

# **FRA VICEVÆRT TIL INNOVATOR**

**UDVIKLINGSERFARINGER OG FREMTIDSPERSPEKTIVER**

# Indhold

Præsentation af Poul, Petrine og Preben

DR og FM historisk

DR og FM: Seneste udbudsproces

DR og FM de næste 3-5 år

# Hvem er vi?



**Poul Holt Pedersen**

Chef for DR Ejendomme og Service gennem de sidste fire år – og dermed ansvarlig for FM ydelserne i DR samt den strategiske reorganisering af FM organisationen, der skal understøtte DRs kerneforretning ved at levere pålidelige ydelser, skabe trivsel og sikre værdierne på lokationerne.



**Petrine Jonsson Egholm**

Arbejder som Senior Projektleder i DR Ejendomme og Service. Har de seneste 2 år været ansvarlig for DRs FM udbudsprojekt (in- og outsourcing af ydelser), herunder udarbejdelse af sourcinganalyse og –strategi, udarbejdelse af udbudsmateriale, gennemførelse af udbudsproces og endelig transitionsfase fra IFM partneringskontrakt til flere nye leverandører.



**Preben Gramstrup**

Indehaver af fm3.dk som er specialiseret i ejendoms- og servicerelateret Facilities Management (FM). fm3.dk rådgiver om FM og Facility Service til virksomheder og det offentlige. Preben Gramstrup faciliterer ligeledes en række netværk bl.a. kommunal benchmarking m.m.

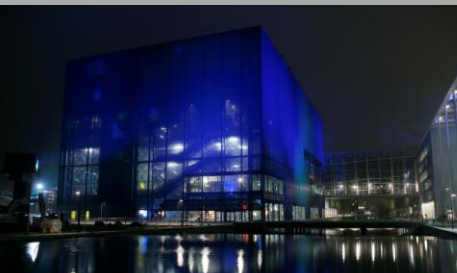
DR og FM historisk

DR og FM: Seneste udbudsproces

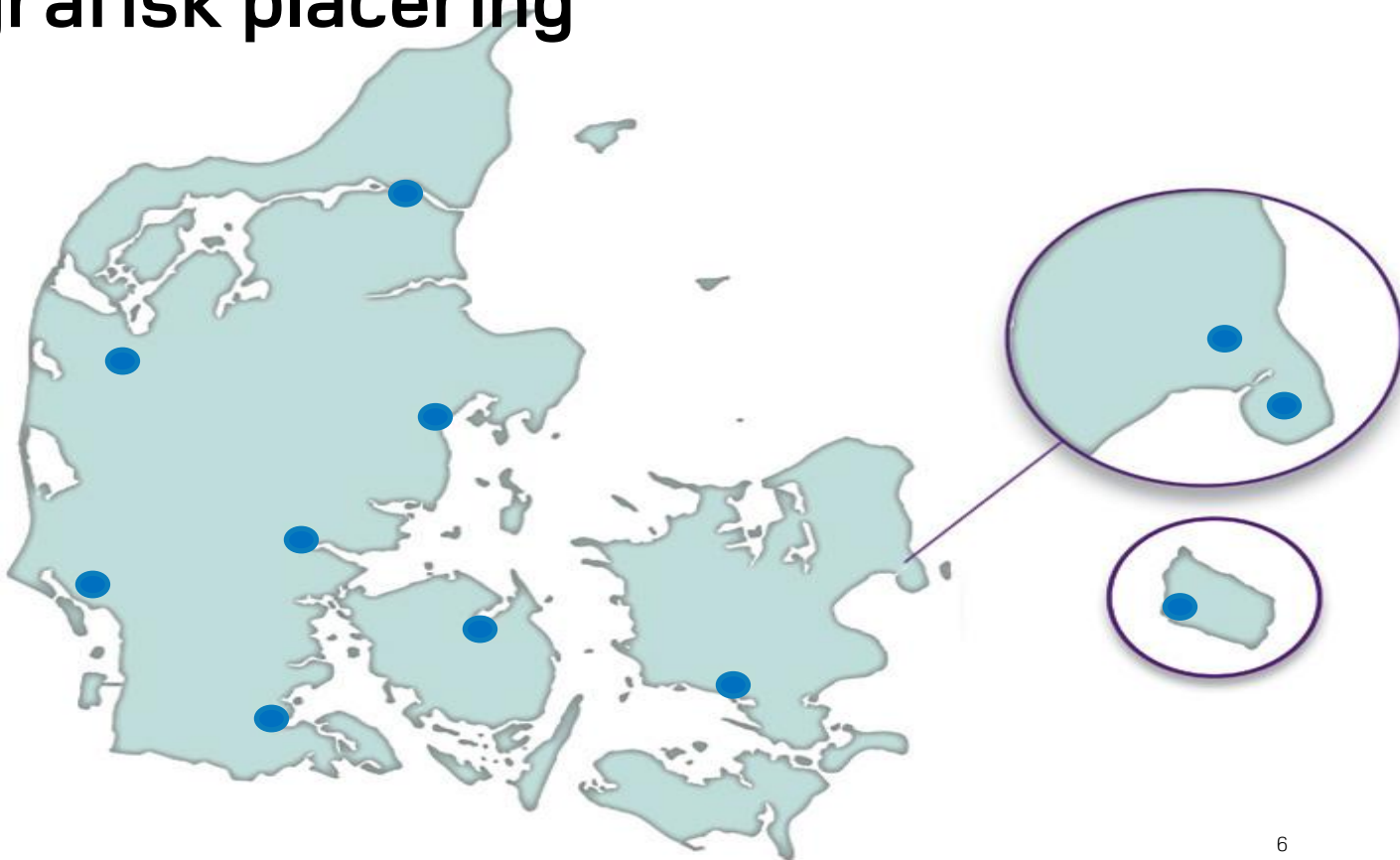
DR og FM de næste 3-5 år

# DR som virksomhed

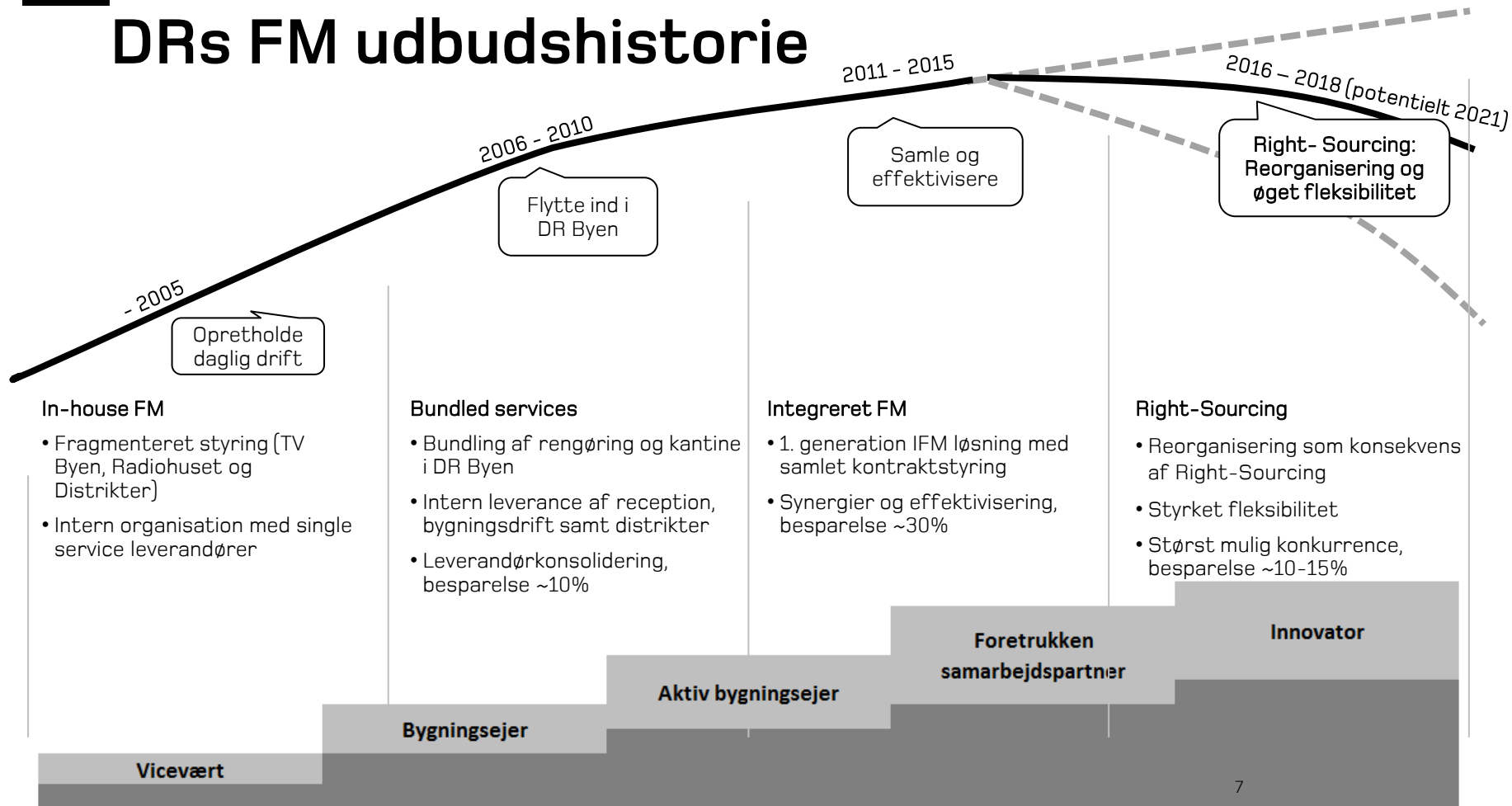
- Radio, tv, nyheder, drama, film og underholdning, internet, smartphone-app, klassisk musik, ensembler, trafik, vejr mv.
- Koncerthus
- En del af Danmarks totalberedskab
- Licensindtægter: 3.57 mia. kr.
- Medarbejdere: 3.061
- 37.921 timers tv
- 124.756 timers radio
- Ca. 25.000 rundvisningsgæster
- Mere end 250 livekoncerter i Koncerthuset



# Geografisk placering



# DRs FM udbudshistorie



DR og FM historisk

**DR og FM: Seneste udbudsproces**

DR og FM de næste 3-5 år

[illegible]

# Mål

- Fastholde den økonomiske ramme
- Sikkerhed for levering af FM ydelserne
- Høj brugertilfredshed og rette kvalitetsniveau
- Gennemskuelig prismodel
- Flexibilitet ift leverandørskift
- Enkel og klar Key Performance Indicator (KPI)-opfølgning

# Metode

- Sikre størst mulig konkurrence og mulighed for tilbud fra hele markedet
- Sikre attraktiv volumen
- Bundling efter arbejdssynergier
- Skabe kortest mulig værdikæde for mindst mulig management fee
- Direkte kontakt til fageksperterne
- Kombinationsbud
- Insourcing af DR-kritiske ydelser

## Right-Sourcingmatrice, DR

| Kriterier/ydelse                                                       | Bygninger og terræn | Bygningsteknik | Sikkerhed og beredskab | Arealforvaltning | Serviceportal | Print og kopiservice | Parkering | Renhold og affald | Post/office supply | Reception/omstilling | Kantine og mødeservice | Koncerthuset |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------|------------------------|------------------|---------------|----------------------|-----------|-------------------|--------------------|----------------------|------------------------|--------------|
| 1) I hvor høj grad er ydelsen kritisk ift DR's kerneforretning?        |                     |                |                        |                  |               |                      |           |                   |                    |                      |                        |              |
| 2) I hvor høj grad er ydelsen strategisk/taktisk for DR?               |                     |                |                        |                  |               |                      |           |                   |                    |                      |                        |              |
| 3) I hvor høj grad påvirker ydelsen det strategiske/taktiske FM?       |                     |                |                        |                  |               |                      |           |                   |                    |                      |                        |              |
| 4) I hvor høj grad vil en insourcing stille krav til DR's kompetencer? |                     |                |                        |                  |               |                      |           |                   |                    |                      |                        |              |
| 5) I hvor høj grad påvirker ydelsen DR's medarbejdere?                 |                     |                |                        |                  |               |                      |           |                   |                    |                      |                        |              |
| 6) I hvor høj grad påvirker ydelsen DR's gæster?                       |                     |                |                        |                  |               |                      |           |                   |                    |                      |                        |              |
| 7) I hvor høj grad kan ydelsen forringe DR aktiver? (Bygninger, brand) |                     |                |                        |                  |               |                      |           |                   |                    |                      |                        |              |

|  |              |
|--|--------------|
|  | Høj grad     |
|  | Mindre grad  |
|  | I nogen grad |

# Synergier, FM områder i DR

| Synergier ift arbejdsprocesser | Bygninger og terræn | Bygningsteknik | Arealforvaltning | Sikkerhed og beredskab | Renhold og affald | Parkering | Reception/omstilling | Post/office supply | Print og kopiservice | Service2000 | Kantine og mødeservice | Koncerthuset |
|--------------------------------|---------------------|----------------|------------------|------------------------|-------------------|-----------|----------------------|--------------------|----------------------|-------------|------------------------|--------------|
| Bygninger og terræn            |                     |                |                  |                        |                   |           |                      |                    |                      |             |                        |              |
| Bygningsteknik                 |                     |                |                  |                        |                   |           |                      |                    |                      |             |                        |              |
| Arealforvaltning               |                     |                |                  |                        |                   |           |                      |                    |                      |             |                        |              |
| Sikkerhed og beredskab         |                     |                |                  |                        |                   |           |                      |                    |                      |             |                        |              |
| Renhold og affald              |                     |                |                  |                        |                   |           |                      |                    |                      |             |                        |              |
| Parkering                      |                     |                |                  |                        |                   |           |                      |                    |                      |             |                        |              |
| Reception/omstilling           |                     |                |                  |                        |                   |           |                      |                    |                      |             |                        |              |
| Post/office supply             |                     |                |                  |                        |                   |           |                      |                    |                      |             |                        |              |
| Print og kopiservice           |                     |                |                  |                        |                   |           |                      |                    |                      |             |                        |              |
| Service2000                    |                     |                |                  |                        |                   |           |                      |                    |                      |             |                        |              |
| Kantine og mødeservice         |                     |                |                  |                        |                   |           |                      |                    |                      |             |                        |              |
| Koncerthuset                   |                     |                |                  |                        |                   |           |                      |                    |                      |             |                        |              |

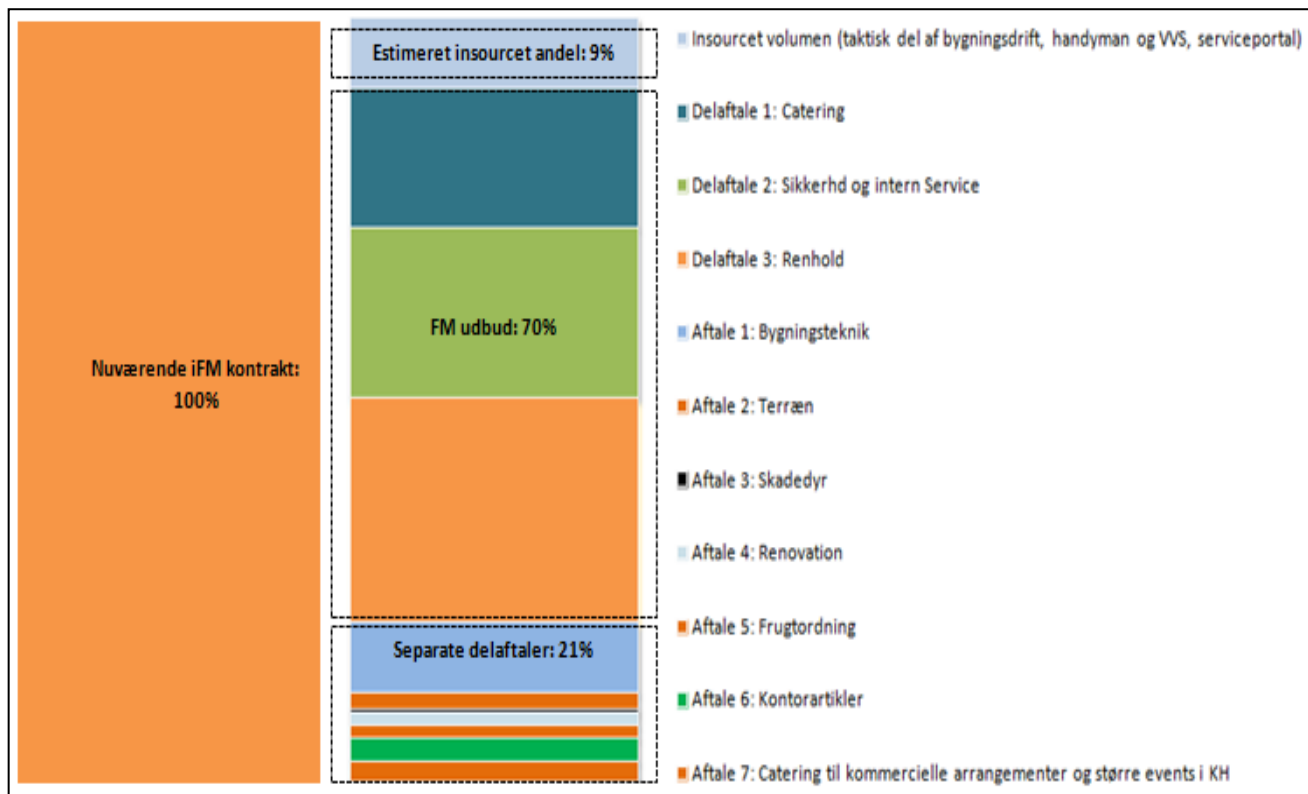
Højt niveau

Mellem niveau

Lavt niveau

Manglende synergier skyldes primært struktur med mange afdelinger/cost-centre hos leverandøren og manglende operationelle 'sammenfald'.

# Fra iFM til Right-Sourcing leverancemodel



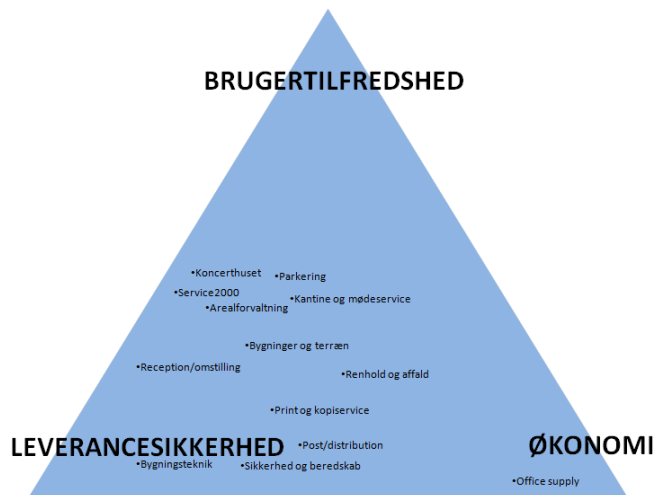
## Anbefaling:

”DR skal vælge en bundlet udbudsstrategi som sikrer øget konkurrence og mulighed for at DR indgår aftaler med fagleverandører med det specifikke område som kernekompetence”

# Overvejelser ved udarbejdelse af kontrakterne

- SLA'er er primært baseret på funktionsaftaleprincippet
- Samtlige ydelser måles ud fra målbare Key Performance Indicators (KPI) med fokus på 'K'
- Minimere fordyrende elementer i det samlede materiale (risiko)
- Rød tråd og klar kobling mellem KPI og bodsregime og kontraktens punkter om mangler og misligholdelse.

# KPI'er og Service Performance Dashboard



## Efter 1.januar...

- 10 forskellige delaftaler
- 9 forskellige leverandører
- Bygningsdrift, serviceportal og ydelser i Koncerthuset in house
- Ét samlet leveranceoverblik: Service Performance Dashboard
- Enkel KPI-opfølgning
- Samlet besparelse på 10-15 %

DR og FM historisk

DR og FM: Seneste udbudsproces

DR og FM de næste 3-5 år

# DRs mission og vision

DRs mission:

DR samler, udfordrer og oplyser Danmark

DRs vision:

DR vil tilbyde indhold, der er værd at dele

# DR Ejendomme og Services mission og vision

## Mission:

DR Ejendomme og Service leverer og udvikler rammerne for DRs virke.

## Vision:

Gennem Facilities Management vil DR Ejendomme og Service understøtte DRs kerneforretning ved at levere pålidelige ydelser, skabe trivsel og sikre værdierne på DRs lokationer.

Mission og vision er revitaliseret parallelt med udbudsprocessen.

- ✓ Langsigtet bevarelse af bygningernes værdi
- ✓ Leverer adskillige mio. til DRs kerneforretning
- ✓ Bedre kvalitet på FM ydelserne
- ✓ Right-Sourcing sikrer mest værdi for DR
- ✓ Bliver nu inviteret med ved bordet ved nye strategier

## ***udviklingstrin***



Spørgsmål

