



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 partneringkontrakt 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.

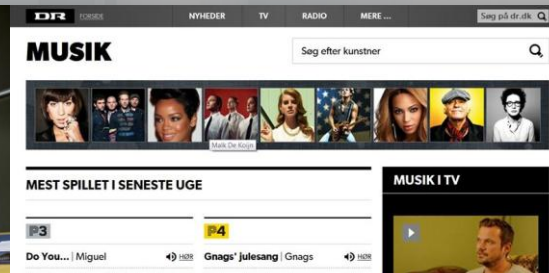
DR og FM historisk

DR og FM: Seneste udbudsproces

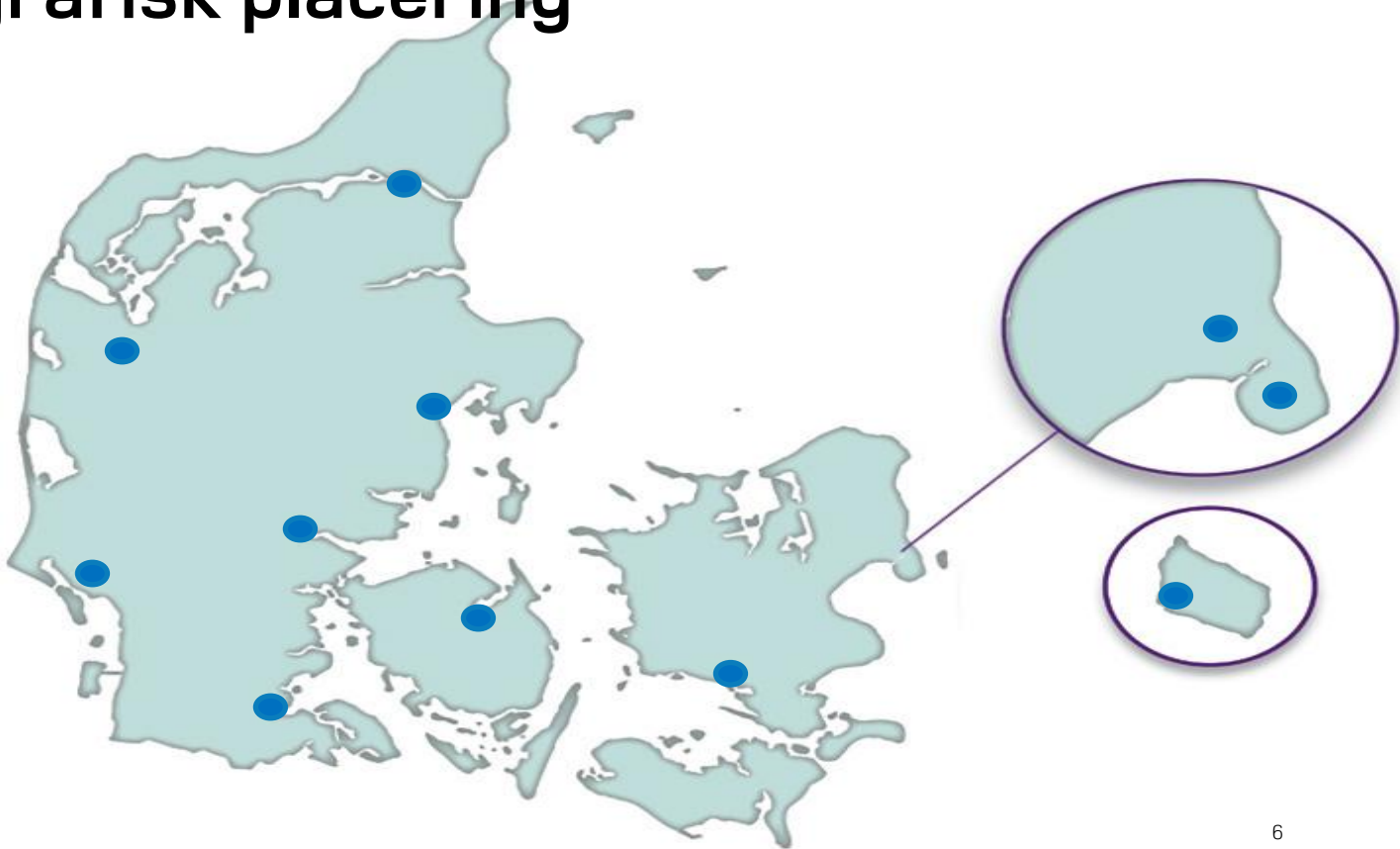
DR og FM de næste 3-5 år

DR som virksomhed

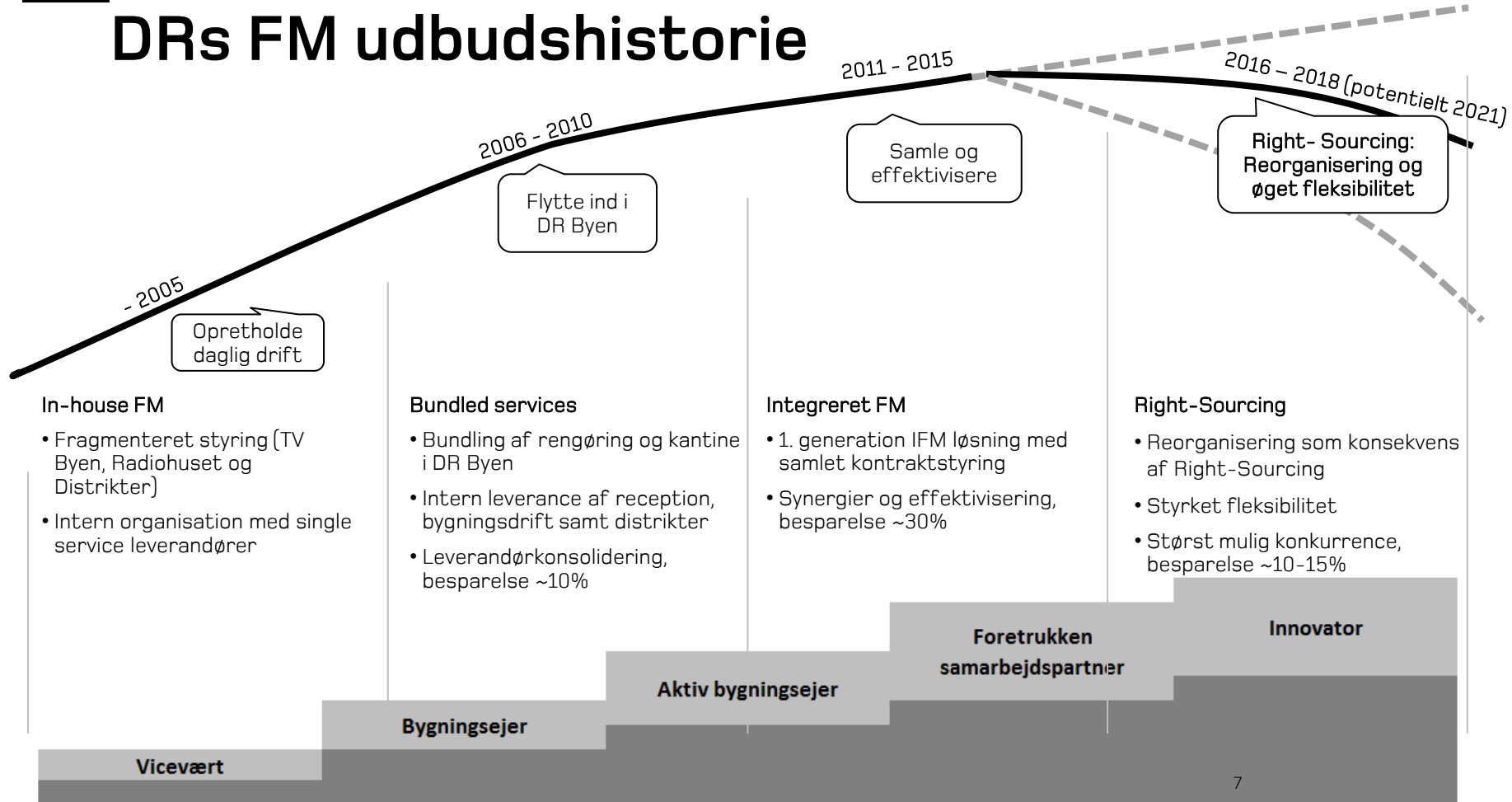
- Radio, tv, nyheder, drama, film og underholdning, internet, smartphone-app, klassisk musik, ensembler, trafik, vejr mv.
 - Koncerthus
 - En del af Danmarks totalberedskab i krise og krigssituationer
- Licensindtægter: 3.57 mia. kr.
 - Medarbejdere: 3.061
 - 37.921 timers tv
 - 124.756 timers radio
 - 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

Mål

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

Metode

- Størst mulig konkurrence og mulighed for tilbud fra hele markedet
- Attraktiv volumen
- Kortest mulige værdikæde for mindst mulig management fee
- Direkte kontakt til fagekspertene
- Bundling efter arbejdssynergier
- Mulighed for at opnå den økonomisk mest fordelagtige løsning for DR på tværs af forskellige leverancemodeller (kombinationsbud)

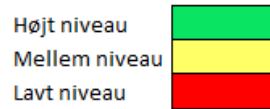
Right-Sourcingmatrice, DR

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?	Green	Red	Yellow	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
2) I hvor høj grad er ydelsen strategisk/taktisk for DR?	Green	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Yellow
3) I hvor høj grad påvirker ydelsen det strategiske/taktiske FM?	Red	Red	Green	Yellow	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green
4) I hvor høj grad vil en insourcing stille krav til DR's kompetencer?	Yellow	Red	Green	Yellow	Green	Yellow	Green	Green	Green	Green	Green	Green
5) I hvor høj grad påvirker ydelsen DR's medarbejdere?	Yellow	Yellow	Green	Green	Yellow	Green	Yellow	Yellow	Green	Green	Yellow	Green
6) I hvor høj grad påvirker ydelsen DR's gæster?	Green	Yellow	Green	Green	Green	Green	Yellow	Green	Green	Yellow	Yellow	Red
7) I hvor høj grad kan ydelsen forringe DR aktiver? (Bygninger, brand)	Red	Red	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Green	Yellow



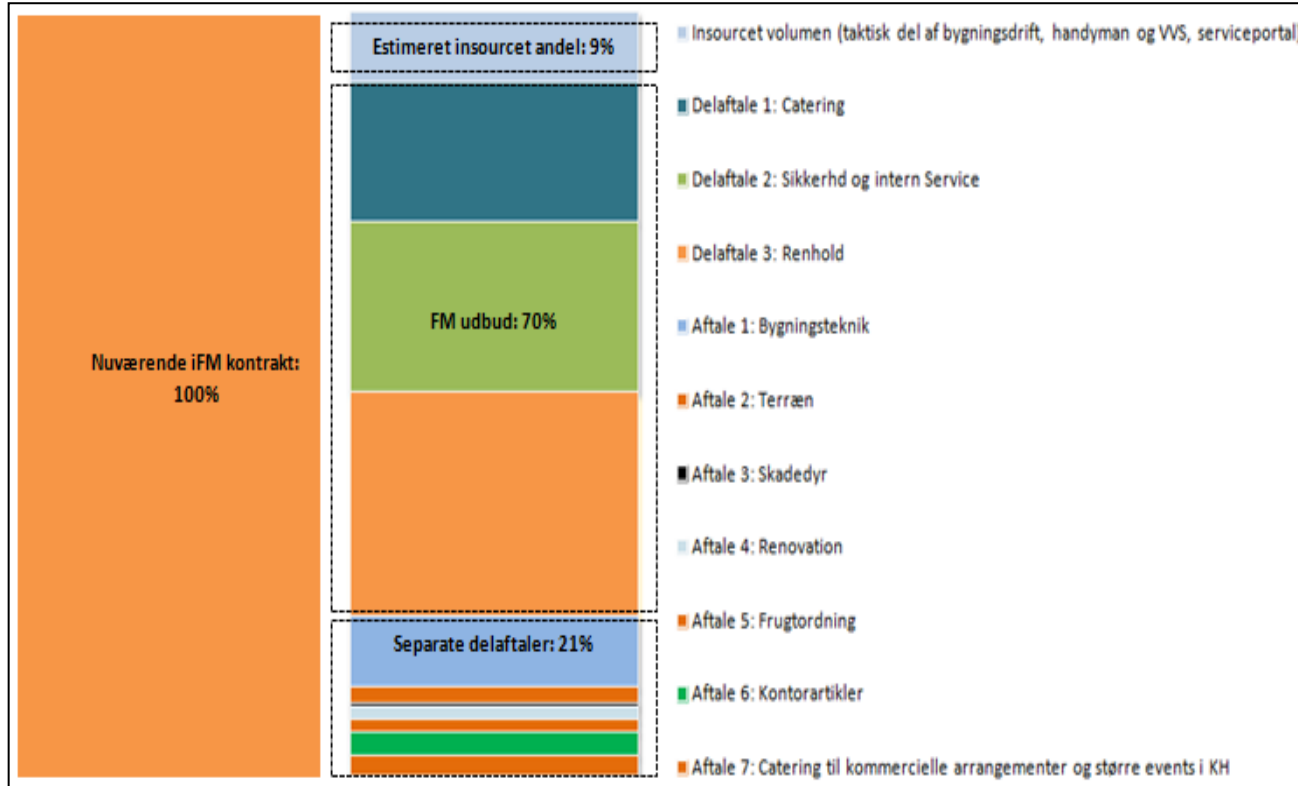
Synergier, FM områder i DR

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	Bygninger og terræn	Højt niveau	Højt niveau	Mellem niveau	Mellem niveau							
Bygningsteknik	Bygningsteknik		Højt niveau	Højt niveau								
Arealforvaltning	Arealforvaltning											
Sikkerhed og beredskab	Sikkerhed og beredskab					Mellem niveau	Højt niveau	Mellem niveau				
Renhold og affald	Renhold og affald											
Parkering	Parkering											
Reception/omstilling	Reception/omstilling							Mellem niveau		Højt niveau		
Post/office supply	Post/office supply											
Print og kopiservice	Print og kopiservice											
Service2000	Service2000											
Kantine og mødeservice	Kantine og mødeservice											Mellem niveau
Koncerthuset	Koncerthuset											



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

Fra iFM til Right-Sourcing leverancemodel



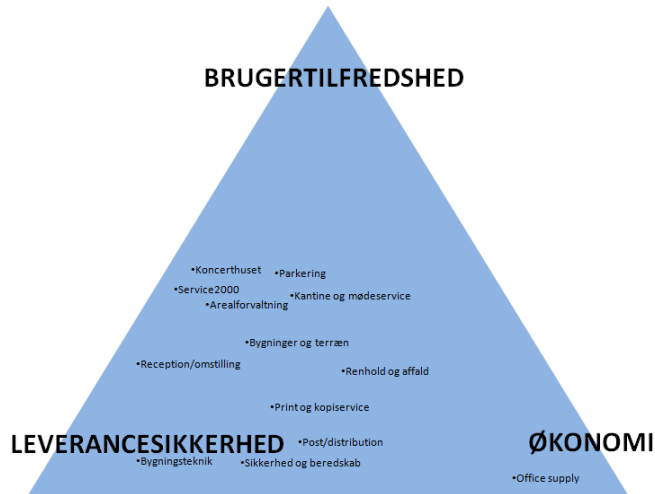
Anbefaling:

”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



CATERING

- Økonomi
- 1.1.2 Kantiner ▾
- 1.1.3 Caf er og automater ▾
- 1.1.4 M deservice ▾
- 1.1.5 Catering for Koncerthuset ▾

SIKKERHED OG INTERN SERVICE

- 1.1.1 Brandberedskab, vagt og sikkerhed ▾
- 1.1.2 Reception, omstilling og servicecenter ▾
- 1.1.3 Post og distribution ▾

RENHOLD

- 1.1 Renhold (Reng ring, VP og Planteservice) ▾

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



DR