

NfN BL2015 – Næring Gardermoen 2.sept 2015

NfN - Norsk Nettverk for Næringseiendom
Norwegian Facilities Management Network

Nøkkeltall 2012-2014



NfN - Norsk Nettverk for Næringseiendom
Norwegian Facilities Management Network

Agenda 2. september 2015

10:30-11:15	<u>Årets benchmarking et ledd i verdiskapende FM</u> • Nøkkeltall og benchmarking i et strategisk perspektiv. • Kostnader ift. verdiskaping – forskningsfronten=praksis? • Årets nøkkeltall og benchmarkingsrapport – det store bilde
11:15-11:30	<u>Pause (kaffe, frukt)</u>
11:30-12:15	<u>Bruk av NfN nøkkeltallsrapport – hva er nytteverdien?</u> Det gis en kort introduksjon om benchlearning og tanker om gode prosesser. (5 min) Wenche Dahl, Direktør Facility på Handelshøyskolen BI (15-20 min) Avslutningsvis er det lagt opp til <u>erfaringsutveksling og diskusjon</u> om bruken av NfN rapport og Benchmarkingsarbeid. (20 min)
12:15-13:15	Lunsj
13:15-14:00+	<u>Årets resultat – FM ledelse</u> Gjennomgang av resultat og dialog om praksis innen følgende områder (ca. 10 min per område) ○ FM-strategi (NfN resultat, Trude Harneshaug – If og dialog med alle) ○ Kunde- og brukerundersøkelser (NfN resultat, Trude Harneshaug – If og dialog med alle) ○ Areal/arbeidsplass og andel åpen/celle/free-seating (NfN resultat, Bjørn Kvam og Cathrine von Krogh - Arbeids- og velferdsdirektoratet og dialog med alle) ○ FDV-system (NfN resultat og dialog med alle) ○ Miljø- og energiledelsessystem og energiforbruk (NfN resultat, Per Muri - SpareBank1 Forsikring/Oslo og dialog med alle)
14:00-14:15	<u>Pause, benstrekk (mulig påfyll kaffe)</u>
14:15-15:00	<u>Årets resultat. Enhetskostnader - hvor er de gode eksempler?</u> (ca. 10 min per område) Gjennomgang av resultat og dialog om praksis innen følgende områder: ○ Felleskost (NfN resultat, Aud Mulelid-Sparebanken 1 SMK/Trondheim og dialog med alle) ○ Renhold (NfN resultat, Magne Braaten- SpareBank1 Forsikring/Oslo og dialog med alle) ○ Kantine (NfN resultat, Magne Braaten- SpareBank1 Forsikring/Oslo og dialog med alle) ○ Eventuelt post/bud, vakt/sikring om rekker.

TI-PÅ-TOPP-KJENNETEGN

FREMTRAGENDE FM-ORGANISASJONER

UTARBEIDET PÅ NFN'S NØKKELTALLSMØTE TIL KIEL 12-13.06.12

Tema

- 1 Topplederforankring
- 2 Forstå kjernevirksomhetens behov
- 3 Kontinuerlig utvikling/forbedring
- 4 Egen FM strategi
- 5 Gode styrings og oppfølgingssystemer
- 6 Klare målsettinger
- 7 Kvalitet i alle ledd
- 8 Gode kontrakter, KPI'er og SLA'er
- 9 Proaktiv - være i forkant - legge til rette for fremtiden

10:30-11:15

Årets benchmarking et ledd i verdiskapende FM

- Nøkkeltall og benchmarking i et strategisk perspektiv.
- Kostnader ift. verdiskaping – forskningsfronten=praksis?
- Årets nøkkeltall og benchmarkingsrapport – det store bilde

NfN - Norsk Nettverk for Næringseiendom
Norwegian Facilities Management Network

Årets rapport og nøkkeltallkonferanse

Næring - kontorarbeidsplasser

NfN-styret inviterer til årets Nøkkeltallsmøte, og vi håper å se deg!.

NfN har som mål å legge til rette for best mulig erfaringsutveksling mellom medlemmene.

Dette skjer blant annet ved det årlige arbeidet med nøkkeltall og benchmarking, som i år består av nøkkeltall for 23 bygg. Nøkkeltallsmøtet 2015 er en spennende kombinasjon av gjennomgang og diskusjon omkring de ferske nøkkeltallene, sosialt samvær og nettverksbygging med gode kollegaer. Innledningsvis presenteres arbeidet NfN-styret har igangsatt når det gjelder foreningens videre strategi.

Målgruppen for dagen er primært alle som har deltatt i årets nøkkeltallsinnsamling for eiendommer med kontorarbeidsplasser. **Dagen retter seg både til FM-ledere, fagpersoner og kontrollere.** Vi anbefaler derfor at alle tre rollene fra virksomhetene deltar så det blir gode diskusjoner. Det er ingen begrensning i hvor mange som kan delta fra virksomheten!

Vi ønsker dog å informere at medlemmer som ikke har levert inn nøkkeltall er velkomne for læring og inspirasjon.

Innleggene og diskusjonene vil fokusere på årets resultat sett i forhold til siste års utvikling og markedstrender. Videre er **målsetningen å belyse hva som ligger bak tallene med hensyn til kvalitet og måloppnåelse og hva vi kan lære av denne sammenhengen.** Avslutningsvis er tema hvordan vi alle kan bruke læringen konkret i virksomhetenes forbedringsarbeid, både intern i FM virksomheten og i kommunikasjonen med kjernevirksomheten. Første delen av gjennomgangen fokuserer på sammenhengen mellom nøkkeltall, strategisk-FM og verdiskaping for kjernevirksomheten.

Årets nøkkeltallsmøte skal oppleves som et godt "løft" for medlemmene, faglig som sosialt!
Vel møtt til nøkkeltallsmøtet 2015.

Hilsen styret i NfN

OBS!

- Underlag for prosessbenchmarking
- Må vite hva som ligger bak informasjonen for å trekke noen konklusjoner

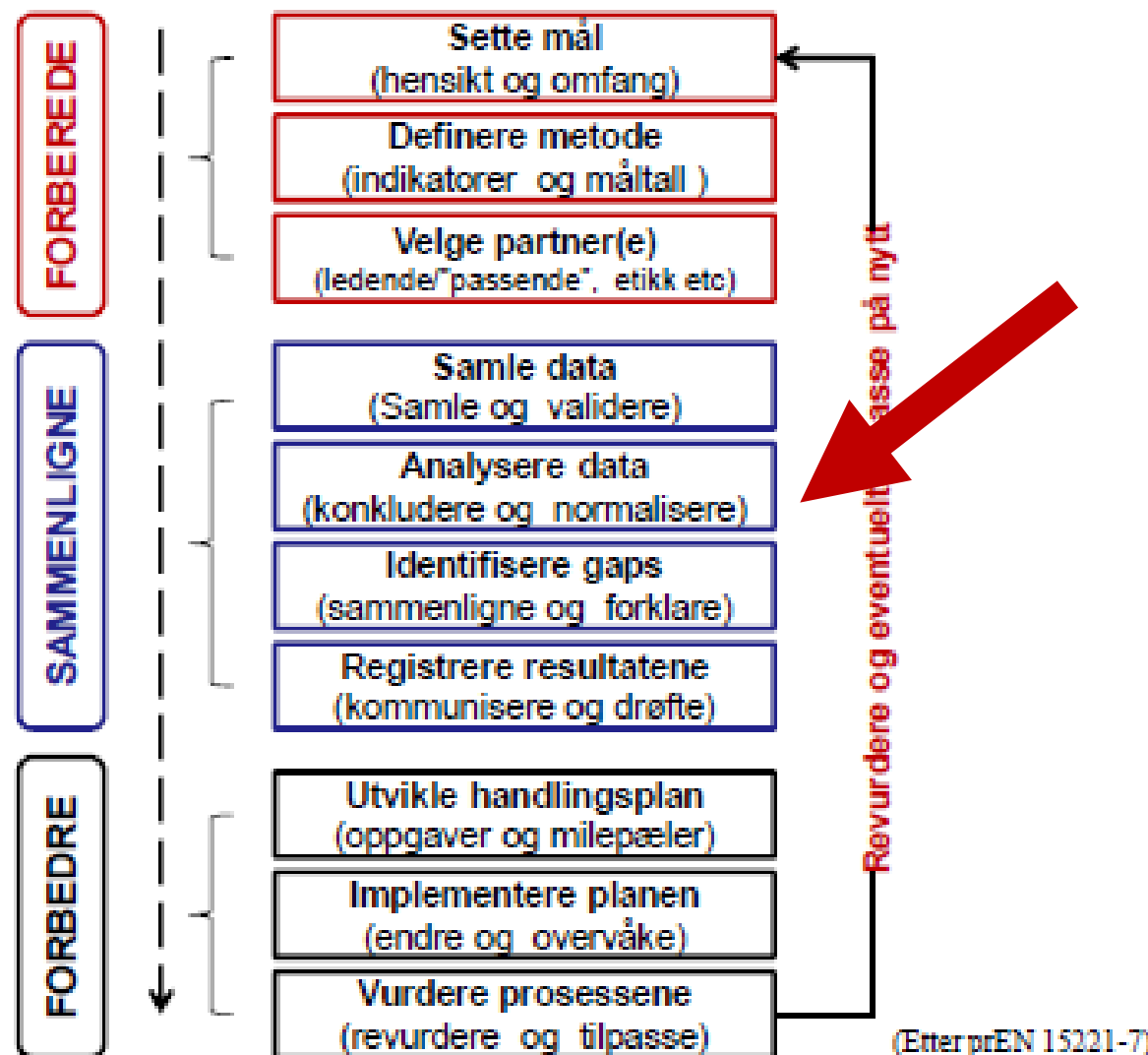


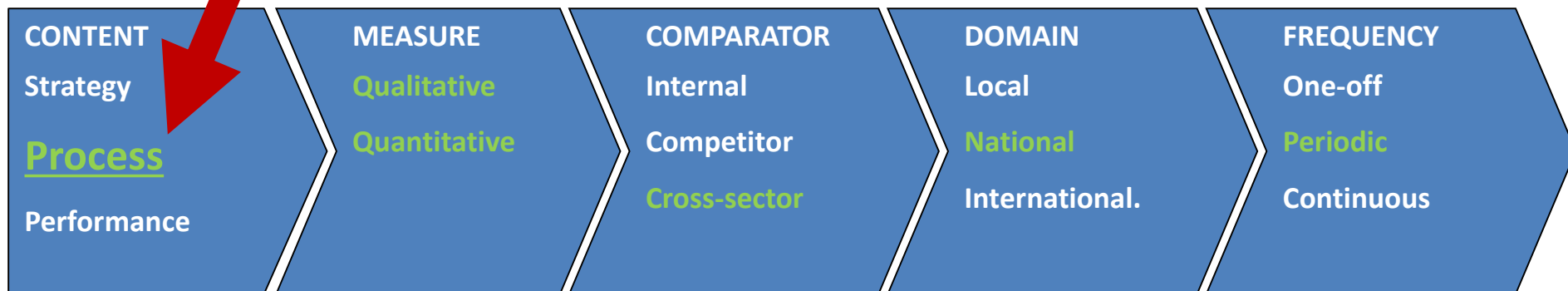
Benchmarkingprosess

I en mer detaljert prosessbeskrivelse kan også prosessene i hver av disse boksene beskrives. De er alle viktige for å sikre kvaliteten på det siste steget:

FORBEDRE

Pro-FM

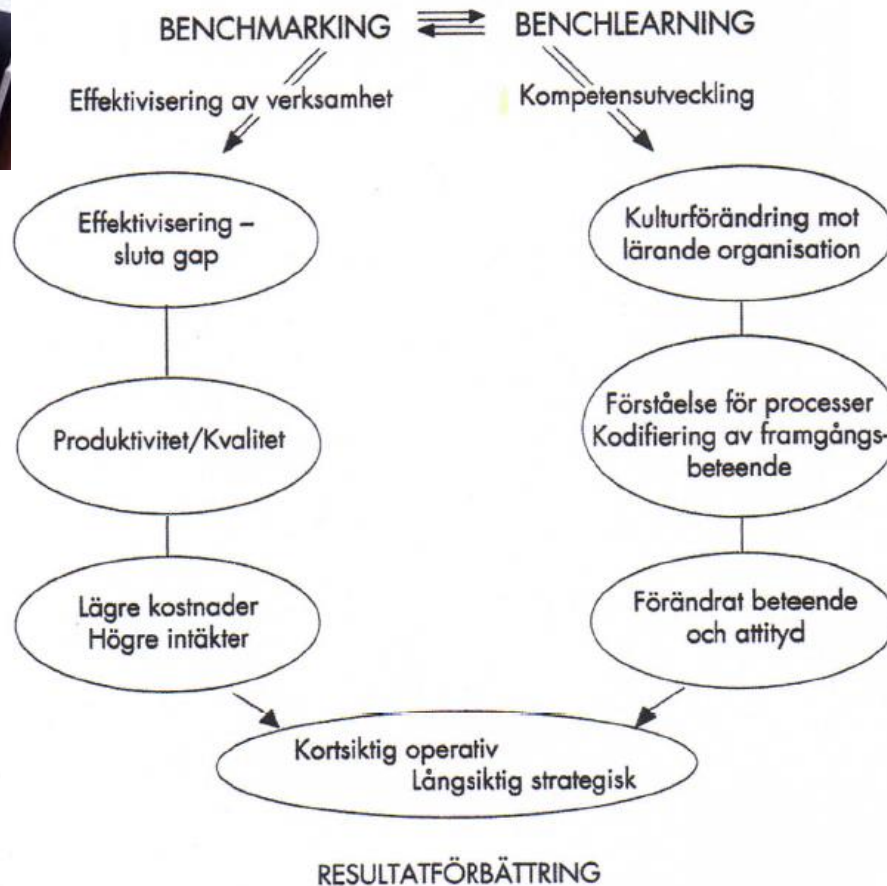




NS-EN 15221-7 Fasilitetsstyring (FM) - Del 7: Veiledning om benchmarking av ytelser (Facility Management Part 7: Performance Benchmarking)

OVERSETTES 2015/2016

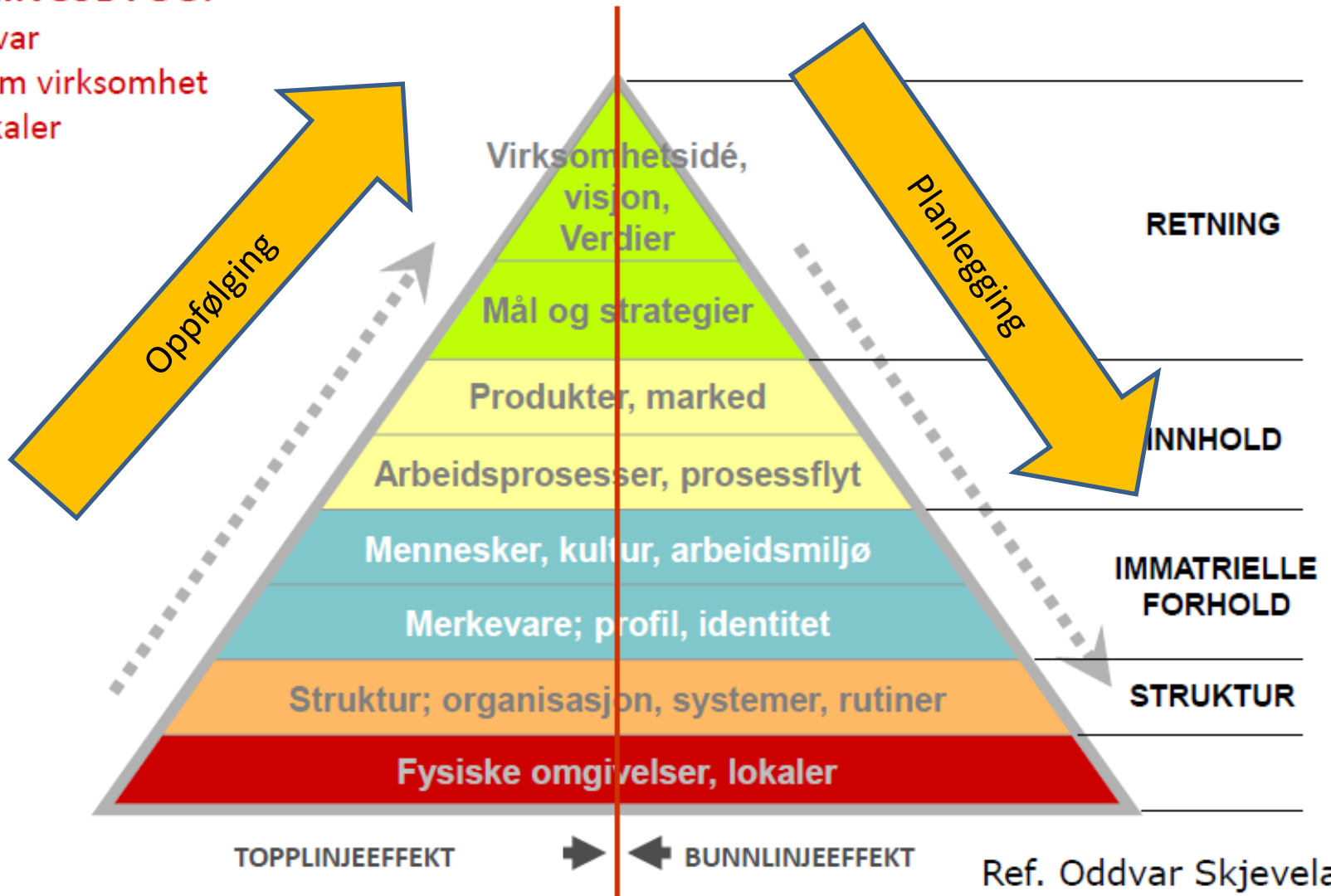
Resultatförbättring



Kilde: Bengt Karlöf

NÆRINGSBYGG:

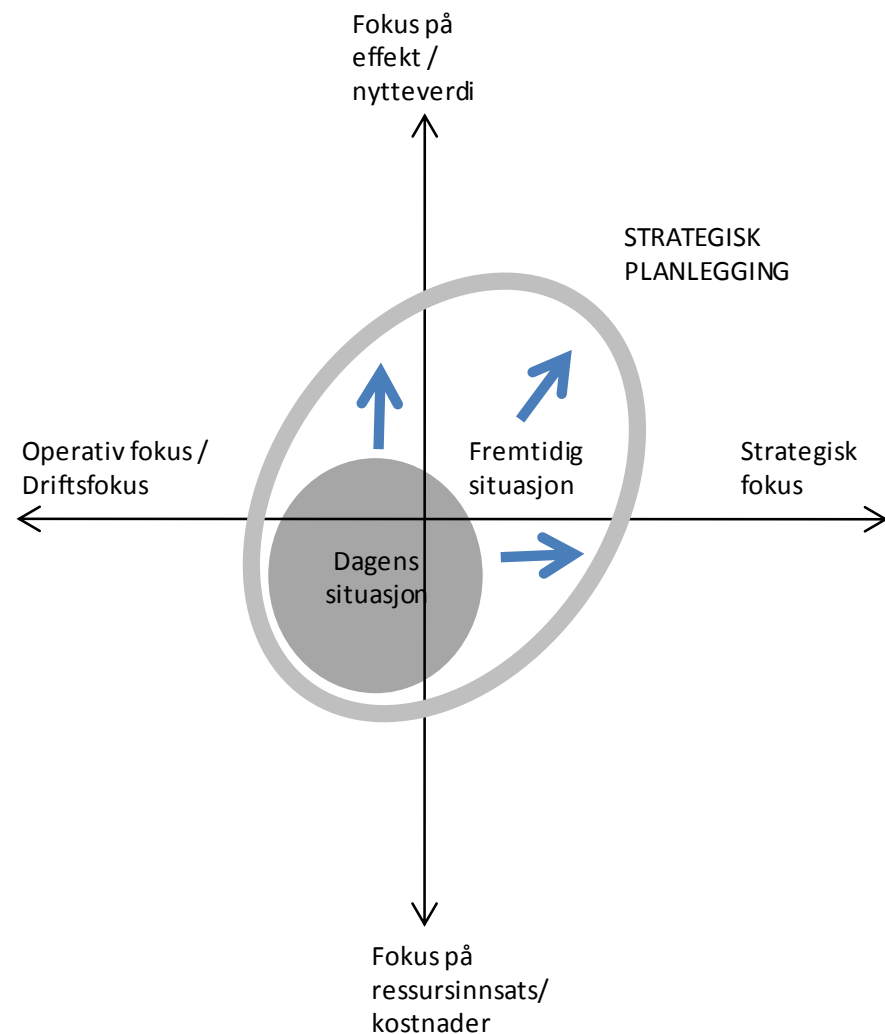
Samsvar
mellom virksomhet
og lokaler



Strategisk facility management

Tre sentrale områder for strategisk FM
(Then, 1999):

- å koble BEF-beslutninger til kjernevirksomhetens strategi
- proaktiv ledelse og styring av bygg og eiendommer som en ressurs for virksomheten
- **måle og evaluere bygningenes ytelse for å bedre forstå sammenhengene mellom kostnader, organisasjon, arbeidsprosesser og fysiske omgivelser.**



Figur: Tim Lloyd, Consilian, tilpasset etter Stephen Brown, 2001 (presentert i Howarth, 2006, side 6)

FMs kostnadsfordeling i driftsfasen:

60-80 % «Space and Infrastructure» (inclusive cleaning)

20-40 % «People and Organization»

FMs verdiskaping til kjernevirksomhet:

?? % «Space and Infrastructure» (inclusive cleaning)

?? % «People and Organization»

Value management

- **Bruksverdi**

Funksjonell verdi

- **Hedonistisk verdi**

Stolthetsfølelsen

- **Symbolsk verdi**

Status

- **Transaksjonsverdi**

Salgsverdi, økonomisk verdi

Delvis ref. OJ Klakegg, NTNU



Begreper 1 (6).....

- **Added value** of FM is defined as the contribution of Real Estate interventions to productivity, profitability and competitive advantage. (Per Anker Jensen et al, 2012, according to De Vries et al, 2008).
- The added value of FM can be measured by a number of performance indicators, taking into account that 'performance is in the eye of the stakeholder' and affected by the external and internal context.

.....Begreper...definisjoner 6 (6)

- Usability = effekt + effektivitet + brukertilfredshet.
Definisjon iht. ISO 9241-11
- Usability = Bruksverdi = Brukskvalitet (begrepet «Brukskvalitet» brukes i Usetool)
- Usability = Funksjonell egnethet
- Funksjonalitet = bygningens egenskaper i forhold til kjernevirksomhetens behov og for dens innretning i forhold til en hensiktsmessig teknisk drift.

R&D Value added FM/RE

Work Package 1					
No	STAKEHOLDER GROUP (Specified)	CHARACTERISTIC and SOLUTIONS OF BUILDINGS which contribute to value creation in user-phase during the Life Cycle		DEFINITION OF VALUE CREATION	EVIDENCES OF INTER-DEP of contributions or sc
		CONTRIBUTE	DO NOT CONTRIBUTE	According to Author's Definition	POSITIVE
4	Property management role (owner), health care business (owner)	Adaptability, communication, capability and training, long term planning		Strategic FM (fulfill the four activities): Search / Translate/ Process Management / Demonstrate (Howarth 2006, Kaya 2004). Search - proactive strategic role askin what to do with business direction. Translate - translate business needs and projects into workplace. Process - manages processes to provide workplace solutions. Demonstrate - results business of satisfi outcom the or	
5	Client: organisation Customer: unit End user: staff, visitor	STRATEGIC - client satisfaction, culture, reliability, adaptability, cost of ownership and FM, asset value, sustainability, corporate social responsibility TACTICAL - customer satisfaction, productivity, flexibility, internal rent, project cost, energy consumption, emissions OPERATIONAL - end user satisfaction, timeliness, socialability, price of services, employment opportunities OUTCOMES OF THE CASE STUDY - cost reduction (financial), value by volume, quality and flexibility (non-finacnial) CO2 emission reduction, environmental portfolio, green account		Value supported added effecti suppl manag Case s Volum Volum delive Qualit quality Flexib flexibi Cost -	
6	Client/owner perspective Provider perspective Stakeholders for	Value aspects in the operation phase: indoor conditions, adaptability, service life, safety, accessibility, usability, maintainability,		Value model(s) able to consider multiple aspects: economic, ecological, social and cultural. Generic (holistic) model, applicable to specific business scenarios	

"A fool is a man who knows the price of everything, but the value of nothing"

- Oscar Wilde

OSCAR
increasing value



Sarasoja A.L., Aaltonen A. (2012) Green FM as a way to create added value.

- Median contribution of facility activities economically is only 5% (4-6) of expenses, but 65% (53-82) of the environmental impact.
- Impacts after implementation of green FM
- Enhancing employee satisfaction (Average result on scale of -3 to 3 went up from 0,68 to 1,20)
- Reducing costs (Biggest cost savings were gained from electricity (-9%) and heating energy (-27%) reduction)
- Increasing employee efficiency and productivity
- Culture; promoting, marketing, sales and organisational brand (media attention to the project)
- Supporting environmental sustainability
- Increasing the value of the real estate assets



Årets program – Næring (kontorarbeidsplasser)

Tid/sted	Hvem/Anvarlig	Aktivitet
21.01.2015	NfN Styre	Program 2015. Drøfte og vedta program og mal for nøkkeltallsarbeidet 2015 (2014)
02.02.2015	Programgruppe Nøkkeltall	Foreløpig program for Nøkkeltall- og benchlearningskonferanse 2015.
04.02.2015	NfN nøkkeltallsansvarlig	Invitasjon: Utsendelse av Invitasjon og skjema til hovedmedlem i NfN (med kopi til fjorårets nøkkeltallsansvarlige) med forespørsel om man skal levere nøkkeltall og i så fall hvem som skal være nøkkeltallssvarlig. (Navn, mail og telefon til nøkkeltallsansvarlig oppgis). Dette er viktig for tidlig prioritering av arbeidet og utnevne nøkkeltallsansvarlige hos medlemmene. Samtidig informasjon om veiledningsdag og benchlearningkonferansen i september.
26.02.2015	Medlemmene/deltakerne	Frist for å melde seg på nøkkeltallsprogrammet. Medlemmer som ikke har svart pures helt til de har gitt svar. Så snart vi får oppgitt nøkkeltallsansvarlig sendes malen til kontaktpersonen med program for nøkkeltallsarbeidet. Det lages en kontaktmatrikse for de nøkkeltallsansvarlige inklusiv hovedmedlem som sendes alle når den er ferdig (alle har svart).
13.03.2015	NfN nøkkeltallsansvarlig	Kontaktmatrikse. Matrisen viser hvilke medlemmer som vil levere nøkkeltall sendes alle som skal delta. I kontaktmatrisen fremgår også hvem som ønsker å benchmarke seg med hvem, samt deltakelse på veiledningsdag og foreløpig deltakelse på benchlearningskonferansen.
24.03.2015	NfN nøkkeltallsansvarlig	Veiledningsdag. Alle som deltar i årets nøkkeltallsarbeid blir invitert inn til en veiledningsdag. Agenda sendes ut med kontaktmatrisen. Primære målgruppe er nøkkeltallsansvarlig/controllers. Tema er også interne prosesser mht innsamling og bruk av rapporten.
10.04.2015	Medlemmene/deltakerne	Frist for innlevering av nøkkeltall. Sekretæren kontakter de som ikke har levert og avtaler eventuell forsinket innlevering. Sekretæren utarbeider en foreløpig sammenstilling av innleverte tall.
24.04.2015	NfN nøkkeltallsansvarlig	Foreløpig nøkkeltallsrapport. Rapporten utarbeides med innsendte nøkkeltall. Sendes de nøkkeltallsansvarlige og NfN-hovedmedlem med beskjed om frist for å komme med eventuelle korreksjoner. Identifisere unormale verdier for å be om retting. Inneholder ikke analyse før benchlearningskonferansen.
08.05.2015	Medlemmene/deltakerne	Frist for korreksjon av innlevert data til rapporten.
mai	NfN nøkkeltallsansvarlig	Videre bearbeiding, sammenstilling av årets nøkkeltallsrapport.
mai	NfN Nøkkeltallsgruppe	Resultat og nøkkeltallsmøte. Kvalitetsikring av nøkkeltallsrapporten.
19.06.2015	NfN nøkkeltallsansvarlig	Endelig rapport, digital versjon sendes ut.
02.09.2015	ALLE som har deltatt i årets benchmark	Nøkkeltall/benchlearning for deltagende medlemmer. Nøkkeltall og analyse presenteres samt inspirerende foredrag og gruppearbeid for aktiv læring. Rapport trykkes og deles ut.
31.09.2015	NfN nøkkeltallsansvarlig	Rapport fra Nøkkeltallsmøtet/benchlearningsmøte.
Høst 2015	Nøkkeltallsgruppen	Evaluerings av Nøkkeltall/benchlearningskonferansen.
Høst 2015	NfN Styre	Ferdigstille mal og program for 2016
august/-september	Styremøte	Evaluerings
november/desember	Styremøte	Ferdigstille mal og program for 2015

Eiendomsopplysninger 1 - bygning, rolle og FM leverandør

Medlem	Bygningnavn og plassering (navn, postnummer/-sted)	Rolle	Ved outsourced - FM leverandør(er)
Arbeids- og velferdsdirektoratet	Sannergata 2, 0557 Oslo	Leietager	
Asker kommune	Erteløkka 7-9, 1384 Asker	Eiendomsbesitter	NEAS ASA
BP Norge	BP Gården, Godesetdalen 8, 4033 Forus	Leietaker BH	Johnson Controls
Diakonhjemmet 14/16	Diakonveien 14 og 16	Eiendomsbesitter	
Diakonhjemmet, 18	DBL/Diakonveien 18	Eiendomsbesitter	
DNB Bank	Beddingen 16 Trondheim	Leietaker	DNB Liv/DNB Næringseiendom
Handelshøyskolen BI	BI bygget, Nydalsveien 37, 0484 Oslo	Eiendomsbesitter og utleier	
IF	Vækerø, Drammensv 264, 0283 OSLO	Leietaker	in house
NHO Eiendom	NHO Eiendom, NHO Huset 37, 0484 Oslo	Eiendomsbesitter	in house
Nordea	Fokus i dag: mest mulig felles!		ISS
Norges Bank			
NRK	Bj. Bjørnsons Pl 1, 0340 Oslo	Eiendomsbesitter	
SAS	Teknisk Base/Oslo Lufthavn	Leietaker BH	Coor
Schlumberger	Risabergveien 3, 4056 Tananger	Leietaker BH	Eurest, Nokas, Toma,Caverion
Skatteetaten SITS	Skattekvartalet, Schweigaardsgate 17-19, 0191 Oslo	Leietaker	Sodexo, Toma
Skatteetaten SITS	Kjøita 42, 4630 Kristiansand	Leietaker	Sodexo, ISS
SpareBank 1 SMN Kvartalet	Søndre gate 4-10/Kongens gate 4, 7011 Trondheim	Eiendomsbesitter og utleier	
SpareBank1 Gruppen	Hammersborggaten 2, Oslo	Leietaker	NA
Statens Vegvesen	Stavanger Kontorstad, Lagårdsveien 80,4010 Stavanger	Leietaker	
Statsbygg	SSB - Oterveien 23, 2225 Kongsvinger	Eiendomsbestitter og utleier	
Technopolis, Portalbygget	Portalbygget, Rolfsbuktveien 4, 1364 Fornebu	Eiendomsbesitter og utleier	NA
Technopolis, Terminalbygget	Terminalbygget, Martin Linges vei 25, 1364 Fornebu	Eiendomsbesitter og utleier	NA
Telenor Eiendom Holding	Telenorsenteret Kokstad, Ytterbygdveien 215	Leietaker BH	ISS

Styringsmodell FM: Roller og ansvar

Strategisk, Taktisk og Operativt

Gårdeier/bestiller – FM leveranser:

- FM strategi
- Utforming av kontorarbeidsplassen
- Systematikk/kvalitetssikring/FDV/IKT
- Energi og miljø
- DV kostnader
- Renhold
- Kantine

Drivere:

- Fornøyde leietakere
- Lave driftskostnader
- Verdi eiendomsmassen

Property management:
Utleie, arealforvaltning

Facility management:
Fasilitetstjenester

Drivere:

- Fornøyde kunder
- Inntjening

Gårdeier-leietaker:

- FM strategi
- Utforming av kontorarbeidsplasser
- Systematikk/IKT
- Felleskost
- Husleie
- Kunde/brukerundersøkelser

Drivere:

- Optimale lokaler
- Lav leie



Informasjon om hvilke virksomheter som har levert inn info for de ulike områdene 1(2)

		Strategi, bruker/kundeundersøkelser, arbeidsplass, FDV-system etc	Egne ansatte Hard FM	Egne ansatte Soft FM	Felleskost leide bygg	Felles- kostnader eide bygg	Drift og vedlike- hold	Adm og forvalt- ning	Renhold	Energi/miljø
Arbeids- og velferdsdirektoratet	LT									
Asker kommune	Eie									
BP Norge	LT									
Diakonhjemmet 14/16	Eie									
Diakonhjemmet, 18	Eie									
DNB Bank	LT									
Handelshøyskolen BI										
IF										
NHO Eiendom										
Nordea	LT									
Norges Bank	Eie/utleie									
NRK	Eie									
SAS	LT									
Schlumberger	LT									
Skatteetaten SITS, Oslo	LT									
Skatteetaten SITS, Kristiansand	LT									
SpareBank 1 SMN Kvartalet	Eie/utleie									
SpareBank1 Gruppen	LT									
Statens Vegvesen	LT									
Statsbygg	Eie/utleie									
Technopolis, Portalbygget	Eie/utleie									
Technopolis, Terminalbygget	Eie/utleie									
Telenor Eiendom Holding	LT									

Fokus i dag: mest mulig felles!

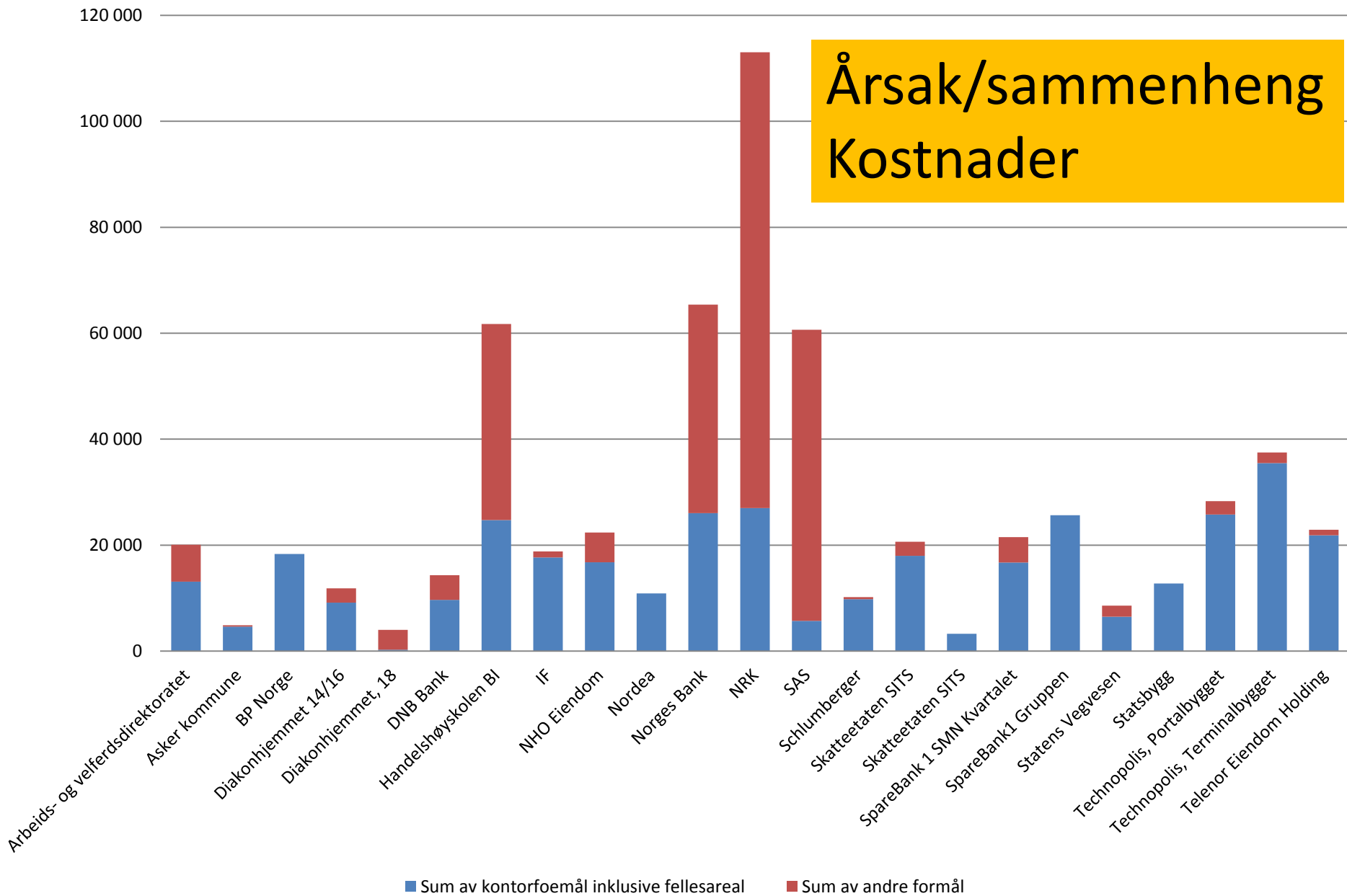
Informasjon om hvilke virksomheter som har levert inn info for de ulike områdene 2(2)

	Eie/BH/Leie	Oppgrad og ombygging	Adm + Service-ledelse	Flytting	Møblering	Rekvisita	Print og kopiering	Vakthold	Sentralbord resepsjon	Post og bud-tjenester	Kantine-tjenester
Arbeids- og velferdsdirektoratet	LT										
Asker kommune	Eie										
BP Norge	LT										
Diakonhjemmet 14/16	Eie										
Diakonhjemmet, 18	Eie										
DNB Bank	LT										
Handelshøyskolen BI	Eie/utleie										
IF	LT										
NHO Eiendom	Eie										
Nordea	LT										
Norges Bank	Eie/utleie										
NRK	Eie										
SAS	LT										
Schlumberger	LT										
Skatteetaten SITS, Oslo	LT										
Skatteetaten SITS, Kristiansand	LT										
SpareBank 1 SMN Kvartalet	Eie/utleie										
SpareBank1 Gruppen	LT										
Statens Vegvesen	LT										
Statsbygg	Eie/utleie										
Technopolis, Portalbygget	Eie/utleie										
Technopolis, Terminalbygget	Eie/utleie										
Telenor Eiendom Holding	LT										

Fokus i dag: mest mulig felles!

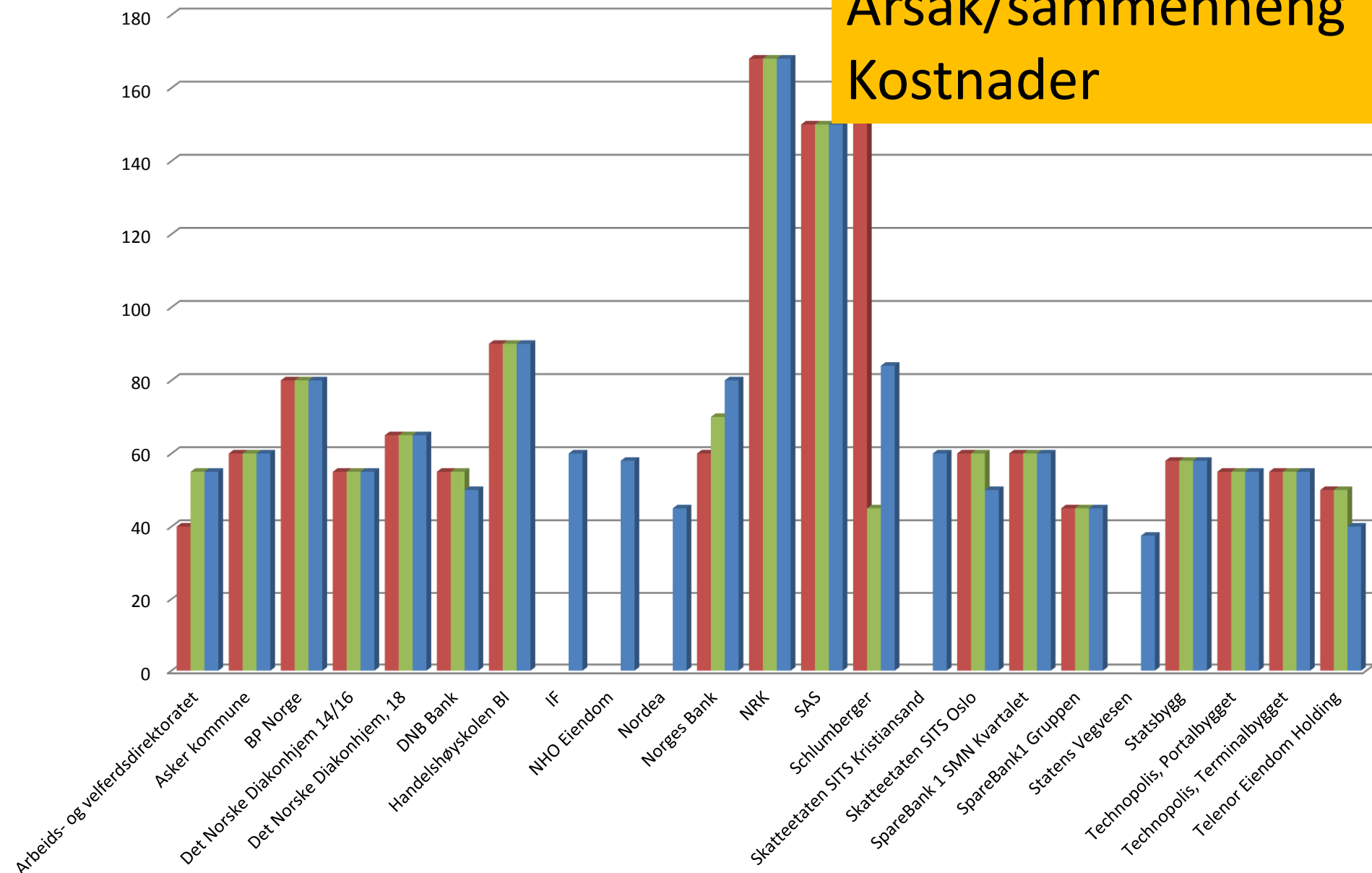
Areal kontor og andre formål 2014

Årsak/sammenheng
Kostnader



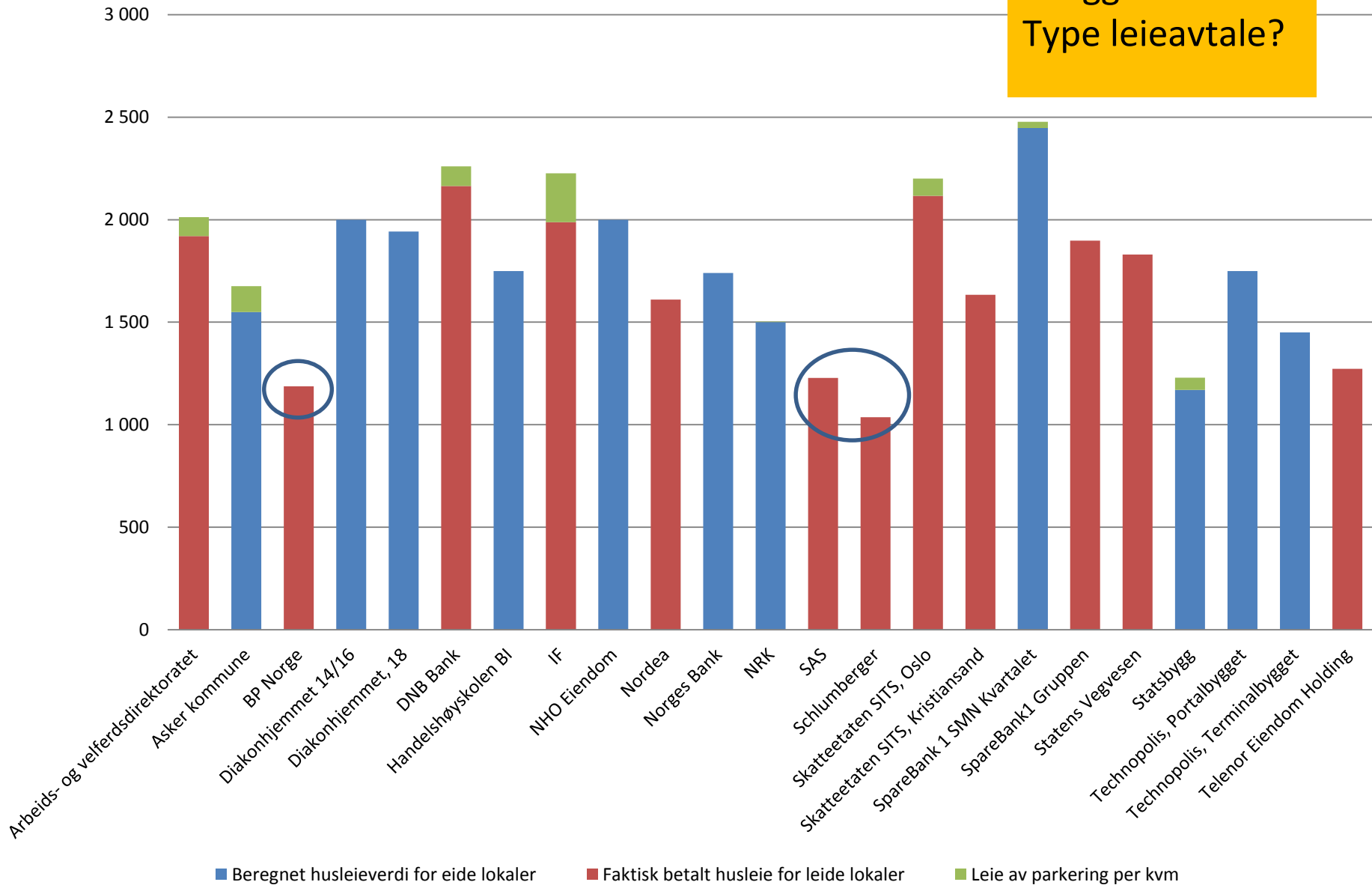
Driftstimer per uke for tekniske anlegg for 2012-2014

Årsak/sammenheng
Kostnader

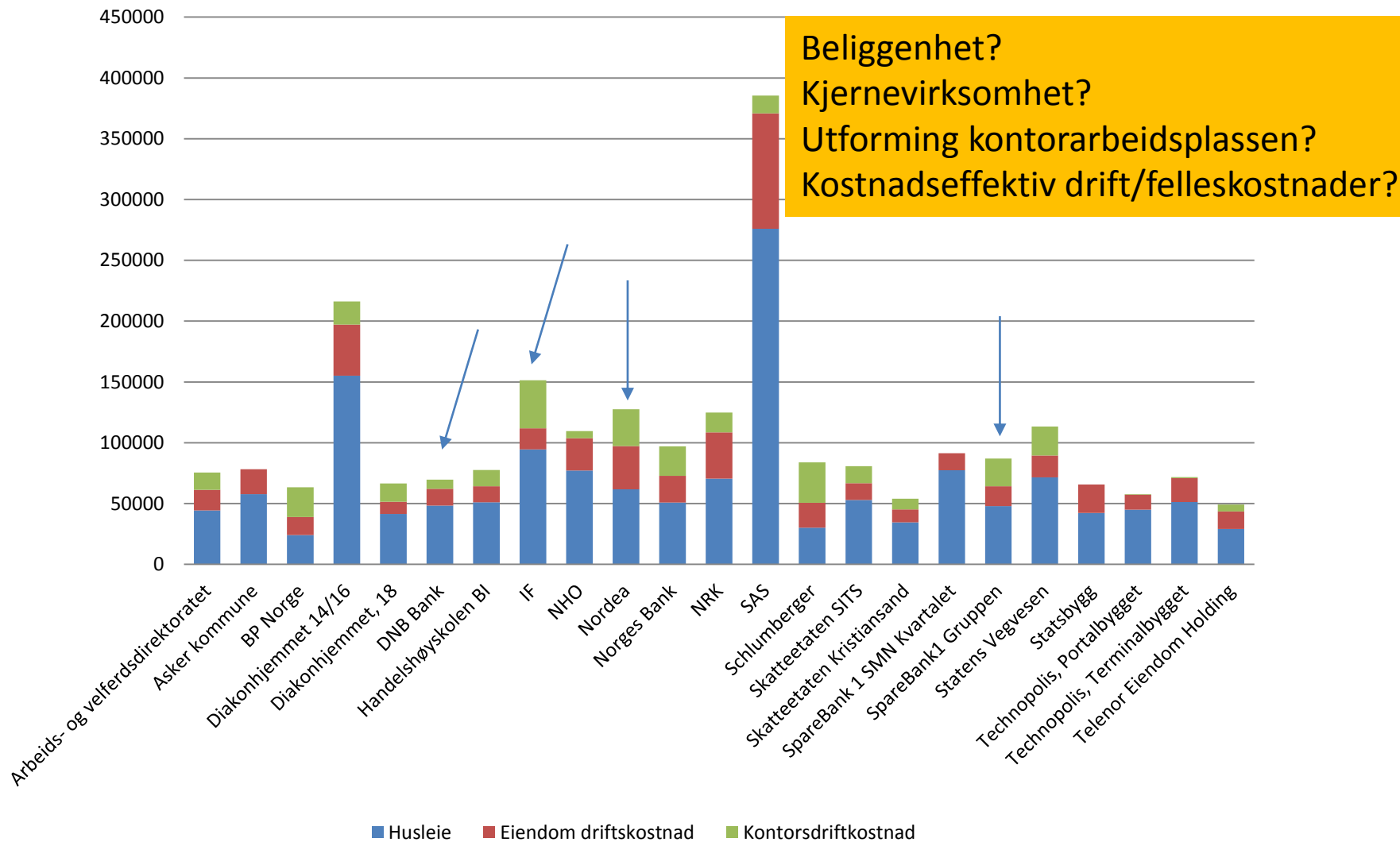


Husleie kr/kvm BTA 2014

Beliggenhet?
Type leieavtale?

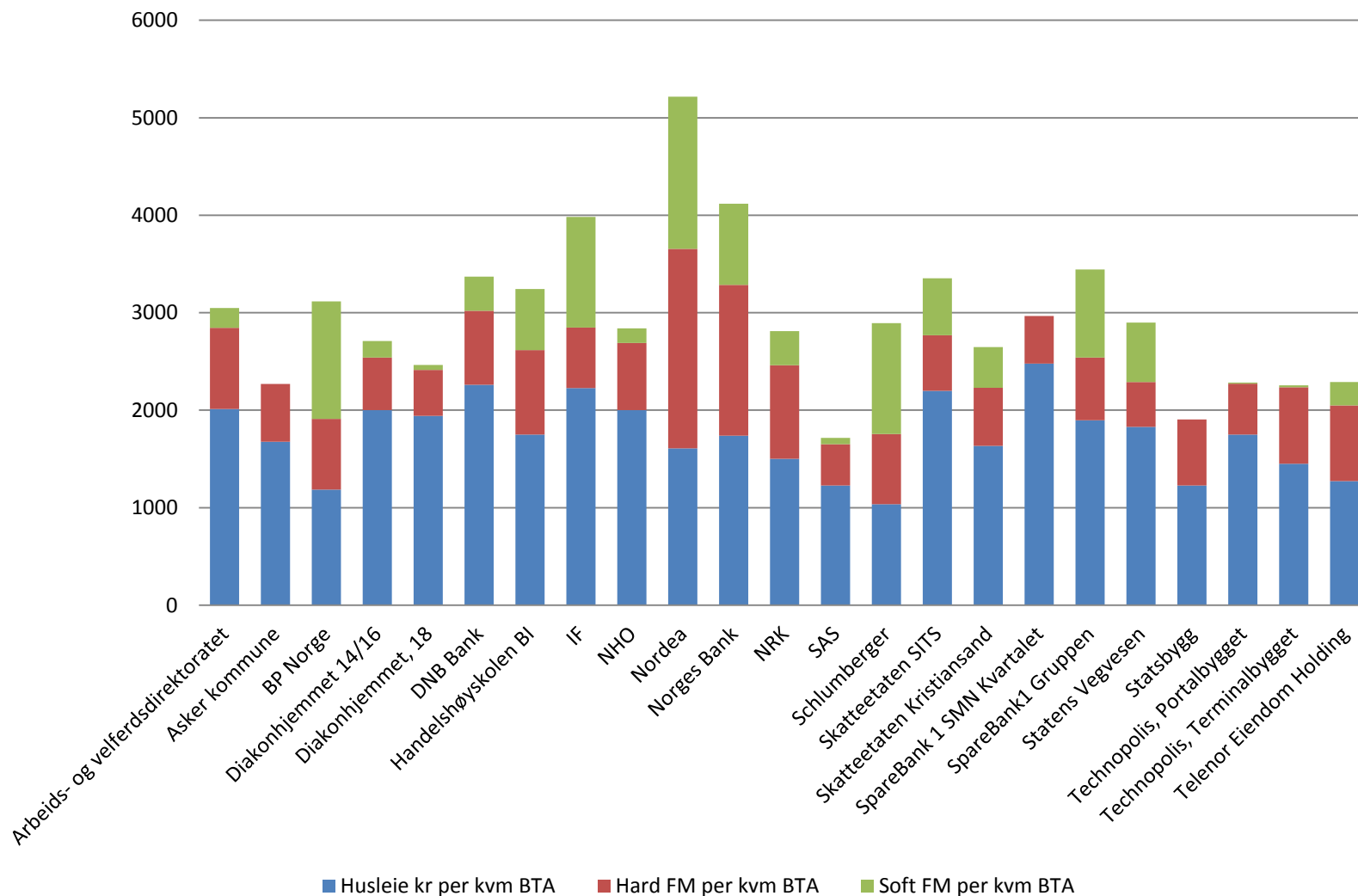


Totalkostnad i kr per kontorarbeidsplass for 2014



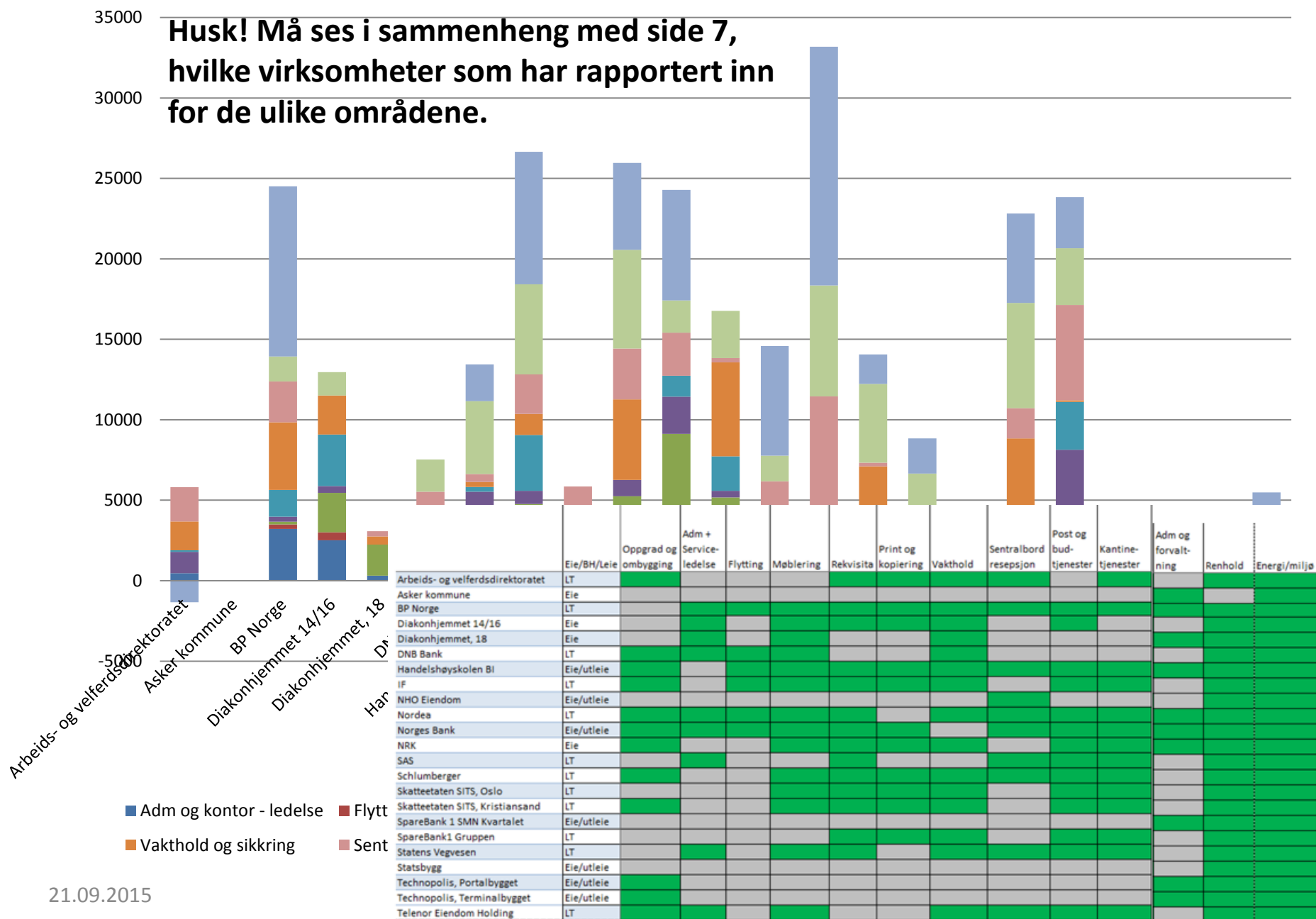
**Husk! Må ses i sammenheng med side 6 og 7,
hvilke virksomheter som har rapportert inn for
de ulike områdene.**

Totale kostnader pr m2 BTA 2014

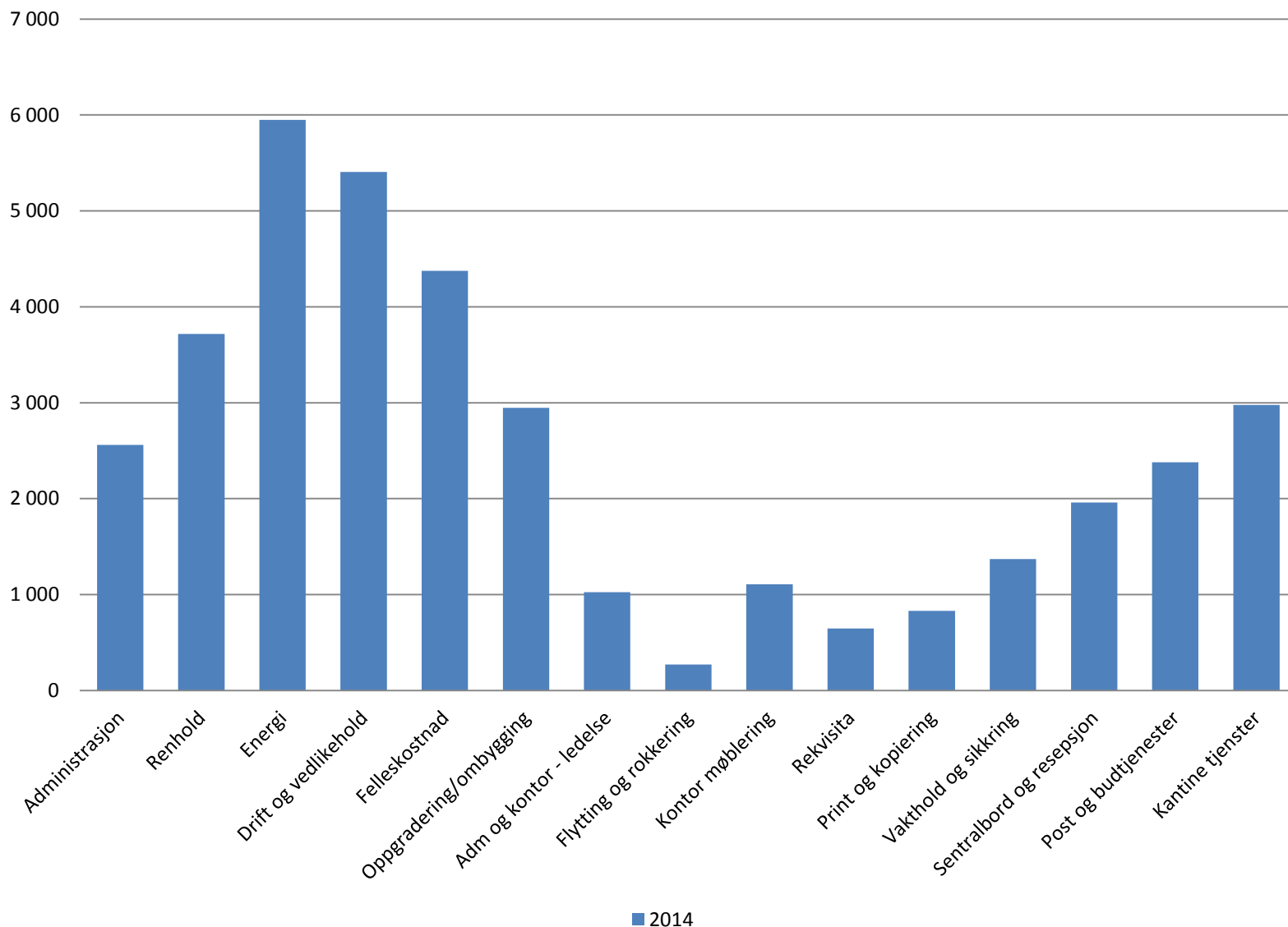


Fordelning av kostnader (kr/kontorarbeidsplass) 2014

**Husk! Må ses i sammenheng med side 7,
hvilke virksomheter som har rapportert inn
for de ulike områdene.**

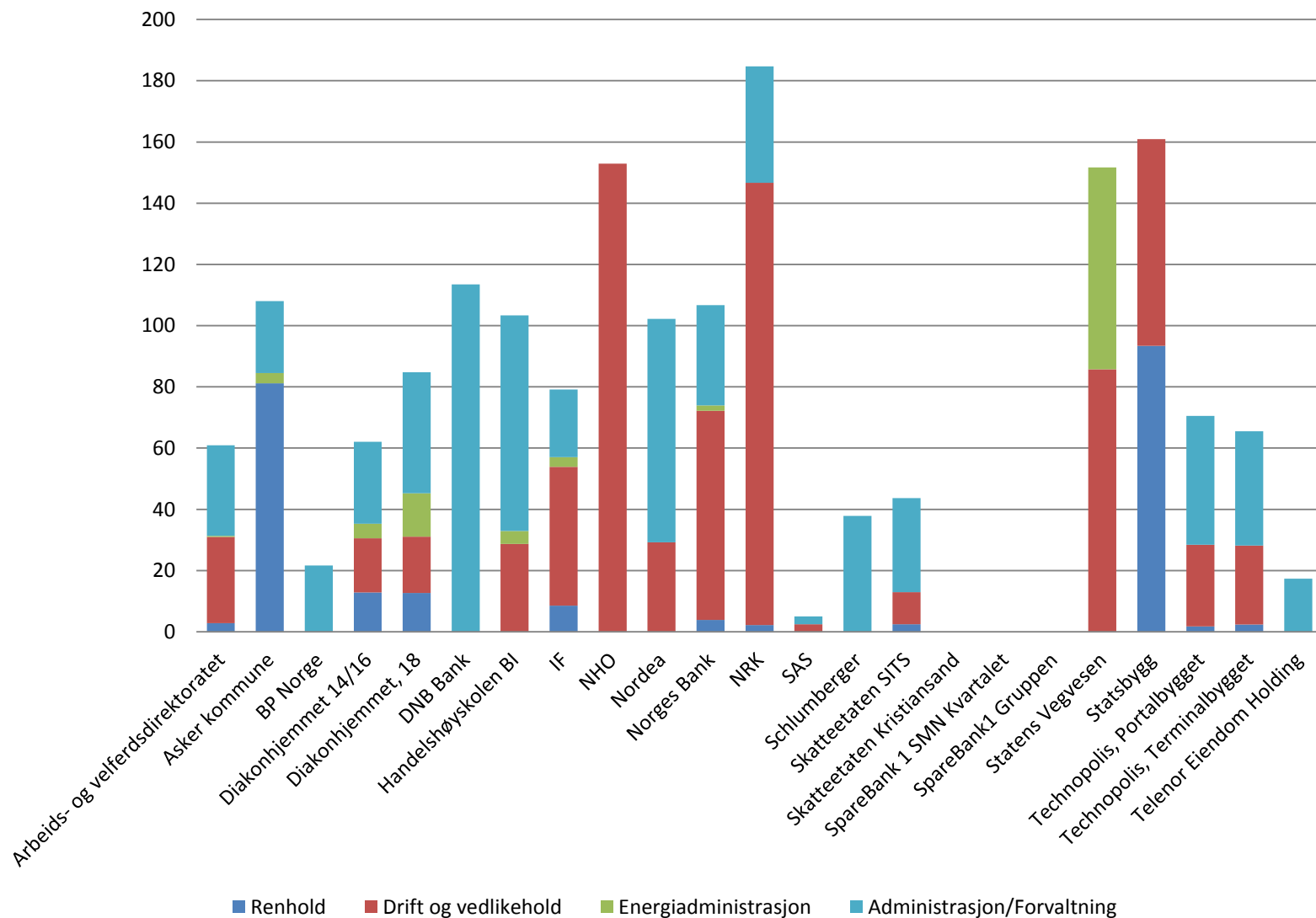


Rangering av snittkostnader i kr per kontorsarbeidsplass 2014



Organisering

FDV-eget personell i kr per kvm for 2014



Organisering og lønnskostnader - egne ansatte

Referanse - Definisjon: 0.19-0.21

Referanse - Definisjon	Beskrivelse	Trykk på (?) for definisjon	Antall årsverk [stk]	Lønn per årsverk (kan erstattes med reell lønn) [NOK]	Total lønnskostnad	Kommentarer/notater hvordan
---------------------------	-------------	-----------------------------------	----------------------------	---	--------------------	-----------------------------

Eiendom

NB! Kun egne ansatte. Innleid personell fremgår i ark 8)

0.22	Administrasjon/Forvaltning	?		793 973	0	
0.23	Prosjektledere	?		737 261	0	
0.24	Energiadministrasjon	?				
0.25	Elektro	?				
0.26	VVS	?				
0.27	Bygg	?				
0.28	Teknisk personell	?				
0.29	Renholdsadministrasjon	?				
0.30	Renholdere	?				

Service

NB! Kun egne ansatte. Innleid personell fremgår i ark 9)

0.31	Adm. kontortjenester	?	0,5			
0.32	Flyt./rokker arb.pl.	?				
0.33	Kontormøblering	?				
0.34	Rekvisitatjenester	?				
0.35	Print og kopiering	?				
0.36	Vakthold og sikring	?				
0.37	Servicetorg/sentralbord/resepsjon	?				
0.38	Post-/budtjenester	?				
0.39	Kantinetjenester	?		396 987	0	

Microsoft Excel

Overordnet administrasjon av eiendom

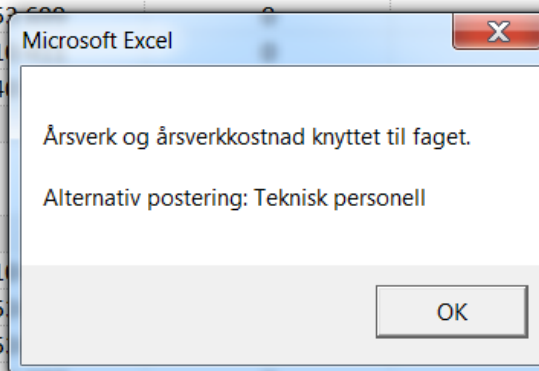
- personell/ledelse som ikke jobber direkte i oppgaven med
- organisering og ledelse av forvaltning, drift, vedlikehold, utvikling
- forsikring
- regnskap
- rapportering
- byggherrefunksjon for ombygging/rehabilitering - større nybyggprosjekter skal ikke tas med
- innleie og utleie av lokaler (real estate managment skal ikke være med)
- inngåelse og oppfølging av kontrakter
- Bygningsrelatert HMS
- Adm./Fagl.ledelse, inkl. spesifisering, kontrahering, koordinering og kontroll av eksterne tjenester

OK

Organisering og lønnskostnader - egne ansatte

Referanse - Definisjon: 0.19-0.21

Referanse - Definisjon	Beskrivelse	Trykk på (?) for definisjon	Antall årsverk [stk]	Lønn per årsverk (kan erstattes med reell lønn) [NOK]	Total lønnskostnad	Kommentarer/n
Eiendom						
NB! Kun egne ansatte. Innleid personell fremgår i ark 8)						
0.22	Administrasjon/Forvaltning	?		793 973	0	
0.23	Prosjektledere	?		737 261	0	
0.24	Energiadministrasjon	?		567 124	0	
0.25	Elektro	?		567 124	0	
0.26	VVS	?		567 124	0	
0.27	Bygg	?		567 124	0	
0.28	Teknisk personell	?		452 688	0	
0.29	Renholdsadministrasjon	?		51		
0.30	Renholdere	?		34		
Service						
NB! Kun egne ansatte. Innleid personell fremgår i ark 9)						
0.31	Adm. kontortjenester	?	0,5	51		
0.32	Flyt./rokke arb.pl.	?		45		
0.33	Kontormøblering	?		45		
0.34	Rekvistatienester	?		396 987	0	



11:30-12:15

Bruk av NfN nøkkeltallsrapport – hva er nytteverdien?

Det gis en kort introduksjon om benchlearning og tanker om gode prosesser. (5 min)

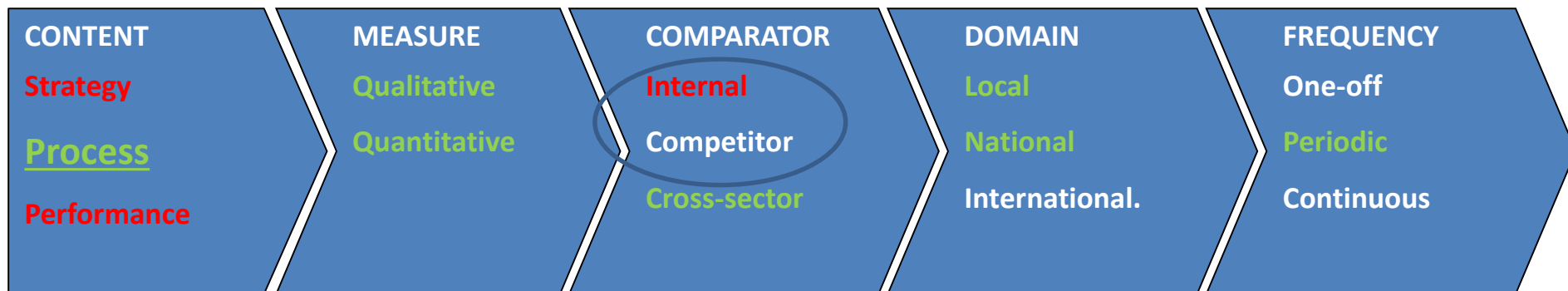
Wenche Dahl, Direktør Facility på Handelshøyskolen BI (15-20 min)

Avslutningsvis er det lagt opp til erfaringsutveksling og diskusjon om bruken av NfN rapport og Benchmarkingsarbeid. (20 min)

NfN - Norsk Nettverk for Næringseiendom
Norwegian Facilities Management Network

Muligheter med NfN metodikk og rapport

Eksempel BI



NS-EN 15221-7 Fasilitetsstyring (FM) -
Del 7: Veiledning om benchmarking av ytelser
(Facility Management Part 7: Performance Benchmarking)

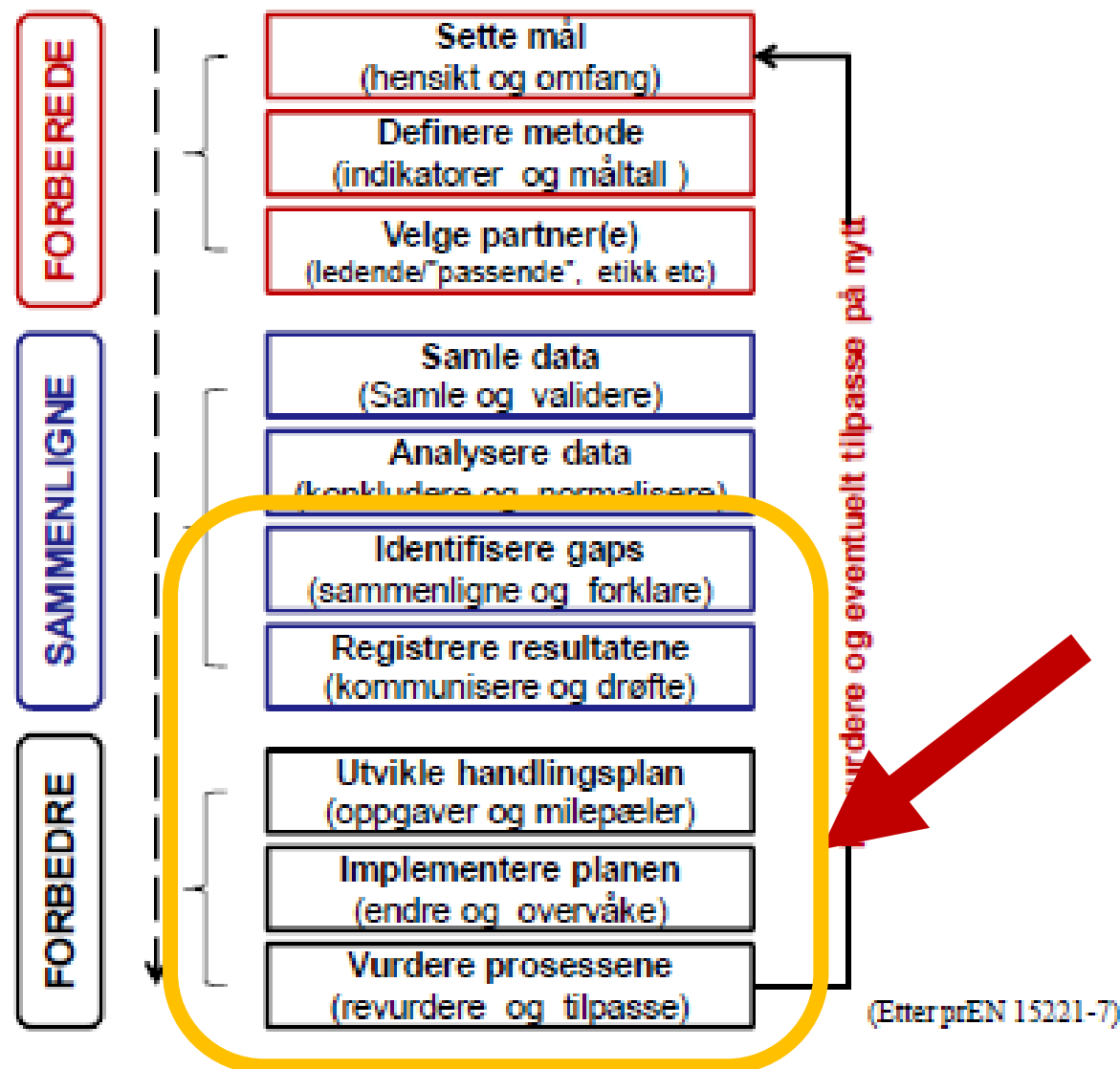
OVERSETTES 2015/2016

Benchmarkingprosess

I en mer detaljert prosessbeskrivelse kan også prosessene i hver av disse boksene beskrives.
De er alle viktige for å sikre kvaliteten på det siste steget:

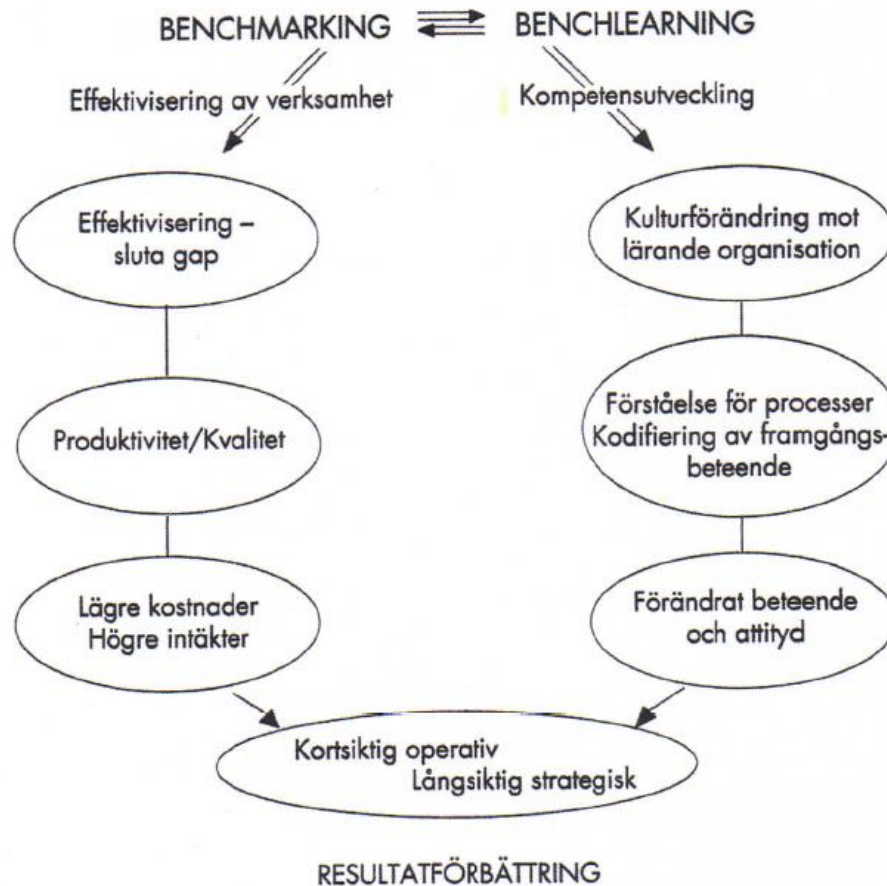
FORBEDRE

Pro-FM



Resultatförbättring

Kommunikasjon!



Kilde: Bengt Karlöf

Hva kjennetegner en god prosess?

- Definerte mål, del av en strategi
- Tydelighet roller, mandat, organisering
- Omforent om fremdrift/aktiviteter
- Tilfredsstillende med ressurser
- Sluttføres, eller avsluttes...

Meningsfull...

Kommunikasjon!

Wenche Dahl, Handelshøyskolen BI

- Hvordan jobber vi i min organisasjon med NfN metodikken og rapporten?
 - med kjernevirksomheten
 - internt i FM organisasjonen
 - med leverandører
 - ev. med andre interessenter som leietakere, myndigheter etc
- Hva er min rolle ift. vår praksis i dag?
- Gjør vi noe i dag som jeg tror andre kan lære av oss?
- Har jeg noe å lære fra Wenche og BI?
- Hva tar jeg med meg hjem etter dette innlegget?

12:15-13:15	Lunsj
13:15-14:00+	<u>Årets resultat – FM ledelse</u> Gjennomgang av resultat og dialog om praksis innen følgende områder (ca. 10 min per område) ○ FM-strategi (NfN resultat, Trude Harneshaug – If og dialog med alle) ○ Kunde- og brukerundersøkelser (NfN resultat, Trude Harneshaug – If og dialog med alle) ○ Areal/arbeidsplass og andel åpen/celle/free-seating (NfN resultat, Bjørn Kvam og Cathrine von Krogh - Arbeids- og velferdsdirektoratet og dialog med alle) ○ FDV-system (NfN resultat og dialog med alle) ○ Miljø- og energiledelsessystem og energiforbruk (NfN resultat, Per Muri - SpareBank1 Forsikring/Oslo og dialog med alle)
14:00-14:15	Pause, benstrek (mulig påfyll kaffe)
14:15-15:00	<u>Årets resultat. Enhetskostnader - hvor er de gode eksempler?</u> (ca. 10 min per område) Gjennomgang av resultat og dialog om praksis innen følgende områder: ○ Felleskost (NfN resultat, Aud Mulelid-Sparebanken 1 SMK/Trondheim og dialog med alle) ○ Renhold (NfN resultat, Magne Braaten- SpareBank1 Forsikring/Oslo og dialog med alle) ○ Kantine (NfN resultat, Magne Braaten- SpareBank1 Forsikring/Oslo og dialog med alle) ○ Eventuelt post/bud, vakt/sikring om rekker.

NfN – Norsk Nettverk for Næringseiendom
Norwegian Facilities Management Network

Beskrivelse	Har virksomheten en definert strategi for arbeidsplassutvikling og Facilities Management?
Arbeids- og velferdsdirektoratet	Ja
Asker kommune	Ja
BP Norge	Ja
Diakonhjemmet 14/16	Nei
Diakonhjemmet, 18	Nei
DNB Bank	Ja
Handelshøyskolen BI	Nei
IF	Ja
NHO Eiendom	Nei
Nordea	Ja
Norges Bank	Ja
NRK	Ja
SAS	Ja
Schlumberger	Ja
Skatteetaten SITS, Oslo	Ja
Skatteetaten SITS, Kristiansand	Ja
SpareBank 1 SMN Kvartalet	Ja
SpareBank1 Gruppen	Nei
Statens Vegvesen	JA
Statsbygg	Nei
Technopolis, Portalbygget	Ja
Technopolis, Terminalbygget	Ja
Telenor Eiendom Holding	Ja

Trude Harneshaug – If

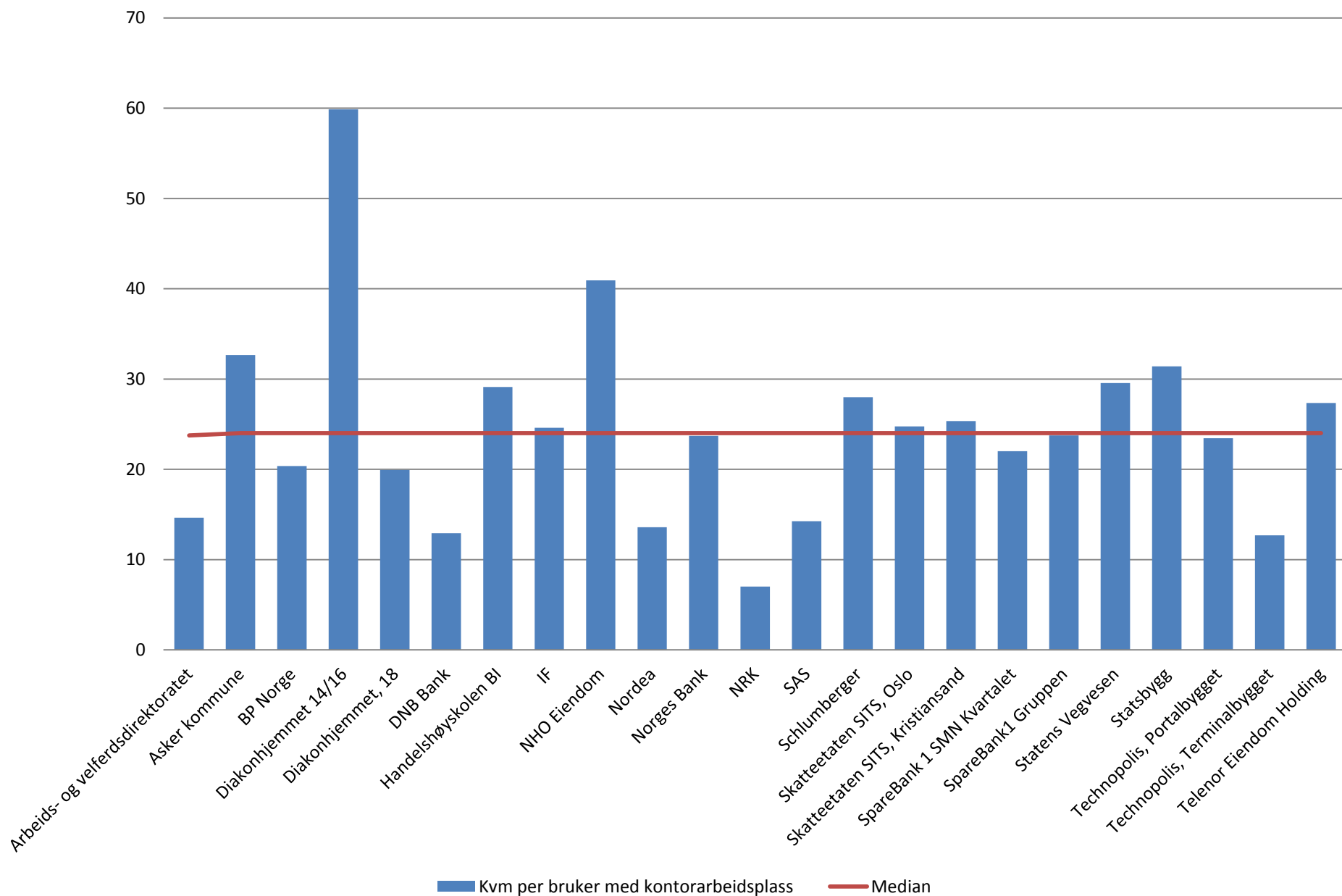
- Hvordan jobber vi i min organisasjon med FM strategi?
 - Ift. kjernevirksomheten
 - internt i FM organisasjonen
 - med leverandører
 - ev. med andre interessenter som leietakere, myndigheter etc
- Gjør vi noe i dag som jeg tror andre kan lære av oss ift. FM strategi?
- Har jeg noe å lære fra Trude og If?
- Hva tar jeg med meg hjem etter dette innlegget?

Beskrivelse	Hvilket år ble siste brukerundersøkelse (sluttbrukere) gjennomført?	Hvilket år ble siste kundeundersøkelse (kontraktsoppfølging) gjennomført?
Arbeids- og velferdsdirektoratet	2014	Ikke gjennomført
Asker kommune	2014	Ikke gjennomført
BP Norge	2014	2014
Diakonhjemmet 14/16	Ikke gjennomført	Ikke gjennomført
Diakonhjemmet, 18	Ikke gjennomført	Ikke gjennomført
DNB Bank	2014	2014
Handelshøyskolen BI	2008	Ikke gjennomført
IF	2015	2015
NHO Eiendom	2014	2014
Nordea	2015	2014
Norges Bank	Ikke gjennomført	Ikke gjennomført
NRK	Ikke gjennomført	Ikke gjennomført
SAS	Ikke gjennomført	2014
Schlumberger	Ikke gjennomført	Ikke gjennomført
Skatteetaten SITS, Oslo	2014	Ikke gjennomført
Skatteetaten SITS, Kristiansand	2014	Ikke gjennomført
SpareBank 1 SMN Kvartalet	Ikke gjennomført	Ikke gjennomført
SpareBank1 Gruppen	2013	2013
Statens Vegvesen	Ikke gjennomført	Ikke gjennomført
Statsbygg	2014	2014
Technopolis, Portalbygget	2015	2015
Technopolis, Terminalbygget	2015	2015
Telenor Eiendom Holding	2013	2014

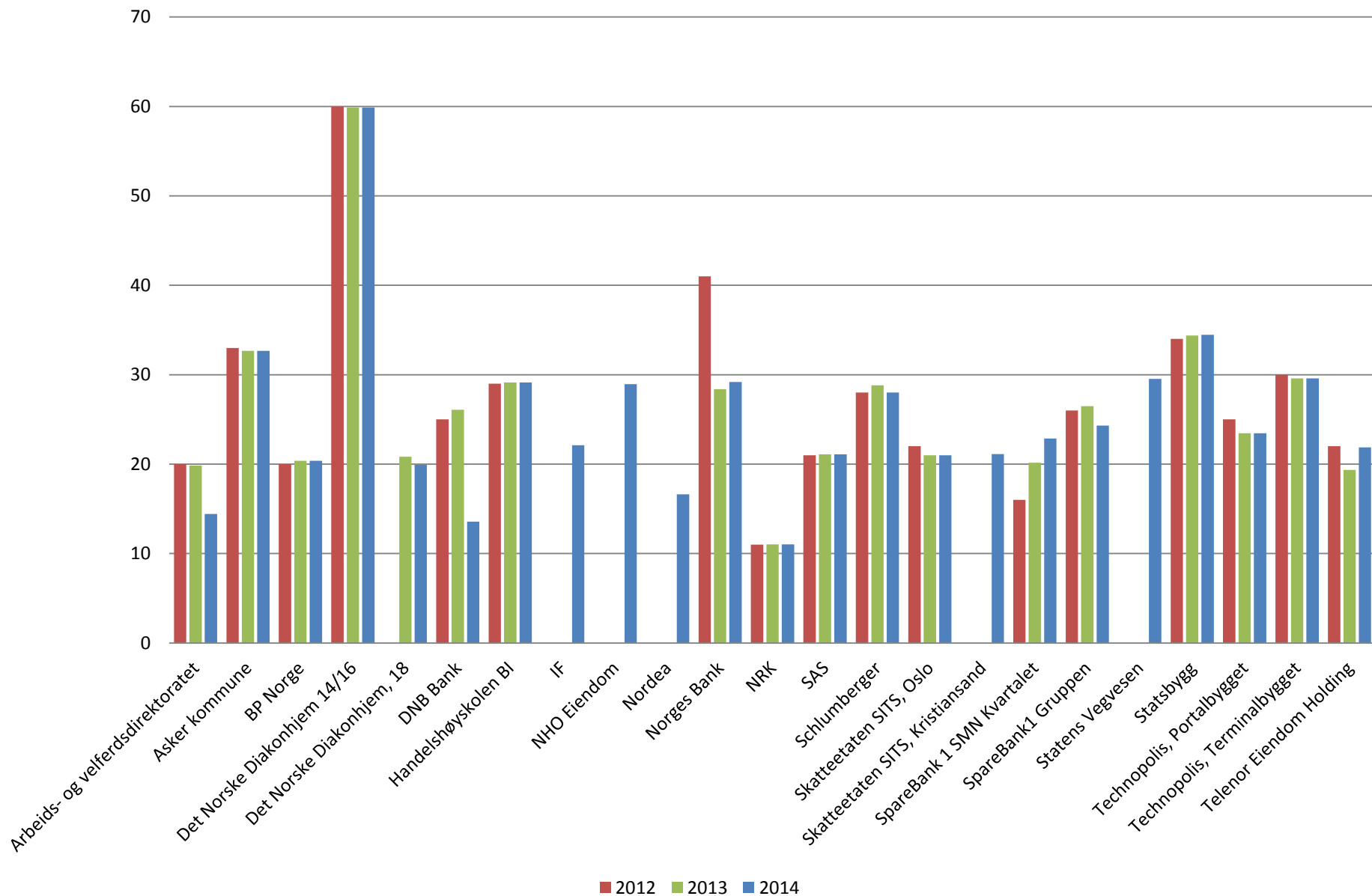
Trude Harneshaug – If

- Hvordan jobber vi i min organisasjon med «bruker- og kundeundersøkelser»?
 - Ift. kjernevirksomheten
 - internt i FM organisasjonen
 - med leverandører
 - ev. med andre interessenter som leietakere, myndigheter etc
- Gjør vi noe i dag som jeg tror andre kan lære av oss ift «bruker- og kundeundersøkelser»?
- Har jeg noe å lære fra Trude og If?
- Hva tar jeg med meg hjem etter dette innlegget?

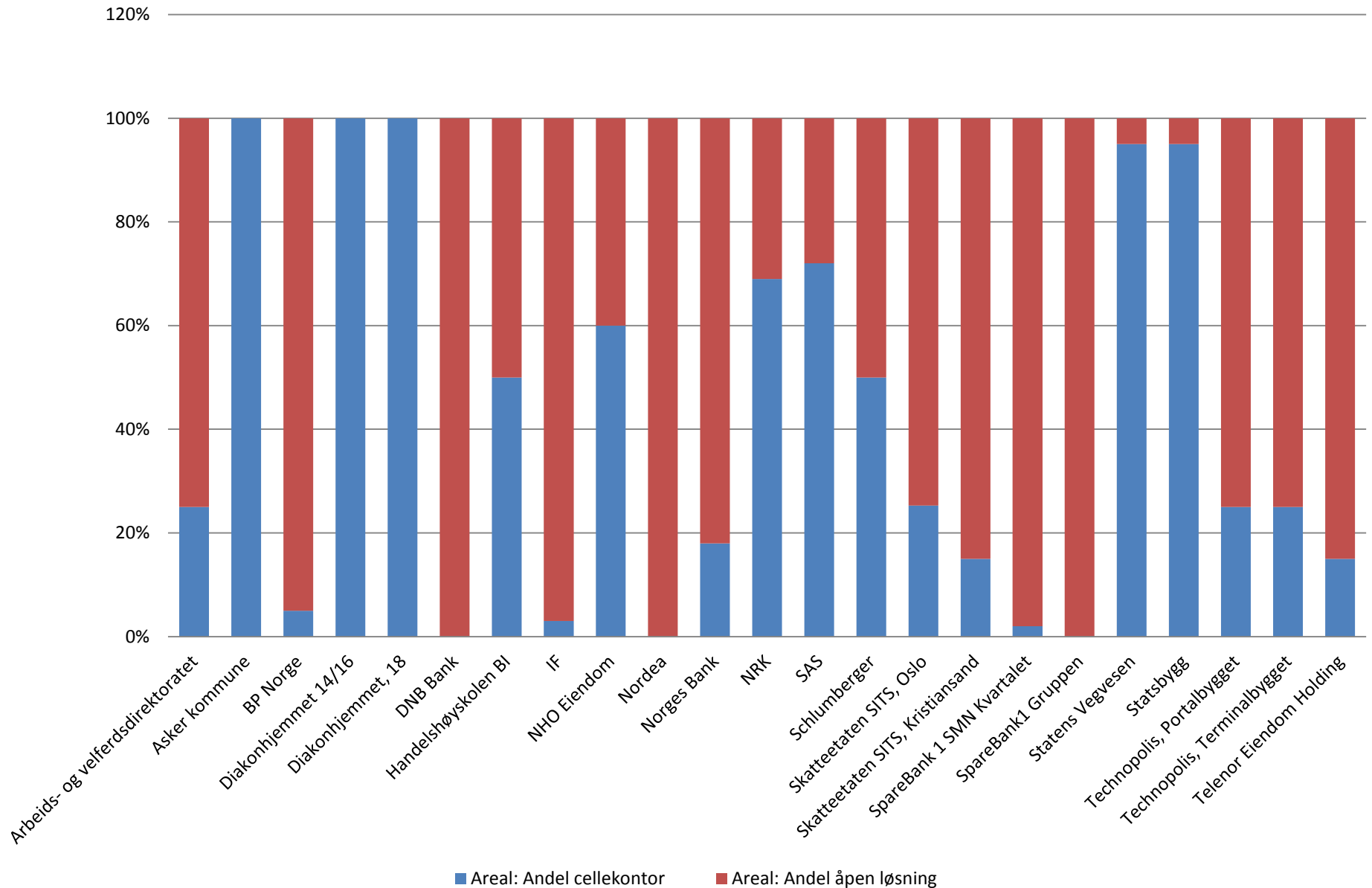
Areal pr bruker med tilgang til arbeidsplass 2014



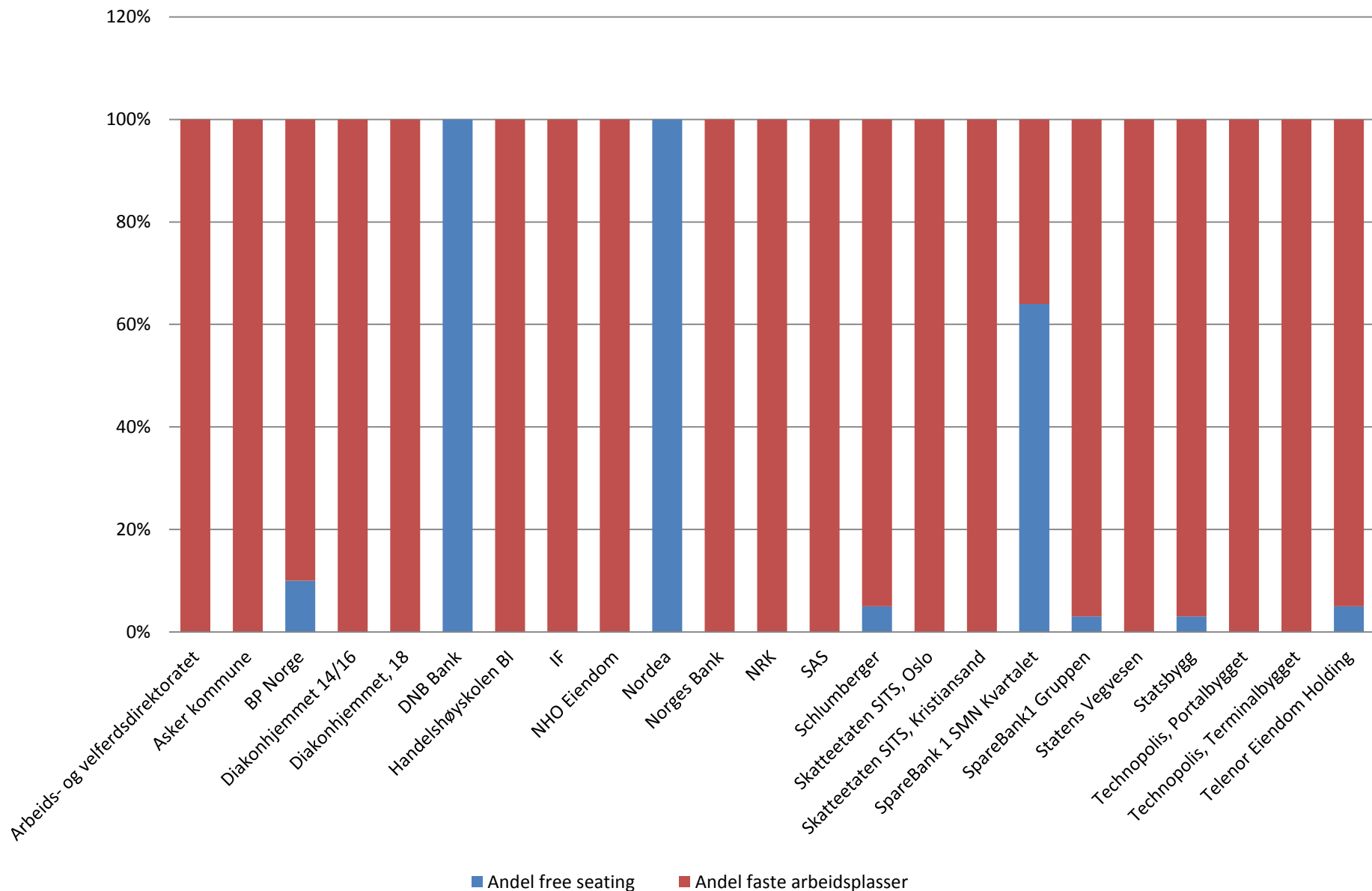
Kvm per kontorarbeidsplass 2012-2014



Utforming av arbeidsplassene 2014



Andel faste og free seating arbeidsplasser 2014



Bjørn Kvam og Cathrine von Krogh - Arbeids- og velferdsdirektoratet

- Hvordan jobber vi i min organisasjon med arbeidsplassutvikling?
 - **med kjernevirksomheten**
 - internt i FM organisasjonen
 - med leverandører
 - ev. med andre interessenter som leietakere, myndigheter etc
- Gjør vi noe i dag som jeg tror andre kan lære av oss ift arbeidsplassutvikling?
- Har jeg noe å lære fra Bjørn og Cathrine?
- Hva tar jeg med meg hjem etter dette innlegget?

Beste Praksis? Erfaringer?

Eiendomsopplysninger 3 - FDV-system, driftstid, byggeår og MVA

Medlem	Bruker virksomheten		Driftstid	Byggeår	MVA-regnskap
	FDV-system(er)?	FDV-system			
Arbeids- og velferdsdirektoratet	Ja	Curotech FDW-web	55	2003	Nei
Asker kommune	Ja	ISY Eiendom versjon 5.5.7	60	2000	Nei
BP Norge	Ja		80	1990	Helt
Diakonhjemmet 14/16	Ja	FDVweb	55	1927	Nei
Diakonhjemmet, 18	Ja	FDVweb	65	2011	Nei
DNB Bank	Nei		50	2003	Delvis
Handelshøyskolen BI	ja	Curotech	90	2005	Delvis
IF	Nei		60	1985	Nei
NHO Eiendom	Ja	CuroTech	58	1964	Helt
Nordea	Ja	MyMCS	45	1998	Delvis
Norges Bank	Ja	Plania	80	1986	Nei
NRK	Ja	Plania	168	2003	Helt
SAS	Ja	Plania	150	1998	Helt
Schlumberger	Ja	Holte Prosjekt	84	2000	Ja
Skatteetaten SITS	ja	Lydia	60	2008	Nei
Skatteetaten SITS	ja	Lydia	50	2013	Nei
SpareBank 1 SMN Kvartalet	Ja	Lydia	60	2010	Helt
SpareBank1 Gruppen	Ja	Curo Tech	45	2000	delvis
Statens Vegvesen	Ja	Plania	38	1973	Nei
Statsbygg	Ja	Ik - Eiendom	58	1988	Delvis
Technopolis, Portalbygget	Ja	Curotech (FDV-web)	55	2009	Delvis
Technopolis, Terminalbygget	Ja	Curotech (FDV-web)	55	1964	Delvis
Telenor Eiendom Holding	Ja	MCS	40	2000	Helt

FDVU/FM dataverktøy: - show and tell!

- buildingSMART Norge har invitert programleverandører for å fortelle om og presentere deres programvare:
 - Hvilke FDV-/FM-prosesser de støtter
 - Hvordan de benytter seg av åpen BIM/IFC
 - Mulighet for datafangst av produktinformasjon?
 - Mulighet for kobling av produkter til økonomisystem?
 - Verktøyets tilgjengelighet on-site (streaming etc.)?



- Møtet er åpent for alle og er gratis for medlemmer av NBEF og buildingSMART Norge.
- Sted: Fossekallen Konferansesenter, Vollsveien 13, Lysaker
- Påmelding på www.nbef.no eller www.buildingsmart.no innen 15. september 2015.

For en eiendomsforvalter og FM-ansvarlig handler stadig mer om hvordan oppnå en mer effektiv informasjonsbehandling.

I en rapport som nylig ble publisert av JCI Global Workplace Solution; «Digitization: The key to maintaining a competitive advantage in Enterprise Facilities Management» vises det bl.a. til den raske teknologiske utviklingen som bl.a. inkluderer de hypede fenomenene «Internet of things» og «Big data».

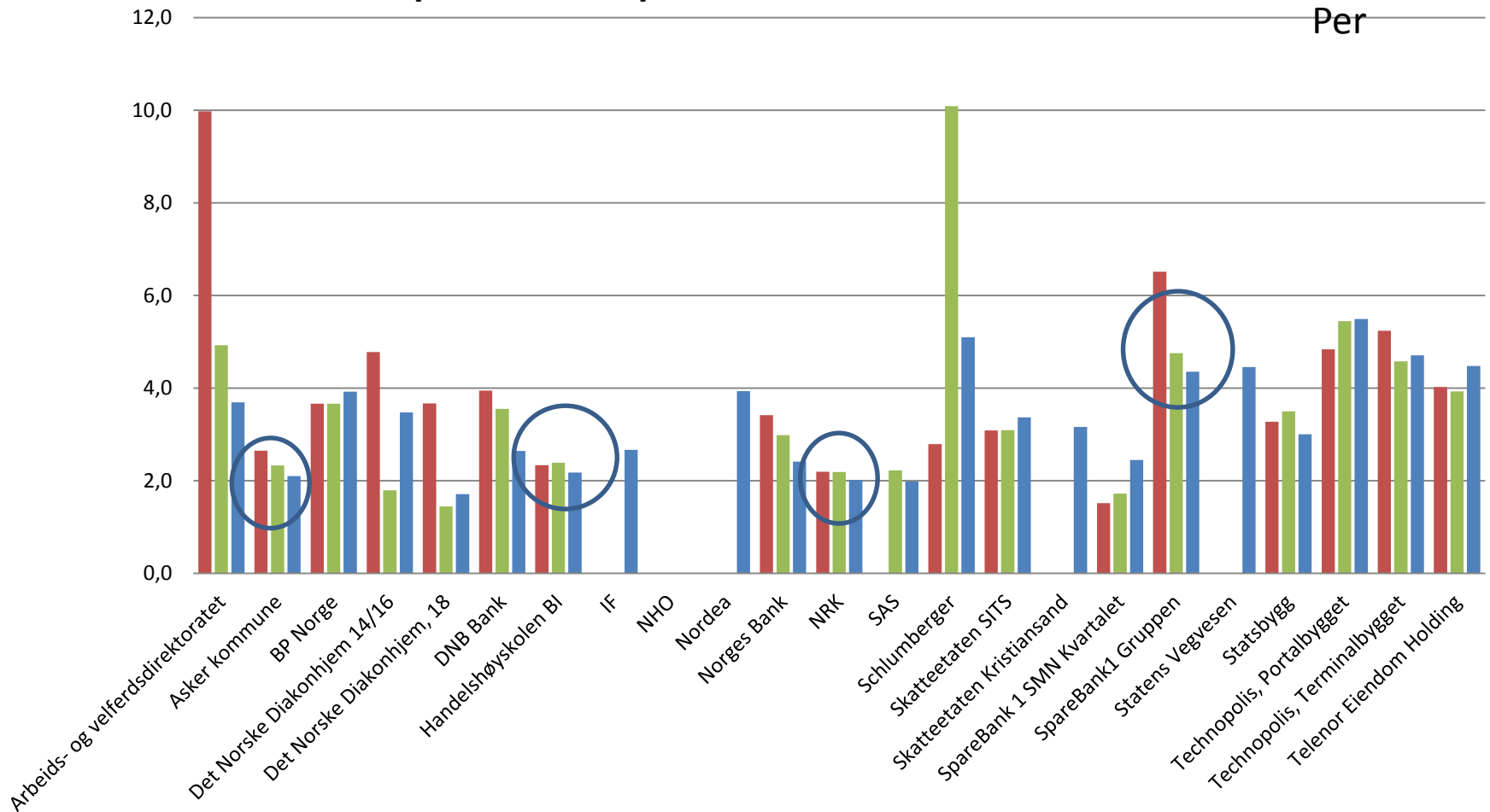
Alle!

- Hvordan jobber vi i min organisasjon med FDV-systemer?
 - med kjernevirksomheten
 - internt i FM organisasjonen
 - med leverandører
 - ev. med andre interessenter som leietakere, myndigheter etc
- Gjør vi noe i dag som jeg tror andre kan lære av oss?
- Har jeg noe å lære fra andre?
- Hva tar jeg med meg hjem i dag?

Forklaringsfaktorer

Beskrivelse	Er bygget energimerket i henhold til krav per 01.01.10.?	Hvis ja: hva er byggets energimerke: A,B,C,D,E,F	Miljøfyrtårn	Grønn Bygg Allianse	Jobber dere med innføring av BREEAM-in use?	Annet - spesifiser
Arbeids- og velferdsd	Ja	D	Nei	Nei	Nei	0
Asker kommune	Ja	D	Nei	Nei	Ja	0
BP Norge	Nei	0	Nei	Nei	Nei	0
Diakonhjemmet 14/1	Ja	F	Ja	Nei	Nei	0
Diakonhjemmet, 18	Ja	B	Ja	Nei	Nei	0
DNB Bank	Ja	C	Ja	Nei	Nei	ISO 14001
Handelshøyskolen BI	ja	C	Ja	Nei	Nei	Klimaregnskap
IF	Ja	C	Nei	Nei	Nei	Næring for klima, Svaneklubben
NHO Eiendom	Ja	C	Nei	Nei	Nei	
Nordea	Ja	C	Nei	Nei	Nei	LEED
Norges Bank	Ja	E	Nei	Nei	Ja	0
NRK	Nei	0	Nei	Nei	Nei	0
SAS	Nei	0	Nei	Nei	Nei	0
Schlumberger	Ja	C	Nei	Nei	Nei	ISO 14001
Skatteetaten SITS, Osl	Ja	C	Nei	Nei	Nei	0
Skatteetaten SITS, Kri	Ja	C/D	Nei	Nei	Nei	0
SpareBank 1 SMN Kva	Ja	A	JA	NEI	NEI	0
SpareBank1 Gruppen	Ja	C	Ja	NEI	Ja	0
Statens Vegvesen	Ja	G	Nei	Nei	Nei	Grønn avtale
Statsbygg	Ja	C	Ja	Nei	Nei	0
Technopolis, Portalby	Ja	C	Nei	Nei	Nei	0
Technopolis, Termina	Ja	D	Nei	Nei	Nei	0
Telenor Eiendom Hol	ja	D	Nei	Nei	Nei	0

Kwh per kvm delt på antall driftstimer 2012-2014

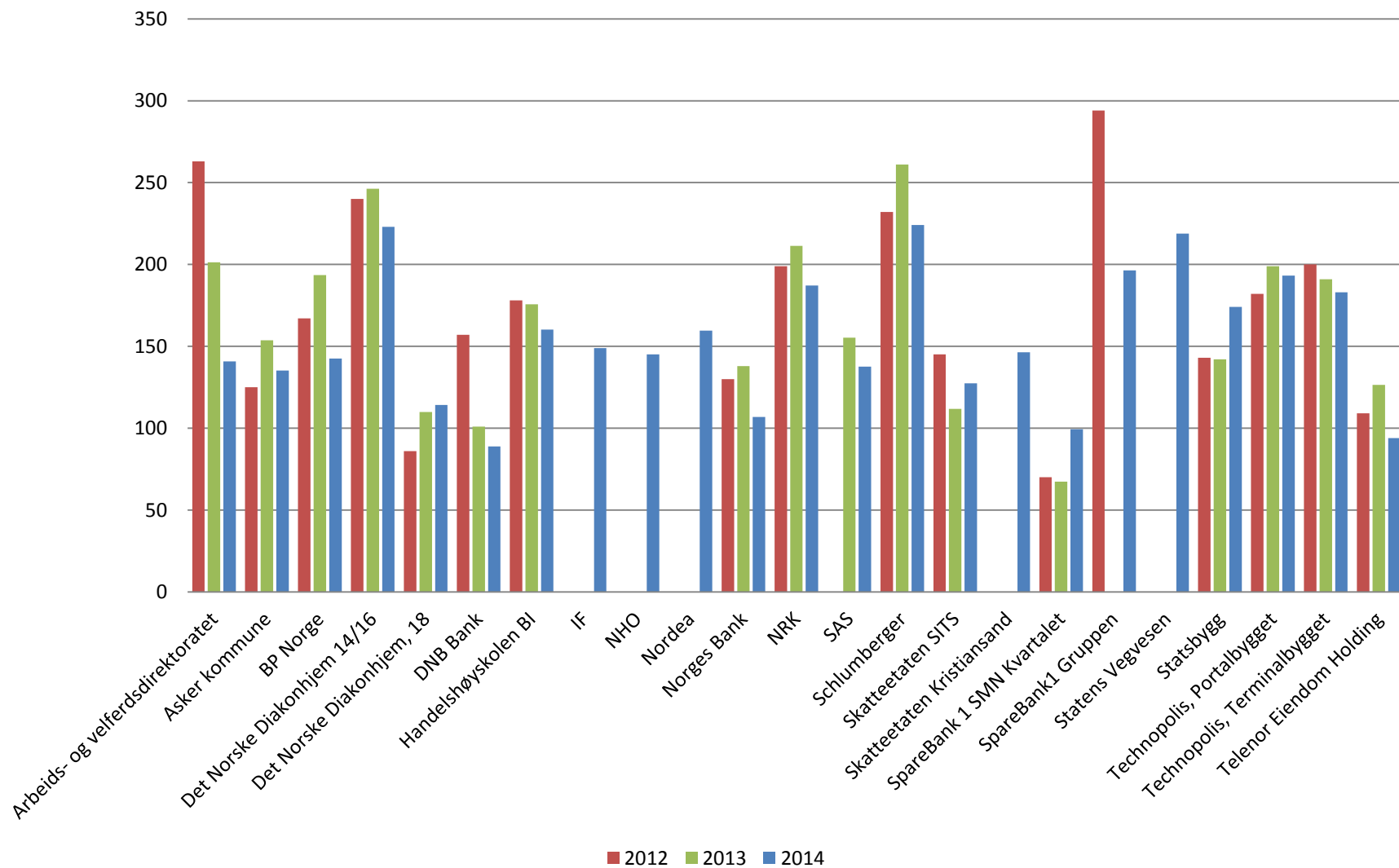


Samme bygg som tidligere år?
Hvordan har vi jobbet?
Hvor i landet
Type virksomhet

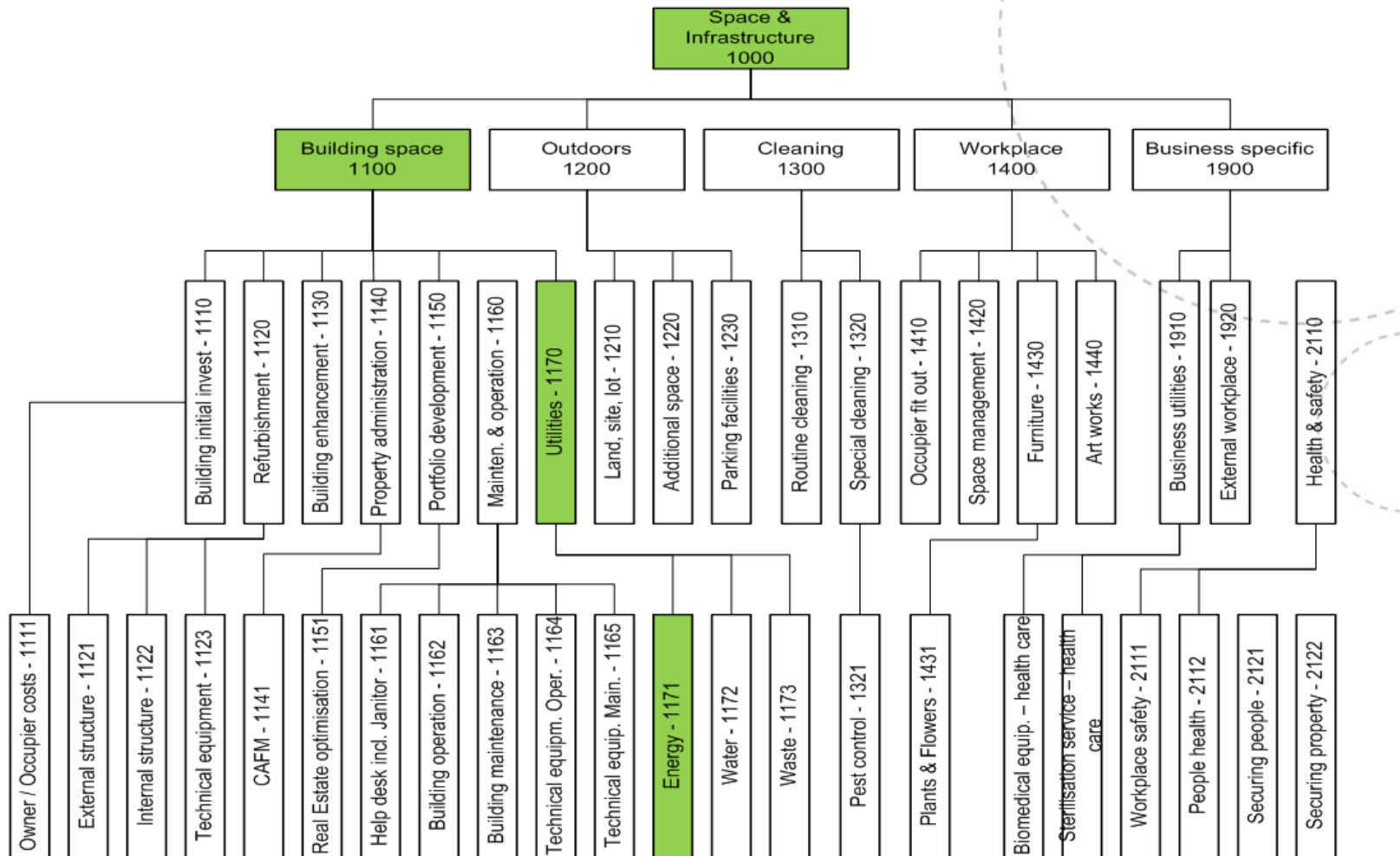
2012 2013 2014

Holte: 179, 185, 196 kr/m² BTA

Energi i kr per kvm 2012-2014



Services (example: Energy Management)

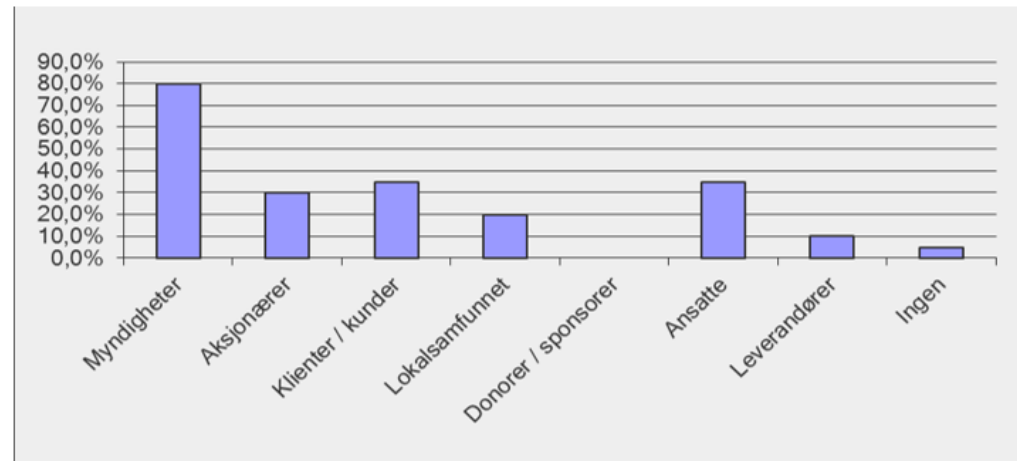
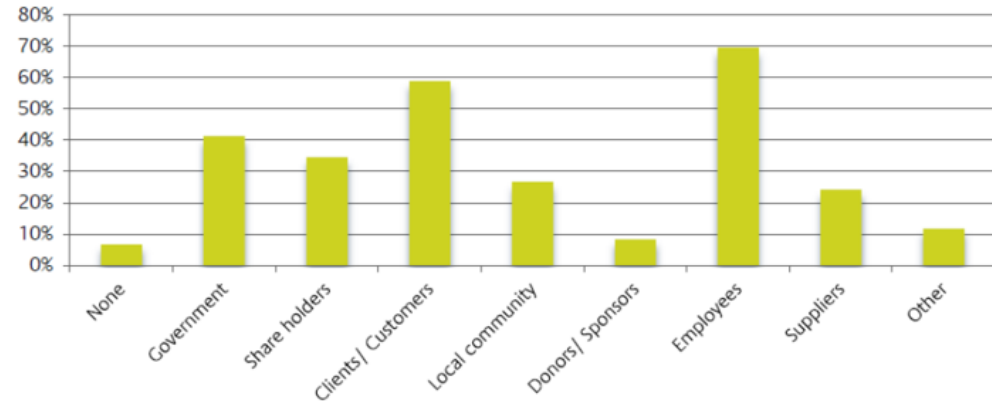


NTNU – Trondheim
Norwegian University of
Science and Technology

Who is most interested in sustainability activities?

1. Government
2. Share holders
3. Clients/Customers
4. Local community
5. Donors/Sponsors
6. Employees
7. Suppliers
8. Others or none?

Question: Which stakeholder groups does your organisation report its sustainability activities to?



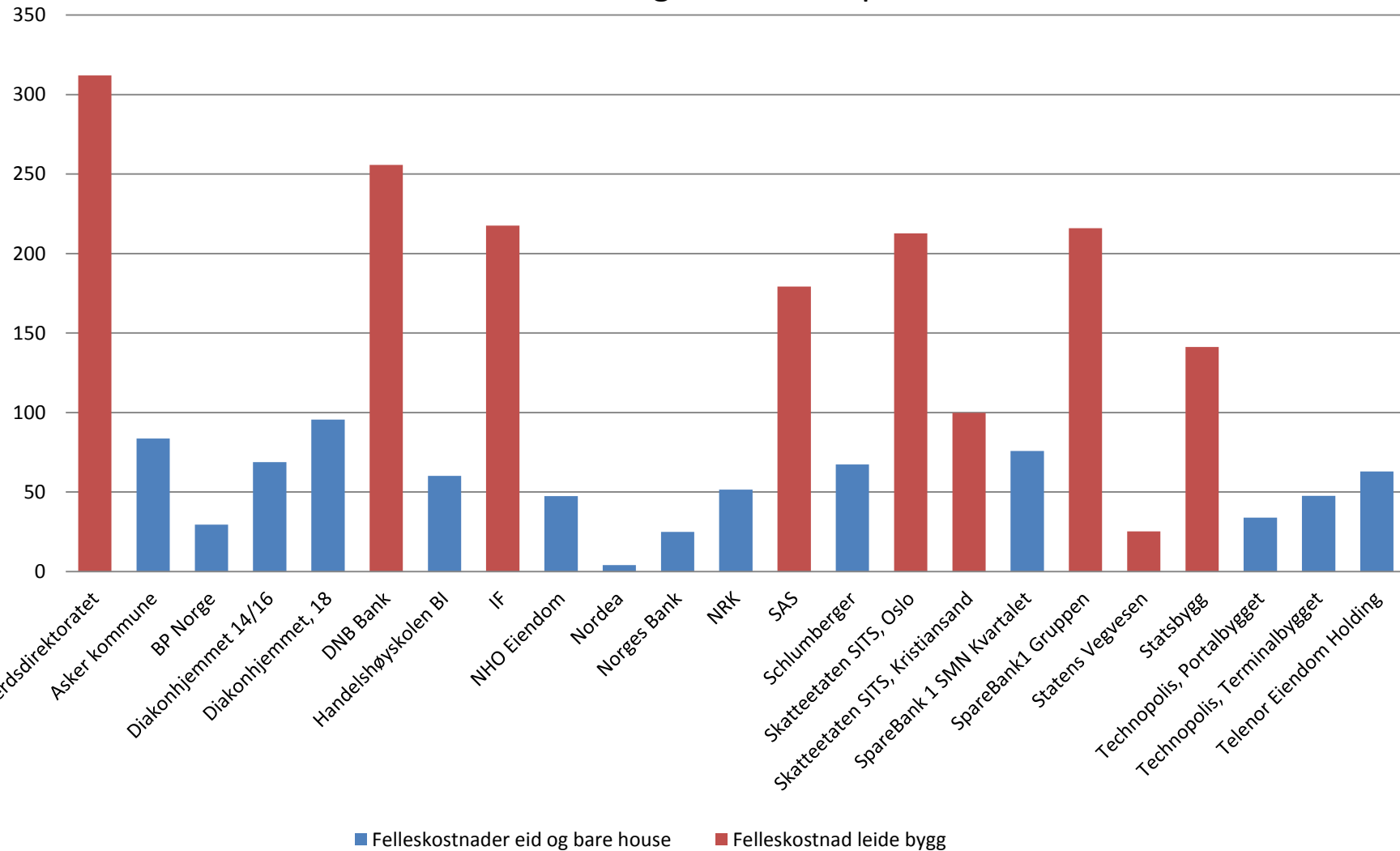
(BIFM, 2013, Junghans et al., 2014).

Per Muri - SpareBank1 Forsikring/Oslo

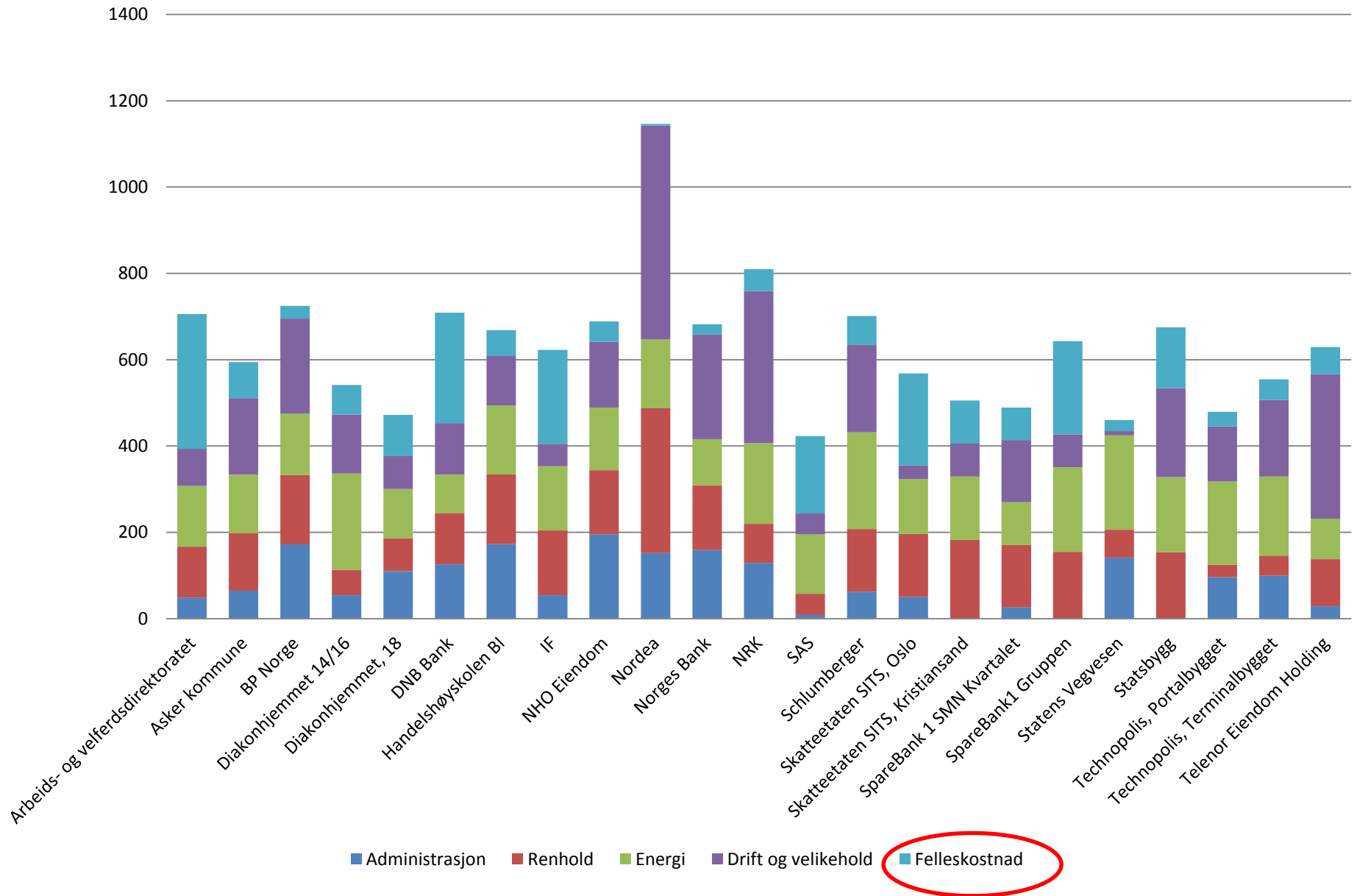
- Hva ligger til grunn for min virksomhets resultat mht energi og miljø i årets rapport?
- Hvordan jobber vi i min organisasjon med optimalisere kostnad/kvalitet miljø og energi?
- Gjør vi noe i dag som jeg tror andre kan lære av oss?
- Har jeg noe å lære fra Per og SpareBank1 Forsikring/Oslo?
- Hva tar jeg med meg hjem etter dette innlegget?

Felleskostnader kr/kvm BTA 2014

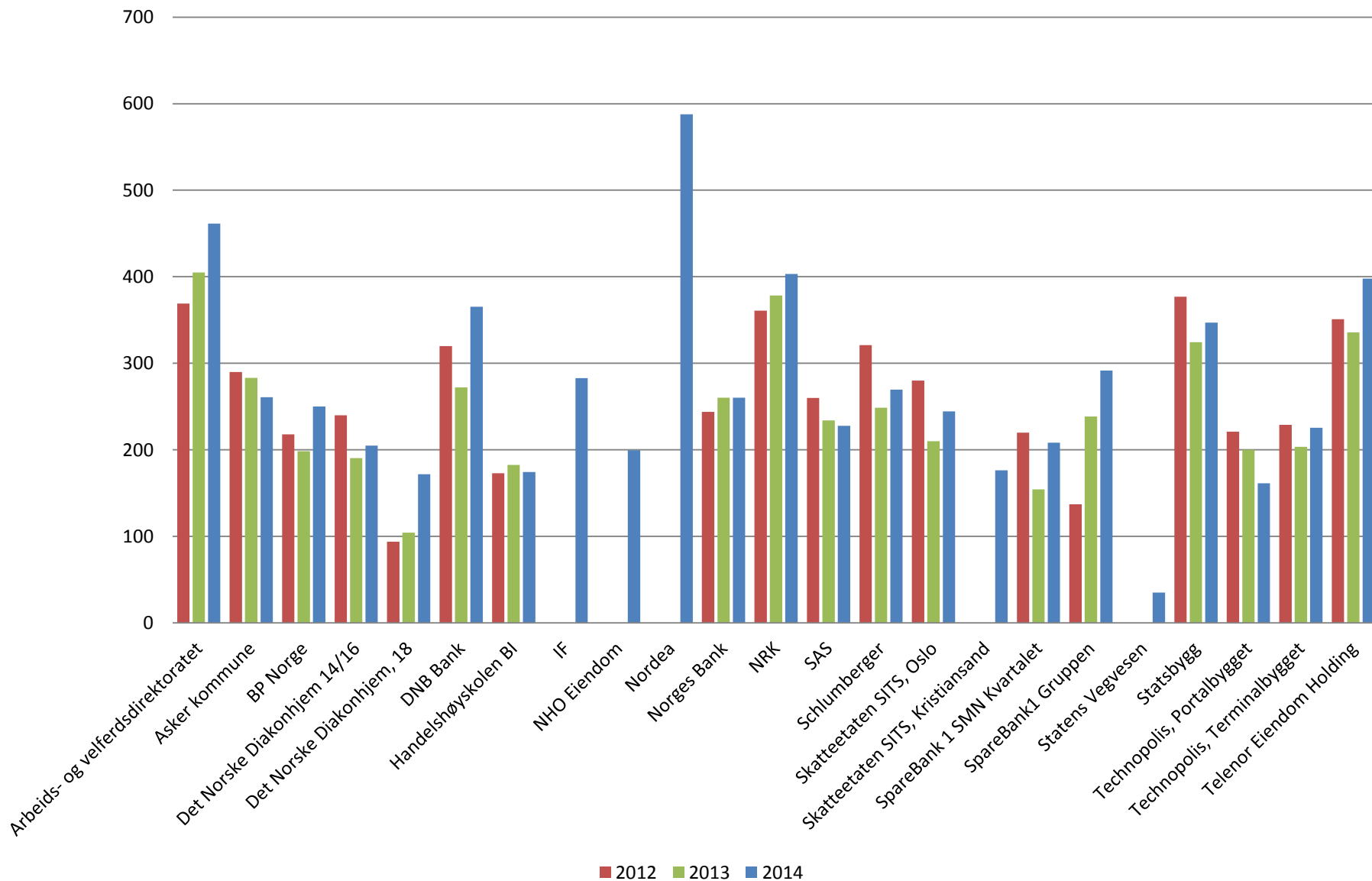
OPAK definisjon: Normalt i intervallet mellom 245 og 370 kroner per kvadratmeter



Hard FM kr/kvm BTA 2014



Sum felleskostnader , drift og vedlikehold (eide og leide bygg) i kr per kvm 2012-2014



Felleskost (eie og leie)

Alle relevante felter er obligatorisk

NS3454		Trykk på (?) for	Kostnader	Kr/m2	Kr/
kode	Beskrivelse	definisjon	[NOK]		arbeidsplass

FELLESKOSTNADER (kun for leide bygg)

			25-312 kr/m2 BTA		
23.1	Gårdeiers administrasjon pluss påslag	?		#DIV/0!	#DIV/0!
21.1	Skatter og avgifter	?		#DIV/0!	#DIV/0!
22.1	Forsikring	?		#DIV/0!	#DIV/0!
32.1	Utvending vedlikehold (gårdeiers vedlikehold)	?		#DIV/0!	#DIV/0!
51.1	Energi fra fellesarealer	?		#DIV/0!	#DIV/0!
30.1	Drift og vedlikehold av tekniske anlegg	?		#DIV/0!	#DIV/0!
61.1	Renhold av fellesarealer	?		#DIV/0!	#DIV/0!
42.1	Utskiftninger og utvikling (Investerings i bygget)	?		#DIV/0!	#DIV/0!
53.1	Renovasjon/avfallshånd.	?		#DIV/0!	#DIV/0!
52.1	Vann og avløp	?		#DIV/0!	#DIV/0!
71.1	Teknisk sikring (alarmer, etc.)	?		#DIV/0!	#DIV/0!
31.1	Utendørs	?		#DIV/0!	#DIV/0!
20.1	Felleskostnader - uspesifisert	?		#DIV/0!	#DIV/0!

FELLESKOSTNADER (kun eide bygg og bare house)

			4-96 kr/m2 BTA		
21.2	Skatter og avgifter	?		#DIV/0!	#DIV/0!
22.2	Forsikring	?		#DIV/0!	#DIV/0!
53.2	Renovasjon/avfallshånd.	?		#DIV/0!	#DIV/0!
52.2	Vann og avløp	?		#DIV/0!	#DIV/0!
71.2	Teknisk sikring (alarmer, etc.)	?		#DIV/0!	#DIV/0!
31.2	Utendørs (park, strøing, brøyting)	?		#DIV/0!	#DIV/0!

VEDLIKEHOLD (eide og leide bygg)

32.2	Bygning	?		#DIV/0!	#DIV/0!
32.3	VVS-installasjoner	?		#DIV/0!	#DIV/0!
32.4	El-installasjoner	?		#DIV/0!	#DIV/0!
32.5	Annet drift og vedlikehold	?		#DIV/0!	#DIV/0!

Felleskost:

Normalt i intervallet mellom 245 og 370 kroner per kvadratmeter.

- Felles energi
- Snøbrøyting
- Felles renhold
- Vaktmester
- Vakthold
- Renovasjon
- Kommunale avgifter
- Utomhusanlegg
- Alarm
- Ventilasjon
- Sanitær
- Andre tekniske anlegg
- Elektriske installasjoner
- Låssystem
- Heis
- Brannvern
- Skadedyr
- Diverse vedlikehold
- Diverse rekvisita
- Kantine (drift og vedlikehold fast inventar/eiendom)

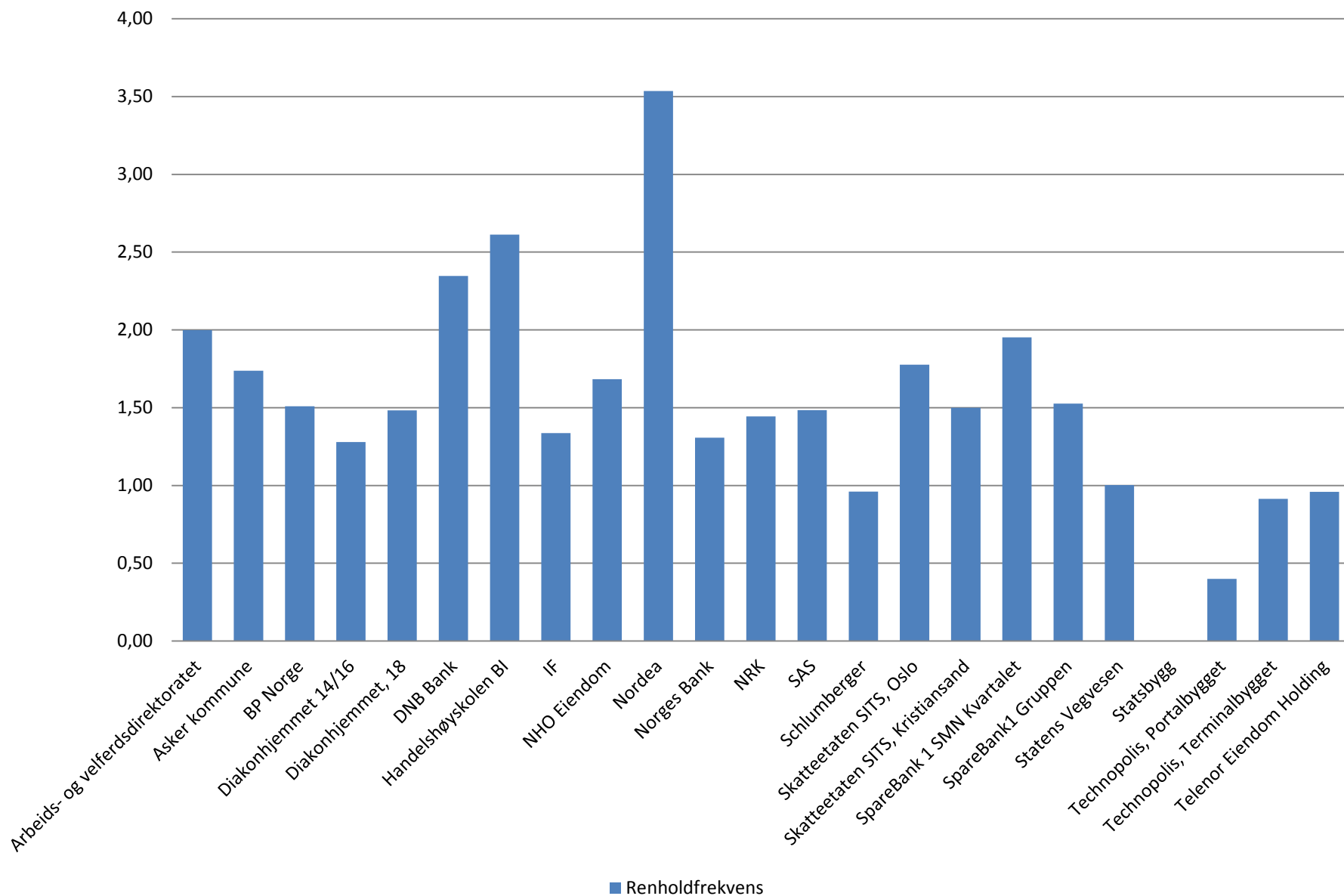
Direkte driftkostnader:

- Energi: 40-106 kroner per kvadratmeter
- Renhold: 72-162 kroner per kvadratmeter
- Vedlikeholdsplikt: 60-122 kroner per kvadratmeter

Aud Mulelid - Sparebanken 1 SMK/Trondheim (eid)
Cathrine sier noe fra LT perspektivet.

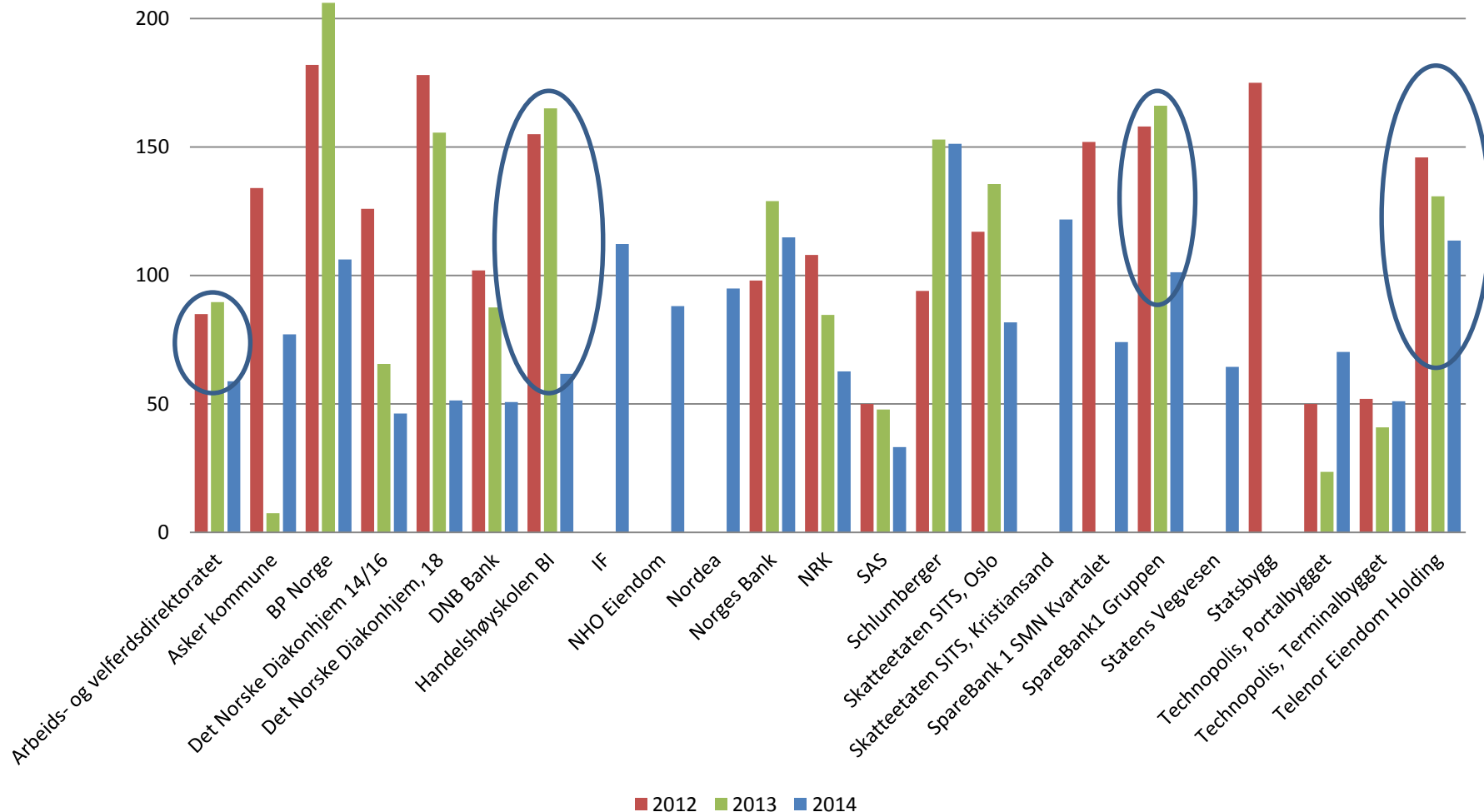
- Hva ligger til grunn for min virksomhets resultat mht felleskostnadene i årets rapport?
- Hvordan jobber vi i min organisasjon med optimalisere kostnad/kvalitet felleskostnadene?
- Gjør vi noe i dag som jeg tror andre kan lære av oss?
- Har jeg noe å lære fra Aud og Sparebanken 1 SMK/Trondheim?
- Hva tar jeg med meg hjem etter dette innlegget?

Renholdfrekvens=renholdt areal per uke delt på totalt areal BTA 2014

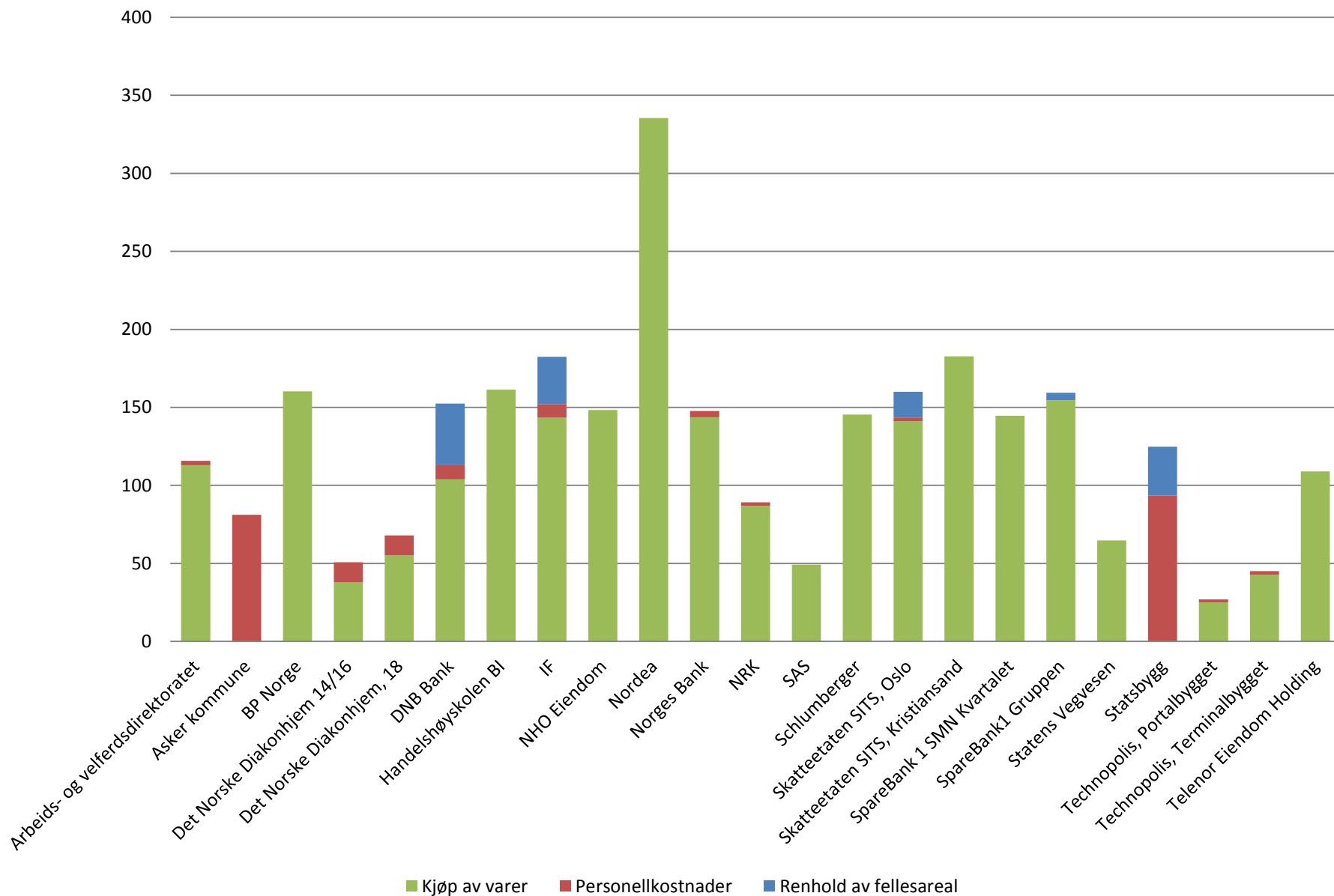


- Samme bygg
- Driftstid
- Organisering
- SLA?
- Årsak/sammenheng

Kr per kvm renholdt areal i 2012-2014



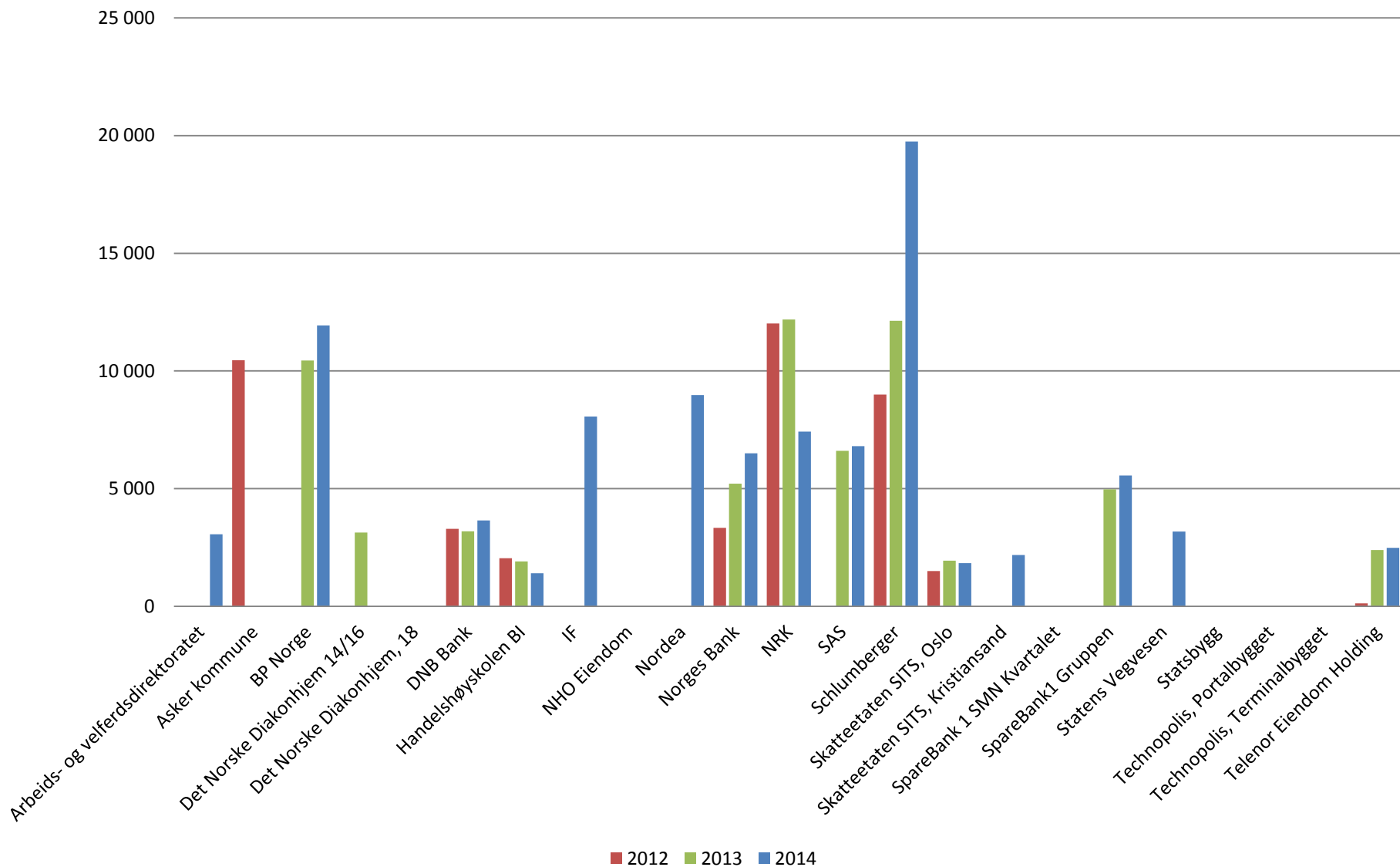
Fordeling av renholdskostnader i kr per kvm for 2014



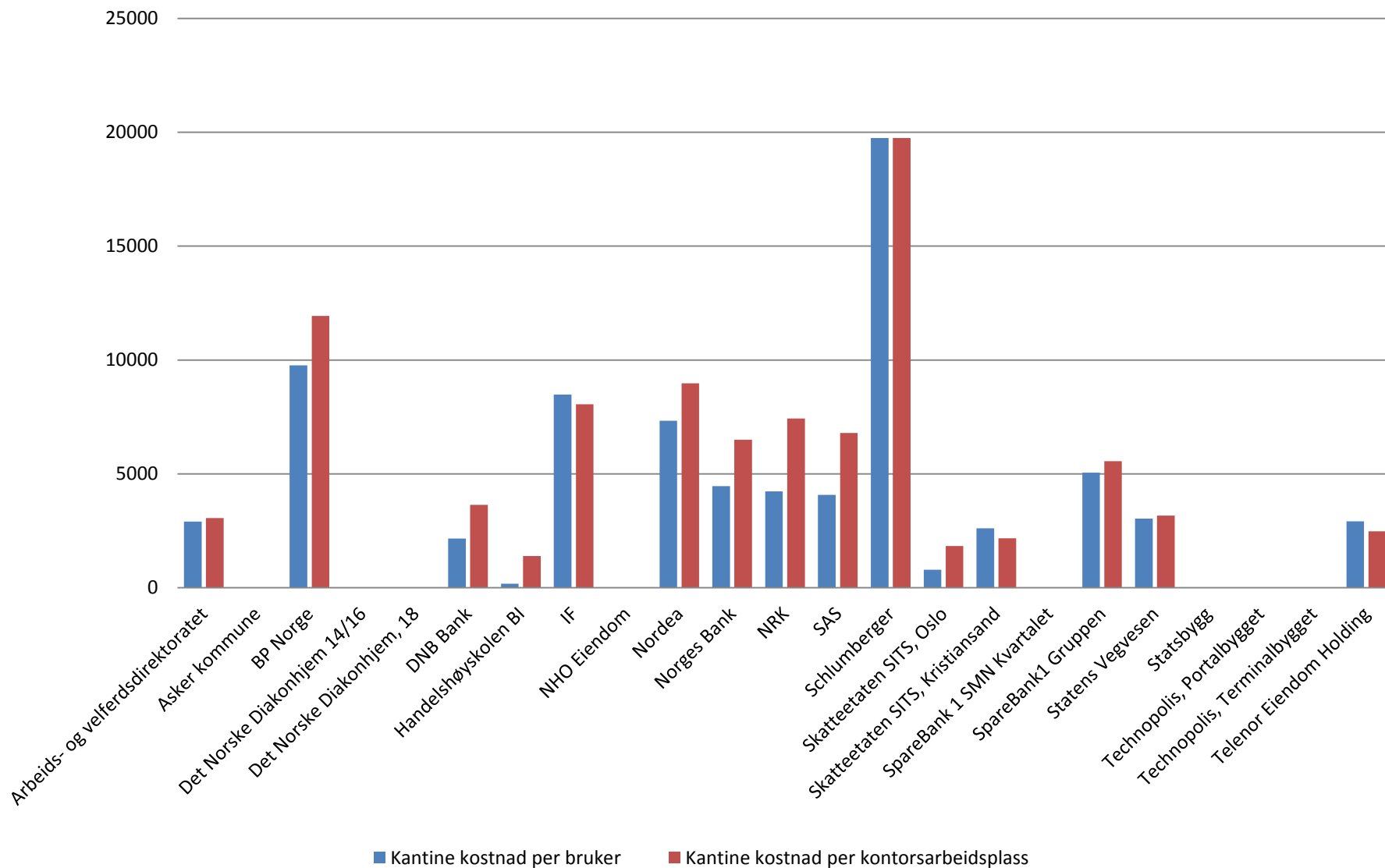
Magne Braathen- SpareBank1 Forsikring/Oslo

- Hva ligger til grunn for min virksomhets resultat mht renholdkostnader i årets rapport?
- Hvordan jobber vi i min organisasjon med optimalisere kostnad/kvalitet renhold?
- Gjør vi noe i dag som jeg tror andre kan lære av oss?
- Har jeg noe å lære fra Magne og SpareBank1 Forsikring/Oslo?
- Hva tar jeg med meg hjem etter dette innlegget?

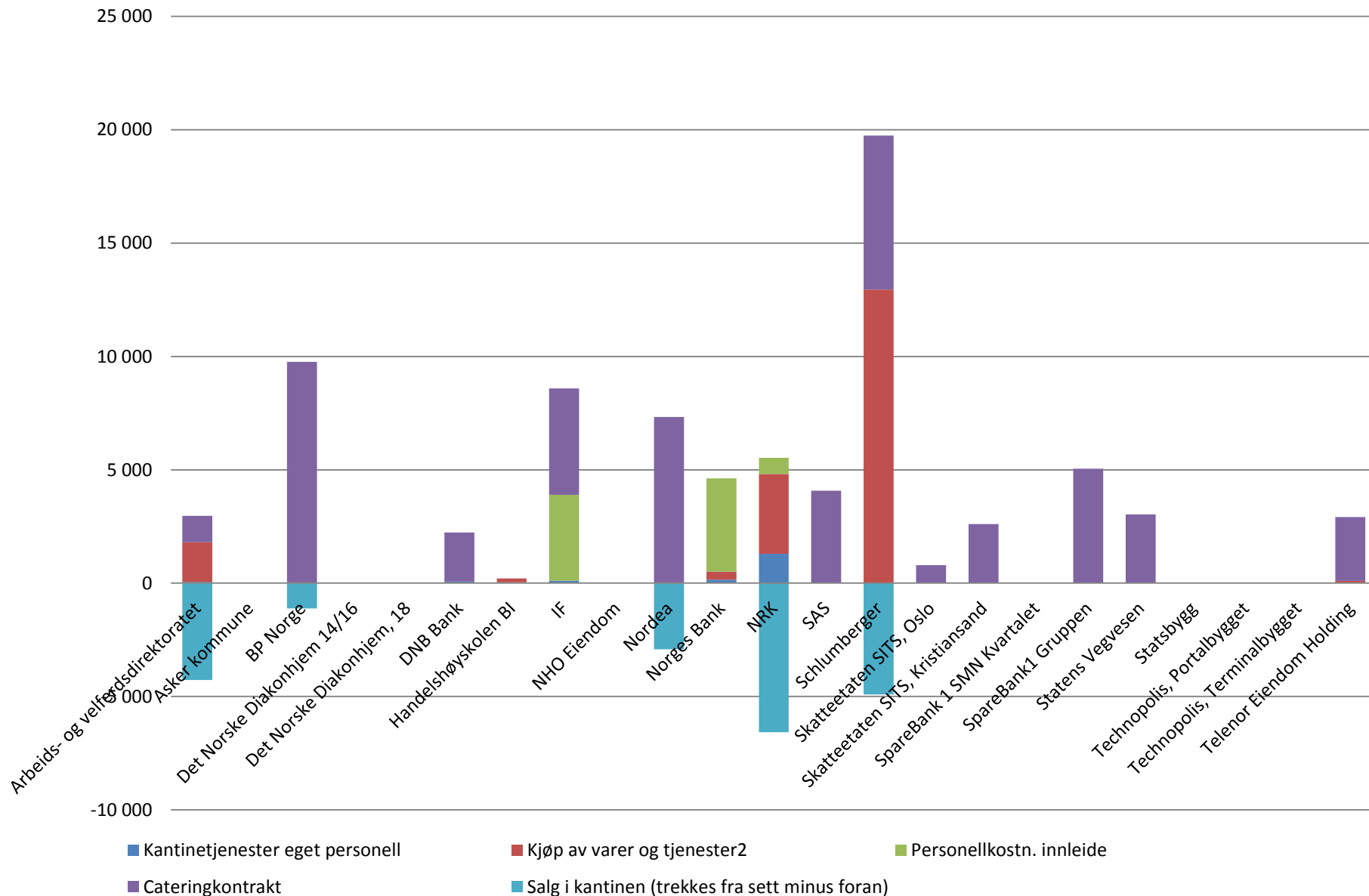
Kantinekostnader (salgsinntekter ikke medregnet)- kr per kontorarbeidsplass 2012-2014



Kantinekostnad (salgsinntekter ikke med) per bruker og per kontorarbeidsplass 2014



Kantinekostnader og salgsinntekter 2014



Magne Braathen- SpareBank1 Forsikring/Oslo

- Hva ligger til grunn for min virksomhets resultat mht kantinekostnader i årets rapport?
- Hvordan jobber vi i min organisasjon med optimalisere kostnad/kvalitet kantinekostnader?
- Gjør vi noe i dag som jeg tror andre kan lære av oss?
- Har jeg noe å lære fra Magne og SpareBank1 Forsikring/Oslo?
- Hva tar jeg med meg hjem etter dette innlegget?



Siste bilde.

Husk dette dokumentet er underlag for diskusjon, erfaringsutbytte og læring!

Prosessbenchmarking.