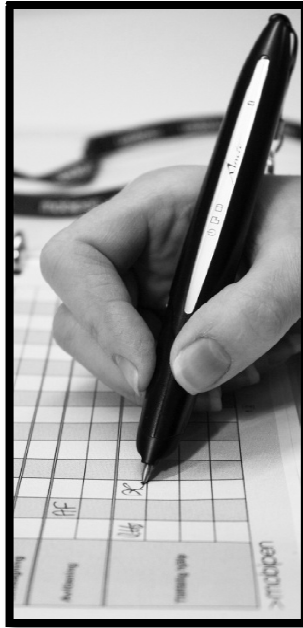


# CHALMERS



## Mobilt IT-stöd för kvalitetssäkring inom Facilities Management

*Examensarbete inom kandidatprogrammet  
Affärsutveckling och entreprenörskap inom byggsektorn*

**GRANBERG VIKTOR  
OLSSON MAGNUS**

Institutionen för bygg- och miljöteknik  
Avdelningen för Construction Management  
CHALMERS TEKNISKA HÖGSKOLA  
Göteborg 2010  
Examensarbete 2010: 53



EXAMENSARBETE 2010: 53

# Mobilt IT-stöd för kvalitetssäkring inom Facilities Management

Examensarbete inom kandidatprogrammet

Affärsutveckling och entreprenörskap inom byggsektorn

Institutionen för bygg- och miljöteknik  
*Avdelningen för Construction Management*  
CHALMERS TEKNISKA HÖGSKOLA

Göteborg, 2010

Mobilt IT-stöd för kvalitetssäkring inom Facilities Management

*Examensarbete inom kandidatprogrammet*

*Affärsutveckling och entreprenörskap inom byggsektorn*

© VIKTOR GRANBERG & MAGNUS OLSSON, 2010

Examensarbete/Institutionen för bygg- och miljöteknik,  
Chalmers tekniska högskola 2010: 53

Institutionen för bygg och miljöteknik  
Avdelningen för Construction Management  
Chalmers tekniska högskola  
412 96 Göteborg  
Telefon: 031-772 10 00

Omslag:  
Bild på digital penna för kvalitetssäkring genom Mobipen.

Institutionen för bygg- och miljöteknik  
Göteborg 2010

## Mobilt IT-stöd för kvalitetssäkring inom Facilities Management

*Examensarbete inom kandidatprogrammet  
Affärsutveckling och entreprenörskap inom byggsektorn*

Institutionen för bygg- och miljöteknik  
Avdelningen för Construction Management  
Chalmers tekniska högskola

## SAMMANDRAG

Denna rapport är baserad på en marknadsundersökning som vi har gjort inom Facilities Management. Begreppet Facilities Management kan enklast beskrivas med hjälp av en europeisk standard för Facilities Management-överenskommelser som även gäller som svensk standard SIS (Swedish Standard Institute):

”Integration av processer inom en organisation för att upprätthålla och utveckla de överenskomna tjänster som stödjer och förbättrar effektiviteten hos kärnverksamheten.”

Catrel AB utvecklar ett IT-system som heter Mobipen för mobil dokumentation med hjälp av en digital penna eller mobiltelefon. Catrels system hanterar överföringen av information från pappersblanketter till företagets IT-system automatiskt. Rapporten syftar till att åt Catrel tillhandahålla en marknadsundersökning som undersöker hur företag inom Facilities Management-branschen kvalitetssäkrar sina tjänster.

Metoden som använts är en kvalitativ marknadsundersökning vilket innebär att ett färre antal företag intervjuas på ett mer utförligt sätt. Företagen har intervjuats genom ett fysiskt möte eller per telefon. Intervjuerna har inletts med en demonstration av Catrels IT-system Mobipen och har sedan följts av frågor som tagits fram i samråd med Catrel.

En slutsats som vi har dragit i samråd med Catrel är att de större företagen har sina egna verksamhetssystem där de önskar lagra all information. Det skulle innebära att Catrel i så fall måste bygga integrationer till dessa system och vara en leverantör av mobilt system som förser verksamhetssystemen med information.

De mindre företagen har nog begränsad funktionalitet i sina verksamhetssystem och har då behov av att få ett eget verksamhetssystem som kan lagra den information de har behov av. I dessa fall har de behov av Catrels kompletta lösning och inte enbart den mobila datafångsten

**Nyckelord:** Facilities Management, Facility Management, FM, Catrel, Mobipen, IT-system, Kvalitetssäkring, dokumentation, information, marknadsundersökning, intervju

Mobile IT-support for quality assurance in Facilities Management  
Diploma Thesis in the Bachelor Programme  
Business Development and Entrepreneurship for Construction and Property  
GRANBERG VIKTOR  
OLSSON MAGNUS  
Department of Civil and Environmental Engineering  
Division of Construction Management  
Chalmers University of Technology

## **ABSTRACT**

The purpose of the report is on behalf of Catrel AB to provide a market investigation that examines how companies in the Facilities Management business secure the quality of their services.

The method that has been used is a qualitative market investigation which means that a fewer number of companies has been interviewed in a more detailed way. The companies have been interviewed through a physical meeting or through telephone. The interviews have started with a demonstration of the IT-system Mobipen provided by Catrel and has then been followed by questions produced in consultation with Catrel.

A conclusion that we have made in consultation with Catrel is that the larger companies have their own system of operations where they wish to store all their information. That would mean that Catrel in that way would have to build integrations to these systems and be a provider of a mobile system that supplies the system of operations with information.

The smaller companies have probably a limited functionality in their system of operations and have a need to have an own system of operations where they can store the information they need. In these cases they have a need of a complete solution from Catrel and not only have the mobile data capture function.

**Key words:** Facilities Management, Facility Management, FM, Catrel, Mobipen, IT-system, Quality, documentation, information, market investigation, interview

# Innehåll

SAMMANDRAG	I
ABSTRACT	II
INNEHÅLL	III
FÖRORD	V
1 INLEDNING	1
1.1 Syfte, avgränsning	1
1.2 Metod	1
2 OM FACILITIES MANAGEMENT	2
2.1 Definition av Facilities Management	2
2.2 Egen regi eller outsourcing	2
2.3 Marknaden för FM	3
3 CATREL AB	5
3.1 Hemtjänsten	5
3.2 Inspektioner	5
4 MARKNADSUNDERSÖKNINGEN	6
5 INTERVJU FÖRETAG A	7
5.1 Om företaget	7
5.2 Frågor	7
6 INTERVJU FÖRETAG B	13
6.1 Om företaget	13
6.2 Frågor	13
7 INTERVJU FÖRETAG C	20
7.1 Om företaget	20
7.2 Frågor	20
8 INTERVJU FÖRETAG D	26
8.1 Om företaget	26
8.2 Frågor	26
9 SLUTSATSER	30
<b>CHALMERS</b> , <i>Bygg- och miljöteknik</i> , Examensarbete 2010: 53	III





## Förord

Denna rapport är skriven som ett examensarbete för utbildningen Affärsutveckling och entreprenörskap inom byggsektorn vid Chalmers tekniska högskola i Göteborg. Examensarbetet omfattar 15 av utbildningens 180 högskolepoäng som leder fram till en teknologie kandidatexamen.

Examensarbetet är skrivet som en marknadsundersökning åt Catrel AB i Norrköping, där företag verksamma i Facilities Management branschen har intervjuats. Handledare på Catrel AB har varit Magnus Larsson, VD. Vidare har Bert Luvö varit handledare och examinator på Chalmers.

Marknadsundersökningen består av intervjuer med fyra olika företag. På grund av önskad anonymitet från företagets sida har inga namn använts i rapporten.

Vi vill tacka Catrel AB genom Magnus Larsson för möjligheten att få skriva examensarbetet i samarbete med dem. Ett stort tack riktas även till Bert Luvö för god handledning samt till de fyra företag med representanter som har ställt upp på intervjuer.

Göteborg juni 2010

Viktor Granberg

Magnus Olsson



# 1 Inledning

Denna rapport är skriven som examensarbete och avslutande del för programmet Affärsutveckling och entreprenörskap inom byggsektorn på Chalmers Tekniska Högskola i Göteborg. Examensarbetets omfattning motsvarar 15 högskolepoäng. På uppdrag av Catrel AB i Norrköping har en kvalitativ marknadsundersökning genomförts för att kartlägga hur företag inom FM-branschen kvalitetssäkrar sina tjänster. Catrel är en marknadsledande systemleverantör av mobilt IT-stöd för dokumentation, tid- och insatsuppföljning inom vård- och omsorg. Den tekniska lösningen skulle även kunna utvecklas för nya kundsegment och ett område som företaget identifierat är FM-branschen. Innan företaget investerar i produktutveckling och marknadsåtgärder önskar de få en bättre bild av hur marknaden ser ut samt vilka behov ledande företag har av information från mobil personal.

## 1.1 Syfte, avgränsning

Rapporten syftar till att åt Catrel tillhandahålla en kvalitativ marknadsundersökning som undersöker hur företag inom FM-branschen kvalitetssäkrar sina tjänster. Marknadsundersökningen har genomförts med företag som är verksamma inom FM-branschen. De företag som har kontaktats har antingen varit företag som tillhandahåller totala FM-lösningar eller företag som tillhandahåller enskilda lösningar. Catrel har begärt att marknadsundersökningen vänder sig till företag med minst 50 anställda. Geografiskt har undersökningen haft en avgränsning till den svenska marknaden. Dessa avgränsningar är utformade i samråd med Catrel för att få ut maximalt värde av den kvalitativa marknadsundersökningen.

## 1.2 Metod

Metoden som använts, enligt Catrels önskan, är en kvalitativ marknadsundersökning vilket innebär att ett färre antal företag intervjuas på ett mer grundläggande sätt. Företag har valts ut via avgränsningarna och kontaktats per telefon. Med de företag som visat intresse har sedan en fysisk intervju skett då varit möjligt. Alternativet har varit en intervju per telefon. Intervjuerna har inletts med en demonstration av Catrels IT-system Mobipen och har sedan följts av frågor som tagits fram i samråd med Catrel. För att inte gå miste om värdefull information har intervjuerna spelats in digitalt.

## 2 Om Facilities Management

Facilities Management är ett engelskt låneord utan någon direkt svensk översättning. Begreppet kallas även ibland för Facility Management. Det är inga direkta skillnader mellan dessa två begrepp utan något som beror på i vilket land termen används. Facility Management är det vanliga benämningarna i USA och Australien medan Facilities Management används i Storbritannien och i största delen av Europa. Det finns dock vissa skillnader i innebörden av begreppen. Förklaringen lyder:

”Facility management' tends to mean the management of a 'facility', for example a hospital or office complex, whereas 'facilities management' refers to a broader range of activities.” (Global FM, 2010)

I denna rapport kommer begreppet Facilities Management att användas utan att göra någon skillnad med avseende på innebörden i begreppet. Hädanefter kommer begreppet förkortas till FM.

För att kunna förklara vad FM innebär behöver ett företags verksamhet delas upp i två delar: kärnverksamhet och stödprocesser. Med kärnverksamhet menas företagets huvudsakliga sysselsättning medan stödprocesser syftar på de övriga aktiviteter som är nödvändiga för företagets verksamhet men som inte är direkt kopplade till själva verksamheten. Exempel på stödprocesser kan vara städning av lokal och telefonväxel. FM innebär att med olika medel samordna ett företags stödprocesser så att de stödjer kärnverksamheten för maximal effektivitet och produktivitet. (IFMA, 2010)

### 2.1 Definition av Facilities Management

Eftersom det i många fall kan vara oklart vad FM egentligen innebär har det år 2006 tillkommit en europeisk standard för FM-överenskommelser som även gäller som svensk standard enligt SIS (Swedish Standard Institute). Standarden har främst tillkommit för att öka förståelsen för FM och förenkla överenskommelser mellan leverantörer och användare av FM-tjänster. (FM konsulterna, 2010) Enligt standarden är definitionen på FM:

”Integration av processer inom en organisation för att upprätthålla och utveckla de överenskomna tjänster som stödjer och förbättrar effektiviteten hos kärnverksamheten.” (SS-EN 15221-1, 2008)

Denna definition har anammats av de flesta av de europeiska FM-organisationerna (Jensen, 2008). Innan standarden togs fram fanns ingen definition som de olika aktörerna enades kring, däremot hade olika organisationer sina egna definitioner. Däribland amerikanskbaserade International Facility Management Association (IFMA) vars definition lyder:

“Facility management is a profession that encompasses multiple disciplines to ensure functionality of the built environment by integrating people, place, process and technology.” (IFMA, 2010)

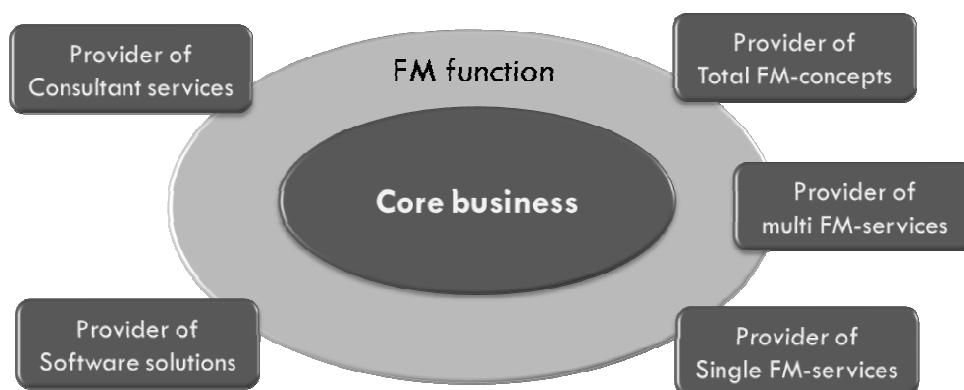
### 2.2 Egen regi eller outsourcing

Ett företag kan välja mellan att hantera sina FM-tjänster i egen regi eller genom att anlita en extern leverantör av tjänsterna. Företag som sköter sin egen FM bildar ofta en egen avdelning inom företaget med fokus på detta. I vissa fall bolagiseras denna

FM-avdelning. Möjligheten finns sedan att sälja avdelningen. Ett exempel på detta är Skanskas FM-avdelning som bolagiserades och blev Skanska FM för att sedan förvärfvas av ett riskkapitalbolag och byta namn till Coor Service Management (Coor Service Management, 2010). Att anlita en extern leverantör av tjänster kallas även för outsourcing. Begreppet outsourcing slog igenom 1989 då fotofirman Kodak Eastman valde att låta dataföretaget IBM driva företagets IT-system. Anställda på Kodak Eastman som arbetade med detta flyttades då över till IBM (Jensen, 2008). Några år senare, 1996, behövde IBM göra en förändring för att öka företagets lönsamhet och vände sig då till Johnson Control för att outsourca företagets FM-tjänster. I Sverige skedde den första stora outsourcingen 2000 när Skanska FM förvärvade Ericssons interna servicebolag (Coor Service Management, 2010). Vid outsourcing sköts företagets FM-tjänster av ett externt företag som enbart ägnar sig åt FM. Det är även vanligt att företag använder sig av en kombination av FM i egen regi och tjänster från externa leverantörer (IFMA, 2010).

## 2.3 Marknaden för FM

Marknaden för FM växer sig allt större. Eftersom FM är ett samlingsnamn för diverse mindre tjänster, som exempelvis reception och lokalvård, har de olika beståndsdelarna av FM funnits länge på marknaden medan själva begreppet som helhet är relativt nytt. De olika aktörerna på FM-marknaden är företag som hanterar endast ett segment inom FM, exempelvis städning, medan andra företag tillhandahåller en helhetslösning för FM. Andra aktörer kan vara bygg- eller installationsföretag som hanterar FM-tjänster vid ombyggnation eller underhåll av byggnader.(Jensen, 2008) Sammanfattningsvis kan de olika aktörerna på FM-marknaden delas in i fem kategorier:



Figur 1 Olika typer av FM-företag. (Jensen, 2008)

Catrel AB kan kategoriseras som en Provider of software solutions enligt figur 1.

Överlag har det inte gjorts speciellt många undersökningar gällande marknaden för FM. Den mest grundläggande undersökningen gjordes 2004 och 2005. Enligt den undersökningen omfattar marknaden i Sverige 23 miljoner Euro medan motsvarande siffra för Norden är 53 miljoner Euro. Av marknaden stod den outsourcade marknaden för 25 % och den årliga tillväxten var 8 % om året (Capgemini, 2005).

Enligt en annan undersökning omfattar den svenska FM-marknaden över 100 miljarder SEK medan summan för Norden är över 400 miljarder SEK. Dessa siffror omfattar såväl FM som sköts av företag i egen regi såväl som outsourcad FM. (IFMA, 2010)

Viktigt att ha i åtanke är att FM-marknaden är växande, inte minst i Sverige (IFMA, 2010). Enligt dessa undersökningar skulle marknaden vuxit enormt mycket på några år. Troligtvis beror skillnaden delvis på marknads tillväxt men också till stor del på en annorlunda definition av branschen. Det finns i dagsläget ingen klar definition av vilka företag som kan klassa sig som FM-företag och därmed inkluderas på FM-marknaden. Detta är viktigt att ha i åtanke när siffrorna granskas. På grund av att det är en ständigt växande marknad måste siffrornas publiceringsdatum även beaktas. Detta kan vara anledningar till varför olika marknadsundersökningar kommer fram till väldigt varierande värden på marknaden.

### **3 Catrel AB**

Catrel AB utvecklar ett IT-system som heter Mobipen för mobil dokumentation med hjälp av en digital penna eller mobiltelefon. Mobipen är en mobil dokumentationslösning baserad på Anotos digitala penn- och pappersteknologi som gör det möjligt att överföra handskrivna information från pappersblanketter direkt till företags IT-system. Informationen skickas, via mobiltelefon eller dockning av pennan till en dator, till Catrels system där informationen teckentolkas. All information som skrivs lagras digitalt, vilket ökar möjligheterna för såväl effektivisering som ökad användarvänlighet inom bland annat service, försäljning och besiktning. Catrels system hanterar överföringen av information från pappersanteckningar till företagets IT-system automatiskt. Tidigare har denna process skapat ett merarbete för företaget som minskat effektiviteten hos den anställda. Mobipen ger användaren bland annat en kvittens på att användaren är på den utvalda platsen. Det går exempelvis att sätta upp en unik etikett (RFID, Anoto-etikett) på objektet och genom att markera med den mobila enheten på etiketten så fås en kvittens på att användaren verkligen befinner sig vid objektet. I samband med detta finns det även möjlighet att få tidpunkten för när aktiviteten startar. Det är även möjligt att registrera dokumentation med den mobila enheten och sedan få en sluttid för när aktiviteterna är klara.

Sammanfattningsvis är fördelarna med Catrels IT-system: sänkta kostnader, högre intäkter och bättre ergonomi för användaren. Catrels verksamhet är indelad i affärssegmenten: vård och omsorg, service och inspektioner samt processutformade lösningar.

#### **3.1 Hemtjänsten**

Catrels IT-system Mobipen används främst inom vård och omsorg där det är anpassat och fått namnet Mobipen Care. Systemet används av över 40 kommuner idag, bland annat av Stockholm Stad. Systemet går ut på att varje vårdtagare har en etikett i dörrkarmen där personalen kan registrera med den digitala pennan när de kommer och går hos vårdtagaren. Hemma hos vårdtagaren finns även en pärm där personalen kan dokumentera vilka insatser de utfört samt eventuella avvikelser från plan. Den digitala pennan har en inbyggd klocka vilket gör det möjligt att få exakta tider för utförda besök hos vårdtagarna. . All dokumentation lagras i den digitala pennan och kan sedan överföras till det centrala IT-systemet via en speciell dockningsstation eller via en mobiltelefon.

#### **3.2 Inspektioner**

Mobipen kan även användas för inspektioner. Det finns ett behov hos kunder att få digitala rapporter och statistik från utförda inspektioner. Därför erbjuder Catrel ett inspektionssystem med inrapportering via digital penna. I systemet ingår även ett flertal inspektionsblanketter samt möjlighet att skräddarsy blanketter utifrån kundens önskemål. Systemet har även funktioner för sökning och statistik. Kunden använder den mobila pennan för dokumentation som sedan förs över till IT-systemet.

## 4 Marknadsundersökningen

Marknadsundersökningen består av en kvalitativ undersökning där fyra företag verksamma i FM-branschen intervjuats. En kvalitativ marknadsundersökning innebär att ett färre antal företag undersöks på ett mer grundläggande sätt än vid en kvantitativ marknadsundersökning. Denna metod ger utförligare och djupare insikter hos ett färre antal företag jämfört med den kvantitativa metoden som endast medger ytlig information. Detta är viktigt för Catrel eftersom de önskar djupare information från företagen istället för mer övergripande information.

Syftet med intervjuerna har varit att utreda hur de kvalitetssäkrar sina tjänster idag, vilka behov av lösningar de har och hur de skulle kunna tillämpa Catrels system för kvalitetssäkring. Företagen som intervjuats är ett säkerhetsföretag, ett multiserviceföretag med städ som huvudverksamhet och två IFM-leverantörer. IFM betyder Integrated Facilities Management och innebär att företaget levererar en helhetslösning av FM. Enligt figur 1 kategoriseras ett IFM-företag som Provider of total FM-concepts.

Tre av intervjuerna har skett genom ett fysiskt möte medan den fjärde intervjun genomfördes via telefon. Vid de fysiska mötena har en presentation och demonstration av Catrels system Mobipen genomförts för att ge företagen en bild av hur systemet fungerar. Catrel har bidragit med ett demonstrationsexemplar av Mobipen Care som används inom hemtjänsten. Frågorna i de följande intervjuerna består av på förhand genomarbetade frågor samt följdfrågor som dykt upp under tiden intervjun fortlöpte. Det är viktigt att poängtera att all fakta och åsikter härstammar från de intervjuade själva och har inte kritiskt granskats mot andra källor.



## 5 Intervju Företag A

Intervjun med Företag A har skett i form av ett fysiskt möte med en kvalitetssamordnare på bolagsnivå i företaget. Kvalitetssamordnarens uppgift på företaget är att hålla koll på kvalitetssäkring av företagets tjänster och bistå verksamheten i olika sammanhang för att de ska leva upp till rätt nivå av kvalitet. Kvalitetssamordnaren genomför även internrevisioner för att säkerställa att företaget lever upp till deras verksamhetssystem ur kvalitets- och miljösynpunkt, samt att de lever upp till alla de lagar och regler som omfattar verksamheten.

### 5.1 Om företaget

Företag A är ett ledande säkerhetsföretag i Sverige och är även en stor aktör inom säkerhet i resten av världen. Kärnverksamheten är säkerhetstjänster som är uppdelade i olika divisioner i Sverige. Det finns en division för väktare som utför rondering och patrullering. En annan division har stationära väktare på större bevakningsobjekt, exempelvis reception, bevakningscentraler och portvakter. Företaget har även en division som ansvarar för säkerhetsleveranser till flygverksamheter. Ytterligare en division erbjuder tjänster inom larmmottagning och larmförmedling, kameraövervakning samt positionering med hjälp av GPS.

### 5.2 Frågor

#### Vilka krav ställs på kvalitetssäkring inom företaget?

Företag A arbetar efter Svensk Standard där ISO 9001 är en kvalitetsstandard och ISO 14 001 en miljöstandard. Dessa standarder reglerar vad som får göras och inte. Det finns även olika interna handböcker om exempelvis bevakning, inköp, personal och säkerhetsskydd. Sammanfattningsvis finns det ett antal interna handböcker och processer för hur saker och ting skall hanteras.

#### Vill företaget säkra faktureringen?

För fakturering finns ett system som registrerar allt som görs. Företag A är som tidigare nämnt uppdelat i divisioner, men de jobbar alla utifrån samma interna regelverk och miljöcertifiering men med olika kvalitetscertifieringar. Kvalitetssamordnarnas uppgift i bolaget är att hålla koll på detta och bistå verksamheten i olika sammanhang för att den ska leva upp till kraven. De gör även interna kvalitetsrevisioner. Detta görs för att säkerställa att företaget lever upp till verksamhetssystemet ur kvalitets- och miljösynpunkt, det vill säga att företaget jobbar enligt ISO 9001 och ISO 14001, men också att säkerställa att alla lagar och regler som omfattar verksamheten följs.

#### Har företaget krav på att få in arbetstid?

Det finns krav på att få in arbetstid och det ingår som en del i Företag A:s kvalitetssystem. Kvalitetssystemet skiljer sig åt beroende på vilken division inom företaget det gäller. Det är endast avdelningen som arbetar med stationär bevakning som är kvalitetscertifierade. De arbetar med ett system som kallas för VBS vilket betyder Väktarnas Bevaknings Stöd som används på alla objekt. I systemet ingår

bland annat en dagjournal som är av central betydelse i kvalitetssystemet och det första en väktare gör när han påbörjar sitt pass är att logga in sig i dagjournalen. Oftast finns dagjournalen i PC-version och då loggar väktaren in sig med ett lösenord. På vissa objekt är det dock inte möjligt att ha en datoriserad VBS och då används det istället en manuell dagjournal där instruktionerna finns i en pärmversion istället för i datorn. Väktaren loggar in sig i dagjournalen och skriver att passet påbörjas. I och med detta kvitteras också att väktaren tagit del av föregående väktares noteringar i dagjournalen och dels de rapporter som har blivit under föregående arbetspass. Det kanske allra viktigaste är om en föregående väktare skrivit en avvikelserapport. Med en avvikelserapport menas att en väktare skrivit en notering om att de ordinarie instruktionerna inte längre är aktuella på grund av någon form av avvikelse. Exempelvis om ett lås gått sönder och väktaren inte kan gå den ordinarie vägen utan måste välja en alternativ väg.

Till allt detta så finns det en speciell databas kopplad där alla rapporter loggas och registreras. Det kan vara avvikelserapporter som företaget själva skrivit, reklamationer där kunden har noterat en avvikelse mellan beställd leverans och utförd leverans eller förbättringsrapporter där någon ur den egna personalen upptäcker att något skulle kunna göras bättre på ett annat sätt. Alla rapporterna hamnar i en databas som håller koll på detta och allt måste besvaras inom en viss tid beroende på typ av rapport. Exempelvis måste en avvikelserapport besvaras inom fem arbetsdagar. Med besvarande menas inte att problemet måste vara löst inom svarstiden, däremot att en bekräftelse gjorts och att ett förslag på lösning och en tidpunkt för detta lämnats. Då är den besvarad, dock inte färdig. I databasen finns en automatik som håller koll på att ärendena följs upp. När ärendet är färdighanterat får kvalitetschefen avgöra om ärendet är klart i och med detta eller om det måste vidare till regionchefsgruppen. Exempelvis för att förhindra att inte samma problem inträffar någon annanstans i Sverige som inte har kontakt med det här objektet och inte vet att det har hänt. Grundstommen i alla kvalitetssystem är att göra en ständig förbättring och detta är ett utav sätten som leder till ett ständigt förbättringsarbete och det är centralt i verksamheten.

Kvalitetssamordnaren gör internrevisioner och sedan finns det Svensk brand- och Säkerhetscertifiering som är Företag A:s ackrediteringsorgan och de gör externa revisioner. Detta innebär att en extern revisor granskar hur verksamheten fungerar på en viss plats. De avvikelser som blir vid intern- och externrevisionerna redogör kvalitetssamordnaren för i kvalitetssamordnargruppen som träffas ett antal gånger om året. Tanken med det är att kvalitetssamordnargruppen ska ta med sig informationen tillbaka och vidta förebyggande åtgärder inom sin region för att säkerställa att inte samma fel uppstår på nytt på annan plats. Därav finns det på företaget en databas för kvalitetssamordnarna där de efter varje externrevision lägger in avvikelser och liknande så att alla kan läsa och ta del av hur det ser ut och vad som har hänt.

### **Har kunden krav på information och dokumentation?**

Kundens krav på information och dokumentation varierar väldigt mycket. Det finns kunder som inte bryr sig speciellt mycket, utan bara konstaterar att tjänsten fungerar och att det finns folk på plats där det förväntas att det skall finnas folk på plats. Medans andra kunder kräver information och verifikat på att arbete verkligen har utförts för varje minut som faktureras för. Inom divisionen med de ronderande väktarna används ett system som heter GRS (Guard Report System) där det används

en läspenna som fungerar som en streckkodsläsare. Systemet bygger på att streckkodsetiketter placeras ut hos kunderna med speciella märken för att kunna registrera när ett uppdrag påbörjas och avslutas. Utöver märken för tidsrapportering finns tre andra typer av märken: riskmärken, zonmärken och servicemärken. Riskmärket markerar en specifik risk. Zonmärket rapporterar från ett visst utrymme inom företaget beroende på uppdelning. En rapporteringszon kan exempelvis vara ett enda rum eller en större del av lokalen. Servicemärket rapporterar vilka specifika serviceåtgärder som vidtas. Det finns ett system för hur streckkodsetiketterna används och en speciell färgmarkering på varje streckkodsetikett för att personalen ska förstå vad märket har för funktion.

Detta är ett system som påminner till viss del om Catrels system Mobipen. GRS systemet har även streckkodsetiketter för bokstäver och siffror vilket möjliggör kortare meddelanden. Exempelvis vid en legitimationskontroll kan ett personnummer skrivas in i systemet eller föras in via streckkod på till exempel ett körkort. Väktarna har även med sig olika streckkoder som har olika betydelse och kan användas vid olika inträffanden. Till exempel kan en streckkod betyda att en dörr står olåst.

### **Har ledningen krav på information och dokumentation från fältet?**

Ledningen har stora krav på information för att följa upp och säkerställa att verksamheten fungerar på ett korrekt sätt. En annan viktig del i verksamheten är att informera kunderna vad som händer för att påminna dem om att Företag A gör en insats som behövs. Exempelvis om en väktare på sin nattliga rond åtgärdar en påträffad brandrisk kan det rädda företaget från katastrof. Det är viktigt att informera kunden om en sådan händelse, i första hand för att de skall kunna vidta egna förebyggande åtgärder för att detta inte skall upprepas samt att motivera dem att fortsätta anlita Företag A.

### **Är det av intresse med information på plats om vad som är utfört?**

I dagjournalen kan all personal som kommer se vad som hände i föregående pass eller i flera föregående pass.

### ***Har väktarna med sig dagjournalen ute på fältet?***

Endast väktare som finns stationärt på ett objekt har tillgång till dagjournal. De ronderande väktarna har det inte. De har däremot information på annat vis, bland annat har de instruktioner och bevakningsorder. En bevakningsorder kan väktarna ta del av när de hämtar nycklar eller liknande och den kan bestå av information från kunden, exempelvis när de önskar att väktarna kommer och gör en låsrond.

Det är viktigt att väktarna får information innan påbörjat arbetspass för att de skall kunna lägga upp arbetet. De har också med sig information ut på fältet för att kunna svara på frågor eller om de behöver kolla upp något. De har möjlighet att gå igenom det innan de påbörjar sitt pass. Väktarna utför ofta bevakning på varierande tider om det inte finns en orsak till att det måste ske på ett visst klockslag. Exempelvis att väktarna måste låsa en byggnad vid en viss tid. Det är dock önskvärt att ha bevakningsronder på varierande tider och då kan väktarna komma när de önskar. Det är skillnad när det gäller stationära uppdrag eftersom då skall ett visst objekt bemannas under en viss tidpunkt.

## **Hur jobbar företaget internationellt?**

Företag A jobbar ganska mycket internationellt och andelen internationellt arbete ökar i och med att fler och fler företag idag tillhör någon form av företagskonstellation, exempelvis en koncern. Detta leder till att Företag A ofta får hålla kontakt med kollegor framförallt i Europa och även globalt eftersom det handlar om företag som finns i många länder. Kvalitetssäkring är unikt för varje land. Där finns det ingen gemensam nämnare.

## **Vilka lösningar är företaget i behov av?**

Ett projekt som pågår just nu är att Företag A:s kvalitets- och säkerhetsavdelning undersöker att certifiera arbetsmiljön. En av kvalitetssamordnarens kollegor har varit på en utbildning för att lära sig mer om OHSAS 18001. OHSAS betyder Occupational Health and Safety Assessment Specification och är en internationell standard för att certifiera arbetsmiljö med fokus på ledningssystem. Att certifiera arbetsmiljön tror kvalitetssamordnaren kommer att komma inom några år.

För Företag A är det viktigt att minimera personalomsättningen av många olika skäl. Först och främst för kvalitetsskäl. Rättare sagt, företaget vill minimera icke önskvärd personalomsättning. I vissa lägen kan personalomsättning vara bra. Om företaget av någon anledning får övertalighet någonstans är personalomsättning ett sätt att bli av med detta utan att behöva tillgripa andra åtgärder som att varsla anställda om uppsägningar och likande. Exempelvis på grund av arbetsbrist. Generellt sett jobbar företaget ganska mycket med att minimera personalomsättning. Dels därför att få in nya personer betyder att det tar ett tag innan de har lärt sig allt tillräckligt mycket för att kunna fungera i en tillräckligt jämn och hög kvalitetsnivå. Om en person byts ut mot en ny blir det alltid en sänkning på kvalitetsnivån. Det är den biten som kvalitetssamordnaren anser vara den viktigaste. Den andra biten är att det kostar pengar att byta personal med exempelvis utbildningskostnader. Varje personalbyte beräknas kosta 100 000-tals kronor. För att överhuvudtaget få jobba som väktare krävs väktarutbildning ett, sedan behövs 160 timmar praktiskt yrkesträning innan den blivande väktaren får gå väktarutbildning två för att bli färdig väktare och detta måste ske inom tre månader från och med en anställning. Sker det inte inom utsatt tid måste utbildningen börja om från början. Då blir det ännu krångligare och kostar ännu mer pengar. Därför är Företag A väldigt angelägna om att kunna bibehålla personal som är utbildad och klar och fungerar på alla sätt och vis. Dels för att de har utbildningen som krävs enligt lag för att bli väktare och dels för att de är upplärda på respektive objekt där upplärningstiden kan variera väldigt mycket. Vissa projekt kanske väktaren lär sig ganska snabbt därför att de är relativt enkla och okomplicerade medan andra objekt kräver mycket längre tid. Ett exempel är att vara väktare på ett stort sjukhus, där det tar tid för väktaren att lära sig att hitta allting och lära sig alla tekniska system som väktaren måste ha hyfsad koll på hur de skall hanteras. Detta tar tid och kostar pengar. Därför är det både en kvalitetsaspekt och en ekonomisk aspekt i detta.

## **Vad skulle företaget kunna tjäna på Catrels system?**

Kvalitetssamordnaren har väldigt svårt att se hur Företag A skulle kunna använda ett sådant system rakt av eftersom det finns så mycket specialfunktioner inbyggda i det system som används idag. Exempelvis företagets GRS-system är helt egenutvecklat och företaget har personal på IT-avdelningen som arbetar först och främst med

underhåll samt med utveckling och de bygger in funktionalitet i det löpande över tiden. När det gäller företagets VBS-system som används på stationära uppdrag har det köpts in av en konsult som jobbat på företaget i många år och är väl insatt och förtrogen med företagets verksamhet och behov. Företaget har också egen kompetens för att driva och underhålla systemet. Sammanfattningsvis så jobbar Företag A mycket med egen kompetens i de här frågorna. Anledningen till detta är att det finns otroligt många kopplingar mellan olika system, allt ifrån avtalssystem som registrerar företagets kunder, uppdrag, avtal och så vidare. De här systemen redovisar att företaget utför tjänsterna och håller koll på saker och ting, därför blir det väldigt komplext för någon som inte är insatt i allt det här. Sedan finns det människor som är jätteduktiga på sådant och det är kvalitetssamordnaren medveten om samt anser att det är ett stort steg i alla fall.

Företag A:s verksamhet startade 1934 och när kvalitetssamordnaren började 1976 fanns det knappt några datorer i verksamheten överhuvudtaget. Därefter har det formligen exploderat. De första datorerna som fanns var egentligen terminaler med stordatasystem medan det idag har brutits ner i mindre system som kommunicerar med varandra och skickar information.

Kvalitetssamordnaren har personligen tittat på system liknande Mobipen under sin tid som ansvarig för Företag A:s parkeringsverksamhet i Göteborg. Kvalitetssamordnaren tittade då på olika system att kunna använda vid utfärdande av kontrollavgifter såsom parkeringsböter.

### **Vill företaget kunna ta bilder?**

Företag A använder idag två system för detta. Dessa system har fotograferingsmöjlighet. Detta är dock känsligt med tanke på personuppgiftslagen, det kan därför inte hanteras hur som helst utan måste skötas med omtanke.

### **Vem fattar beslut?**

För den här typen av inköp, när det handlar om mycket pengar, krävs det enligt attestordningen att det är företagets VD som fattar beslut. Oftast är det olika projektgrupper som driver på ett projekt och rekommenderar ett beslut. Sammanfattningsvis måste, rent formellt, större beställningar undertecknas av företagets VD enligt attestordning.

### **Skulle företaget vara intresserade av att köpa detta som en tjänst (outsourca) eller driva det själva?**

Detta är en komplicerad fråga att svara på, på ett enkelt sätt. För Företag A är det inte aktuellt med ett flertal stabsfunktioner som finns till för att driva ett system. Detta kostar pengar och det är viktigt att företaget håller sig uppdaterat på allt som händer och sker hela tiden. Det är däremot ett bekymmer att den information som finns i företagets system inte får komma ut och ge möjlighet att någon annan kommer åt den. Graden av sekretess går från allmän sekretess, att ingen obehörig eller någon utanför företaget får tillgång till information, till system som hanterar uppgifter som rör känsliga objekt. Sådana uppgifter är så pass hemliga att Företag A själva begränsar tillgången till dem. Eller rättare sagt, endast personer som jobbar med det specifika

objektet har möjlighet att komma åt uppgifterna, medan annan behörig personal som finns i IT-systemet inte har möjlighet att komma åt det. Sekretessen får säkerställas antingen genom att objektet inte finns i systemet eller att ett specifikt system sätts upp, som inte finns i Företag A:s vanliga nätverk, och hanterar det specifika objektet. Därför är själva tanken på att köpa in ett system där en extern part har någon som helst koppling till våra IT-system i princip omöjlig.

### **Hur skulle det perfekta flödet av information se ut för företaget?**

Rent administrativt skulle det gå att svara relativt enkelt på detta. Dock krävs det att hänsyn tas till de olika aspekterna som finns med kundens integritet och sekretesskrav mot personer inom vår egen organisation som inte jobbar med det specifika uppdraget. Framför allt är det viktigt att tänka på alla tänkbara och otänkbara kopplingar till externa möjligheter. Exempelvis att företaget inte kan erbjuda en bredbandsuppkoppling till företagets nätverk till en dator som inte är preparerad av företagets egen IT-avdelning. Det får inte ens finnas en möjlighet. Det finns IT-människor som påstår att sådant kan lösas genom exempelvis en bock i en ruta och sedan är det säkert. På Företag A är det emellertid väldigt noggrant och det får inte ens finnas en fysisk möjlighet till koppling. Därför är själva grundtanken med ett perfekt flöde av information ganska främmande.

### **Övrig information efter intervjufrågorna**

Företag A försöker att jobba så effektivt som möjligt med verksamhetssystemet som egentligen är ett kvalitetssystem. Det innefattar mycket regelverk. Dessutom försöker de använda så mycket hjälpmedel de kan för att rationalisera och effektivisera informationsflödena. Problemet med detta är dock att ha koll på sekretessbiten och att säkerställa att det inte finns ens en fysisk möjlighet för någon obehörig att komma åt information. Det ligger i sakens natur att alla uppgifter som en kund har anförtrott Företag A stannar inom företaget och att ingenting görs som kan avslöja hur mycket bevakning en kund har och mellan vilka klockslag det sker. Detta är Företag A väldigt noga med.

## 6 Intervju Företag B

Intervjun med Företag B har skett i form av ett fysiskt möte på företagets huvudkontor i Stockholm med företagets miljö- och kvalitetsansvarige.

### 6.1 Om företaget

Företaget var ursprungligen en FM-avdelning i en stor byggkoncern som blivit bolagiserat. Sedan har företaget köpts upp av riskkapitalister och bytt till ett namn som inte längre har med byggkoncernen att göra. I ett tidigt skede av företagets historia förvärvades även FM-avdelningen hos en stor mobiltelefonföretagare. Lite senare, efter namnbytet, förvärvades även en stor biltillverkares och ett flygbolags FM-avdelningar. Företaget är även servicepartner med ett större fastighetsbolag. Hos de nämnda bolagen, samt många andra, sköter företaget all eller delar av deras FM-tjänster. Hos vissa globala företag har Företag B endast hand om deras FM-tjänster inom norden. En styrka hos företaget är att de är väldigt spridda över verksamheten till skillnad från en amerikansk konkurrent som inriktar sig på de absolut största företagen. Företagets affärsidé är att växa utifrån nordens successivt och att vara störst på den nordiska marknaden och framförallt den svenska marknaden. Företaget är i nuläget också störst på den nordiska marknaden. Däremot är företaget inte störst i Finland där det finns väldigt många små FM-leverantörer med Single Services. Enligt den miljö- och kvalitetsansvarige finns det i Finland ingen stor FM-leverantör över huvud taget. Där har IFM inte slagit igenom som i de övriga nordiska länderna. De har inte förstått att det går att tjäna på att integrera sina FM-tjänster. Av de nordiska länderna är marknaden stor i Sverige och Danmark, medan marknaden i Norge har stor tillväxt. Det är en omogen marknad i Norge med hög lönsamhet. Det finns mycket att vinna där. I Finland är det tuffare, de är lite motsträviga. De är nöjda med situationen som den är idag och har kanske inte insett potentialen med FM. I Danmark finns det också väldigt stor potential. Den miljö- och kvalitetsansvarige kan inte säga någon storlek på marknaden utan hänvisar i sådana fall till företagets marknadsavdelning.

### 6.2 Frågor

#### **Hur kvalitetssäkras företagets processer och tjänster idag?**

I dagsläget jobbar företaget med en stor förändring av kvalitetssäkringen. Företaget arbetar med ett stort internt projekt där krav ställs på att det mesta av ärendehantering ska komma in i ett system och på vilket sätt det kommer in i systemet. Själva utförandet av tjänsten styrs inte centralt utan styrs beroende på överenskommelser med kunden. Detta gäller även för hur uppföljningen styrs. FM-lösningarna varierar beroende på kunden och tjänsterna regleras i avtal. Detta har lett till att verksamhetsstyrningen blivit väldigt decentraliserad. Däremot har det funnits ett tydligt ansvar av mandat att cheferna lokalt får fatta beslut om tjänsternas utformning. Från det systemet går företaget idag mot att allting skall göras på ett sätt inom företaget. Detta är en väldigt stor förändring som i nuläget är påbörjad och kommer att träda i kraft under senare delen av året. Beroende på avtal med kund kommer vissa att behöva ändra mer på sina arbetsätt och andra mindre. Arbetsättet kommer alltså att gå ifrån att ha varit styrt av chefen och dennes överenskommelser till att bli styrt centralt i företaget.

### **Är det av intresse att effektivisera dokumentationen på fältet för företaget?**

Det finns en programvara och ett ärendehanteringssystem för dokumentation på fältet. Detta är grunden i systemet. Det har funnits en tidigare version som nu håller på att uppdateras. Med uppdateringen kommer det finnas möjlighet att använda flera olika språk i systemet, det har inte funnits tidigare. Det har enbart varit svenska. Det finns även ett flertal förbättringar som också möjliggörs i och med uppgraderingen. I samband med uppdateringen passar företaget på att göra systemet mycket större och att göra om hela arbetssättet.

### **Hur tidsrapporterar företaget idag?**

Tanken är att tidsrapportering också ska styras i systemet. Tidigare har tidsrapportering och fakturering skett enligt överenskommelse med kund. Beroende på detta så har tidsrapporteringen inom företaget varierat. Tanken är nu att detta ska bli mer enhetligt styrt. Frågan är vilken tid det är som skall rapporteras, detta är inte bestämt ännu. Vilken tid skall företaget själva se och vilken tid skall kunden se och så vidare. Detta är också något som är med i processen med det verktyget.

### **Har kunden krav på information och dokumentation?**

Rent generellt har de det, däremot är kraven väldigt varierande från kund till kund. Vissa kunder vill ha information i grova drag medan andra vill ha det mer specificerat.

### ***Är det av intresse att kunna förbättra rapporteringen till kunden?***

Det varierar väldigt mycket. Det beror på de kontrakt med kunden som finns. På vissa håll har kanske överenskommelser gjorts med kunden om nya system och ny hantering och då fungerar rapporteringen bra. Där finns det inte något intresse av att förbättra detta. Medans det i andra överenskommelser med kund, där systemen varit sämre från början, finns väldigt mycket potential att vara tydligare och mer korrekt. De nyare systemen är uppbyggda för att fungera i det nya systemet, även om det kan ta tid beroende på omfattning innan de är integrerade.

### **Har ledningen krav på bättre information och dokumentation från fältet?**

Det är ledningens krav på bättre information och dokumentation från fältet som har initierat det nya projektet för kvalitetssäkring.

### **Är det av intresse att ha information på plats om vad som är utfört, exempelvis att en servicetekniker har varit på plats?**

Det kan finnas behov av information på plats rent fysiskt i rummet. Idag för de anställda anteckningar när de gjort sina ronderingar och liknande. Det finns något som kallas bordsskifte vilket innebär att en notering med bekräftelse på utfört arbete lämnas över. Detta fungerar dock olika för olika kontrakt och det kan finnas behov att ha mer information på plats om vad som är utfört. Det klassiska exemplet är att sätta upp listor att exempelvis en toalett har städats eller liknande. Något sådant syns inte



på etiketterna från Mobipen. Det är något som skulle kunna kompletteras med systemet. Då kanske det innebär att etiketter sätts upp om det ger kunden något.

### **Är det av intresse att ha guider på plats (för till exempel städning)?**

De anställda skall veta sina arbetsuppgifter innan de anländer till platsen. Generellt får företaget inte heller sätta upp guider på plats hos kunden.

### **Hur jobbar företaget internationellt?**

Företag B är ett nordiskt företag och förutom i Sverige så är de verksamma i Norge, Finland och Danmark. Sedan händer det att företaget följer med kunder utanför de nordiska länderna. Styrning hör till affärsenheterna i Sverige. Sverige, Norge och Danmark sköts av de egna länderna. Arbete som sker utanför Norden görs åt kunder som finns i Sverige vilket gör att de hör till affärsenheterna där. Revisioner och sådant görs dock mot nationell lagstiftning till exempel gällande miljö och kvalitet. Revisionerna görs dock inte enbart med hänsyn till lagstiftning utan även mot företagets interna krav samt kundernas krav. Kundernas krav är oftast de starkaste då det kan vara exempelvis stora verkstadsföretag eller andra stora företag och de har sina sätt att jobba över hela världen oavsett vem som levererar deras FM-tjänster.

### **Hur skiljer sig företagets lösningar från konkurrenternas?**

Jämfört med en av Företag B:s amerikanska konkurrenter har Företag B bättre lokal förankring. Den största skillnaden är att detta är ett svenskt företag med nordisk förankring. I det amerikanska företaget finns huvudkontoret i en amerikansk stad och då är inte Norden någon större del. I ett sådant företag behöver anställda i Sverige jobba med arbetsmiljöfrågor som är relevanta för USA för att inte riskera att bli stämd i amerikansk domstol. I Sverige är sådana frågor lagstiftade vilket gör att det kan kännas omotiverat att fylla i listor och rapportera inom det amerikanska. Att fokusera på det som är viktigt lokalt känns viktigare för kunden. På Företag B anser den miljö- och kvalitetsansvarige att kunden styr mer, att flexibiliteten är större och att verksamheten kan utformas efter kundens önskemål. Det är en stor skillnad jämfört med att vara styrd av någon som inte sitter i Norden och vill göra upp affärerna på ett annat sätt. För dem är det kanske inte ens viktigt att fysiskt träffas, vilket det är i Norden. Här är exempelvis ett handslag väldigt betydande vid affärer.

Amerikanerna ville använda sitt system även i Norden. Det är ett och samma system över hela världen och Norden hör till en region tillsammans med resten av Europa, Mellanöstern och Afrika som var indelad med hänsyn till tidszoner. Det amerikanska företaget hade en matrisorganisation medan Företag B har en hierarkisk organisation med väldigt stort delegerat ansvar.

Hela uppbyggnaden av företagen är olika, i Företag B handlar det om entreprenörskap, management konsulter och organisationstänkande. Företaget härstammar i grunden från ett stort byggbolag. Att få ut mycket av organisationen är en viktig fråga. Hela verksamheten är uppbyggd utifrån FM vilket är unikt och kan jämföras med det amerikanska företaget som i grunden var ett teknikföretag där FM-delen tillkom senare. Verksamhetens uppbyggnad är en stor fördel gentemot konkurrenterna även om det amerikanska företaget också räknas som ett IFM-företag,

dock med mer fokus på tekniken eftersom det är ett äldre företag. IFM-företag tillhandahåller helhetslösningar för FM till skillnad från andra aktörer i branschen vars fokus är Single Services där de utgår ifrån exempelvis lokalvård.

### **Vad skulle företaget kunna tjäna på exempelvis Catrels system?**

Den miljö- och kvalitetsansvarige anser att det är svårt att veta riktigt vad som kommer ut av det här. Tanken är att systemskiftet skall lösa det mesta. En mobil lösning är säkert en frågeställning som tas beroende på vilka stöd företaget anser sig ha behov av. I branschen har det länge varit en diskussion om den här typen av system över huvudtaget. Den miljö- och kvalitetsansvarige upplevde att det fungerade inom fastighetsvärlden. Dock så kan det vara en kostnadsfråga när det gäller FM. Det är viktigt att tänka på att hela branschen lever på en marginal. Företaget tar på sig ett uppdrag att kostnadsreducera åt kunden och tjänar pengar på mellanskillnaden. I uppdraget ingår det att om företaget gör sitt arbete bra så skall de få mindre av kunden för de år som avtalet löper så därför finns det inte jättestora marginaler. Jämfört med fastighetsbranschen är det betydligt mindre marginaler. Med fastighetsbranschen menas i detta fall renodlat fastighetsägande. Det kan vara de små marginalerna som påverkar att alla småkostnader ifrågasätts och vad värdet är av det. I FM-branschen är det viktigaste att ingenting går fel och att arbetet fungerar hela vägen ut, exempelvis att rapporteringen kommer in i rätt system. Faktureringen är också en viktig modul. Alla uppgifter kommer inte alltid in i rätt system men det måste finnas en väldigt tydlig koppling till kunden i systemet. När faktureringen sker är det viktigt att det inte blir fel.

### **Vem fattar beslut gällande vilket system för kvalitetssäkring som används?**

Som företaget är uppbyggt arbetas det mycket med verksamhetsplaner och handlingsplaner. Staberna arbetar med verksamhetsplaner. Detta görs inför året, exempelvis budget, och där sätts de stora områdena inom företaget upp. Det är högsta ledningen som tar beslut om vilka områden och budgetramar företaget skall jobba efter och utifrån det sätts arbetsgrupper och projekt upp. Det är väldigt mycket projektledning på företaget. Sedan finns det styrgrupper, vilka har mandat utifrån den budget som är lagd för enheterna att ta beslut om det behövs.

Inom Företag B finns tre stora grupper, Serviceleveransutveckling (SLU), Change och Tjänsteutveckling. Serviceleveransutveckling arbetar med det nya kvalitetssäkringssystemet som företaget håller på att integrera i sin verksamhet. Change är ansvariga för projekten där Företag B övertar FM-avdelningar med anställda från andra företag och integrerar dem med Företag B. Tjänsteutveckling är avdelningen med störst expertis angående de olika specifika tjänsterna som företaget tillhandahåller och de är även delaktiga vid nya affärer. Utöver de tre nämnda grupperna finns miljö- och kvalitetsavdelningen där den miljö- och kvalitetsansvarige verkar på egen hand.

Det är inte alltid som Företag B köper en FM-avdelning från ett företag utan det kan vara att de endast levererar tjänster till den kunden. I vissa fall leder detta dock till att kundens egen FM-avdelning övertas av Företag B. Vid vissa sådana övertaganden känns det fel att använda ordet köper, men det skall räknas på hur många personer som går över och någonstans finns det pengar involverade. I vissa fall handlar sådana här situationer mer om att ta ett uppdrag än att köpa något. I andra fall handlar det

dock om renodlade köp. Bland annat har Företag B köpt upp FM-avdelningen hos ett stort fastighetsbolag samt hos en stor bil tillverkare.

För Företag B är det enklast om företaget som outsourcar sin FM redan har en organisation eftersom de då är vana att ha en intern sådan organisation att jobba mot och då kan Företag B ersätta dem eller överta verksamheten. Det är dock inte alltid självklart att det endast är företagets FM-avdelning som övertas vid outsourcing eftersom det ofta sker neddragningar och ändringar i serviceleveransen samt även kombinationer av andra tjänster. I ett sådant skede är det även vanligt att kunden har mognat och känner att de skulle kunna outsourca mer tjänster. I sådana fall kan detta leda till att en del av personerna i den ursprungliga FM-avdelningen inte har rätt kompetens och så vidare. Human Relations är en jätteviktig stabsfunktion i de här diskussionerna.

Hur en outsourcing och ett övertagande går till skiljer sig från fall till fall och beror på kunden. Företag B har dock processer för hur verksamheter skall integreras i företaget och hur det juridiska och affärsmässiga utbytet sker med kunden, om de exempelvis vill dra ner på sin personal och så vidare. Ett övertagande skall alltså gå från integration till serviceleverans och sedan skall detta utvecklas hela tiden. Ett exempel på utveckling är det nya kvalitetssäkringssystemet som håller på att utvecklas för tillfället. Det är tänkt att förbättra det kontinuerliga arbetet. I dagsläget är det dock väldigt svårt att säga hur det kommer att fungera i praktiken.

FM-verksamheten i Sverige är ungefär tio år gammal, vilket är tillräckligt gammalt för att det har varit ett antal omförhandlingar och branschen börjar bli mer mogen. Branschen är fortfarande i ett tidigt skede och det är svårt att säga vilka aktörer som egentligen är med i branschen. Försök har i alla fall gjorts att hitta någon form av branschgemenskap och samhörighet. De olika delarna i branschen har funnits väldigt länge, men inte helhetssyner. Fler och fler företag vill arbeta som helhetsleverantörer och beroende på var de startar har de olika arbete med att ta sig dit. Eftersom Företag B startade som helhetsleverantör handlar det för dem att expandera sin verksamhet. I dagsläget arbetar de med att utveckla sin verksamhet i Norge och Finland.

Vilka företag som räknas in i FM-branschen beror på, den miljö- och kvalitetsansvarige känner att det är svårt att exkludera någon som känner att de är en del av FM-branschen. Exempelvis borde städföretag räknas in, dock är det många som inte ser sig själva som en aktör i FM-branschen. De som anser sig själva vara en aktör i branschen får således räknas in i branschen.

Inom branschen finns en organisation som heter IFMA (International Facilities Management Association). Där har den miljö- och kvalitetsansvarige varit med och diskuterat vad företaget gör på miljöområdet. IFMA finns både i Sverige och internationellt. De stora IFM-företagen är medlemmar i organisationen, men även företag som har Single Services är med. Vissa av Single Serviceföretagen som tidigare erbjudit flera tjänster har i dagsläget börjat arbeta mot att leverera en helhetslösning precis som IFM-företagen.

Det är svårt att sätta siffror på marknaden eftersom det beror på hur branschen definieras. Angående ett intervall på 53 miljoner euro (Capgemini, 2005) och 100 miljarder kronor (IFMA, 2010) svarar den miljö- och kvalitetsansvarige att det beror helt och hållet på hur marknaden definieras, att en ökning med ett sådant värde skulle vara möjligt med tanke på branschens enorma ökning. En teori är dock att den lägre summan endast inkluderar IFM-företag medan den högre summan även inkluderar Single Serviceföretag. Företag B har själva märkt av svårigheterna med att definiera

branschen under arbetet med ett koncept som heter Green Services där de arbetar med gröna tjänster. I det arbetet för de en diskussion med Miljömärkning i Sverige, Svanen, och de kräver kännedom om branschen för att det skulle vara intressant för dem.

### ***Vem fattar beslut gällande inköp?***

I de projekt som den miljö- och kvalitetsansvarige är med i är det IT, Verksamhetsutveckling och Kommunikation som tillsammans försöker hitta den bästa lösningen. Alla de avdelningarna lägger sina egna budgetar. När den miljö- och kvalitetsansvarige har varit med har det varit som kravställare på vad ett system skall klara av. Sedan är det upp till IT att utreda vilket system som skall användas och om det är företaget själva eller en leverantör som skall hantera det. Sådant beror på avtal. Kommunikation är med eftersom det handlar om företagets intranät. I vissa fall är Inköp med i en sådan styrgrupp, men oftast när det gäller datasystem och liknande så är det IT som har hand om det. I den lösningen som företaget väljer nu hanterar IT licenser och liknande medan den miljö- och kvalitetsansvarige står för själva utredningen. Beslut gällande inköp fördelas lite olika inom företaget. Att sedan få ihop det kommunikativa gränssnittet med det befintliga ansvarar Kommunikation för. Allt detta hänger ihop med budgetprocessen inför året. Det är där det är viktigt att ha prioritet. Sammanfattningsvis kan sägas att väl bakomliggande beslut tas av flera men att det är högsta ledningen som godkänner budgeten. Om det fysiskt är ett IT-system så kommer det att hamna på IT-avdelningens budget.

### **Skulle företaget vara intresserade av att köpa detta som en tjänst (outsourca) eller driva det själva?**

Detta är en fråga som skulle behöva ställas till företagets IT-avdelning. Den miljö- och kvalitetsansvarige kan inte ge ett säkert svar på denna fråga men tillägger att det finns olika vägar som företaget gått i olika fall. Det är IT som fattar beslut och sköter sådana system.

### ***Vilka volymer handlar det om i sådana fall?***

Det skulle handla om stora volymer.

### **Hur skulle det perfekta flödet av information se ut för företaget?**

Det perfekta systemet är nära användaren och all information kommer in i ett system så att det går att plocka ut den information som behövs. Detta är en ingång i företagets nya system, men det kommer att kopplas ihop med de andra befintliga systemen så att det blir flera utgångar. Det nya systemet är fortfarande inte drömsystemet. Diskussioner har förts om ekonomisystemen och företaget har kommit fram till att det inte är värt att bygga ut det ideala systemet med det utan det gäller att hitta en hopkoppling till de funktioner som finns.

### **Presentation av Catrels system för Företag B:s IT-avdelning.**

Catrels IT-system Mobipen demonstreras även för en anställd på företagets IT-avdelning som även är involverad i det nya systemet för kvalitetssäkring som de utvecklar för tillfället. I dagsläget använder företaget ett system som heter Maximo 7 som IBM levererar. Det är ett program för hela serviceleveransprocessen. Inom programmets funktionalitet så kan IT-avdelningen utveckla egna lösningar, för exempelvis kvalitetssäkring. IT-avdelningen anser dock att Catrels system är jätteintressant. Det viktiga är att systemen kan kommunicera med varandra. Om ett av dem uppdateras så måste det andra kunna uppdateras samtidigt och så vidare. Därför använder Företag B enbart Maximo 7 och inga andra system. Angående kringtidskorten i Mobipen är det av intresse med uppföljningsverktyg och möjlighet till statistik och att kunna göra uppföljning på individnivå.

Den miljö- och kvalitetsansvarige och den anställda på IT-delningen diskuterar även huruvida etiketter får sättas upp hos kunderna. Detta beror på om kunderna själva godkänner det. Det kan exempelvis vara mer känsligt att sätta upp etiketter i ett kontorslandskap än i ett teknikutrymme.

Angående instruktioner på plats, som diskuterats tidigare, berättar den miljö- och kvalitetsansvarige att sådana hade satts upp på plats i ett kontorslandskap. Dessa instruktioners huvudsakliga syfte är dock inte att underlätta för städarna utan för att vara tydlig med vad det är företaget levererar till kund. Den anställda på IT-avdelningen understryker att företaget försöker att hålla arbetsinstruktioner centralt för att de skall kunna uppdateras på ett ställe.

Den anställda på IT-avdelningen undrar även huruvida Mobipen kan kopplas till fakturering. Vidare så poängteras det att företaget hänvisar till Maximo 7 och funktionaliteten som finns i programmet för att kunna ha en standardiserad serviceleveransprocess. I fall ett nytt IT-system skall tas in måste det godkännas av IT-avdelningen.

Den anställda på IT-avdelningen anser att Catrels system är intressant och sparar uppgifterna angående detta.

## 7 Intervju Företag C

Intervjun med Företag C har skett genom ett fysiskt möte med företagets kvalitets- och miljöansvarige som har jobbat på företaget i drygt ett år. Tidigare har den kvalitets- och miljöansvarige varit anställd hos en stor biltillverkare och haft liknande arbete med kvalitet och miljö. Skillnaden mellan de båda företagen enligt den kvalitets- och miljöansvarige är att hos biltillverkaren fanns det mera färdiga nätverk för kvalitet och miljö, medans på Företag C så har arbetet gått från en fas där den kvalitets- och miljöansvarige varit med och byggt upp kvalitets- och miljösystemet samt att företaget nyligen blivit ISO-certifierade.

### 7.1 Om företaget

Företaget är i grunden ett städföretag som numera jobbar med multiservice. De vill lösa det mesta för kunden. Företaget köpte för några år sedan upp ett skrivarföretag som sedan integrerades i företaget. I och med detta kan företaget erbjuda en multiservice som omfattar bland annat städning, uthyrning och service av skrivare. Företaget erbjuder även fruktkorgar, entrémattor, vaktmästeri, kaffemaskiner och om kunderna kan behöva få någonting tvättat så löser företaget det. Styrkan med att ha exempelvis kaffemaskiner kopplat till städ är att företaget då har städpersonal ute på plats, minst en gång i veckan eller dagligen beroende på storlek av kund, som kan dagligunderhålla kaffemaskinerna.

Företagets kunder är framför allt små och medelstora företag. Det är de som utgör grunden. Företaget har även haft, och har fortfarande, några riktigt stora kunder men på grund av förra årets känsliga ekonomi har det även varit känsligare för Företag C om de lagt många mantimmar på stora företag som får problem. För att fördela riskerna väljer företaget därför att ytterligare sikta in sig på medelstora företag. Detta fungerar väldigt bra. Företag C riktar enbart in sig på att städa hos företag och har inte mycket hemstäd i bostäder. Det finns vissa undantag men då handlar det om att hjälpa ett företag med en helhetslösning där även hemstädning ingår.

### 7.2 Frågor

**Vilka krav ställs på kvalitetssäkring inom företaget? Exempelvis:**

- Vill företaget säkra faktureringen?
- Vill företaget snabba upp faktureringen?
- Vill företaget få in arbetstid?
- Effektivitets kontroll?
- Övriga krav?

Den kvalitet och miljöansvarige tycker att det är flera delar som är betydelsefulla när det gäller kvalitetssäkring inom företaget, dock är faktureringen en viktig del att nämna. Företag C arbetar i dagsläget med att utforma vilka kvalitetskrav de skall ha gentemot sina kunder i utförda tjänster, hur de skall komma överrens och så vidare. Den kvalitet och miljöansvarige nämner att det finns olika standarder inom städning, där INSTA 800 är en sådan. Företaget jobbar i dagsläget inte fullt ut med den, förutom när vissa kunder vill ha den. Den kvalitet och miljöansvarige känner dock att detta är ett tillfälle för att fundera på hur kvalitetsnivån skall sättas.

Sammanfattningsvis är Företag C inne i ett arbete med hur de skall kvalitetssäkra sina tjänster, de är dock inte fullt utvecklade.

Den kvalitet och miljöansvarige tar upp ett exempel gällande ledtider. Då företaget har en del vaktmästarjobb som de utför så fungerar det på så sätt att de i personalen skall inställa sig inom en viss tid. Detta skulle enligt den kvalitet och miljöansvarige kunna vara en möjlighet att kvalitetssäkra. Detta på grund av att det inte finns ett jättetydligt system för det idag. Företaget upplever inte att kunderna brukar vara missnöjda med deras vaktmästare i dagsläget, då de ofta är ute på den tid som är avtalad, dock kanske företaget inte ser det svart på vitt. Han summerar sedan och repeterar det han sade tidigare om att företaget håller på att jobba med det.

### **Hur kvalitetssäkras företagets processer och tjänster idag?**

Företaget har kvalitetsmål som de anställda försöker jobba efter. Detta innebär att framförallt de på städsidan, eftersom det är den stora verksamheten för företaget, har kontroller ihop med kunden för att se att de är nöjda. Dessa kvalitetskontroller målsätter företaget för att se att deras ansvariga är ute hos kund och träffar kunderna. Därefter blir det uppföljningar på om det exempelvis skulle behövas göras någon förbättring. Detta sker genom rapporter som företaget sedan ser till blir avhandlade.

Gällande om företaget har ett likande system som Mobipen så har företaget en kvalitetsrapport som är kopplad mot kunden i systemet där företaget har sina kunder. Företaget har detta datasystem för att komma undan delar av den manuella hanteringen. En kvalitetskontroll hos kunden går till på så sätt att innan den utförs så skapas grunden för kontrollen i systemet. Detta tas sedan med ut till kunden på ett vanligt papper och därefter går det igenom med kunden. Slutligen så kommer den som utfört kontrollen tillbaka till företaget och loggar informationen i systemet.

Företaget har sammanfattningsvis ett kundsystem som påminner om Mobipen, fast mer manuellt. När de anställda är ute och jobbar skriver de för hand och knappar sedan in detta manuellt i systemet. Det är först då som det är möjligt att följa på riktigt hur många kontroller som gjorts och i vilket städdistrikt och så vidare. Förr var det ännu mer manuell hantering, då var det mycket papper på hög och det var väldigt svårt att mäta.

### **Är det av intresse att effektivisera dokumentationen på fältet för företaget?**

Den kvalitet och miljöansvarige anser att det alltid är intressant att bli effektivare. Dokumentation anses inte som något roligt, ingen vill egentligen ha det som sin huvudsakliga uppgift mer är den kvalitets och miljöansvarige. Verksamheten skall rulla på och då skall dokumentationen följa med samtidigt. Därför finns det ett intresse att förbättra. För att kunna effektivisera måste dels verksamheten vara mogen för förändringar i vissa lägen och det skall även gå att se vinsten i om det skall investeras i något nytt system. Företaget måste således vara säkert på att det kommer att fungera för dem.

### **Hur tidsrapporterar företaget idag?**

Tidsrapporterna ligger helt manuellt. Det finns ansvariga per distrikt som samlar in och skapar tidsrapporter för sina anställda, de tar det sedan vidare till företagets

löneadministratör som sedan lägger in tidsrapporterna i systemet. Sammantaget så är detta ett bevis på att det förekommer mycket manuell hantering då det är i pappersform ända fram till den sista instansen.

### **Har kunden krav på information och dokumentation och är det av intresse att förbättra rapporteringen till kunden?**

Det kan vara av intresse. Den kvalitet och miljöansvarige kan inte påminna sig om att kunden ställt de kraven, likväl att det är av intresse att kunna nå fram till kunden. Det förekommer ofta kontakt via e-post om det inte sker direkt via telefon. Då är inte alltid säkerheten jättehög exempelvis osäkerheten om e-postmeddelandet kom fram eller inte, är personen på semester, har de lagt in autosvar och så vidare. E-post är bra men inte hundra procentigt.

Gällande om kunden är intresserad att veta det exakta klockslaget då exempelvis städaren varit på plats, så är det inte på det viset. Det finns givetvis kunder som är noggranna med att städaren skall vara där mellan två exakta klockslag på en viss veckodag, däremot inte mer än så i dagsläget. Sedan finns det kunder som inte vill se exempelvis städpersonalen utföra sin tjänst. Exempelvis på ett finare kontor, där vill de inte att det kommer en stadvagn mitt ute i kontoret, där är de endast intresserade av att tjänsten blir utförd korrekt. I det här fallet att kontoret blir rent och att städpersonalen inte syns där under kundens arbetstid. Så länge det fungerar så är det ingen som frågar efter information och dokumentation.

Vidare tror den kvalitet och miljöansvarige att det kan finnas ett intresse för vissa kunder att själva logga in i exempelvis Mobipens system och se statistik för utförda tjänster, dock inte för någon bred massa. Däremot bara att ha möjligheten att göra det skulle vara intressant. Om företaget har ett system som Mobipen så vill företaget följaktligen saluföra sig med det vilket i sin tur troligtvis kommer att leda till att det växer. Ett införande av systemet skulle troligtvis leda till att det blir standard. En följdfråga som då dyker upp är hur det skall vara styrt och så vidare. Företaget är väldigt personaltätt i sin verksamhet och i och med att det bygger på människan, som inte alltid är speciellt förutsägbar, det gäller att hitta en lagom nivå så att det inte blir för komplicerat. Slutligen känner företaget att den viktigaste biten är en god relation med kunden och för att kunna bevara den kan det hända att kunden behöver gå ut i systemet.

### **Har ledningen krav på information och dokumentation från fältet?**

Ledningen har krav på dokumentation. Företaget har något som de kallar för förbättringsrapporter. Det kan inträffa saker, exempelvis kan det vara att en kund är missnöjd med något. I och med att företaget skall fungera från högst upp till längst ner i företaget så är det viktigt att ledningen även kan se vad som händer även längst ut i företaget.

Om det skulle uppstå en situation där det står ord mot ord med kunden i om en tjänst är rätt utförd eller inte så vill företaget inte trampa kunden på tårna. I en sådan situation skulle ett system som Mobipen kunna vara till hjälp. Däremot om kunden inte är nöjd så måste företaget agera även om statistiken i systemet säger att exempelvis städaren har utfört sin tjänst korrekt. Då kan det istället vara en fråga där företaget får se över vad de har avtalat och upphandlat med kunden egentligen. Detta



kan däremot också vara en svår process eftersom företaget ofta har en kontaktperson hos kunden som de kommunicerar med. Den kontaktpersonen har sedan kanske en chef eller andra runt sig som även de har kommentarer och kanske inte heller vet vad som är avtalat. Vilket ofta bidrar till att en sådan situation ofta blir en form av utredning varje gång den dyker upp. Sammantaget så vill ledningen veta vad som händer längst ut, i dagsläget finns inget större behov av den direkta kontrollen, om personalen har varit ute eller inte, om en anställd är sjuk eller inte och så vidare. Dock anser den kvalitet och miljöansvarige att det finns mycket att jobba på för företaget när det gäller den här frågan.

### **Är det av intresse att ha information på plats om vad som är utfört, exempelvis att en servicetekniker (eller en städare) har varit på plats?**

Det kan det vara. Om det exempelvis skulle vara någon av företagets uthyrda skrivare som fungerar dåligt, då vill företaget att en av deras skrivartekniker skall vara där inom den tiden som är avtalad och ett kvitto på det är naturligtvis bra.

### ***Hur gör företaget idag?***

När det gäller skrivare så har företaget en intervallservice som ligger i ett system som genom en serviceorder säger till att nu behöver en skrivare kontrolleras, nu måste en servicetekniker åka ut till kunden. Då fungerar det på så sätt att när serviceteknikern är tillbaka på företaget, efter en utförd serviceorder, själv går in i systemet och bockar för att det är utfört. Det finns inget system som liknar Mobipen på företaget utan det är återigen en manuell hantering av ärendet.

### **Är det av intresse att ha guider på plats (för till exempel städning)?**

I vissa fall, eventuellt hos större kunder. Företaget har rutiner och personalen vet i regel hur de skall städa. Däremot är varje kund unik vilket gör att det kan finnas behov av checklistor eller guider för städning på plats. Varje kund har även en arbetsbeskrivning där allt som ingår i tjänsten finns avtalat. Det kan exempelvis vara avtalat hur många gånger köket skall städas per vecka eller att toaletterna skall städas varje dag. Det finns ett sådant schema. Är det en större plats som skall städas där flera städare ingår så behövs detta schema brytas ner till individnivå så att varje städare har sina instruktioner. Sammanfattningsvis så finns det ett behov av guider eftersom företaget använder sig av det idag, även om det sker manuellt. Det kräver lite uppdateringsjobb emellanåt dock. När en kontroll hos kunden förbereds så ses dokumentationen i systemet över och förändringar och nyheter diskuteras med kunden för att få en återkoppling.

### **Jobbar företaget någonting internationellt?**

Företaget jobbar ingenting internationellt utan är idag verksamma i Göteborg med omnejd. Den kvalitet och miljöansvarige tror inte heller att någon förändring är på gång gällande att inleda ett internationellt arbete.

### **Hur skiljer sig företagets lösningar från konkurrenternas?**

Den kvalitet och miljöansvarige gissar att konkurrenternas lösningar är relativt lika deras egna lösningar. Det finns sedan vissa företag som saluför sig och marknadsför sig med att de jobbar mot en städstandard som heter INSTA 800, en kvalitetssäkring för städ. Dock tror han att de flesta företag är som dem. Den kvalitet och miljöansvarige anser att det eventuellt är något som företaget måste jobba mera med framöver.

### **Vad skulle företaget kunna tjäna på Catrels system?**

Om företaget skulle använda Catrels system fullt ut så skulle det bidra till en bättre kontroll på verksamheten. Då företaget idag har närmare 340 anställda och de flesta är ute och städar åt företaget, så skulle detta säkert kunna förbättra styrningen för företaget och skapa en trygghet i vad som utförts och inte utförts.

### ***Skulle det vara intressant att kunna ta bilder med systemet?***

I dagsläget finns inte något jättestort behov av det. Det kan hända att det är intressant i planeringsskedet med en nystartad kund. Dock finns inget behov för det i dagsläget.

### **Vilken information behöver företaget för effektivare administration?**

Företaget har som redan nämnts en del manuell hantering vilket har både fördelar och nackdelar. Det tar en viss tid samtidigt som det skapar en viss medvetenhet hos den administrativa personalen. Den kvalitets och miljöansvarige tycker trots allt att det alltid finns effektiviseringsmöjligheter.

### **Vem fattar beslut gällande vilket system för kvalitetssäkring som används?**

Det gör företagets VD ytterst. Den kvalitets och miljöansvarige tillsammans med eventuellt några andra på företaget är även de delaktiga i beslutet, dock är det i slutskedet företagets VD som fattar beslutet.

### ***Är det även beslut gällande inköp?***

När det gäller större inköp av den här typen så är det alltid företagets VD som fattar de besluten.

### **Skulle företaget vara intresserade av att köpa detta som en tjänst (outsourca) eller driva det själva?**

Den kvalitet och miljöansvarige tror att företaget helst driver det själva i dagsläget. Det kan dock bero på hur tungt det blir för företaget att driva systemet, hur mycket administration som ligger bakom det. Företaget vill totalt sätt minska administrationen för att inte bygga på sig flera jobb.

### ***Vilka volymer handlar det om i sådana fall?***

Om företaget skulle gå hela vägen med systemet så skulle det bli omfattande med tanke på att företaget har närmare 340 anställda varav 280 är ute hos kunder och alla de skall inkluderas i det nya arbetssättet. Den kvalitet och miljöansvarige tror dock att det går att hitta olika nivåer för hur mycket som skall kontrolleras i ett sådant system. Sammanfattningsvis känns det som att om företaget skulle välja att införa systemet skulle det bli omfattande och påverka nästan hela företaget.

### **Hur skulle det perfekta flödet av information se ut för företaget?**

Det perfekta flödet är att allt som händer loggas i ett system omedelbart utan för mycket administration. Systemet skall också vara tydligt, enkelt och synbart för alla som vill kunna läsa i det och följa upp informationen. Det är också önskvärt att utifrån systemet kunna skapa mål, grafer och nyckeltal. På så sätt har såväl ledningen som övriga nytta av ett och samma system. Systemet skall vara en lösning som hanterar allting eftersom det är jobbigt att överföra information från ett system till ett annat och då finns det även en risk att information försvinner eller förvanskas. Sammanfattningsvis är det perfekta flödet av information ett flöde utan för många mellanhänder som går direkt in i ett system som kan hantera all typ av information.

## 8 Intervju Företag D

Intervjun har skett i form av en telefonintervju med en anställd vars titel är kvalitetssamordnare och även arbetar med verksamhetsutveckling. I denna intervju har inte någon demonstration av Catrels system varit möjlig. Kvalitetssamordnaren anser sig dock ha god kännedom om liknande system.

### 8.1 Om företaget

Företaget är verksamt i nio länder i Europa. Det är ursprungligen ett finskt företag, där.

### 8.2 Frågor

#### **Vilka krav ställer företaget på kvalitetssäkring inom företaget?**

Till att börja med är basen för hela kvalitetssäkringen ISO 9001. Det är grunden i kraven på kvalitetssäkring. Kvalitet kan uttryckas med fyra ord: ”uppfyllande av ställda krav”. Kravbildningen varierar beroende på kund och kontrakt så därför är definitionen att uppfylla ställda krav är lika med kvalitet.

#### **Vilka krav ställer företaget på exempelvis:**

- **Vill företaget säkra faktureringen?**
- **Vill företaget snabba upp faktureringen?**
- **Vill företaget få in arbetstid?**
- **Effektivitets kontroll?**
- **Övriga krav?**

Detta är parametrar som kanske inte riktigt mäts som kvalitetsparametrar. Kunden är sällan intresserad av att fakturering sker i tid, de skulle vara mer intresserade av att faktureringen glöms bort. Däremot är det en intern effektivitetsparameter. Det blir fortfarande uppfyllande av ställda krav, dock är det andra som ställer kraven nämligen företagsledningen som givetvis vill ha pengaflödet i rätt ordning och i rätt hastighet. Definitionen av kvalitet är fortfarande densamma: uppfyllande av ställda krav.

#### **Hur kvalitetssäkras era processer och tjänster idag?**

Kvalitetssäkring sker bland annat genom både interna och externa revisioner. Tjänsterna kvalitetssäkras genom uppföljning i olika stödsystem där det tekniskt säkerställs att de ställda kraven uppfylls.

#### **Är det av intresse att effektivisera dokumentationen på fältet för företaget?**

Det är alltid av intresse att effektivisera dokumentationen på fältet.

#### **Hur tidsrapporterar företaget idag?**

Det sker på lite olika sätt eftersom de som jobbar hos Företag D jobbar med olika discipliner som till exempel el, rör, klimat och FM, vilka jobbar i olika stödsystem.

För exempelvis elektriker förekommer mycket mer detaljerad rapportering med olika ackordsrelaterad information och liknande. Inom andra discipliner används avvikelserapporter vilket innebär att arbete som inte gjorts eller arbete där mer än vad som krävts gjorts rapporteras. Vidare sker tidsrapportering via ett mobilt arbetsordersystem för den tid som är nedlagd på respektive serviceorder eller uppdrag. Den tiden ligger till grund för analys av hur mycket tid som lagts ner på respektive fastighet eller kund.

### **Har kunden krav på information och dokumentation?**

Kunden har definitivt krav på både information och dokumentation. Inledningsvis vid ett kontrakt med kunden så fås drift och underhållsinformation tillhörande fastigheterna och sedan tas de om hand under kontraktstiden där de skall förvaltas och förädlas. Detta är en typ av information. Sedan finns dokumentationen som uppstår i det dagliga arbetet som presenteras på driftmöten i form av olika rapporter enligt överenskommelse i kontrakt.

### ***Är det av intresse att kunna förbättra rapporteringen till kunden?***

Rapporteringen kan alltid förbättras dock är källan till rapporteringen det mobila arbetsordersystemet där tider, streckkoder, material och liknande finns. För att kunna förbättra rapporteringen till kunden krävs således en förbättring av det mobila arbetsordersystemet.

### **Har ledningen krav på information och dokumentation från fältet?**

Kraven från ledningen är på en annan nivå än kraven från kunden. Från ledningens sida är det främst insamlad data av ekonomisk karaktär. Det är även intressant med data av resurskaraktär, vilka resurser företaget är i behov av eller har överflöd av. Det kan även vara annan typ av resurshantering. Den här typen av styrinformation tillhandahålls av företags Business Intelligence System.

### **Är det av intresse att ha information på plats om vad som är utfört, exempelvis att en servicetekniker varit på plats?**

Ett system för detta finns redan. De anställda noterar i en handdator vad som utförts och när det har utförts. Handdatorn har även möjlighet att ta bilder. Det är en vanlig Windows Mobile enhet som har fotomöjligheter.

### **Är det av intresse att ha guider på plats (för till exempel städning)?**

Instruktioner publiceras till handdatorn vilket gör att de anställda har tillgång till dem på plats. På så sätt har de anställda alltid tillgång till aktuella instruktioner för det arbete som de utför. Gällande vissa fastigheter finns dock driftinformation på plats ihop med viss utrustning. Denna information skall alltid förvaras där utrustningen finns.

### **Hur jobbar företaget internationellt?**

Företaget arbetar likartat internationellt. Det är viktigt att uppträda på ett och samma sätt även internationellt för att det skall kännas att det är samma företag som verkar. Givetvis finns det nationella lagstiftningar att ta hänsyn till utöver de företagsspecifika krav som ställs angående kvalitetssäkring. För exempelvis miljösidan kan det finnas olika regelverk redan på kommunnivå. På samma sätt finns det olika typer av lönehanteringssystem och annat i olika länder. Sammanfattningsvis så finns det lokaliseringanpassningar för respektive land.

### **Hur skiljer sig företagens lösningar från konkurrenternas?**

Kvalitetssamordnaren anser att lösningarna är bättre än konkurrenternas. Det är så ett företag blir störst. Företag D är dock inte störst i alla länder de är verksamma i. Däremot är de definitivt en aktör att räkna med. Kvalitetssamordnaren tror att Företag D är störst i Finland, men kan inte svara säkert. Det är bara att studera och jämföra vilka företag som möjligen skulle kunna ha ett lika brett tjänsteutbud och sedan jämföra dem. Det finns ju enskilda aktörer som är större på exempelvis bygg men inte på den totala samlade kompetensen.

### **Vilka lösningar är företaget i behov av, vad skulle till exempel företaget kunna tjäna på Catrels system?**

Det är inom den mobila sidan som Företag D agerar och utvecklas eftersom det är där som företaget ser framtidslösningar. Sedan har kanske inte alla lösningar sett dagens ljus eftersom världen ganska snabbt har blivit mobil. System liknande Catrels används väldigt ofta för diverse rapportinsamlingar och datainsamlingar där det är relevant att utföraren har ett papper i sin hand under sysslan.

### **Vilken information behöver företaget för effektivare administration?**

Företag D samlar i dagsläget in mycket information just för effektivare administration. Frågan är ju vilken information som behövs utöver den som redan samlas in. I sådana fall närmar det sig ett GIS koncept, med GIS och "Fuzzy logic" kombinerat. Med ett sådant koncept finns möjlighet för en anställd att ta reda på närliggande sysslor som ligger nära i tid och plats genom en enkel sökning. Detta skulle möjliggöra att en anställd som befinner sig på en plats och har en timme över kan, i den optimala världen, fråga sin handdator: "vad tycker du att jag ska göra nu?". Handdatorn skulle i sådana fall beräkna vad den anställde skulle kunna hinna med och vart han skall åka. Detta är dock ett framtidskoncept. Det är ingen som tillhandahåller ett sådant system i dagsläget. Det är dock inte så avancerat som det låter. Tiden är känd, platsen är känd och kompetensen som är ute och rör på sig är känd vilket gör att det egentligen bara är en sökfråga. Kvalitetssamordnaren tror att sådana här expertsystem kommer att finnas i framtiden. För att ett företag skall bli effektivare krävs det att vara på rätt ställe och vara på plats och åtgärda fel innan något går sönder och så vidare. Ett sådant här system skulle underlätta sådant.

### **Vem fattar beslut gällande vilket system för kvalitetssäkring som används?**

Det är olika i en så stor organisation som Företag D så det finns ansvariga för olika delar. Gällande kvalitetssäkring finns en övergripande kvalitetsansvarig som lägger fram lösningsförslag. Besluten fattas emellertid i ledningen. Ledningens beslut fattas dock inte på detaljnivå utan på strategisk nivå.

### **Skulle företaget vara intresserade av att köpa ett system liknande Catrels som en tjänst (outsourca) eller driva det själva?**

Om Företag D skulle köpa in ett system för kvalitetssäkring skulle de välja att driva det själva. Det finns inte på världskartan att outsourca en sådan tjänst.

### **Hur skulle det perfekta flödet av information se ut för företaget?**

Det perfekta flödet skulle kunna se ut på många olika sätt. Egentligen så är det att rätt information skall vara tillgänglig till rätt människa i rätt tid. Kännetecknen för bra informationshantering är tillgänglighet, riktighet, konfidentialitet och spårbarhet. Är informationen tillgänglig då är flödet korrekt. Om informationen är på fel ställe då är det fel informationsflöde.

### **Övrig information efter frågorna.**

Kvalitetssamordnaren tror inte att Catrels system passar för ett företag i Företag D:s storlek. Det blir väldigt storskaligt för ett system att ha en lösning som fungerar i nio olika länder och så vidare. Storskaligheten kan dock vara både ett problem och en fördel eftersom det samtidigt är det som ger styrkan.

## 9 Slutsatser

Som metod för undersökningen har Catrel önskat en kvalitativ marknadsundersökning. Det finns både för och nackdelar med detta jämfört med en kvantitativ marknadsundersökning. Några resultat som troligtvis hade skilt sig åt med en kvantitativ marknadsundersökning är att vi fått fler svar från fler företag och haft möjlighet till mer statistik baserat på svaren. Däremot hade vi inte kunnat få lika utförliga svar och troligtvis gått miste om mycket viktig information. Vi skulle ha fått en överblick av marknaden snarare än en inblick hos specifika företag.

Det finns en rad olika faktorer som kan påverka resultatet vid en kvalitativ marknadsundersökning. Svaren man får kan variera beroende på vem på företaget man träffar, antalet företag som intervjuas samt storleken på dessa företag. Vi har valt att intervjua personer som har stor insikt i hur företagen kvalitetssäkrar sina tjänster. Då Catrel är ett företag som tillhandahåller IT-system hade det även varit intressant att träffa IT-ansvariga på flera företag så som var fallet på Företag B. Det hade även varit intressant att träffa någon på företaget som inte sitter i ledningen utan använder något av företagets befintliga system i praktiken, exempelvis en städare.

Rapporten har gett många svar men även väckt några nya frågor. Något som även verksamma i branschen har frågor kring är marknadens egentliga omfattning samt vilka företag som ingår i branschen. För detta finns i nuläget inga säkra svar då det ofta är upp till företag själva att bedöma huruvida de är med i branschen eller inte.

Varje företag vi intervjuat har sina egna behov och lösningar kring kvalitetssäkring. Gemensamt för företagen är att de utgår mer eller mindre från ISO 9001 för kvalitet och ISO 14001 för miljöfrågor. En annan gemensam faktor är att samtliga företags ledningar har krav på information och dokumentation. Samtliga företag upplever att kundernas krav på detta varierar från kund till kund. Enligt de intervjuade sköter helst samtliga företag sin kvalitetssäkring inom företaget. De större företagen A, B och D har tidigare kommit i kontakt med system liknande Catrels medan Företag C har mestadels manuell hantering. Att Catrels system kan samarbeta med företagens nuvarande system är en viktig punkt som bland annat Företag B påpekar.

En slutsats som vi har dragit tillsammans med Catrel är att de större FM-företagen har sina egna verksamhetssystem där de önskar lagra all information. Det skulle innebära att Catrel i så fall måste bygga integrationer till dessa system och vara en leverantör av mobilt system som förser verksamhetssystemen med information.

De mindre företagen har nog begränsad funktionalitet i sina verksamhetssystem och har då behov av att få ett eget verksamhetssystem som kan lagra den information de har behov av. I dessa fall har de behov av Catrels kompletta lösning och inte enbart den mobila datafångsten.

För Catrel innebär detta ett ställningstagande. Antingen utvecklar Catrel sin egen kompetens inom den mobila datafångsten för FM-företag och skapar bra integrationer till de verksamhetssystem som de större företagen använder. Det andra alternativet är att Catrel blir en systemleverantör för mindre och medelstora FM-företag och bygger till sådan funktionalitet som de har behov av eller som deras mindre verksamhetssystem saknar. Detta alternativ påminner mer om hur Catrel agerar inom vård- och omsorgsmarknaden. Eventuellt kan detta alternativ även vara av intresse för de större företagen eftersom de troligen har brister i sina stora verksamhetssystem när det gäller mer avancerad uppföljning av tid med mera.



## 10 Referenser

Global Facility Management Association (2009) *What Is FM?*  
<http://www.globalfm.org/> (15 Mars 2010)

International Facility Management Association (2010) *Vad är FM?*  
<http://www.ifma.se/> (5 Feb. 2010)

FM Konsulterna (2010) *Europeisk standard*. <http://www.fmkonsulterna.se/> (5 Feb. 2010).

SIS - Bygg och anläggning (2008) *SS-EN 15221-1:2006*. Stockholm: SIS Förlag AB.  
(SVENSK STANDARD: 46836)

Jensen, P.A. (2008) *Facilities Management for Students and Practitioners*. Centre for Facilities Management - Realdania Research, Technical University of Denmark.

International Facility Management Association (2010) *Definition of Facility Management*. <http://www.ifma.org/> (8 Feb. 2010)

Coor Service Management. (2010) *Historik*. <http://www.coor.com/> (4 Maj 2010)

International Facility Management Association (2010) *Outsourcing*.  
<http://www.ifma.se/> (5 Feb. 2010)

Capgemini (2005) *Nästa stora besparingsområde är Facilities Management*.  
[http://www.se.capgemini.com/nyheter/N%20sta\\_stora\\_besparingsomr%20de\\_%20r\\_Facilities\\_Management/](http://www.se.capgemini.com/nyheter/N%20sta_stora_besparingsomr%20de_%20r_Facilities_Management/) (4 Maj 2010)

International Facility Management Association (2010) *FM-marknaden*.  
<http://www.ifma.se/> (4 Maj 2010)