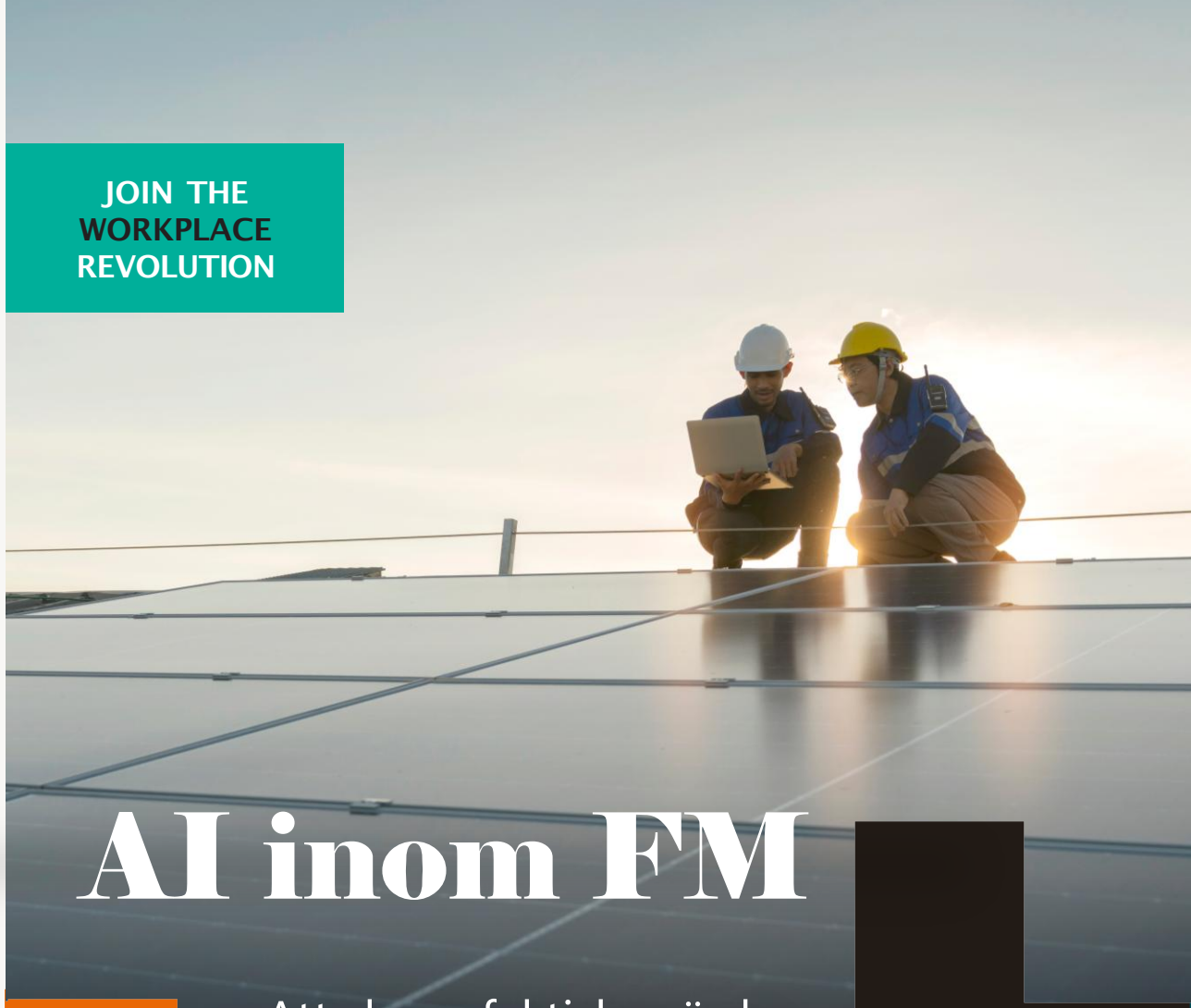
JOIN THE WORKPLACE REVOLUTION



AI inom FM

Att skapa faktiska värden i drift och service

Executive Summary

- en sammanfattning av årets rapport

AI förändrar hur arbetsplatser, fastigheter och Facility Management planeras, styrs och levereras. Den viktigaste frågan är inte längre om tekniken finns eller hur den fungerar, utan hur den kan kopplas till verkliga behov, operativa data och dagliga arbetsflöden. Så skapas konkreta affärs-värden för företag och offentlig verksamhet.

Årets **Join the Workplace Revolution**-rapport bygger på svar från cirka 500 beslutsfattare inom FM samt 500 kontorsanställda i Norden. Resultaten visar att användningen av AI ökar, men att få organisationer ännu har tagit steget från enskilda initiativ till skalbar användning.

En rapport från Coor - 2026

43%

tror att AI förändrar hur FM planeras, styrs och levereras

41-48%

rapporterar AI-användning inom FM redan idag

45%

Pilottestar eller använder autonoma AI-lösningar eller AI-agenter

15%

investerar aktivt i och skalar upp AI inom FM

31%

använder inte AI inom något FM-område

1000

personer har svarat på undersökningen

Siffrorna visar att AI inte längre är en framtidsfråga för Facility Management.

Samtidigt finns ett tydligt glapp mellan att testa tekniken och att integrera den i verksamheten.

Många organisationer befinner sig fortfarande i en utforskande fas, medan en mindre grupp har börjat bygga in AI i sina operativa processer.

Från potential till verksamhetsnytta

Effektivitet driver utvecklingen

AI används i dag främst för att lösa praktiska problem. FM-beslutsfattare anger dessa punkter som sina primära mål:

- minskat manuellt och repetitivt arbete (41 %)
- förbättrad effektivitet och hastighet (40 %)
- minskade kostnader (26 %)
- förbättrad kvalitet eller noggrannhet (25 %)

Effektivitet är alltså fortfarande den starkaste drivkraften. Men bland organisationer med hög AI-ambition syns också en bredare agenda och större värden. Där används AI oftare för bättre beslutsstöd, nya förmågor och mer avancerade operativa arbetssätt.

Rapporten pekar på att det potentiella värdet av AI är extra tydligt inom dessa fem FM-områden:

Arbetsplats-service

Lokalvård, mat mm,

Teknisk fastighetsdrift

Säkerhets-tjänster

Kontrakts-hantering

Det avgörande är att utgå från det operativa behovet och därefter välja rätt AI-metod. Samma teknik kan ge olika resultat beroende på tjänsteområde, data, arbetsflöde och den mänskliga faktorn.

Tre vägar för AI att skapa värde

Vilken AI-metod passar er bäst?

Assisterande AI

Hjälper människor att hitta information, utföra uppgifter och arbeta mer konsekvent. Det kan exempelvis handla om arbetsplats-assistenter, bokningsstöd, självservice och vägledning i det dagliga arbetet.

Analytisk AI

Identifierar mönster, förutser behov och ger underlag för planering och prioritering. Inom FM kan det handla om behovsstyrd städning, energi-optimering, analys av servicekvalitet eller underhållsplanering.

Agentisk AI

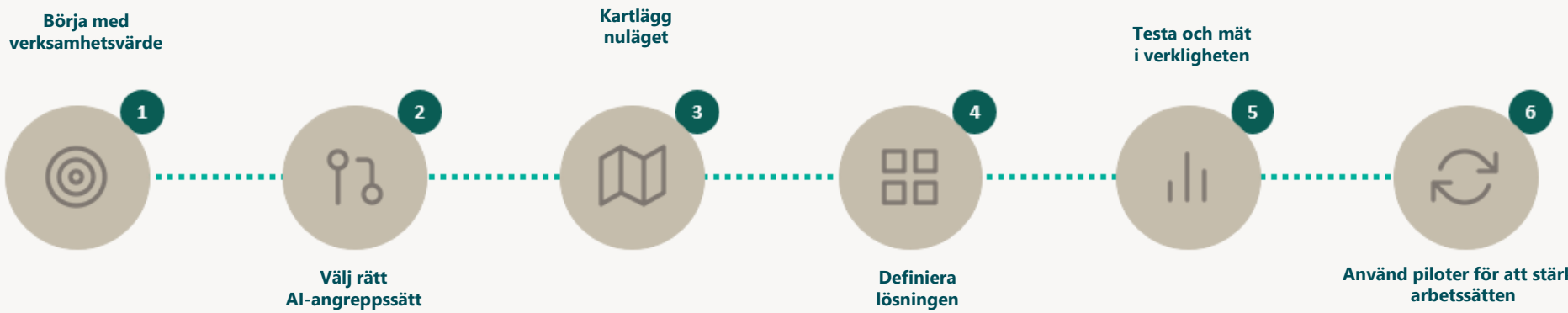
Hanterar eller förbereder definierade arbetssteg över system, rutiner och överlämningar. Exempel är att strukturera serviceärenden, förbereda arbetsorder, prioritera incidenter eller ta fram faktureringsunderlag.

I dag är assisterande AI vanligast.
Rapporten pekar på att en stor del av nästa värdefas finns inom analytisk och agentisk AI, där tekniken integreras djupare i verksamhetens data och arbetsflöden.

Skalbarhet är en organisatorisk fråga

Det största hindret för att skala upp AI är inte brist på teknik. 32 procent av beslutsfattarna pekar istället ut brist på intern kompetens och förmåga. Även styrning, regelefterlevnad, datakvalitet, systemintegration och otydligt ägarskap för olika AI-frågor hämmar utvecklingen.

För att gå från pilot till värden i större skala kan du följa dessa sex steg:



Konkreta exempel från verkligheten

Fallstudier – AI skapar värde i praktiken

Rapportens kundcase och fallstudier visar hur assisterande, analytisk och agentisk AI används inom olika delar av Facility Management redan idag.

Avinor:
Från datadriven lokalvård till AI-förstärkt serviceplanering

Coor levererar lokalvårdstjänster på Oslo Airport Gardermoen, en av Skandinaviens mest trafikerade flygplatser.

➔ Läs kundcaset här

Offentlig fastighetsägare:
AI-agent som tar emot och prioriterar serviceärenden

För en offentlig fastighetsägare med cirka 300 anläggningar använder Coor en AI-agent för att hantera tekniska serviceärenden.

➔ Läs fallstudien här

ICA:
AI-stöd för fjärrdrift och första linjens incidenthantering

Coors dotterbolag Addici levererar fjärrbaserade säkerhets- och larmcentralstjänster för ICA:s självbetjäningsbutiker.

➔ Läs kundcaset här

Regionalt servicekluster:
AI-agent tar fram kundspecifika fakturaunderlag

Coor använder en AI-agent för att ta fram kundspecifika fakturaunderlag för utförda bevaknings- och larmutryckningstjänster.

➔ Läs fallstudien här

Nästa steg

Från piloter till användning i större skala

Medarbetarna vill se konkret nytta

Medarbetarna möter framför allt AI genom de verktyg de själva använder. 49 procent har märkt AI i sina dagliga arbetsverktyg, medan 24 procent har sett den i arbetsplatstjänster och endast 8 procent i fastighetsdriften. 28 procent har inte märkt någon AI-användning alls. Förväntningarna är tydligt kopplade till vardagsnytta:

41 %

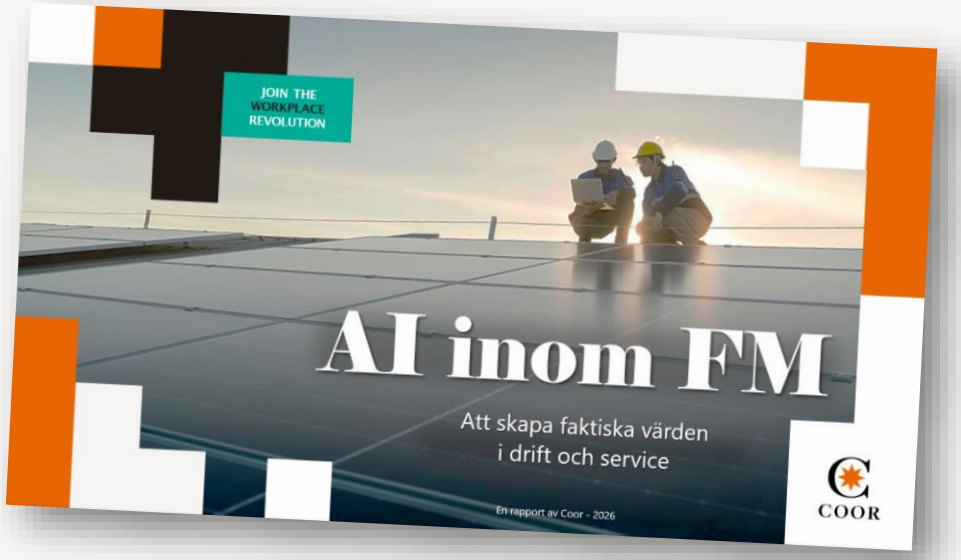
tror att AI kan göra jobbet enklare

33 %

förväntar sig färre repetitiva uppgifter

De viktigaste slutsatserna

- Värdet av AI inom FM skapas inte av bara teknik. Det uppstår när AI kopplas till verkliga behov, mätbara resultat och arbetssätt som fungerar i större skala.
- Den första vågen har gjort AI synligt genom co-pilots, assistenter och produktivitetsverktyg. Nästa fas handlar om att bygga in tekniken djupare i servicedata, fastighetssystem, arbetsorder, städscheman, säkerhetsflöden och kommersiella processer.
- De organisationer som lyckas bäst med att skapa faktiska värden i drift och service är inte nödvändigtvis de som testar flest verktyg. Det blir de som tydligast kan identifiera var AI kan göra verksamheten mer effektiv, responsiv och konsekvent, och som sedan skapar rätt förutsättningar för att omsätta potentialen i praktisk nytta.



Ta del av hela rapporten för fler marknadsinsikter, praktiska exempel och vägledning kring hur AI kan skapa värde inom Facility Management.

Beställ rapporten här