



DFM netværk

Hvordan får vi den service, vi har behov for?

Charlotte Kyhl/29.01.2015

Facts om de tre hovedopgaver, der løses af eksterne

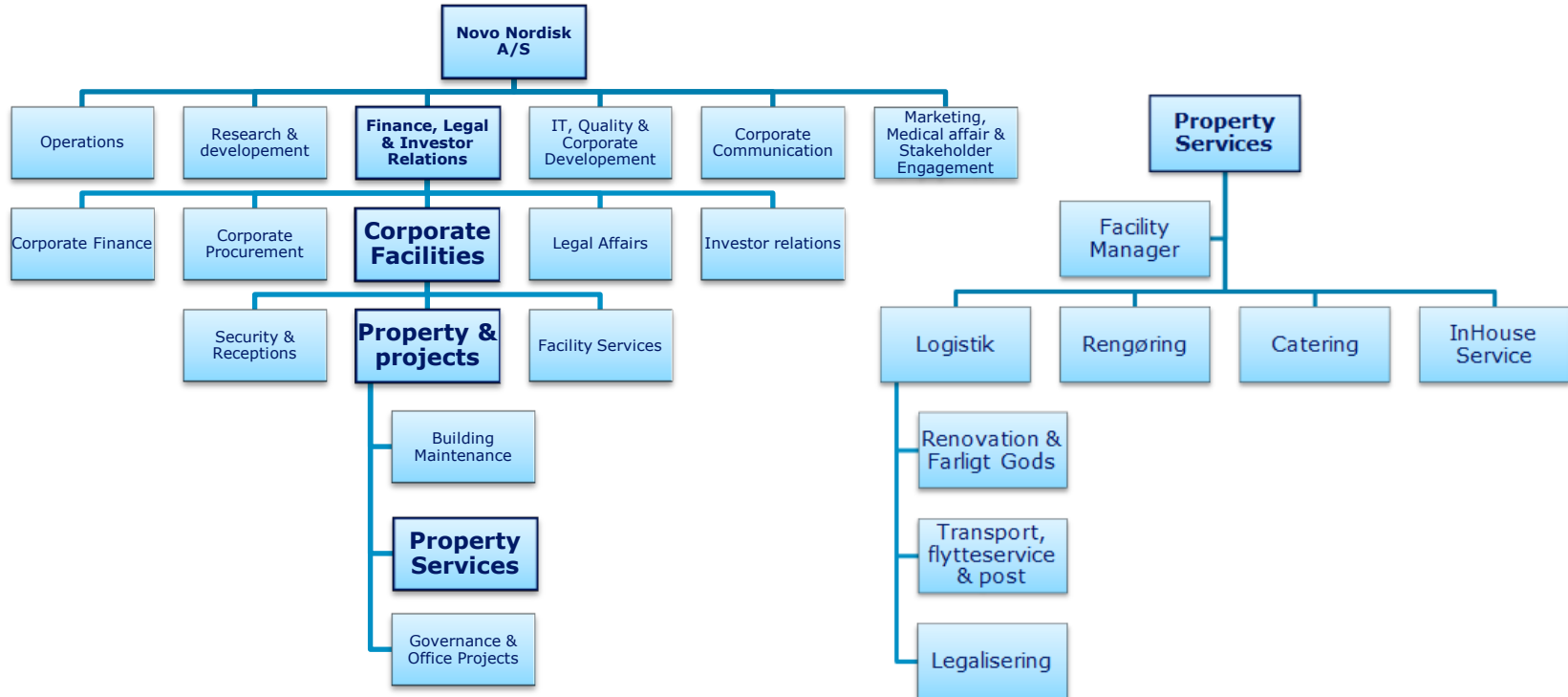
- 9000 daglige kunder i vores 30 kantiner
- Rengøring af ca. 500.000 m²
- 27 ruter mellem de 5 hoved sites, 41 faste ture og 40 ad hoc kørsler dagligt

Tilsammen udgør de en stor del af FM-budgettet



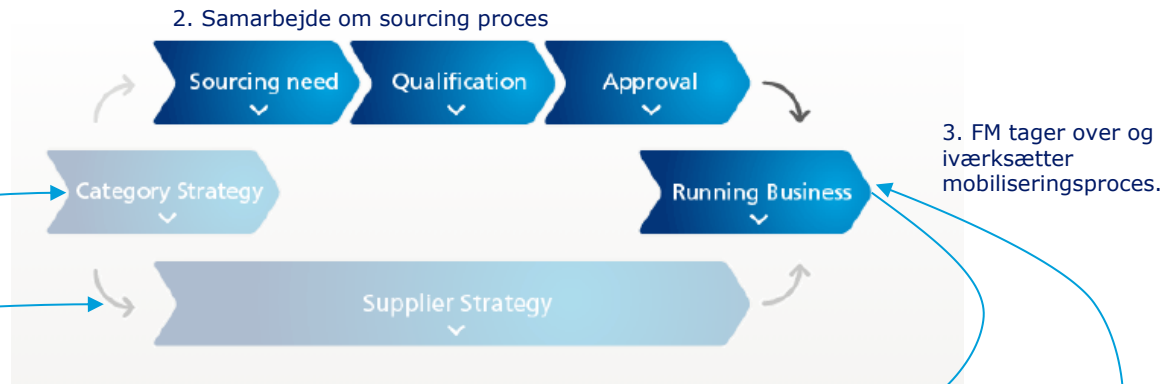
NEIL BRITLAND
Facilities
UK

Placering i organisationen



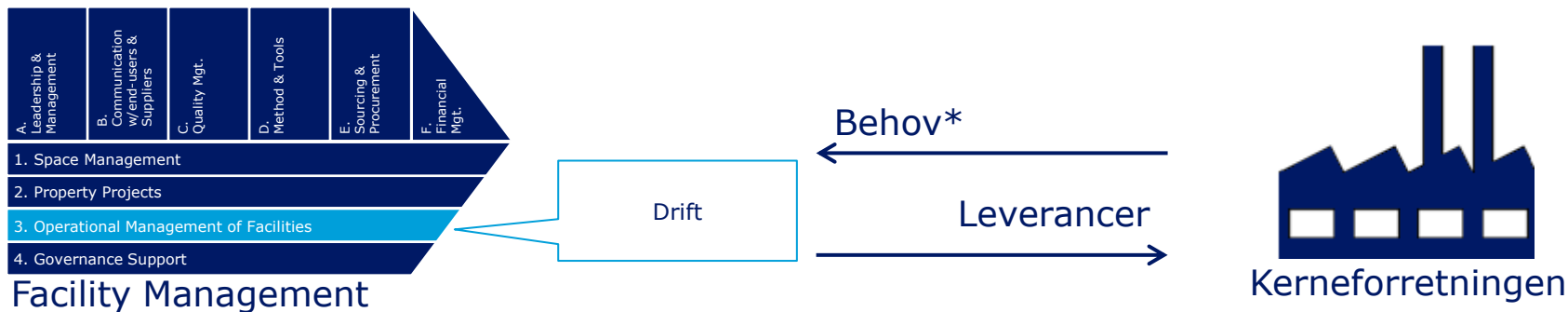
Udgangspunktet er en god kontrakt & kravsspecifikation

1. Make-or-buy decision (*Valg af leverancemodel*)
FM giver input til Category Strategy og Supplier Strategy. Proces besluttet og initieres.

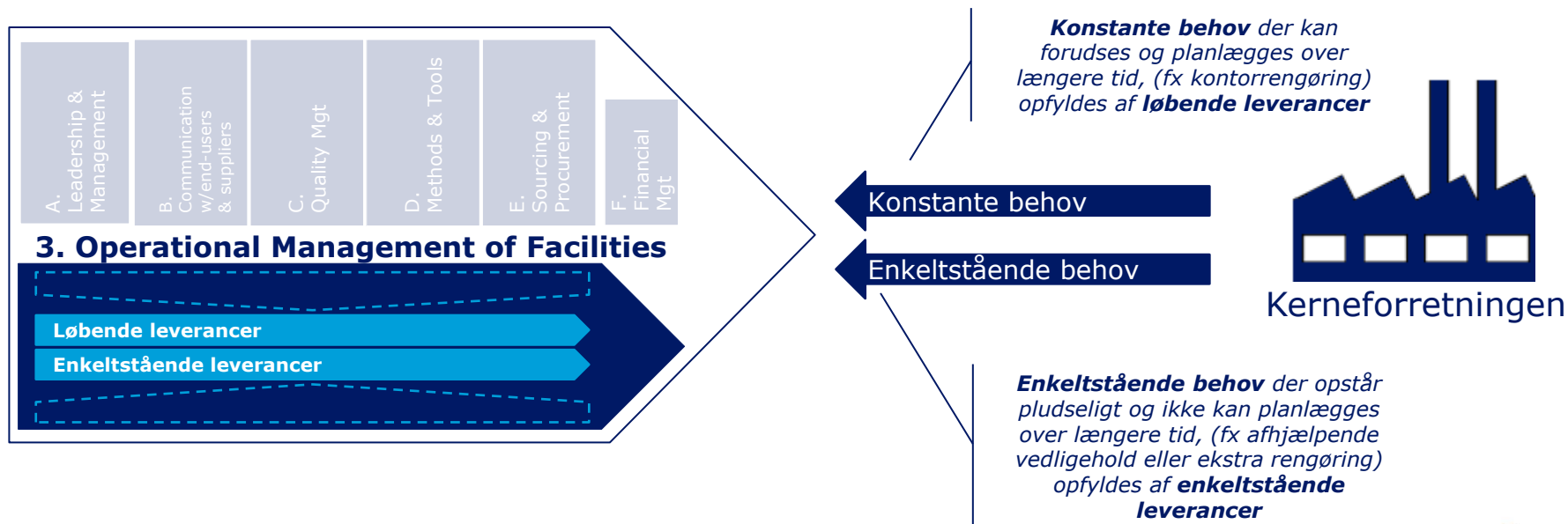


4. Løbende opfølgning på leverancer og systematisk evaluering af leverandør og leverance.

FM's processer skal resultere i opfyldelsen af kerneforretningens behov

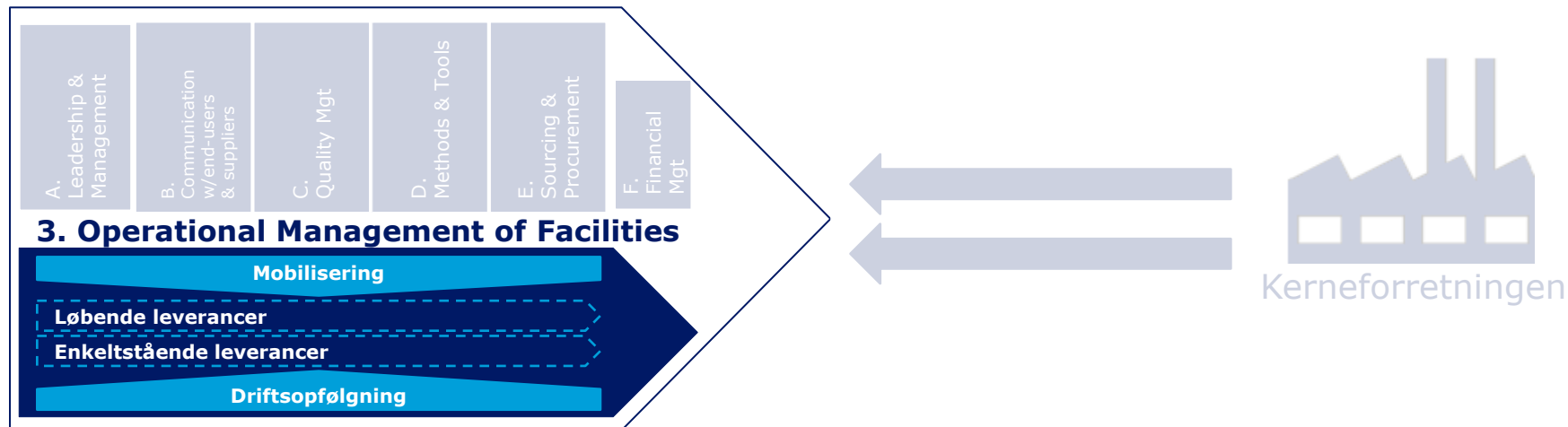


Forskellige behov, krav & processer

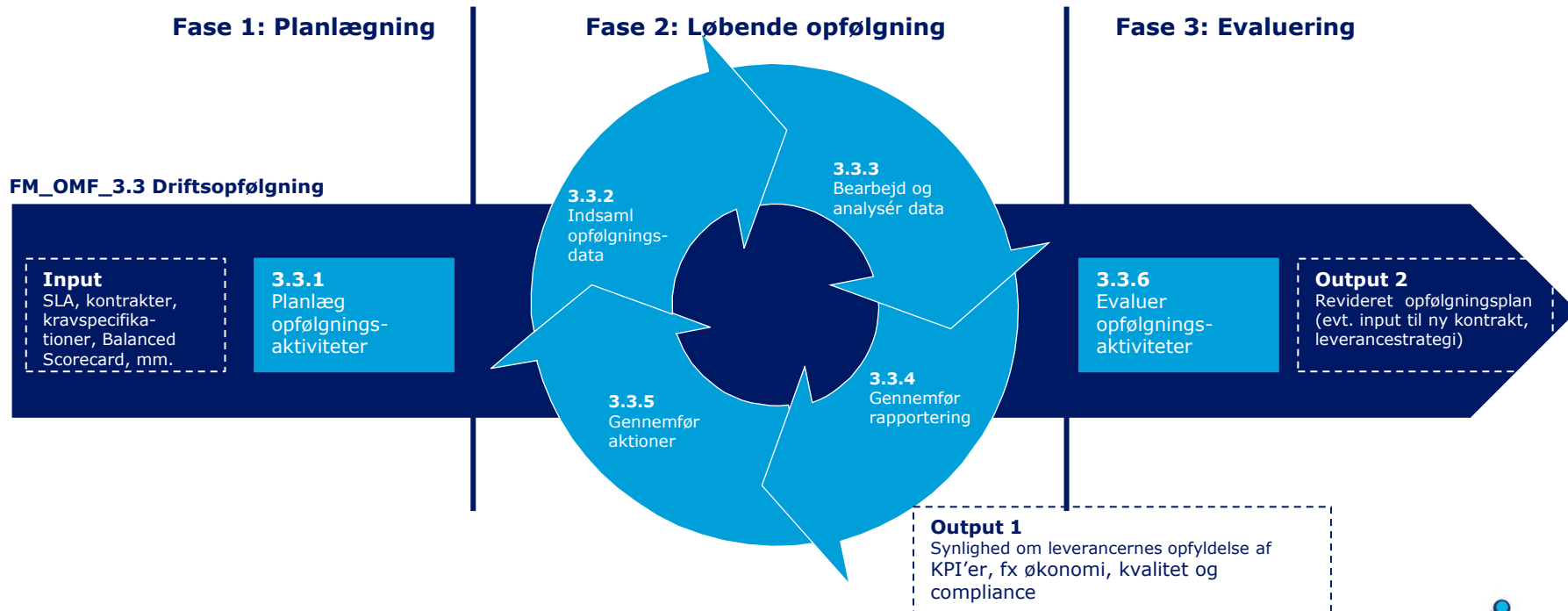


Mobilisering og driftsopfølgning

- **Mobiliseringsprocessen** støtter leveranceprocesserne ved at sikre en glidende overgang fra én driftssituation til en anden
- **Driftsopfølgningsprocessen** følger op på leverancernes opfyldelse af KPI'er



Driftsopfølgning på tværs



Opfølgningsaktiviteterne foretages over en længere periode mens den løbende opfølgning foregår dagligt

Leverandørens KPI'er

KPI	Description
1. Staff charges	<ul style="list-style-type: none">• Staff charges compared to turnover
2. Quality measurement	<ul style="list-style-type: none">• Quality follow-up per canteen
3. Cost of raw materials	<ul style="list-style-type: none">• Spending on raw materials compared to number of meals
4. Organic raw materials	<ul style="list-style-type: none">• More than 30% of raw materials must be organic
5. Correct invoicing	<ul style="list-style-type: none">• 98% of invoicing of guest catering must be correct
6. Correct menu plans	<ul style="list-style-type: none">• Timely and correct menu plans in both Danish and English
7. Customer satisfaction	<ul style="list-style-type: none">• Level of satisfaction among a representative cross section of users in the canteens
8. Inspections	<ul style="list-style-type: none">• The result of inspection from Danish Veterinary and Food Administration (achieve a smiley without written remarks)
9. Communication	<ul style="list-style-type: none">• Ensure communication through correct communication channels

Opfølgning på det væsentligste for kerneforretningen

- Kvalitet og compliance
- Kundetilfredshed
- Økonomi
- Miljø og arbejdsmiljø
- Benchmarking
- Samarbejde



Kvalitet og compliance

- Egne, systematiske kvalitetsopfølgninger 2 gange årligt
- Leverandørens kvalitetsopfølgninger (vi informeres)
- Kundeklager/feedback (registreres og behandles)
- Kontrolrapporter fra levnedsmiddelstyrelsen



Kundetilfredshed



ENRIQUE ABEL JOHNSON
Sales ORS
Argentina

- Kundetilfredsheden måles årligt – målet er 4 på en 5 punkt skala
- Handlingsplaner udarbejdes i samarbejde med leverandøren
- Resultat og handlingsplaner synliggøres for kunder
- Systematisk opfølgning

Økonomi

- Budgetlægning for året sker i samarbejde med leverandøren
- Månedlig opfølgning på budgetoverholdelse
- Budgettet justeres løbende efter behov



Miljø og arbejdsmiljø



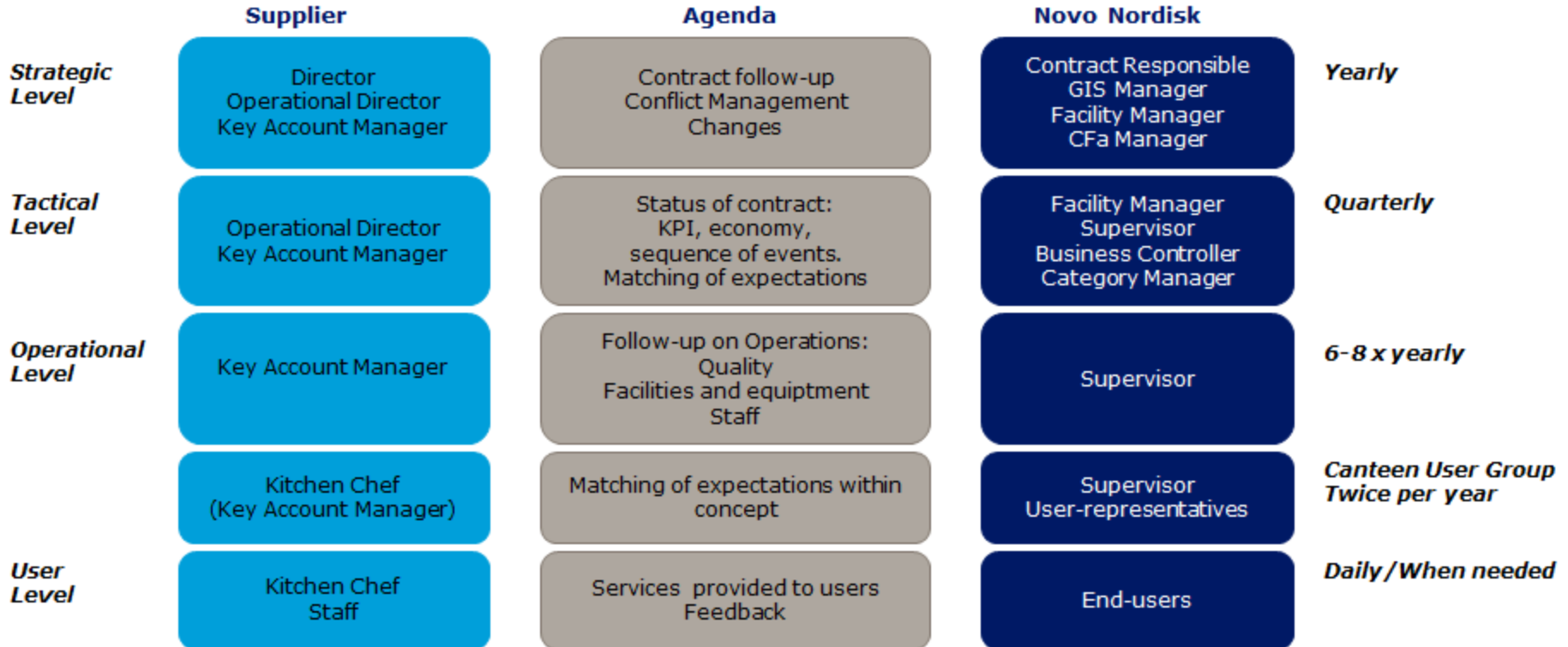
- Registrering af ulykker
- Opfølgning på APV gennemførelse
- Opfølgning på sikkerhedsudstyr
- Samarbejde omkring miljøbesparende tiltag – madspil osv.

Benchmark

- Deltager i EY benchmarkingprogram
- Deltager i div. netværksgrupper
- Benchmarking mellem leverandører



Samarbejde og mødestruktur



Opsummering

- En klar kravsspecifikation
- En god aftale med den rette leverandør
- Klare KPI'er
- Processer, der er tilpasset behovet
- Godt samarbejde både internt og eksternt
- Kompetente og dedikerede medarbejdere

