

**THE NORDIC REGION PROPERTY SPECIALIST**

## **FM og ejendomsinvesteringer**



**Mikkel Skat Skov, Facility Direktør, Saxo Properties A/S**

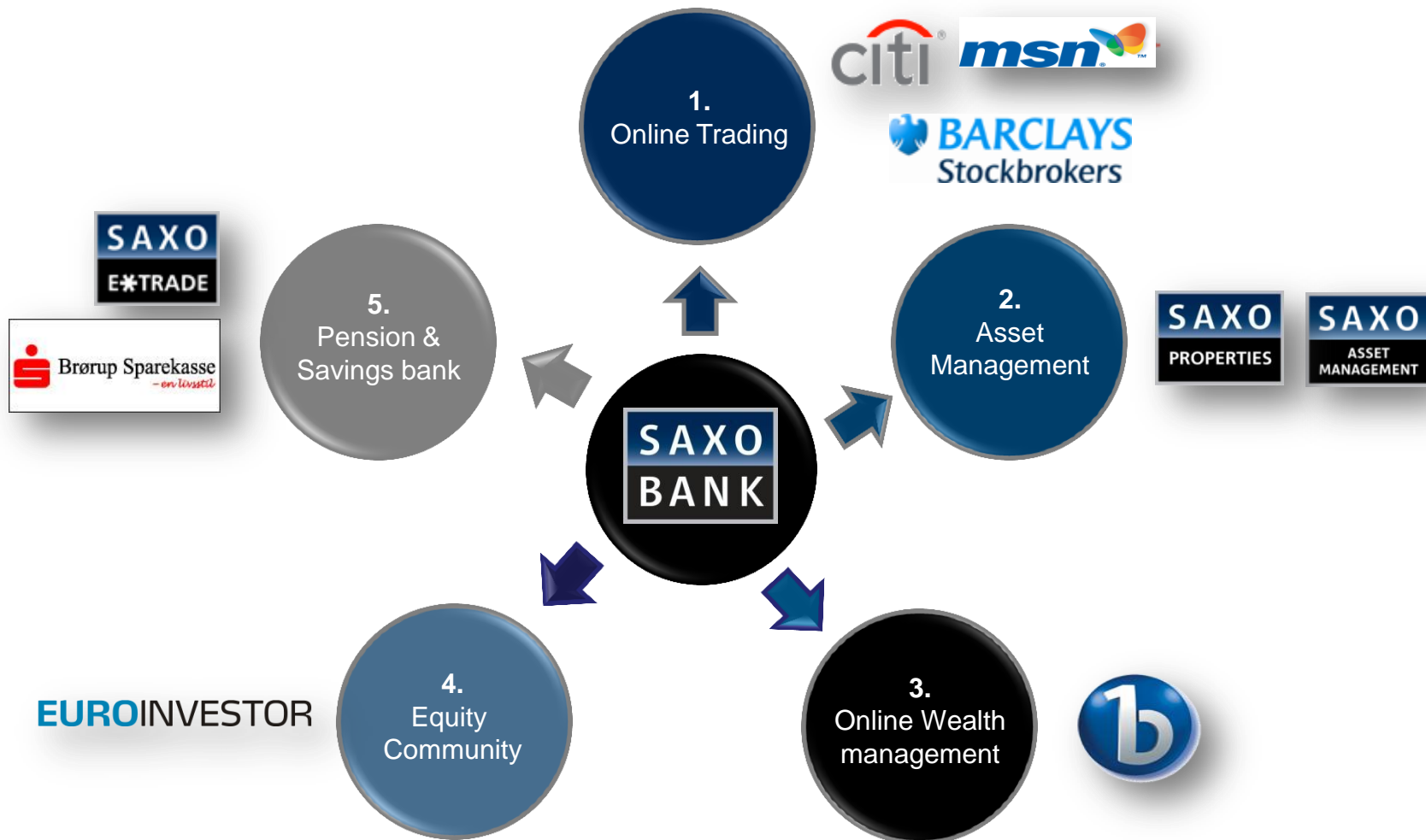
**SAXO**  
PROPERTIES

# FACILITY MANAGEMENT & EJENDOMSINVESTERING

- ✦ Saxo Bank og Saxo Properties A/S
- ✦ FM fra B2B til Ejendomsmarkedet
- ✦ Hvordan man maksimerer værdien af investeringerne
- ✦ Eksempel på værdiskabelse



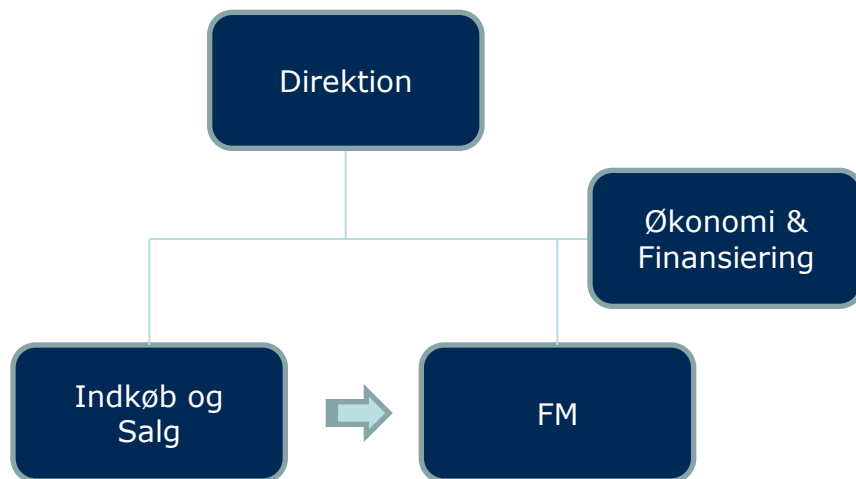
# FORRETNINGSOMRÅDER I SAXO BANK



# SAXO PROPERTIES A/S

## Kort fortalt:

- ✦ Stiftet 2010
- ✦ Team sammensat af kompetencer inden for Finansiering, Ejendomsinvestering og Service
- ✦ Fokus på ejendomme med potentiale for optimering og udvikling i København
- ✦ Fokus på FM/drift
- ✦ Forventet IRR før skat på mindst 15% p.a.
- ✦ Forventet investeringshorisont på 5 år



# FACILITY MANAGEMENT



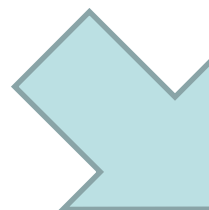
# FACILITY MANAGEMENT – fra B2B til ejendomsmarkedet

## Traditionel Facility Management på B2B markedet:

- \* Optimere indtjeningen
- \* Opnå høj kundetilfredshed og loyalitet fra kunderne
- \* Arbejde struktureret og procesorienteret
- \* Rapportering og kommunikation med stakeholders, ejere og kunder/brugere

### Fokusområder:

- \* Optimere udlejning/reducere tomgang
- \* Udviklingstiltag
- \* Optimere daglig drift
- \* Langsigtet vedligehold/ad hoc
- \* Lejertilfredshed – og lejerloyalitet
- \* Veldefinerede processer og standardværktøjer
- \* Løbende rapportering



**Samme principper, men andre ejere og kunder**

## FM på ejendomsmarkedet:

- \* Maksimere værdien af investeringerne for investorerne
- \* Opnå høj kundetilfredshed og loyalitet fra kunderne
- \* Arbejde struktureret og procesorienteret
- \* Rapportering og kommunikation med investorer og lejere

# MAKSIMERE VÆRDIEN AF INVESTERINGEN

## En fokuseret tilgang til lejeniveau, investering og omkostninger

### Maksimere lejen

- ✦ Maksimal leje ift. lejelovens bestemmelser
- ✦ Løbende lejeregulering til markedsniveau
- ✦ Opfølgning på lejernes anvendelse af deres lejearealer
- ✦ Proaktiv udlejning via portaler, åbent hus, mæglere, lejerkartoteker, opsøgende udlejning, markedsføring etc.
- ✦ Tilbyde at købe lejere ud hvis rentabelt

### Investere og udvikle

- ✦ Tilføre altaner, tagboliger, elevatorer, skraldsug etc., men begrænset incitament til at udvikle energirigtige løsninger
- ✦ Modernisere boliger
- ✦ Udvikle ikke legebærende arealer til legebærende
- ✦ Konvertere boliger til erhverv eller omvendt

### Optimere omkostningerne

- ✦ Udbyd servicekontrakter efter foruddefinerede Saxo Properties standarder
- ✦ Arbejd med holistisk orienterede leverandører
- ✦ Den rigtige afvejning mellem ad hoc og langsigtet vedligehold
- ✦ Udvælg og udvikl professionelle administratorer – og følg op
- ✦ Udfordre tallene – eks. ejendomsvurderinger og renovation
- ✦ Find den rigtige vægtning på forsikring

# LEJERTILFREDSHED & -LOYALITET

## En proaktiv, åben tilgang til lejerne

### Lejertilfredshed

- ✦ Sikre et pænt niveau for rengøring, glatføre, vicevært mv. – hvad enten det er det mørke Nørrebro eller diplomatkvarteret på Østerbro
- ✦ Kommuniker løbende om planer og status
- ✦ Følg op på kvaliteten af leverancerne og hav gap-closing-planer, hvis fejl konstateres
- ✦ Halvårlige lejertilfredshedsundersøgelser
- ✦ Løbende møder og præsentationer for lejere/lejerrepræsentanter
- ✦ Dialog med lejerne på ejendommen – kig op!

### Lejerloyalitet

- ✦ Loyalitetsprogram pr. ejendom
- ✦ Lejerabatter for lejere i SP' ejendomme på eks. privat rengøring, vagt, forsikring mv.
- ✦ Sponsorere "kom-sammen" som eks. sommerfest og julefest
- ✦ Lejlighedsvis erkendelser – eks. blomster og små gaver (eks. efter lejlighedsrenoveringer)
- ✦ Julekort
- ✦ Juletræer i alle baggårde
- ✦ Blomsterkasser og borde i gården





# INVESTMENT PROCESS FRAMEWORK

## Drift og udvikling baseret på foruddefinerede værktøjer

### Predefinerede standarder for:

- \* Udbudsproces
- \* Kontrakter med administratorer og leverandører
- \* SLA'er og KPI'er
- \* Husorden
- \* Lejekontrakter
- \* Byggeansøgninger
- \* Selskabsadministration
- \* Etc.

### Checklister for

- \* Indkøb og business planer
- \* Due Diligence
- \* Implementering
- \* Kvalitetskontrol
- \* Leverandørevaluering
- \* Forsikring
- \* Kommunikation
- \* Etc.



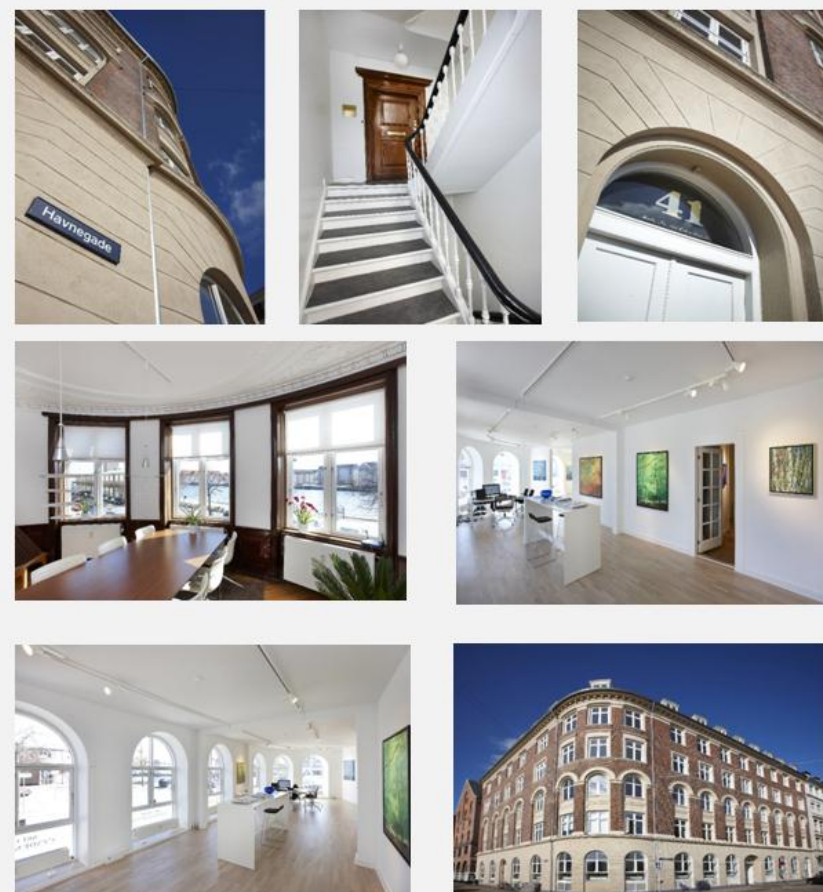
# RAPPORTERING OG KOMMUNKATION

## Regelmæssig kommunikation med lejerne

- ✦ Præsentationer
- ✦ Standardbreve og opslag
- ✦ Udsendelse af lejertilfredshedsresultater og kvalitetskontrol, inkl. handlingsplaner
- ✦ 24/7 Help Desk
- ✦ Åben omkring hvem vi er og hvordan vi kan træffes
- ✦ Regelmæssige møder med lejerne
- ✦ Lejerportal pr. ejendom
- ✦ Etc.

## Investorrapportering

- ✦ Ugentlig on-line-rapportering på tværs af ejendomme og på de enkelte investeringer
  - ✦ Pipeline for nyindkøb
  - ✦ Økonomi
  - ✦ Facility Management
  - ✦ Udvikling
  - ✦ Tomgang
- ✦ Tilfredshedsanalyser
- ✦ Kvartals- og årsrapporter
- ✦ Kvalitetsrapporter
- ✦ Etc.



# EKSEMPEL PÅ VÆRDISKABELSE



# SD KARRÉEN

## OVERTAGELSE ULTIMO 2010

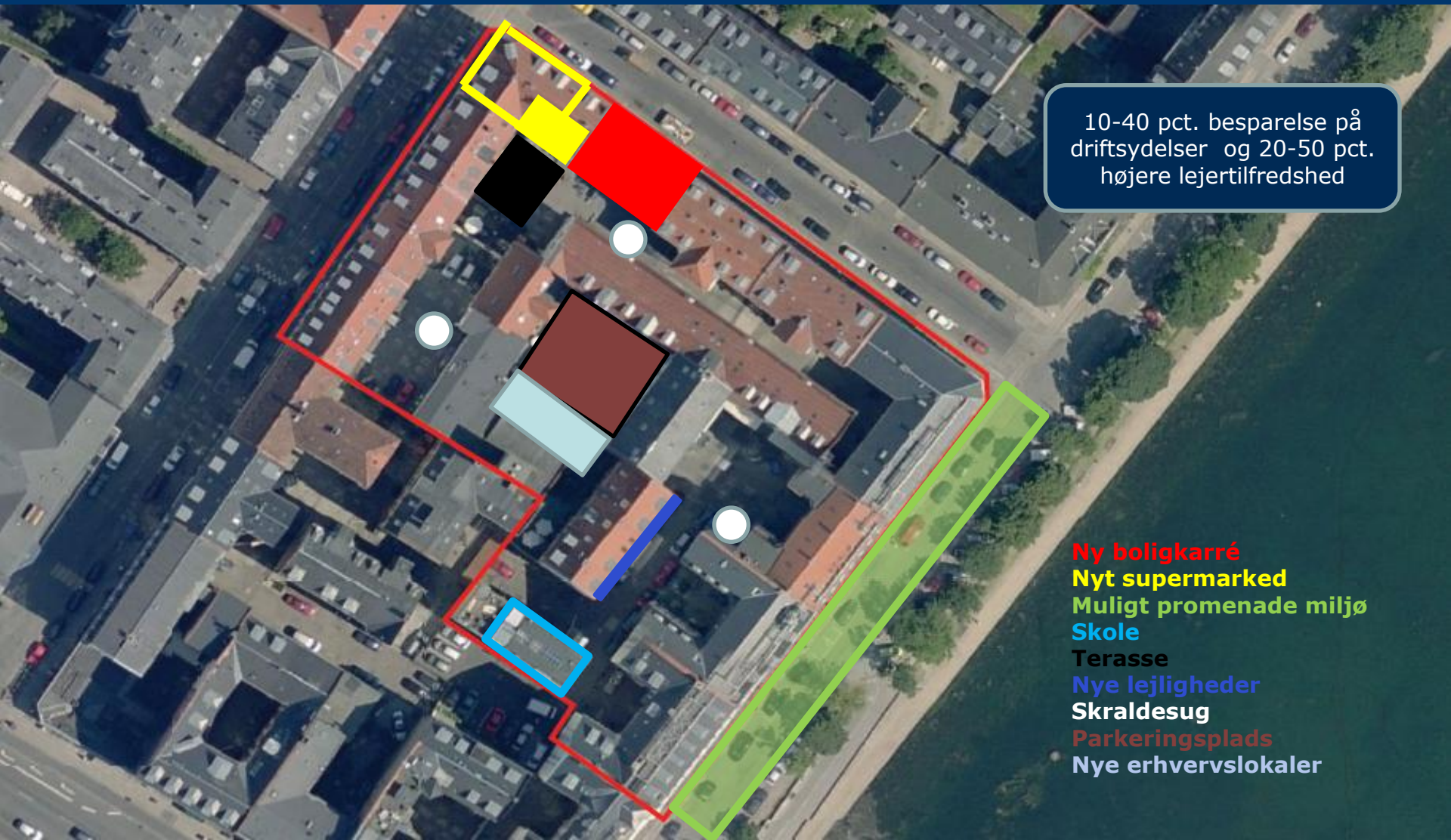
- ✦ SD Karréen med Irma-hønen erhvervet fra realkreditinstitut oktober 2010
- ✦ 126 lejligheder og 41 erhvervslejemål med 22.100 m<sup>2</sup>
- ✦ Forsømt administration og vedligeholdelse
- ✦ Belåning 75% af færdigudviklet værdi

## STATUS PRIMO 2011

- ✦ Udvidet serviceniveau & besparelser
- ✦ Omfattende FM og Asset Management program identificeret og igangsat
- ✦ Fem-årig investeringshorisont
- ✦ Forventet IRR: 19% p.a.



# TILTAG PÅ SD KARRÉEN

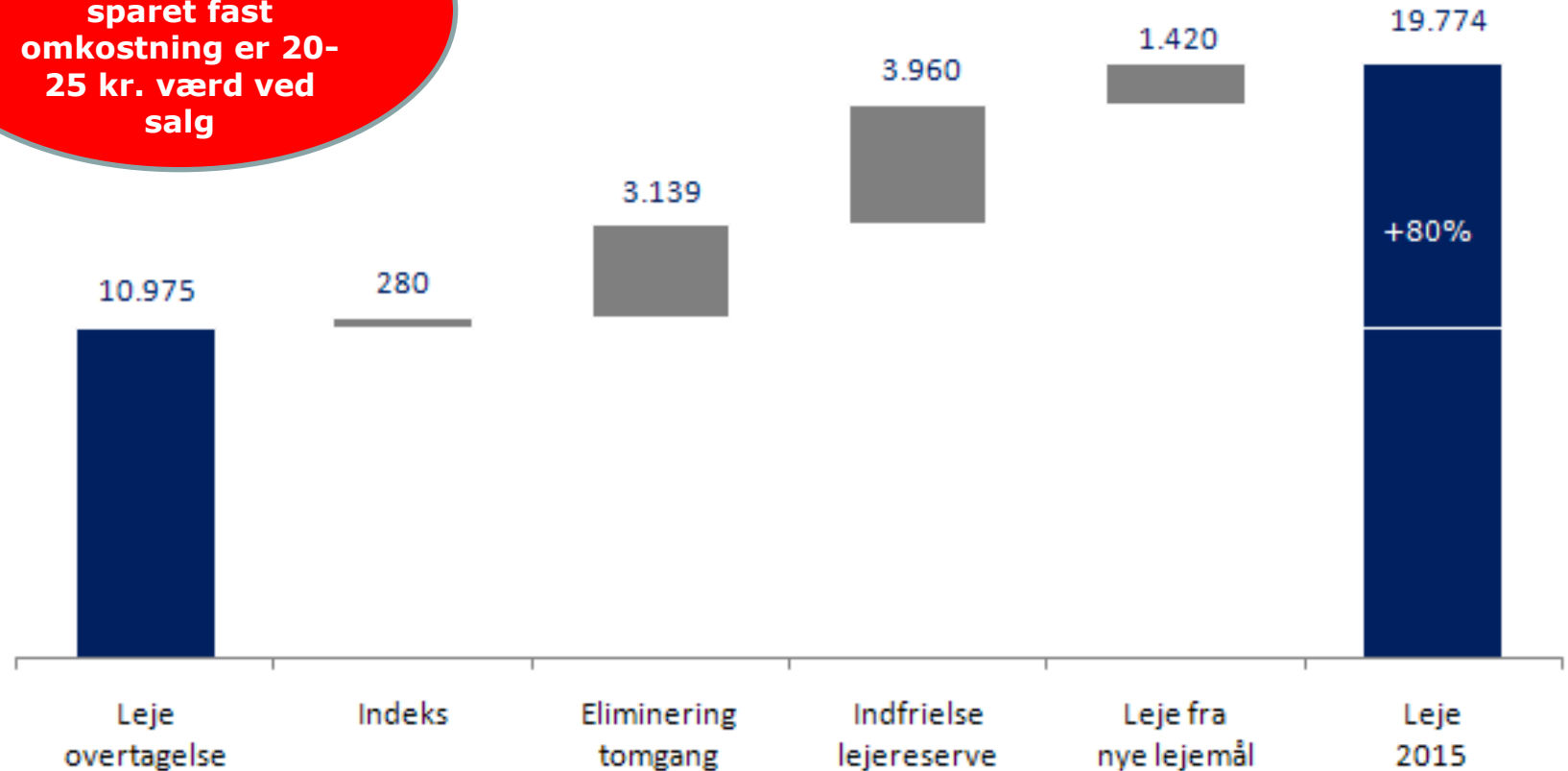


10-40 pct. besparelse på driftsydelser og 20-50 pct. højere lejertilfredshed

- Ny boligkarré**
- Nyt supermarked**
- Muligt promenade miljø
- Skole**
- Terasse
- Nye lejligheder**
- Skraldesug**
- Parkeringsplads**
- Nye erhvervslokaler**

# FORVENTNINGERNE TIL SD-KARREÉN SOM INVESTERING

**Tommelfingerregel:  
Én ekstra krone i  
lejeindtægt eller  
sparet fast  
omkostning er 20-  
25 kr. værd ved  
salg**



*Beløb i tDKK*

# FRA LEJEBOLIGER TIL MULIGT PROMENADEMILJØ



**TAK FOR JERES TID!**

