

**SERVICE WORKS GLOBAL**  
ADDNODE GROUP

# FM Services

För fastighetsägare och FM-företag



Guide till SWG:s digitala modell- och ritningstjänst  
FM Services



# Innehåll

1. Det här är FM Services
  2. Detta ingår i FM Services
  3. Originalarkivet
  4. SWG kundportal
  5. Kvalificerad support
  6. Ärenden som kan beställas via SWG kundportal
  7. Vanliga ärenden som hanteras av FM Services
  8. Ordlista
-

---

# 1. Det här är FM Services

Med tjänsten FM Services kan fastighetsförvaltare outsourca driften av sitt digitala ritningsarkiv (FM Access). Det innebär att SWG kvalitetssäkrar att din byggnadsinformation är korrekt och ajourhålls över tid.

Det innebär även att vi hanterar dina ritningar, BIM-modeller, skannade ritningar, byggkomponenter, teknisk dokumentation och handlingar som för tillfället befinner sig ute i projekt och ansvarar för att de kommer tillbaka.

Idag hanterar vi mer än 25 miljoner kvm – till exempel ytor, utrymmen, bostadsytor och utomhusmiljö - för både privata, statliga och kommunala fastighetsägare - så att du tryggt kan fokusera på kärnverksamheten och låta oss sköta tekniken.

I den här guiden till FM Services hittar du:

- vilka tjänster som ingår i FM Services.
- beskrivningar av originalarkivet och SWG kundportal.
- vilka ärenden som kan hanteras och beställas via SWG kundportal.
- hur man kontaktar FM Services.
- vanliga ärenden och frågor som hanteras av FM Services.

---

## 2. Detta ingår i FM Services

- Vi ansvarar för ajourhållning av ditt företags originalarkiv så att det ständigt är aktuellt och har högsta möjliga kvalitet.
- Vi tillhandahåller en kundportal där merparten av all kommunikation i tjänsten görs. Då kan du och dina kollegor enkelt få kontakt med våra experter och skapa, följa och få återkoppling på dina och kollegornas ärenden.
- Dina kollegor och konsulter har tillgång till alla ritningar, modeller och dokument dygnet runt på datorer och mobila enheter.
- Du får tillgång till att titta på och skriva ut samtliga ritningar och dokumentation i till exempel PDF-format (i FM Access).
- Vi ser till att ritningar och modeller levereras till berörda konsulter inför ombyggnationer eller när du behöver underlag till aktuella projekt.
- Vi ansvarar för att handlingarna återlämnas i tid och kontrollerar att dessa följer ditt företags CAD- och BIM-krav.
- Kvalificerad support gällande ritnings-, CAD- och BIM-relaterade frågor.

## 3. Originalarkivet

I tjänsten FM Services ingår ett digitalt originalarkiv där ditt företags samtliga originalritningar och tillhörande externa referensfiler finns.

- Vi ser till att samla in, strukturera och ajourhålla alla original.
- Det innebär att du får hög kvalitet och ordning och reda i hela arkivet.
- Vi ansvarar för att handlingarna som lämnas ut låses för revidering inför byggprojekt liksom återlämnas efter projektavslut.
- Vid projektavslut kontrollerar vi att samtliga ritningar följer ditt företags CAD- och BIM-krav.

## 4. SWG kundportal

Som användare av tjänsten FM Services har du tillgång till ett flertal olika tjänster som beställs och administreras via SWG kundportal som är navet i FM Services. Via SWG kundportal kan du:

- lägga, hålla reda på och se status för alla beställningar, dygnet runt.
- få en bra översikt över pågående och avslutade ärenden.
- ha personlig kontakt med våra handläggare.
- få en bra översikt över pågående och avslutade supportärenden.

## 5. Kvalificerad support

Våra medarbetare är experter på ritnings-, CAD- och BIM-relaterade frågor och är lätta att nå.

### **Digital support**

Vår digitala supporttjänst är tillgänglig dygnet runt. Du skapar ditt ärende via SWG kundportal. Status på ärenden kan följas via webben. Du får överblick och kontroll över ditt företags supportärenden.

### **Telefonsupport**

Våra kompetenta medarbetare löser dina problem och ger råd.

Telefonsupporten är öppen mellan 08:00-12:00 och 13:00-17:00.

### **Fjärrstyrning av dator**

Vi har även möjlighet att koppla upp oss till din dator. När du kontaktat oss kring ett supportärende kan det underlätta om vi kan fjärrstyra din dator och se problemet.



---

## 6. Ärenden som kan beställas via SWG kundportal

- Ritningsfiler - inleverans: när nya ritningar eller nya versioner ska adderas i det digitala originalarkivet.
- Ritningsfiler - plottning: utskrift och leverans av PDF eller papper. Få hjälp med att skanna in befintliga pappersritningar till digitalt material.
- Ritningsfiler - utskick: begär ut ritningar och modeller från det digitala originalarkivet.
- Användare - begär åtkomst: när du behöver addera eller radera interna eller externa personer. Kan tidsbegränsas.
- Ändring av areor: när befintliga areor behöver adderas eller uppdateras.
- Visualisering: beställ 3D-visualisering av lokaler och bostäder.
- Skanning av lokal: 3D-laserskanning av utrymme eller lokal.
- Outdoor: registrera ärenden som gäller Outdoor.
- Supportärende: till exempel problem vid inloggning, driftstörningar eller när du behöver vägledning i FM Access.
- Annat ärende: till exempel vid behov av specialistkompetens i ett projekt eller behöver lägga in ändringar på ritningar och uppdatera det digitala ritningsarkivet.

---

## 7. Vanliga ärenden som hanteras av FM Services

- När ett nytt projekt startar levererar vi ut originalfiler till dig eller direkt till din konsult.
- När ett projekt avslutas och filerna ska levereras tillbaka till originalarkivet ser vi till att uppdatera filerna vid behov och lägger in dem i det digitala ritningsarkivet.
- Vid hjälper vi till med tilläggstjänster som till exempel visualisering, modellering och laserskanning liksom när du har behov av specialkompetens i ett projekt.
- Om du upptäcker att några ritningar inte stämmer gör vi ändringarna och uppdaterar det digitala ritningsarkivet.
- Vi lägger till nya användare i SWG kundportal, både intern personal och externa konsulter som ska få tidsbegränsad tillgång till SWG kundportal. Vi tar även bort användare som har slutat.
- Vi hjälper även till att uppdatera areor, till exempel BRA eller förändringar som skett i utomhusmiljön.



---

## Schenker Property om FM Services:

«Vårt största behov är att ha enkel, snabb och pålitlig tillgång till byggnadsinformationen och då krävs det att ritningsarkivet hålls ajour. Värdet av korrekt byggnadsinformation är viktigt för oss. Vi känner oss trygga med att ritningsarkivet hålls uppdaterat vid förändringar över tid så att kvalitén på informationen alltid är pålitlig i våra kontakter med hyresgäster och i andra lokalfrågor.»

*Bengt-Arne Björk, VD på Schenker Property Sweden AB*

«Vi är mycket nöjda med kontakterna och engagemanget från SWG. Via tjänsten FM Services får vi snabbt stöd och hjälp när vi behöver. Dessutom finns det alltid experter att rådfråga och få support från vid behov.»

*Marie Sjöholm, Förvaltare på Schenker Property Sweden AB*

---

## 8. Ordlista

**3D-laserskanning** - Laserskannerns bygger med hög hastighet upp ett punktmoln med sådan precision att i det närmaste perfekta 3D-avbildningar av externa och interna ytor och rum kan tas fram. Utmärkt metod att använda om det saknas bra underlag inför en ombyggnad.

**BIM** - BIM handlar om att skapa och använda digitala modeller av byggnadsverk i samhällsbyggandet. De digitala modeller som skapas kallas Byggnadsinformationsmodeller och arbetssättet kallas Byggnadsinformationsmodellering.

**Digitalt ritningsarkiv** – digitalt arkiv är så mycket mer än vad det låter. Här hanteras all byggnadsinformation inklusive de ritningar, BIM-modeller, skannade ritningar, byggkomponenter, teknisk dokumentation och handlingar som för tillfället befinner sig ute i projekt.

**FM Access** - Grafiskt verksamhetsstöd där man hanterar ritningar och modeller liksom all byggnadsinformation som hör till en fastighet.

**FM Services** - SWG:s tjänst för uppdragsgivare som vill få ordning och reda på all byggnadsinformation genom outsourcing av driften av det digitala ritningsarkivet.

**Grafiskt verksamhetsstöd** - informationsportal där man hanterar ritningar och modeller liksom all byggnadsinformation som hör till en fastighet. SWG:s systemstöd heter FM Access.

**SWG kundportal** - Som användare av FM Services har du tillgång till ett flertal olika tjänster som beställs och administreras via SWG kundportal som utgör navet i FM Services.

**Modellering** - man skapar en 3D-modell i ett CAD-verktyg och skapar byggdelsobjekt med tillhörande egenskaper på väggar, dörrar, fönster mm. Egenskaperna kan vara material, ingående byggdelar, brandklass, ljudklass mm.

**Originalarkiv** - digitalt arkiv där ett företags samtliga originalritningar och tillhörande externa referensfiler finns samlade.

**Visualisering** - kommunikation med stöd av bilder och filmer. Kan till exempel användas för att på ett lättillgängligt sätt åskådliggöra ett objekt för en potentiell hyresgäst.

---

# Behöver ditt företag hjälp med att drifta och ajourhålla ert ritningsarkiv?

Hör av dig till oss på Service Works Global Nordic, så tar vi en diskussion om vilken ambitionsnivå ditt företag har. Därefter kommer vi med konkreta förslag på hur ni kan komma igång och på sikt komma vidare. Vi har lång och djup erfarenhet i ämnet och flera referenser på fastighetsägare som har gjort eller håller på att göra samma resa.

För diskussioner och mer information, kontakta:



Dan Olandersson  
[danolandersson@swg.com](mailto:danolandersson@swg.com)  
Tel: 0705-186160



Anna Nömme  
[annanomme@swg.com](mailto:annanomme@swg.com)  
Tel: 0705-974703



Tony Ulmehag  
[tonyulmehag@swg.com](mailto:tonyulmehag@swg.com)  
Tel: 0705-565815



Anders Moberg  
[andersmoberg@swg.com](mailto:andersmoberg@swg.com)  
Tel: 0705-974700



Pål Janson  
[paljanson@swg.com](mailto:paljanson@swg.com)  
Tel: 0706-034813



Björn Holmgren  
[bjornholmgren@swg.com](mailto:bjornholmgren@swg.com)  
Tel: 0703-144509

# SERVICE WORKS GLOBAL

ADDNODE GROUP

Vi får fastighetsförvaltning och arbetsplatservice att fungera optimalt under hela livscykeln.

All information, från byggnation, drift och förvaltning till verksamhetsstöd och arbetsplatservice samlat i ett skalbart system presenterat i ett lättarbetat gränssnitt till alla användare.

Läs mer på: [swg.com/se](https://swg.com/se)

[info@swg.com](mailto:info@swg.com)

Eskilstuna • Göteborg • Stockholm • Karlstad • Malmö • Borlänge



Vi finns även i: Storbritannien • Kanada • Australien • USA • Mellanöstern

© 2023 Service Works Global. All rights reserved. Service Works Global ägs till 100% av Addnode Group, en av Europas ledande leverantörer av programvara och tjänster för design, konstruktion och produktdatainformation.

Addnode Group sysselsätter 2 400 anställda i Sverige, Storbritannien, Tyskland, Australien, Danmark, Finland, Frankrike, Indien, Irland, Japan, Kanada, Litauen, Nederländerna, Norge, Polen, Serbien, Slovakien, USA och Österrike.

Bolaget har en nettoomsättning på 6,2 miljarder SEK och är noterad på Nasdaq Stockholm.

Service Works Global Nordic (SWG) är och har varit Nordens ledande leverantör av helhetslösningar för fastighetsförvaltning och arbetsplatservice i över 20 år.