

## Summary in Danish

Dansk titel:

Værditilvækst ved indførelse af Informationsteknologi i Facilities Management.

Dansk undertitel:

Etablering af en konceptuel ramme til forståelse af implementering af informationssystemer i facilities management

Resumé:

I dette ph.d. projekt undersøges implementering og brug af Informationssystemer (IS) og Informationsteknologier (IT) i Facilities Management (FM) forretningsområdet. Undersøgelsen er relevant fordi implementering og brug af IS/IT i FM har potentielle for forbedringer der kan tilføre yderligere værdi til FM og til den organisation, som FM understøtter.

Empirien til denne undersøgelse er indsamlet fra mere end 16 IS implementerings og brugs cases i FM afdelinger i private og offentlige organisationer i Danmark, Sverige, Tyskland og Australien. Det er primært data fra 5 ud af de 16 cases, der er anvendt i analyserne i dette studie.

De 16 cases viser sig at indeholde en ens struktur bestående af de dele, der udgør et IS og den businessproces (BP) som et IS har til formål at understøtte. Baseret på denne struktur foreslås en *IS-BP analyseramme* til brug for vurdering af interaktionen mellem businessstrategi (BS), BP og IS.

Specifikke emner vedrørende implementeringsprocessen undersøges, herunder omfanget af IS projekter, og formelle kontrol mekanismer anvendt på det organisatoriske IS niveau og på IS projekt niveau. Aspekter vedrørende de forandringer, der forekommer, undersøges ligeledes, såsom værditilvækst forårsaget af IS implementering. Desuden undersøges IS strategier, vedrørende brug af IS til understøttning af businessstrategi (BS).

En analyse af de 16 cases viser, at omfanget IS projekter kan variere i bredden. Udover IS forandringen kan IS projekter også inkludere dele af den organisatoriske forandring. Det bliver desuden påvist, at IS projekter kan inkludere tilstanden før forandringen, f.eks. involvering i drift af IS før forandringen, samt inkludere tilstanden efter forandringen, f.eks. drift af IS efter forandringen.

Forskellige grader af brug af formelle kontrol mekanismer på det organisatoriske IS niveau og på IS projekt niveau blev identificeret. Baseret på denne nye viden foreslås en *formalitetsmatrix* til brug ved kortlægning af disse forhold.

Der foreslås yderligere en metode til vurdering af værditilvækst, ved forøgelse af produktivitet og effektivitet, opnået ved IS implementering i FM. Metoden viser at IS såvel kan tilføre værdi til FM som understøtte business strategier.

Det dokumenteres, at IS strategier der dikterer en høj grad af uniformitet, interoperabilitet og data pålidelighed kan understøtte mere avancerede og eksternt rettede business strategier.

De 16 cases repræsenterer en række forskellige former for IT og IS, som bliver udviklet, implementeret og brugt i FM. En matrix, der placerer disse teknologier i kategorier afhængigt af brug i FM og som opdeler dem i forhold til type af IT/IS bliver foreslået.