

A WORLD OF SERVICE

Har kunden altid ret?

**Maarten van Engeland
adm. direktør, ISS Facility Services A/S**

26. januar 2012





Kunden har altid ret!

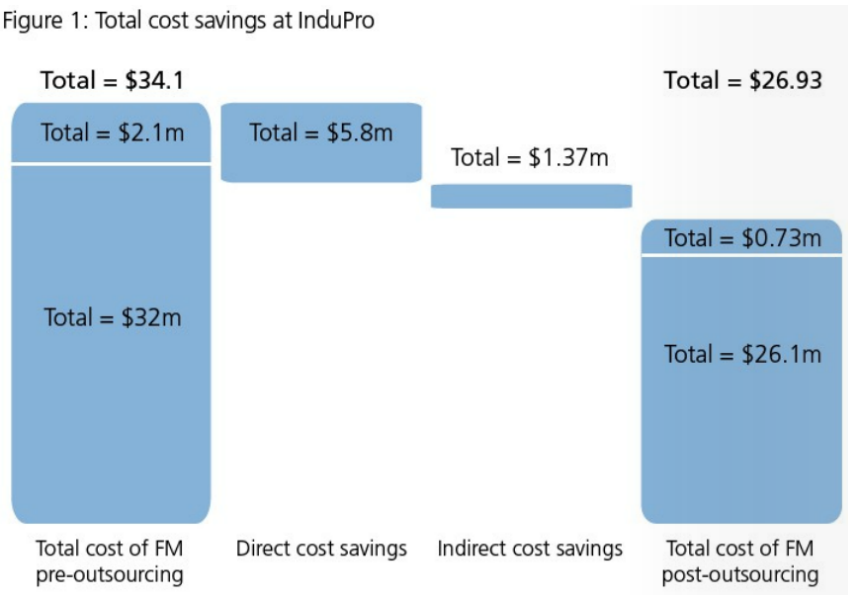


Her er det, jeg tror på...



Den direkte vej til færre indirekte omkostninger

Figure 1: Total cost savings at InduPro



**Potential cost savings from FM:
\$ 7,17m (23%)**

- 19% from indirect costs

ISS White Paper
www.issworld.com

Save indirect costs from...

- **Finance**, i.e. invoicing, payrolls, budget and costs and capital binding

- **HR**, i.e. recruitment, retention, development, festivities and others

- **Procurement**, i.e. purchasing and supply chain management

75%

- **IT**, i.e. support, hard- and software

- **Corp. real estate**, i.e. space and internal services

- **Legal**, i.e. contract management

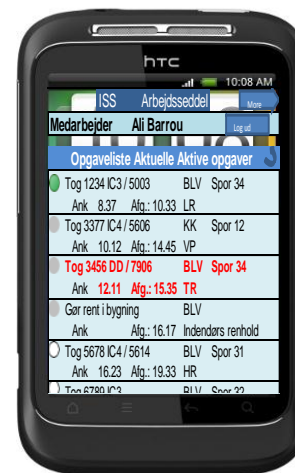
- **Management**, i.e. time and focus

A WORLD OF SERVICE

De får mere ud af
outsourcing end de fleste









VERDENS BEDSTE SVIN



Tænk stort.
Tænk sammen.
Tænk videre.



A WORLD OF SERVICE

Hvad kræver det af leverandør og kunde?



Hvad kræver det af leverandører?



Systematisk arbejde med bl.a.:

- mennesker, herunder uddannelse, ledelse, rekruttering, sygefravær mv.
- arbejdsmiljø
- processer og koncepter
- forståelse af kunder, deres markeder og værdikæde

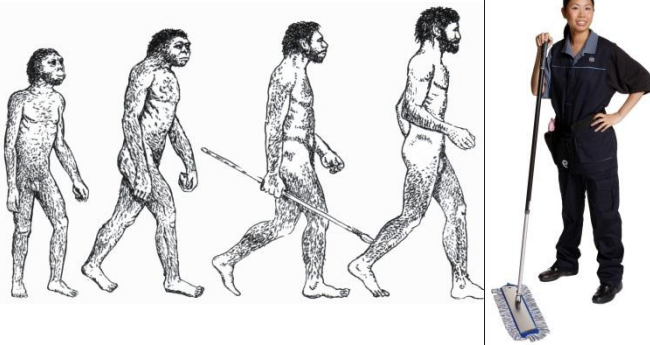


Hvad kræver det af udbyderne?



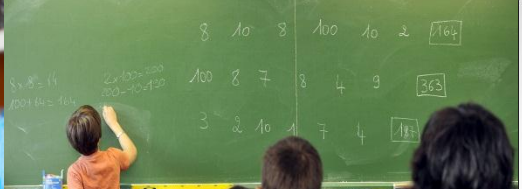
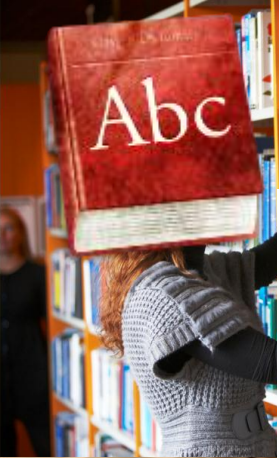
**Definér og fokusér
din kerneforretning**

*- og invitér din FM-partner til
at bidrage til værdikæden*



**Erkend, at du *ikke* er
bedst til alt**

*- fokusér mindre på input og
mere på output, og udbyd
som funktionsudbud*



Hvad kræver det af udbyderne?



Skab overblik over, hvad du får i dag

- og hvilke indirekte/ABC-omkostninger det driver i din virksomhed



Tænk bredere end kun den snævre ydelse

- og inddrag CSR og potentialet et i værdisamarbejde med din leverandør



**Samarbejde kræver
tillid, forståelse
og fælles mål**

