viss brist av.

Tjänster inom energi så som energieffektivisering, energiuppföljning, energikartläggning och energiutredning är väldigt aktuella med tanke på de krav som idag ställs på energiförbrukning. Detta är ett område som blir allt viktigare och många företag sätter egna mål på minskad energiförbrukning. Idag finns en efterfrågan på energieffektiviseringstjänster, men även energiutredningar och energikartläggningar av större verksamheter kan komma att efterfrågas i större grad i framtiden, då det numera finns striktare krav från EU.

Många konsultföretag idag har kompetensen att erbjuda Tekniska FM-tjänster och sitter dessutom inne på mycket information från projektplaneringen som kan användas i förvaltningen. Genom att applicera sin kompetens tillsammans med informationen kan konsulter erbjuda dessa tjänster på ett effektivt sätt. Det finns en tendens hos konsulter att man skyndar vidare till nya projekt, vilket gör att förvaltningen endast ses som en restprodukt. I dagsläget utvärderas projektledaren efter huruvida tidplan och budget hålls och detta gör att det enbart finns incitament att avsluta projektet så snabbt som möjligt. Det blir då svårare för andra delar av projektet att komma i kontakt med kunden och sälja in FM-relaterade tjänster. Det är viktigt att konsultföretagen satsar mer på överlämnandet för att skapa möjligheter att sälja in FM-tjänster. Ett sätt att göra detta är att skapa en övertagandegrupp innan projekteringsskedet är slut där

relevanta discipliner för förvaltning kan vara med. Denna grupp skulle kunna skapa ett nytt projekt med samma kund och ansvara för FM-planeringen.

Building Information Model (BIM) är en virtuell modell över hur en byggnad kommer se ut i verkligheten och fylls med relevant information för byggnadens livscykel. Om konsulter redan i ett tidigt skede av projektet lägger in den information som byggnaden kräver för förvaltningsskedet kan informationsglapp överbyggas och överlämnandet till kund förbättras. Idag används BIM mycket i planerings- och byggfasen, men mindre i förvaltningen. Många ser god potential att använda BIM inom FM, men exakt hur det ska gå till är oklart. Fördelar med att använda BIM är att modellen kan överföras till ett förvaltningsprogram istället för att informationen måste matas in på nytt. För detta krävs en standardisering av proceduren som gör att alla kan tolka informationen, samt att använda öppna filformat så det enkelt går att flytta modellen mellan olika program. En annan fördel är att det går att i modellen söka och navigera i byggnaden och på så sätt lättare hitta installationen man letar efter. För att BIM ska börja användas mer tillsammans med FM behöver man börja visa de positiva effekterna med det, och hur man sparar pengar genom att använda BIM.

Upphandling av förvaltningstjänster

För att styra kvalitet, prestation och värde av tjänster finns verktygen Service specifications och Service level agreement (SLA) som hjälp. Dessa verktyg är formella dokument som visar riktlinjer för företag på vad som ska levereras och till vilken nivå. Tanken med dessa dokument är att översätta kundens förväntningar till formella krav och mål. SLA kan användas externt mot leverantörer men även internt på ett företag, till exempel mellan olika avdelningar. Ett annat hjälpverktyg är Avtal för fastighetsförvaltning (AFF) som är ett stöd i upphandling av förvaltnings- och FM-tjänster. AFF är mallar som bland annat innehåller regelverk och krav för entreprenaden. Vid förhandlingar med beställare bör konsulter satsa på partneringsavtal. Att skapa långa goda relationer där båda parter drar åt samma håll och skapar mervärde för varandra går hand i hand med FM-tänket om hel- och långsiktighet.

Marknadsföring

När konsultföretaget marknadsför sig själva är det viktigt att använda de termer som branschen använder. I studien har det tydligt framkommit att begreppet FM är fortfarande okänt bland de flesta i fastighetsbranschen. På grund av detta bör ord som teknisk förvaltning och underhållsplanering användas istället för teknisk FM. Konsultföretag bör också fundera på var skriver om FM-tjänster på sin hemsida så att det är logiskt och lätt att finna vad de erbjuder. Det är vanligt idag att konsultföretag lägger sin FM- och förvaltningsinformation under projektledning vilket gör det svårt att hitta. Slutligen är det viktigt att poängtera att FM handlar mycket om helhetstänk och synen på förvaltning som måste ändras hos många innan FM kommer kunna slå igenom ordentligt i Sverige.