

# Fra vicevært til innovator – det lange seje træk

Ejendoms- og Servicechef  
Poul Holt Pedersen, DR

# DRs mission og vision

DRs mission:

**DR samler, udfordrer og oplyser Danmark**

DRs vision:

**DR vil tilbyde indhold, der er værd at dele**

# 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



# *udviklingstrin*

Vicevært

Bygningsejer

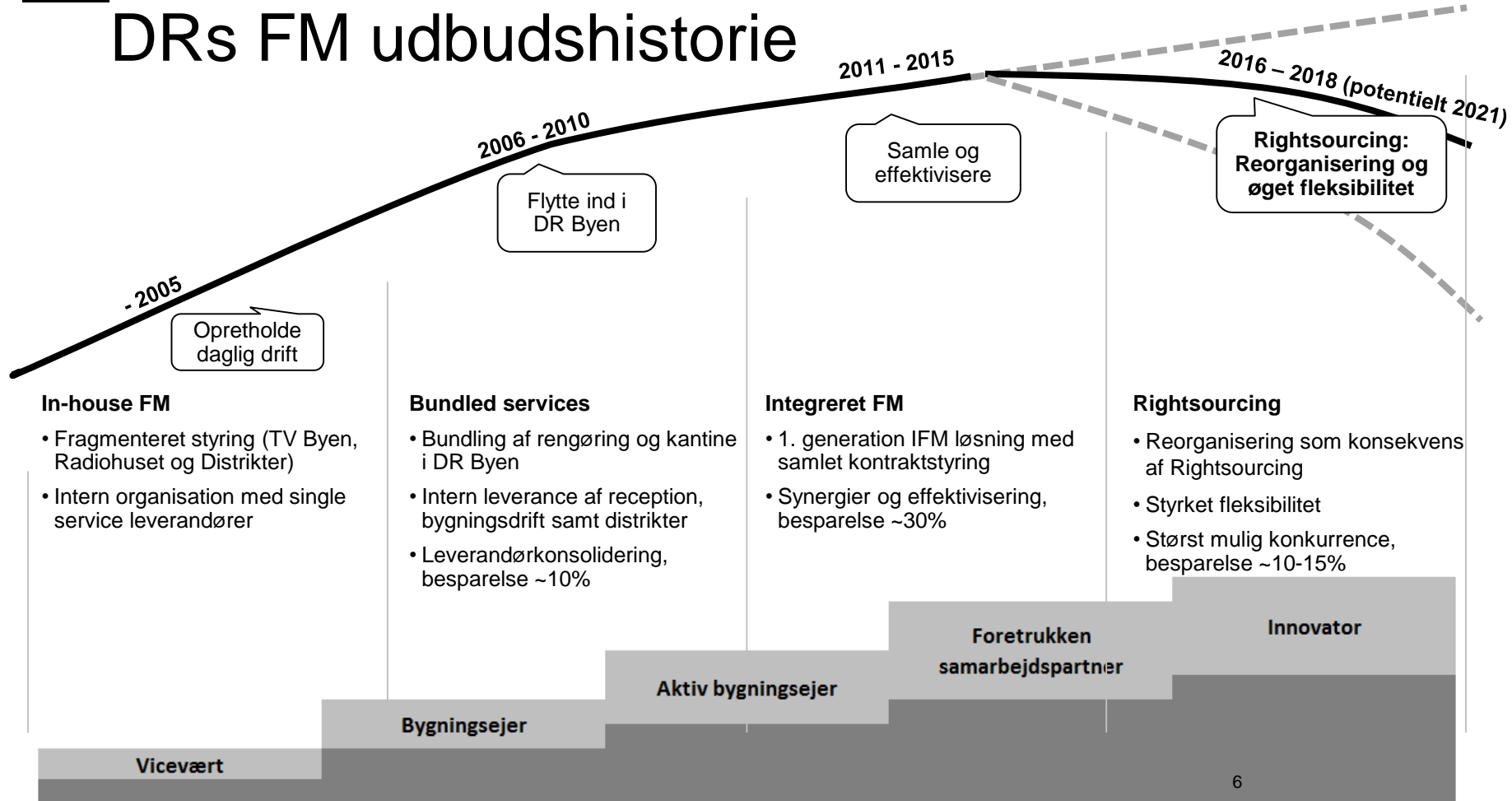
Aktiv  
Bygningsejer

Foretrukne  
samarbejds-  
partner

Innovator

*merværdi for kunden !*

# DRs FM udbudshistorie



# iFM

DR havde Danmarks største integrerede Facilities Management kontrakt med Coor fra 2011-2015

Omfattede bygningsdrift, reception, omstilling, vagt og sikkerhed, brandberedskab, Print & Kopi, parkeringsservice, rengøring, affaldshåndtering, terræn, café og kantinedrift mv.

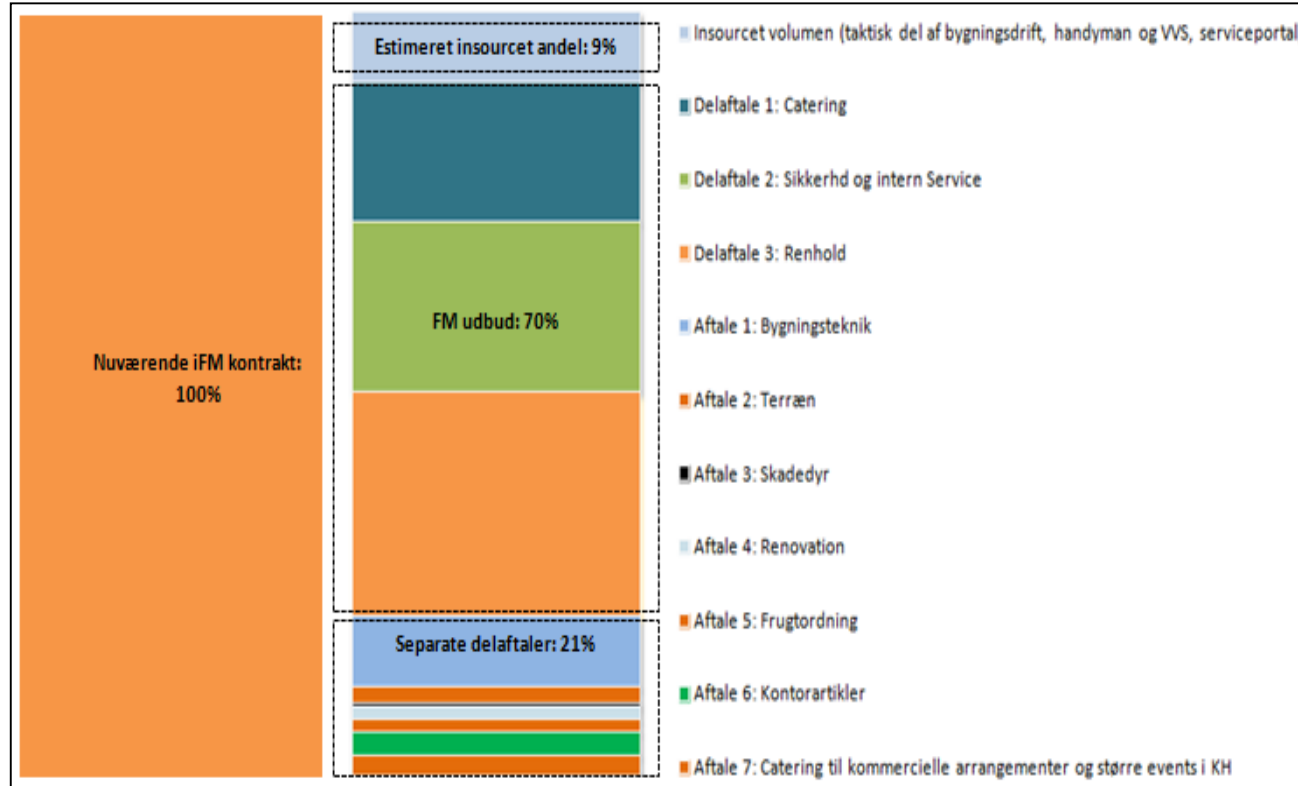
Samt serviceydelser til DRs koncerthus inklusiv restaurant- og bardrift samt foyerservice

# Mål

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



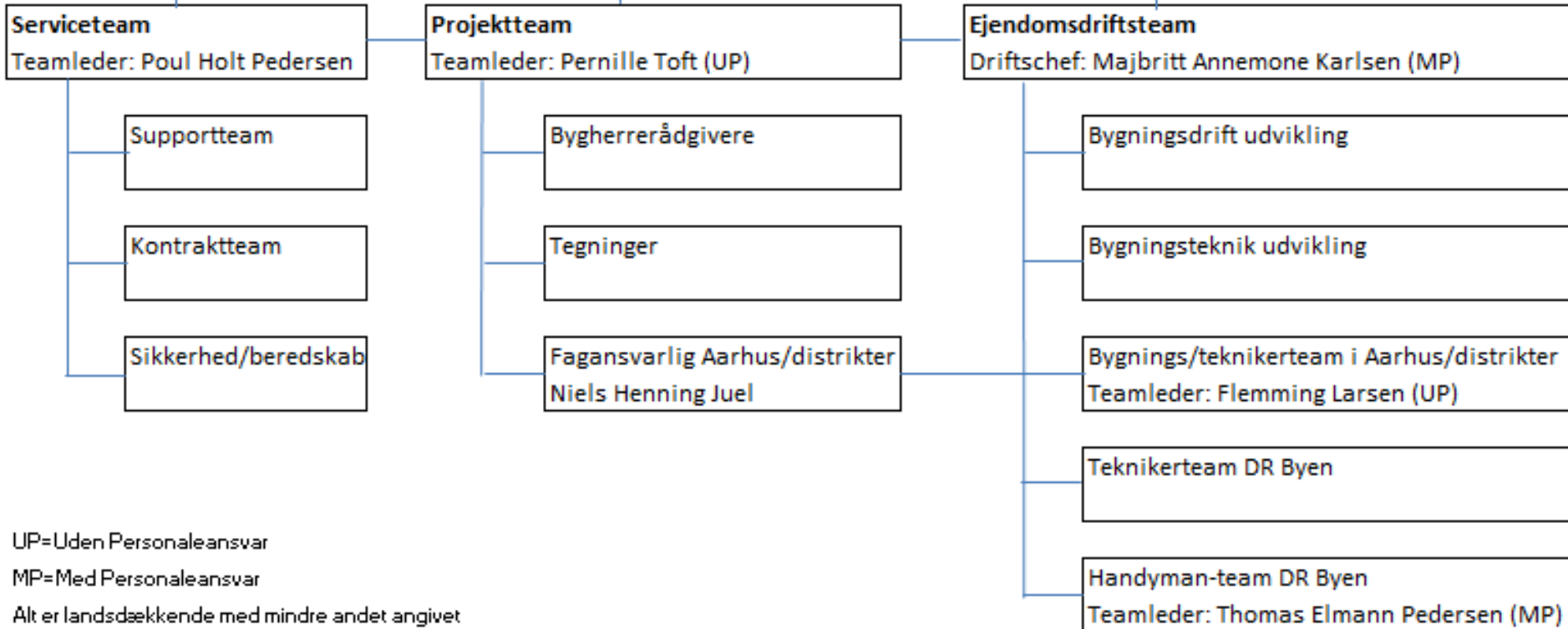
# Fra iFM til Rightsourcing leverancemodel



## 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”

**DR Ejendomme og Service**  
Afdelingschef: Poul Holt Pedersen



UP=Uden Personaleansvar

MP=Med Personaleansvar

Alt er landsdækkende med mindre andet angivet

# Ejendomsstrategi

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.**

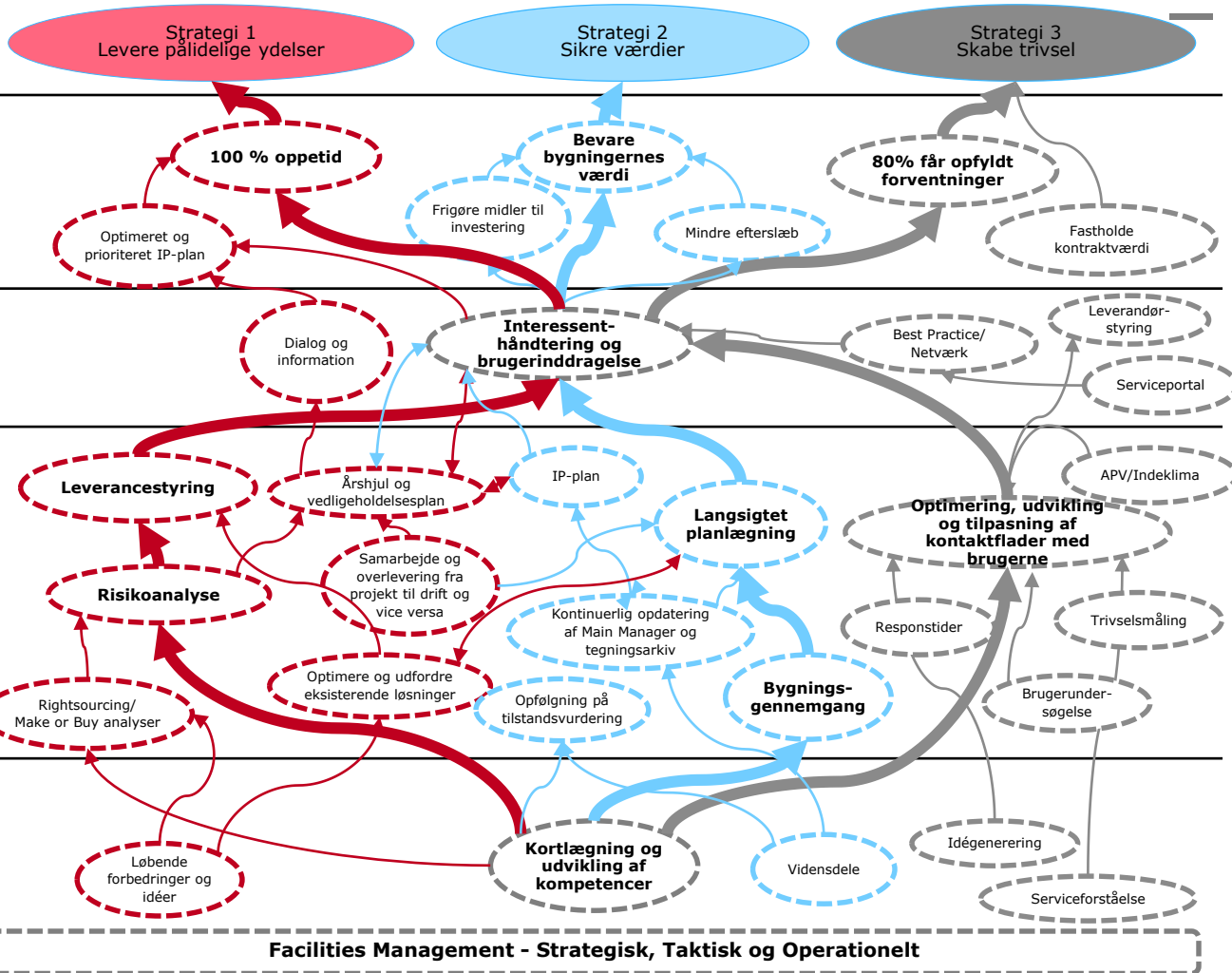
Strategi:

**Levere pålidelige ydelser:** Vi vil skabe tryghed for DR's medarbejdere og produktioner ved at forebygge alle kritiske forsynings- og sikkerhedsmæssige risici.

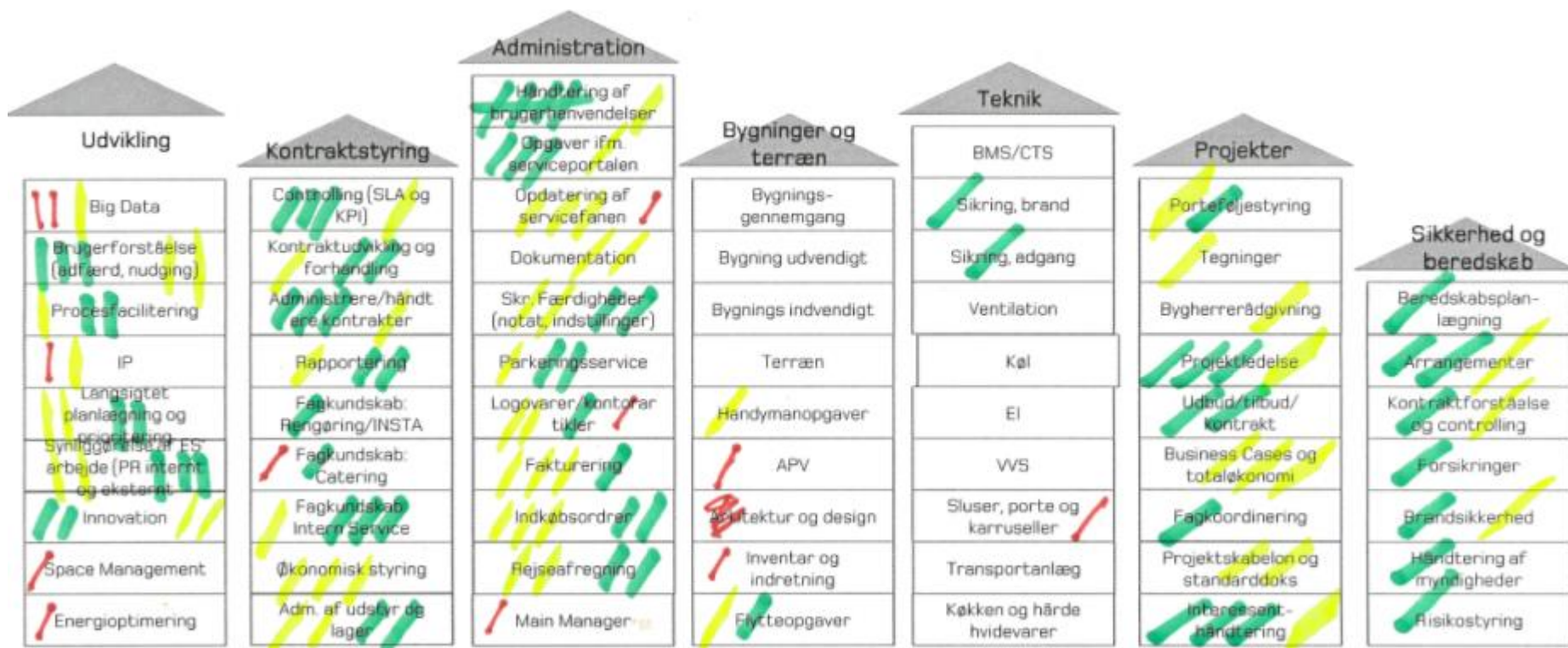
**Skabe trivsel:** Vi vil udvikle og tilpasse vores serviceydelser så mindst 80% af DRs medarbejdere får opfyldt deres forventninger.

**Sikre værdier:** Gennem langsigtet planlægning vil vi, inden for samme budget, opnå 80% forebyggende vedligehold så DR's bygningsmasse til stadighed er i god stand uden skader og defekter.

	C	D	E	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T
2	<b>Projektplan, strategiske handleplaner</b>												
3	Projektlejer: Poul Holt Pedersen												
4	Projektleder: Petrine Jonsson Egholm												
5	Projektstart: 01.06.2016												
7		Ansvarlig	60%										
8	Udarbejd kompetencehuse pr. team	Poul	100%		*								
9	Udarbejd samlet kompetencehus for hele ES til brug for MUS	Poul	100%				*						
0	Indrag teams i indholdet af husene	Poul	100%					*					
1	Analysér data efter MUS er afholdt for alle medarbejdere	Poul	0%					*					
2	Bevare og udvikle kompetencer - læg plan når analyseresultater foreligger	Alle	0%						*				
3			23%										
4	Udarbejd skemaer for de enkelte bygningsdele, så alle områder har fokus og bliver vurderet	Pernille og Majbritt	30%							*			
5	Definer bygningsdele ud fra om de er kritiske eller ikke-kritiske (i samme skema som ovenfor)	Pernille og Majbritt	20%							*			
6	Udpeg relevante fagkompetente medarbejdere til gennemgang af fokusområdet	Pernille og Majbritt	20%										
7			50%										
8	Udarbejd plan hvor alle lister samles (tilstandsvurdering, indmeldinger fra driften, egen bobleliste etc)	Pernille	100%	*									
9	Udarbejdelse af Quick Guide og tegningsmanual (så vi arkiverer dokumentation korrekt i MM, MDOC, ESDH mv.)	Pernille	0%										
0			30%										
1	Definér kritiske ydelser	Majbritt	0%						*				
2	Udarbejd proces for risikovurdering i IP	Pernille	60%									*	



# Service team



11. Skal der foretages investeringer til inventar eller andet?

12. Er der bygningsmæssige eller miljømæssige forhold, der skal undersøges?

13. Skal der laves ny indregulering af indeklimaparametrene?

14. Er der brand- og sikringsmæssige forhold, som

15. Er der forsikrings- eller kontraktforhold, som

16. Skal brandmyndighederne, kommunen eller and

17. Er der særlige forhold om moms og/eller skat, som bør belyses?

18. Er der IT-forhold, juridiske forhold, rengøringsforhold eller andet, som skal gennemgås og vurderes?

19. Er der HR-aspekter eller arbejdsmiljøfaktorer, som skal undersøges, og som eventuelt skal på HAMU, LSU mv.?

## Tjekliste (Projektskabelon) til internt brug i DR Ejendomme & Service

*Tjeklisten er tiltænkt som et levende dokument, hvor alt ikke skal udfyldes på én gang. Formålet med tjeklisten er at alle relevante parametre undersøges inden et projekt igangsættes. Felterne skal derfor kun udfyldes, hvor det giver mening.*

Date:

# Styringsmodellens elementer

## I: Planer og processer

### Rammeplan

Retning for investeringerne på mellemlangsig

Fastlægge ramme → Beslutning → Årlig opdatering

### Investeringsplan

Konkrete investeringer i givent budgetår

Fastlægge IP → Beslutning → Løbende justeringer

### Projekt

Den enkelte investering

Allokere ressourcer → For-analyse → Projektering → Gennemførelse → Idriftsættelse

## II: Prioritering og beslutning

Direktion/Bestyrelse

Økonomiudvalg

ES Chef

Prioriterer projekterne i IP

Projektteam

Sikrer gennemførelse efter hensigt

Projektgrupper/-ansvarlige

Gennemfører og træffer beslutninger i projektprocessen med kontinuerlig sparring med teamet

## III: Målsætninger, metoder og redskaber

Porteføljemålsætning

Screening ift strategiske pejlemærker og ressourcer

Analyse og metode

Faglig kvalificering, projektskabelon, foranalyse, risikovurdering, inddragelse og sparring

Projektstyring

Tidsplan, budget, leveranceaftaler, interessenthåndtering, kontraktstyring, idriftsættelse og evaluering

Redskaber, dokumentation og rapportering

Main Manager, M-Doc og ESDH



- ✓ 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*



# Opsummering

Udviklingstrappen

Læg strategi og definer mål

Følg strategien og mål

Kommunikation – internt og eksternt

Brug netværk og lån andres idéer, men også tænke selv

Vær ambitiøs

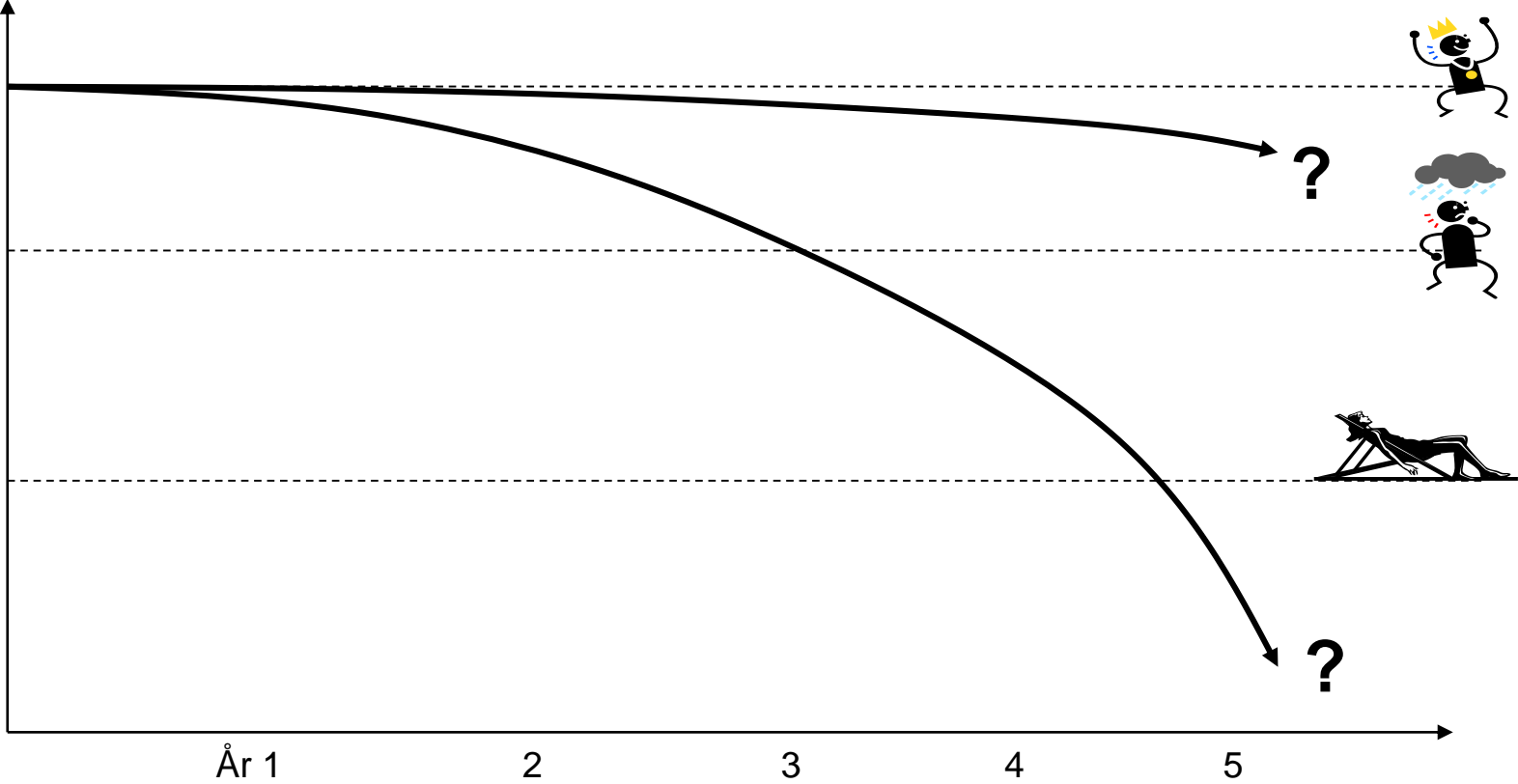
Spørgsmål



DR



Interesseniveau



# 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 og uklare elementer i det samlede materiale (risiko)
- Rød tråd og klar kobling mellem KPI og bodsregime og kontraktens punkter om mangler og misligholdelse.

# Kravene med i udbuddet

**Bilag 5-1 DR Service Performance Dashboard**

DR ES anvender en webportal som Service Performance Dashboard, hvor alle DRs serviceleverandere løbende skal rapportere KPI-data og dokumentation for udførte services i henhold til det i SLA og KPI afbalte. Service Performance Dashboard er således DR ES' samlede overblik over status på FM-leverancerne og vil bl.a. blive anvendt i forbindelse med kunde/leverandermøder, ledelsesrapportering og leveranceopfølgning.

Service Performance Dashboard tilgås via internettet med en almindelige browser (Firefox, Chrome, Internet Explorer) uden behov for installation af tilføjelser til browseren.

Service Performance Dashboard dækker alle lokaliteter og FM-services i DR. Det betyder, at den specifikke KPI-måling dækker en konkret ydelse og en konkret lokalitet, eksempelvis 'Kantine, Aarhus, Brugertilfredshed', jf. udvalgt af Service Performance Dashboard nedenfor.

**Funktionalitet i Service Performance Dashboard**

Service Performance Dashboard bygger på afbalte SLA og KPI, hvor KPI-data med aftalt frekvens skal indrapporteres. På baggrund af indrapporteret KPI-data vil opfyldelse af KPI enten være på godt niveau (acceptabel), gult niveau (ikke acceptabel) eller rødt niveau (uacceptabel).

Ved at sammenstille alle KPI'er for alle serviceleverancer på alle DR lokationer dannes Service Performance Dashboard, der således vil være et samlet overblik for DR ES over status for leverede services.

Nedenfor er vist et tænkt eksempel på del af et Service Performance Dashboard omhandlende SLA for hhv. kantine og rengøring med tilhørende afbalte KPI mål:

Service Performance Dashboard - DR				
Catering				
Kantine				
DR Byen				
Brugertilfredshed	4,11	(04.02.15) ↑	3,75	4,00
Økonomi_basissortiment	98	(04.02.15) ↓	115	100
Elite Smiley	0	(04.02.15) ↓	1	1
Økologi	29,4	(04.02.15) ↑	27,5	30,0
Kvalitetsskema	0	(04.02.15) ↓	1	1
Aarhus				
Brugertilfredshed	4,02	(05.02.15) ↑	3,75	4,00
Elite Smiley	0	(05.02.15) ↓	1	1
Økologi	27,2	(05.02.15) ↑	27,5	30,0
Kvalitetsskema	0	(05.02.15) ↓	1	1
Callcenter og advarsel				
DR Byen				
Brugertilfredshed	4,01	(04.02.15) ↑	3,75	4,00

**KPI indrapportering**

Alle serviceleverandere skal anvende webportalen for Service Performance Dashboard til indmelding af KPI-data og dokumentation.

Hver serviceleverandere får login og adgangskode til webportalen for adgang til leverandernes eget område med SLA og KPI'er.

DR

Login giver mulighed for indrapportering af KPI og mulighed for upload af rapporter, certifikater mv. således at leverandere kan dokumentere sin leverance.

Indtæring af KPI-data og upload af dokumenter tilføjes et tidsstempel således at indtæring også kan anvendes som dokumentation for rettidig aflevering af KPI-data.

Endelig opbevares alle tidligere indtæring af KPI-data og dokumenter, således at man kan få et overblik tekstmæssigt såvel som grafisk over udviklingen af KPI-data siden kontraktstart. Se nedenstående eksempel på grafisk overblik over indrapporteret KPI over tid:

**SLA og KPI dokumenter**

Webportalen for Service Performance Dashboard indeholder tillige alle kontraktens SLA- og KPI-dokumenter samt tilhørende skemaer fx til brug for kvalitetsgennemgang.

Service Performance Dashboard bliver derved også et hurtigt opslagsværk for såvel serviceleverandere som DR ES.

**E-mailadvisering**

Service Performance Dashboard udsender e-mailadvisering til ansvarlig for indrapportering af kommende KPI-data. Serviceleverandere vælger selv, hvem der hos leverandere skal modtage advisering. Endvidere kan leverandere vælge hvor mange dage før aftale indmeldingsdato for KPI-data advisering skal fremsendes.

Leverandere KPI-ansvarlige vil modtage e-mailadvisering (med kopi til DR ES) når indmeldingsdato er overskredet.

**Firma og brugerdata**

Serviceleverandere kan med sit login selv administrere egne brugere af Service Performance Dashboard samt tilføje yderligere dokumenter, der er knyttet til aftalen i eget dokumentbibliotek.

**Yderligere funktionalitet**

Udover ovennævnte er der en række yderligere funktionaliteter fx overblik over tidspunkt for revision af SLA og KPI, overblik over de seneste aktiviteter på webportalen og overblik over kommende KPI-rapportering.

Side 1 af 3
Side 2 af 3

# ... og kendt konsekvens i kontrakter

The image shows a screenshot of a PDF document with two columns of text. The left column is titled 'DR' and contains text about delivery delays and a section '9.2. DRs forsinkelse'. The right column is also titled 'DR' and contains text about delivery delays and a section '9.3. Mangler'. The '9.3. Mangler' section is highlighted with a white background and contains a detailed description of quality issues and a list of conditions for delivery delays.

**DR**

DR er forpligtet til at meddele Leverandøren, hvorvidt DR ønsker at gøre en eller flere af de i pkt 9.4 nævnte misligholdelsesbeføjelser gældende i tilfælde af Leverandørens forsinkelse. Meddelelse herom skal ske skriftligt.

**9.2. DRs forsinkelse**

Overskrides betalingstidspunktet foreligger der forsinkelse. Betalingstidspunktet fremgår af pkt. 7.4.

**DR**

DR's håndhævelse af bod fritager ikke Leverandøren for pligten til at opfylde Kontrakten. Betaling af bod medfører endvidere ikke, at DR er afskåret fra at gøre sine øvrige misligholdelsesbeføjelser gældende.

DR har ret til helt eller delvis at honorere udstedte fakturaer ved en erklæring om modregning med forfaldne bodbetalinger.

### 9.3. Mangler

Der foreligger en mangel, hvis der er kvalitativ eller kvantitativ uoverensstemmelse mellem det leverede og det i Kontrakten specificerede. Der foreligger ligeledes en mangel, hvis det leverede ikke er som DR med rette kunne forvente eller hvis det leverede ikke kan anvendes til det af DR oplyste behov.

For hver SLA foreligger en eller flere KPI, jf. bilag 2.1 KPI Catering, hvor krav til Ydelsen er beskrevet, herunder målemetoder, frekvens og krav til niveau for korrekt opfyldelse af kravene

Der foreligger en mangel i de tilfælde, hvor

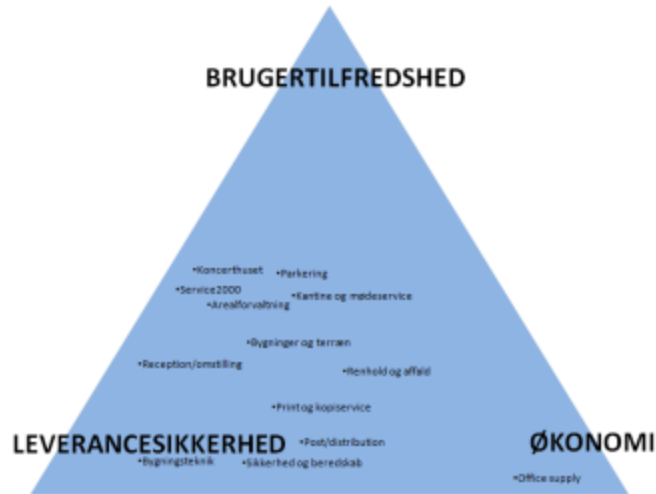
- én måling er på rødt niveau, jf. KPI og SPD
- to på hinanden følgende målinger af samme KPI er på gult niveau
- fem på hinanden følgende målinger af samme KPI viser to eller flere målinger på gult niveau

Ikke rettidig levering af KPI-data betragtes selvstændigt som mangel på ”gult” niveau, såfremt dette skyldes Leverandørens egne forhold og uagtet at KPI-data efterfølgende måtte vise, at leverancen eller Ydelsen er på acceptabelt ”grønt” niveau.

Side 17 af 31

Side 18 af 31

# KPI'er og Service Performance Dashboard (SPD)



SPD bygger på SLA og KPI

- Se om aftalt service bliver leveret
- Øjebliksbillede og historik
- Kan gemme aftaledokumenter
- Opfølgings og huske-mails
- Management rapportering



## Service Performance Dashboard

Sorter efter ydelse   Sorter efter lokation

### CATERING

Økonomi	683	(04.11.16)	↕	550
1.1.2 Kantiner				
DR Byen				
Brugertilfredshed	3,40	(29.06.16)	↑	3,75
Elite Smiley	0	(31.10.16)	↓	2
Økologi	40,0	(15.10.16)	↑	27,5
Kvalitetsskema	1	(12.10.16)	↓	2
Aarhus				
Brugertilfredshed	3,46	(29.06.16)	↑	3,75
Elite Smiley	0	(31.10.16)	↓	2
Økologi	32,0	(17.10.16)	↑	27,5
Kvalitetsskema	0	(25.10.16)	↓	2
1.1.3 Caf�er og automater				
DR Byen				
Brugertilfredshed	3,52	(29.06.16)	↑	3,75
Elite Smiley	0	(31.10.16)	↓	2
Kvalitetsskema	1	(12.10.16)	↓	2
1.1.4 Mødeservice				
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

Udsorteringsgrad og rene affaldskilder	0,00	(28.06.16)	↑	0,00
Fyldningsgrad	90	(00.00.00)	↑	70
1.1 Renhold (Rengøring, VP og Planteservice)				

## Service Performance Dashboard

Sorter efter ydelse   Sorter efter lokation

### DR BYEN

- CATERING
- SIKKERHED OG INTERN SERVICE
- RENHOLD
- BYGNINGSTEKNIK
- TERRÆN, ØST
- SKAEDYRSBEK MPELSE
- RENOVATION
- KONTORARTIKLER
- EJENDOMSDRIFT

### AARHUS

- CATERING
- SIKKERHED OG INTERN SERVICE
- RENHOLD
- BYGNINGSTEKNIK
- SKAEDYRSBEK MPELSE
- KONTORARTIKLER
- TERRÆN, VEST

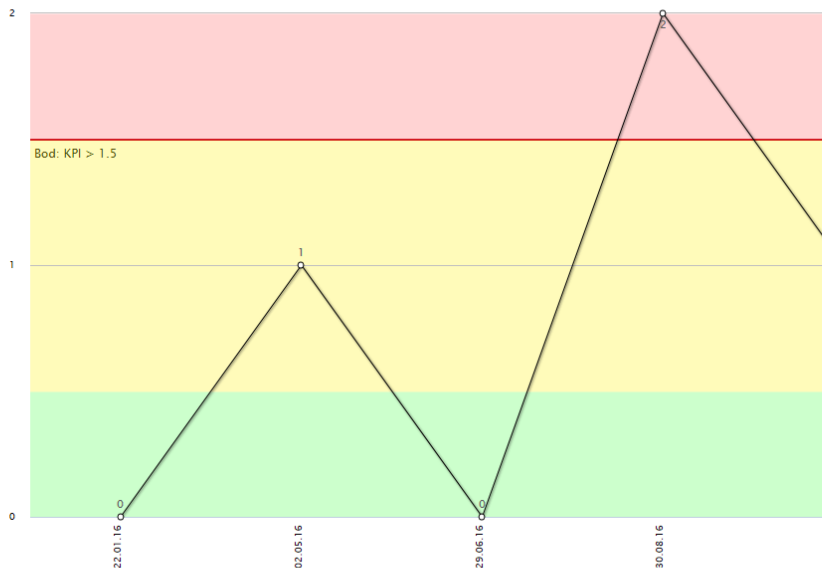
### ODENSE

- SIKKERHED OG INTERN SERVICE
- RENHOLD
- BYGNINGSTEKNIK
- SKAEDYRSBEK MPELSE
- TERRÆN, VEST

## Service Performance Dashboard

Dashboard » Catering » 1.1.3 Caf er og automater » DR Byen » Kvalitetsskema

KPI: Kvalitetsskema, 1.1.3 Caf er og automater DR Byen



Noter til KPI data

22.01.16: F elles gennemgang gennemført den 18.01. Bemærkninger fremgår af skema.

30.08.16: Se [udfyldt kvalitetsskema online](#)

12.10.16: Se [udfyldt kvalitetsskema online](#)

## Kvalitetsskemaer - Service Performance Dashboard

DR

[Nyt Skema](#) [Ret Skema](#)

### Caf er og automater - DR Byen

Gennemg ng udført af:

Birgitte K hler Holst

Rune Salling Lagoni

Udført dato: 30. 08. 2016

Generelle bemærkninger:

DR er bekendt med at der er planlagt flere og gennemgribende ændringer i Cafeerne og ser frem til at modtage en plan for dette. Det som er fremlagt mundtligt giver grund til optimisme :-)

Samlet vurdering:

● 23 ● 7 ● 0

KPI resultat:

➔ Tilføj som KPI Værdi

### Sortiment & kvalitet

Er der det aftalte indhold og variation, morgen?	●	
Er der det aftalte indhold og variation, frokost?	●	ISS skal være obs på krav spek fra udbud. f.eks. størr
Er der det aftalte indhold og variation, eftermiddag?	●	
Opleves der differentiering ifht. kantinens produkt?	●	
Er det sunde alternativ tilgængeligt (fedtfattigt/fiberrigt)?	●	kun salat og gnave grønt. Absolut et minimum.
Vurderes kaffen til at have	●	kvaliteten svinger alt for meget
Kvalitet af bagværk	●	
Er bredden i sortimentet acceptabel?	●	
Er måden lavet fra bunden - og halvfabrikata holdt på et minimum?	●	
<b>Præsentation</b>		
Er der passende fyldt op?	●	udv�lget fremstår tomt
Ser måden tiltalende ud (pænt anrettet og frisk)?	●	f.eks. sandwich i meget forskellig størrelse,
Er sk�lningen korrekt?	●	meget mangelfuld. f.eks. vegetar salat ikke mulig at l�s
Er koldtvandsautomater funktionsdygtige?	●	

### Service - betjening

Er der et godt flow ved kasserne?	●	
Er betjeningen høflig og venlig?	●	der har været flere klager

### Hygiejne

Er disk og montrr mm. velsignerede og pæne?	●	
Er personalet velsigneret?	●	
Er h�nddesinfektionsautomater funktionsdygtige?	●	

### Tallerkener og bestik mv.

Er der passende antal tilgængelige tallerkener og bestik?	●	
---	---	--

Lokalitet	SLA	KPI	22.01.16	02.05.16	29.06.16	30.08.16	12.10.16	
DR Byen	1.1.2 Kantiner	Kvalitetsskema	●	●	●	●	●	OBS!
DR Byen	1.1.3 Cafeter og automater	Elite Smiley	●	●	●	●	●	
DR Byen	1.1.4 Mødeservice	Kvalitetsskema	●	●	●	●	●	
DR Byen	1.1.2 Kantiner	Brugertilfredshed	●	OBS!	●	●	●	
DR Byen	1.1.2 Kantiner	Elite Smiley	●	●	●	●	●	
DR Byen	1.1.2 Kantiner	Økologi	●	●	●	●	●	
Aarhus	1.1.2 Kantiner	Brugertilfredshed	●	OBS!	●	●	●	
Aarhus	1.1.2 Kantiner	Elite Smiley	●	●	●	●	●	
Aarhus	1.1.2 Kantiner	Økologi	●	●	●	●	●	
Aarhus	1.1.2 Kantiner	Kvalitetsskema	●	●	●	●	●	
DR Byen	1.1.3 Cafeter og automater	Brugertilfredshed	●	OBS!	●	●	●	
DR Byen	1.1.3 Cafeter og automater	Kvalitetsskema	●	●	●	●	●	OBS!
Aarhus	1.1.4 Mødeservice	Kvalitetsskema	●	●	●	●	●	
DR Byen	1.1.5 Catering for Koncerthuset	Elite Smiley	●	●	●	●	●	
DR Byen	1.1.5 Catering for Koncerthuset	Kvalitetsskema	●	●	●	●	●	
DR Byen	1.1.5 Catering for Koncerthuset	Brugertilfredshed	●	●	●	●	●	
DR Byen	1.1.5 Catering for Koncerthuset	Gæstetilfredshed	●	●	●	●	●	
DR Byen	1.1.1 Brandberedskab, vagt og sikkerhed	Kvalitetsskema	●	●	●	●	●	
DR Byen	1.1.2 Reception, omstilling og servicecenter	Kvalitetsskema	●	●	●	●	●	
DR Byen	1.1.3 Post og distribution	Kvalitetsskema	●	●	●	●	●	
DR Byen	1.1.2 Reception, omstilling og servicecenter	Brugertilfredshed	●	●	●	●	●	
DR Byen	1.1.3 Post og distribution	Økonomi	●	●	●	●	●	●
DR Byen	1.1 Renhold (Rengøring, VP og Planteservice)	Kvalitetsskema	●	●	●	●	●	OBS!
DR Byen	1.1 Renhold (Rengøring, VP og Planteservice)	INSTA rengøringskontrol	●	●	●	●	●	OBS!
DR Byen	1.2 Nådstrømsanlæg	Kvalitetsskema	●	OBS!	●	●	●	

	sikkerhed		●	●	●			
Esbjerg	1.1.1 Brandberedskab, vagt og sikkerhed	Tilsynsrapporter	●	●	●	●	●	
Aabenraa	1.1.1 Brandberedskab, vagt og sikkerhed	Tilsynsrapporter	●	●	●	●	●	
Næstved	1.1.1 Brandberedskab, vagt og sikkerhed	Tilsynsrapporter	●	●	●	●	●	
Rønne	1.1.1 Brandberedskab, vagt og sikkerhed	Tilsynsrapporter	●	●	●	●	●	
Aarhus	Vintergeneste	Kvalitetsskema	●	●	●	●	●	
Næstved	Vedligehold, pleje og renhold	Kvalitetsskema	●	●	●	●	●	
Rønne	Vedligehold, pleje og renhold	Kvalitetsskema	●	●	●	●	●	OBS!
Aarhus	Vedligehold, pleje og renhold	Kvalitetsskema	●	●	●	●	●	
Aabenraa	Vedligehold, pleje og renhold	Kvalitetsskema	●	●	●	●	●	OBS!
Odense	Vedligehold, pleje og renhold	Kvalitetsskema	●	●	●	●	●	
DR Byen	Vintergeneste	Kvalitetsskema	●	●	●	●	●	
Odense	Vintergeneste	Kvalitetsskema	●	●	●	●	●	
Aabenraa	Vintergeneste	Kvalitetsskema	●	●	●	●	●	
Næstved	Vintergeneste	Kvalitetsskema	●	●	●	●	●	
Rønne	Vintergeneste	Kvalitetsskema	●	●	●	●	●	
DR Byen	1 Skadedyrbekæmpelse	Service rapport	●	●	●	●	●	
Aarhus	1 Skadedyrbekæmpelse	Service rapport	●	●	●	●	●	
Odense	1 Skadedyrbekæmpelse	Service rapport	●	●	●	●	●	
Aabenraa	1 Skadedyrbekæmpelse	Service rapport	●	●	●	●	●	
Næstved	1 Skadedyrbekæmpelse	Service rapport	●	●	●	●	●	
Rønne	1 Skadedyrbekæmpelse	Service rapport	●	●	●	●	●	
Rønne	1.1.2 Solafskærmning	Kvalitetsskema	●	OBS!	●	●	●	
DR Byen	Renovation og affald	Faktureringsfejl	●	●	●	●	●	●
Aarhus	Kontorartikeldordning	Altalt kvalitet og mængde	●	●	●	●	●	●
Distrikterne	Kontorartikeldordning	Altalt kvalitet og mængde	●	●	●	●	●	●
Aabenraa	1.1.2 Solafskærmning	Kvalitetsskema	●	●	●	●	●	OBS!
	1.1.2 Kantiner	Økonomi	●	●	●	●	●	●
	1.1 Renhold (Rengøring, VP og affaldskilder)	Udsorteringsgrad og rene affaldskilder	●	●	●	●	●	OBS!

# SPD

- Krav om at SLA og KPI bliver opdateret mindst 1 gang pr. år
- Alle vigtige data er hos kunden
- Holder alle op på aftaler og følger op
- Næste udbud bliver nemmere da man ikke skal starte (næsten) helt forfra

Spørgsmål



DR