

# Total Ejendoms Service A/S

TEASER: Total Ejendoms Service A/S (TES) er en ejendomsservicevirksomhed, der tilbyder viceværdytelser, rengøring, gartnerarbejde og mindre vedligeholdelsesopgaver for pensionskasser, ejendomsinvestorer og administrationselskaber. Med base i Odense og en stab af 18 medarbejdere opererer TES primært på Fyn og i trekantområdet og har over 25 års erfaring i branchen.

CASE: Total Ejendoms Service ønsker at digitalisere deres interne kommunikation og opgavestyring for at sikre en mere effektiv vidensdeling, reducere fejl og frigive tid hos ledelsen. Der er behov for en struktureret og brugervenlig løsning, der kan samle viden, opgaver og processer ét sted og skabe en mere smidig og transparent arbejdsgang. En del af løsningen vil omfatte udvikling af en intuitiv mappestruktur samt standardiserede templates, der understøtter medarbejdernes behov og effektiviserer arbejdsprocesserne.

## OVERVIEW

Virksomhed	Total Ejendoms Service A/S
Lokation	Tekninvej 15, Odense S
Kontaktperson	Jens Falkesgaard (Direktør)

## VIRKSOMHEDSPROFIL

Total Ejendoms Service (TES) blev grundlagt i 1999 af Erik Hansen og har gennem årene opbygget en solid kundeportefølje blandt større ejendomsbesiddere og pensionskasser. I 2017 købte Eriks søn, Jens Falkesgaard, sig ind i virksomheden, og i 2023 overtog han den fuldt ud. TES har løbende haft fokus på at optimere drift og vækst og er nu nået til et punkt, hvor implementering af en digitaliseret intern kommunikationsplatform er afgørende for at sikre en mere smidig og effektiv arbejdsdag.

Virksomheden har i dag fire medarbejdere på kontoret, som håndterer planlægning og administration, mens de resterende 14 medarbejdere arbejder i marken med viceværtsopgaver, flyttesyn og vedligeholdelse. TES differentierer sig fra konkurrenterne ved at kunne håndtere både indvendig og udvendig ejendomsservice, hvilket gør dem til en attraktiv samarbejdspartner for større ejendomsadministrationer.

TES oplever en stabil vækst, men de administrative processer udgør en flaskehals. Mange interne arbejdsopgaver styres via e-mails og manuelle processer, hvilket gør vidensdelingen ineffektiv og skaber unødige forsinkelser. Dette betyder, at medarbejderne ofte bruger tid på at lede efter information, afklare opgaver eller gentage processer, som kunne standardiseres.

For at imødekomme disse udfordringer ønsker TES at implementere en mere struktureret digital løsning, der ikke blot effektiviserer den interne kommunikation, men også understøtter en ensartet måde at arbejde på. TES benytter allerede **Microsoft 365, CleanManager og Economic** til dokumenthåndtering, timeregistrering og økonomistyring, men oplever stadig udfordringer med at skabe et sammenhængende og effektivt kommunikationsflow mellem kontor og markmedarbejdere. En løsning, der samler disse funktioner og gør information let tilgængelig, vil

være afgørende for at optimere virksomhedens drift og skabe større gennemsigtighed i hverdagen.

## **CASE BESKRIVELSE**

På trods af de eksisterende digitale værktøjer oplever TES stadig udfordringer med at sikre en strømlinet intern kommunikation og opgavestyring. Manglende struktur og standardisering gør, at vigtige beskeder ofte forsvinder i e-mailtråde, mens information er spredt på tværs af flere systemer, hvilket skaber ineffektivitet og misforståelser i organisationen. Dette medfører unødvendige forsinkelser og ekstra arbejdsbyrde for både medarbejdere og ledelse.

En væsentlig udfordring er, at mange processer er afhængige af enkeltpersoners viden, især CFO Jens Falkesgaard, hvilket skaber sårbarhed i organisationen.

En digital løsning skal derfor understøtte decentral vidensdeling, så medarbejdere selv kan tilgå relevante oplysninger og arbejdsdokumenter uden at skulle involvere ledelsen i rutinemæssige forespørgsler. Ved denne løsning får medarbejderne dermed en unik mulighed for adgang til "hjælp til selvhjælp". Der er endvidere behov for en mere sammenhængende dokumenthåndtering, hvor centrale filer såsom procedurer, retningslinjer og skabeloner er let tilgængelige i en intuitiv platform.

For at understøtte en mere effektiv og ensartet arbejdsgang vil løsningen desuden skulle inkludere udvikling af standardiserede templates til opgavestyring, rapportering og dokumentation. Dette vil ikke alene reducere fejl, men også sikre, at medarbejdere arbejder ud fra fælles standarder, der understøtter TES' driftsmæssige mål, og man forebygger dermed også slå-og stavfejl samt behovet for korrekturlæsning.

Det er desuden af stor vigtighed, at løsningen er brugervenlig og let tilgængelig for medarbejdere, der har varierende IT-erfaring. Det er afgørende, at systemet gør det nemt at registrere og tilgå opgaver samt understøtter kommunikation mellem kontoret og markmedarbejderne – både på kort og lang sigt.

Løsningen skal derfor tage højde for både teknologi, organisatoriske forhold og forandringsledelse for at sikre en succesfuld implementering. Den skal resultere i en digital struktur, der understøtter TES' daglige drift, mindsker fejl og gør vidensdelingen mere effektiv.

## **KONKRETE OPGAVER**

De konkrete opgaver for casen er inddelt i følgende faser:

### **0. FASE: ONBOARDING OG FASTLÆGGELSE AF OVERORDNEDE MÅLSÆTNINGER**

- 0.1. Onboarding til virksomheden, deres vision, værdier, nuværende strategi og generelt det marked og branche, de opererer i.
- 0.2. Foretag en forventningsafstemning med talentgruppen, herunder frekvens af feedback og sparring.
- 0.3. Foretag en dybdegående introduktion til casens udfordringer og virksomhedens ønskede resultat.
- 0.4. Gennemgå casens konkrete opgaver, og kvalificer de forskellige faser, hvor I vægter og prioriterer opgaverne efter deres vigtighed.

- 0.5. Fastlæg roller og opgaver iblandt talentgruppen, således I internt ved, hvem der er ansvarlig for hvilke opgaver/områder: Hvem skal fx være projektleder?
- 0.6. Overstående punkter og forventningsafstemning udfyldes i samarbejde med virksomheden i onboardingsskemaet.

## 1. FASE: DATAINDSAMLING OG ANALYSE – INTERN AFDÆKNING AF BEHOV

- 1.1 Undersøgelse af interne kommunikationsflows og opgavestyring:
  - 1.1.1 Gennemfør interview med Jens Falkesgaard for at få overblik over forretningens samlede behov.
  - 1.1.2 Gennemfør interview en medarbejder fra kontoret for at forstå deres arbejdsgange og udfordringer.
  - 1.1.3 Gennemfør interview af 1-2 medarbejdere fra marken for at få indsigt i deres daglige processer og behov.
- 1.2 Identifikation af nuværende processer:
  - 1.2.1 Kortlægning af TES' dataflows og kommunikationspunkter mellem kontoret, medarbejdere og eksisterende systemer og identificér tidskrævende manuelle processer.
  - 1.2.2 Dokumentér, hvordan opgaver registreres, tildeles og følges op på i dag.
  - 1.2.3 Undersøg hvor der sker fejl, og hvor informationsflowet ofte bryder sammen.
- 1.3 Behovsanalyse og vidensindsamling:
  - 1.3.1 Hvordan håndteres opgaver og timeregistrering i dag?
  - 1.3.2 Hvilke digitale systemer anvendes allerede, og hvor er der overlap eller ineffektiviteter?
  - 1.3.3 Identificér medarbejdernes behov for en ny løsning, herunder ønskede funktioner.
  - 1.3.4 Undersøg behovet for en fælles digital mappestruktur – hvor lagres dokumenter i dag, og hvilke udfordringer opleves?
  - 1.3.5 Identificér behovet for standardiserede templates – hvilke arbejdsopgaver kræver gentagne dokumenter, og hvordan kan templates effektivisere dette?

## 2. FASE: OPSAMLING, KRAV OG KONKRETISERING

- 2.1 Hvilke funktioner bør en ny digital platform indeholde?
- 2.2 Hvordan sikrer man, at løsningen er brugervenlig for både teknologivante og mindre IT-kyndige medarbejdere?
- 2.3 Hvordan kan ledelsen sikre, at medarbejderne tager løsningen til sig? Og hvad kræver det af jer som talentgruppe, at sikre en succesfuld implementering?
- 2.4 Hvilke standardprocesser bør udvikles for at lette dagligdagen?
- 2.5 Hvordan kan kommunikationen mellem kontor og medarbejdere optimeres?
- 2.6 Udarbejd forslag til en intuitiv mappestruktur, der sikrer nem adgang til nødvendige oplysninger.
- 2.7 Definér, hvilke standardiserede templates der skal udvikles (fx opgavestyring, rapportering, procedurer).

### 3. FASE: AFDÆKNING AF MARKEDET

- 3.1 Hvilke eksisterende digitale løsninger kan løse TES' behov?
- 3.2 Skal TES udvikle en skræddersyet løsning eller bruge eksisterende systemer som Microsoft Teams eller SharePoint?
- 3.3 Hvilke virksomheder i branchen har allerede implementeret lignende løsninger?
- 3.4 Hvad er omkostningerne og implementeringsudfordringerne ved de forskellige muligheder? Hvad er fordele og ulemper ved de forskellige løsninger?
- 3.5 Beslutning træffes – i samråd med Jens Falkesgaard – om, hvilket system, TES skal bruge fremadrettet.
- 3.6 Undersøg, hvilke eksisterende digitale løsninger der understøtter en fælles mappestruktur og templates.

### 4. FASE: IMPLIMENTERING OG FORANKRING

- 4.1 Forberedelse til implementeringen:
  - 4.1.1 Hvordan kan løsningen bedst implementeres i organisationen?
  - 4.1.2 Hvilke træningsbehov er der for medarbejderne?
  - 4.1.3 Hvordan sikrer man, at løsningen bliver en integreret del af arbejdsdagen?
  - 4.1.4 Hvordan kan effekten af digitaliseringen måles og evalueres?
  - 4.1.5 Hvilke faser kan implementeringen opdeles i for at sikre en glidende overgang?
- 4.2 Påbegynd implementeringen af den nye mappestruktur, dette med vægt på jeres findings i de tidligere faser: Hvordan skal strukturen være, så den imødekommer medarbejdernes behov?
- 4.3 Påbegynd produktionen af templates, der imødekommer medarbejdernes behov, så de kan blive en del af mappestrukturen.
- 4.4 Påbegynd implementeringen af det udvalgte system: Få alle data ind i systemet.
- 4.5 Få testet af og løbet implementeringen i gang med forankring til resten af organisationen.

### ØNSKET UDBYTTET FOR VIRKSOMHEDEN

- ✓ En velstruktureret og brugervenlig digital løsning, der imødekommer TES' behov og krav.
- ✓ En mere strømlinet intern kommunikation med en klar strategi og tydelige retningslinjer.
- ✓ En fælles platform med en intuitiv mappestruktur, hvor medarbejderne nemt kan tilgå nødvendige oplysninger.
- ✓ Standardiserede templates og arbejdsgange, der understøtter effektivitet og ensartethed.
- ✓ Frigivelse af tid hos ledelsen ved at give medarbejderne større selvstændighed gennem digital adgang til relevante data.

### RELEVANTE KOMPETENCER

- IT og digitalisering (f.eks. softwareudvikling, datahåndtering, IT-administration)
- Forretningsudvikling og organisationsforståelse
- Kommunikation, adfærdsdesign og brugeroplevelse
- Change management og implementering
- Projektledelse og strategi
- Dataanalyse og optimering

## TALENTPROFIL

Gennem arbejdet med denne case får du som talentgruppe mulighed for at arbejde med en konkret digital transformation, hvor løsningen får en direkte og mærkbar effekt på TES' interne processer. Som talentgruppe vil I samarbejde tæt med ledelsen og medarbejderne for at udvikle en løsning, der både optimerer driften og skaber bedre arbejdsvilkår for både kontor- og markmedarbejdere. Som talent vil du få mulighed for at anvende din viden inden for digitalisering og forandringsledelse til at skabe en skræddersyet IT-løsning, der strukturerer og effektiviserer arbejdsprocesserne. Derudover får du praktisk erfaring med projektstyring, udvikling af digitale løsninger og organisatoriske processer, samtidig med at du dykker ned i en branche med stort digitaliseringspotentiale.

Talentgruppen vil arbejde med reelle udfordringer ved digital transformation i en mindre virksomhed og udvikle intuitive løsninger, der understøtter TES' daglige drift. Gruppen vil lede forandringsprocessen og sikre, at løsningen bliver en integreret del af virksomhedens arbejdsgange. Projektet giver desuden mulighed for at skabe målbare forbedringer, der effektiviserer arbejdsprocesser og optimerer den interne kommunikation.

Her får du med andre ord en unik mulighed for at påvirke TES' arbejdsmetoder samt opbygge og videreudvikle essentielle kompetencer inden for digitalisering, IT-løsninger og projektledelse.