

FACILITY MANAGEMENT I DK

KORTLÆGNING AF FACILITY MANAGEMENT
MARKEDET I DANMARK 2022



KONSULENTGRUPPEN
STRANDGADE

Temarække om Facility Management

1

TEMA I

Trends, Leverandører, Kunder og IT

Afholdes d. 24.5.2022

2

TEMA II

Markedsindsigt - FM Serviceleverandører

Afholdes d. 21.6.2022

3

TEMA III

FM IT Løsninger & Digitalisering

Afholdes d. 23.8.2022

Tema I - Agenda

1

Velkommen & Baggrund for undersøgelsen

14:00 – 14:30

2

Paneldiskussion Trend 1 & 2
Bæredygtighed & IFM vs Bundled Services

14:30 – 15:15

3

Pause

15:15 – 15:45

4

Paneldiskussion Trend 3 & 4
Sourcinggrad ift branche & 'Sælgers marked'

15:45 – 16:30

Introduktion af deltagere

PANEL
DELTAGERE

STRANDGADE og
DFM

1

- Emil Blomqvist Lund, Kontorchef Bygningsstyrelsen
- Claus Roikjer, Chef Gentofte Ejendomme
- Thomas Kempf, CEO Forenede Service

2

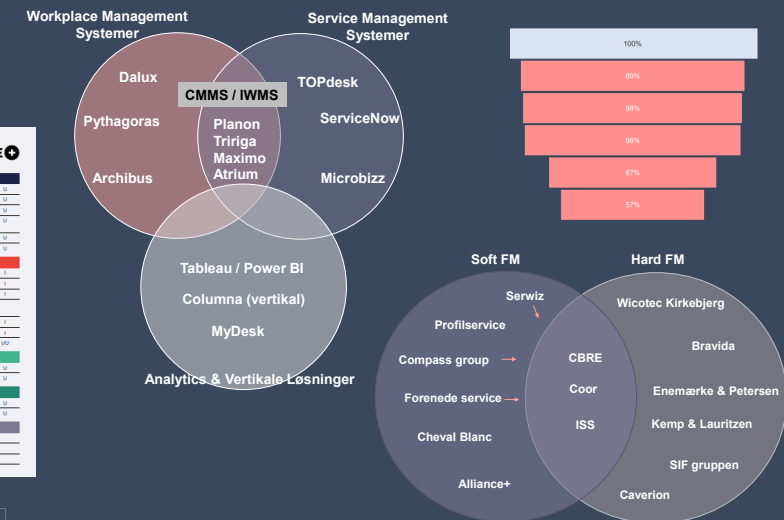
- Thomas Kirk Vilsbøll, CCO ISS Danmark
- Michael Rusborg, CEO / Henrik Møller Sales Director CBRE
- Thomas Nissen, Director Facility & Real Estate Tetrapak

3

- Toke Platz, CCO Coor Service Management
 - David Truelsen Basse, Salg- og Marketingchef TOPdesk
 - Alan Nissen, Commercial Director KMD
 - Mikkel Helbech Hansen, Chef for GIS & Lejeadministration i DSB Ejendomme
-
- Karen W. Nielsen, Konference- og aktivitetschef
 - Helene Sierant, Chefkonsulent
 - Christian Behrens, Partner

Samlet kortlægning af Facility Management markedet i Danmark

- Samarbejde mellem Strandgade og DFM
- 360° analyse
 - Service leverandører
 - IT leverandører
 - Ordregivere / Kunder
- Værktøj til kunder til at identificere mest hensigtsmæssige samarbejdspartnere
- Konkrete løsninger på FM udfordringer fx
 - Workplace management / Fleksible arbejdsplads
 - IoT & Digitalisering
 - Bæredygtighed, klima & Energi

[illegible][illegible]

CASE STORY

MIXED REALITY SKABER EFFEKTIVITET OG BESPARELSER FOR NOVOZYMES

Property
I samarbejdet mellem Coop

Coor har i samarbejde med N

afprøvet MR-briller med det formål at undersøge, om medarbejderne på lokationen

en tekniker. Med MR-brillerne

via deres computer og i samarbejde. Det er Microsofts M

navn Hololens 2, som Coor op har afprøvet i en længere per

en mixed reality. Det vil sige, virkeligheden vil et ekstra lag

informationer være tilgængelige kan derfor både finde manua-

Page 10 of 10

—

KL

CASE STORY

FOOD by Coor
I samarbejde mellem Coor og Slow Forest Coffee

Formålet med samarbejdet mellem Slow og FOOD by Copenhagen er at vi med vores fokus på

bæredygtighed i fællesskab arbejder på at producere bæredygtig kaffe, til gavn for

Her vil der være fokus på produktionen og at bevare og

kan, der gavner klimaet, biodiversiteten og giver bedre livsvilkår for kaffefarmerne, så vi kan tilbyde vores kunder det suverænt bedste

og mest innovative inden for kaffeproduktion. Coor har stort fokus på bæredygtighed og

I harmoni med andre træer og afgrøder - der

Samarbejdet med Slow indebærer, at Slow

keber 100 hektar konventionelt dyrket kaffeplantage i Laos, som skal omsættes til

økologisk skovlandbrug. I samarbejde med Slows team i Laos og lokale kræfter, bliver de 100 hektar omgjort til økologisk skovlandbrug.

© 2006 The Authors
Journal compilation © 2006 Blackwell Publishing Ltd

KONSULENTGRUPE

STRANDGADE

STRANDGADL

Markedsdominerende og repræsentative aktører deltager i undersøgelsen

Deltagere:

- 14 service leverandører
- 5 teknologi leverandører
- 15 repræsentative ordregivere

Omfang:

- Primært fokus er det danske FM marked

Metode:

- Spørgeskema, semi-struktureret interviews og systemdemo
- Case stories



FM services

Facility management omfatter en lang række relaterede serviceydelser, som kan inddeles i bundled servicepakker:

- Hard FM
- Soft FM
- Grøntpleje
- Vagt
- Øvrige FM services

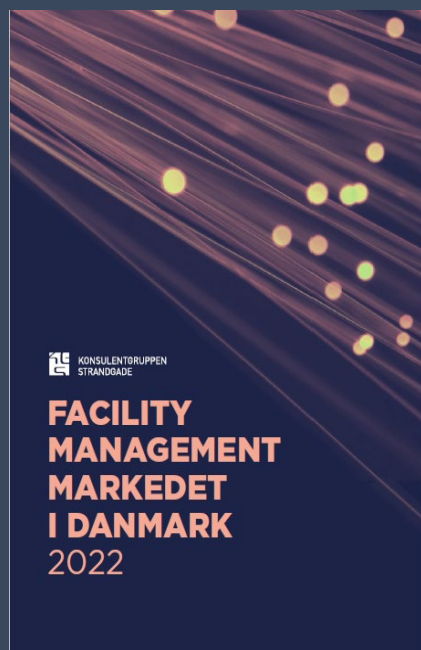


FM markedet i Danmark

- Få fuldt etablerede IFM leverandører.
- Herudover enten Hard eller Soft FM leverandører m/u brug af underleverandører.
- Utal af specialister indenfor enkelt ydelser - et repræsentativt antal er medtaget i analysen
- Profil beskrivelser af hver FM leverandør

LEVERANDØR		CBRE GWS	ISS FACILITY SERVICES	COOR SERVICE MANAGEMENT	SERVIZ	FORENEDE SERVICE	ALLIANCE+	PROFILSERVICE	CHEVAL BLANC KANTINER	KEMP & LAURITZEN	BRAVIDA	WICOTEC KIRKEBJERG	CAVERION DANMARK	SIF GRUPPEN	ENEMÆRKE & PETERSEN
Hard FM	Bygningsvedligehold	I	I	I	U	I/U	U			U	I**	I	I/U	I	(I)
	Teknisk vedligehold	I	I	I/U	U	U	U			I	I	I	I	I	
	Elevatore, rulletrapper m.m.	I	U	I/U	U	U	U			I/U	I	U	I	U	
	Teknisk bygningsstyring og overvågning	I	I	I/U	U	U	U			I	I	I	I	I	
	Energi optimeringsløsninger	I	I	I	U	U	U			I	I	I	I	I	I
	Oprettende vedligehold	I	I/U	I	U	U	U			I	I	I	I	I	(I)
Soft FM	Rengøring inkl. vinduespolering	U	I	I	I	I	I	I				(U)	U		
	Kantine og catering	U	I	I	I	I	I		I				U		
	Intern service	I	I	I	I	I	I	I					U		
	Space Management / Workplace Management	I	I	I	U	I							U		
	Planteservice	U	I	U/I	U	U	I	I					U		
	Kaffeløsninger	U	I	I	U	U	I						U		
	Affaldshåndtering	U	I	U/I	U	U	I/U						U		
Grøntpleje	Vinter tjeneste	U	I/U	I/U	U	I/U	U	U				(U)	U	I/U	
	Udvendig arealvedligehold	I/U	I	I/U	U	I	U	U				(U)	U	U	
Vagt & Sikkerhed	Vagt og rundring	U	I/U	I/U	U	U	U					I	U		
	Udrykning	U	U	I/U	U	U	U					I	U		
Øvrige FM-services	Industrirengøring / special rengøring	U	I	I	I	I		I							
	Vognpark service	I/U	I	I	(U)										
	Special affald	U	I	I/U	U	U									
QHSE	QHSE	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X
B&A	Bygge & anlæg - udførende	X*	X	X						X*	X	X	X	(X)	X
	Bygge & anlæg - rådgivning		X	X		X				X*	X	X	X	(X)	X
Kontraktstyring	FM IT-infrastruktur	X	X	X	X	X	(X)	(X)		(X)		X	X	X	
	Service center / Help desk	X	X	X	X	X	X			X	X	X	X	X	
	Data & Analytics	X	X	X	X	(X)				(X)		X	X		

Profil beskrivelser



Rapporten indeholder virksomhedsbeskrivelser af samtlige deltagende FM aktører:

- Ydelseskatalog
- Geografisk tilstedeværelse
- Nøgletal
- Strategisk fokus og fremadrettede initiativer

VIRKSOMHEDSPROFIL CBRE GSW	
Omsætning Danmark i DKK	1,4
Antal ansatte Danmark	5
Strategisk fokus	IFM
Dansk tilstedeværelse	Ja
Nordisk tilstedeværelse	Ja
Global tilstedeværelse	Ja

VIRKSOMHEDSPROFIL COOR SERVICE MANAGEMENT A/S	
Omsætning Danmark i DKK	1,4
Antal ansatte Danmark	5
Strategisk fokus	IFM
Dansk tilstedeværelse	Ja
Nordisk tilstedeværelse	Ja
Global tilstedeværelse	Ja

VIRKSOMHEDSPROFIL ISS FACILITY SERVICES A/S	
Omsætning Danmark i DKK	3.500.000.000
Antal ansatte Danmark	7.200
Strategisk fokus	IFM
Dansk tilstedeværelse	Hele Danmark
Nordisk tilstedeværelse	Ja
Global tilstedeværelse	Ja

VIRKSOMHEDSPROFIL FORENEDE SERVICE A/S	
Omsætning Danmark i DKK	720.000.000
Antal ansatte Danmark	2.500
Strategisk fokus	Soft FM
Dansk tilstedeværelse	Hele Danmark
Nordisk tilstedeværelse	Ja
Global tilstedeværelse	Nej

VIRKSOMHEDSPROFIL FORENEDE SERVICE A/S	
Omsætning Danmark i DKK	720.000.000
Antal ansatte Danmark	2.500
Strategisk fokus	Soft FM
Dansk tilstedeværelse	Hele Danmark
Nordisk tilstedeværelse	Ja
Global tilstedeværelse	Nej

VIRKSOMHEDSPROFIL FORENEDE SERVICE A/S	
Omsætning Danmark i DKK	720.000.000
Antal ansatte Danmark	2.500
Strategisk fokus	Soft FM
Dansk tilstedeværelse	Hele Danmark
Nordisk tilstedeværelse	Ja
Global tilstedeværelse	Nej

VIRKSOMHEDSPROFIL FORENEDE SERVICE A/S	
Omsætning Danmark i DKK	720.000.000
Antal ansatte Danmark	2.500
Strategisk fokus	Soft FM
Dansk tilstedeværelse	Hele Danmark
Nordisk tilstedeværelse	Ja
Global tilstedeværelse	Nej

VIRKSOMHEDSPROFIL FORENEDE SERVICE A/S	
Omsætning Danmark i DKK	720.000.000
Antal ansatte Danmark	2.500
Strategisk fokus	Soft FM
Dansk tilstedeværelse	Hele Danmark
Nordisk tilstedeværelse	Ja
Global tilstedeværelse	Nej

VIRKSOMHEDSPROFIL FORENEDE SERVICE A/S	
Omsætning Danmark i DKK	720.000.000
Antal ansatte Danmark	2.500
Strategisk fokus	Soft FM
Dansk tilstedeværelse	Hele Danmark
Nordisk tilstedeværelse	Ja
Global tilstedeværelse	Nej

VIRKSOMHEDSPROFIL FORENEDE SERVICE A/S	
Omsætning Danmark i DKK	720.000.000
Antal ansatte Danmark	2.500
Strategisk fokus	Soft FM
Dansk tilstedeværelse	Hele Danmark
Nordisk tilstedeværelse	Ja
Global tilstedeværelse	Nej

VIRKSOMHEDSPROFIL FORENEDE SERVICE A/S	
Omsætning Danmark i DKK	720.000.000
Antal ansatte Danmark	2.500
Strategisk fokus	Soft FM
Dansk tilstedeværelse	Hele Danmark
Nordisk tilstedeværelse	Ja
Global tilstedeværelse	Nej

VIRKSOMHEDSPROFIL FORENEDE SERVICE A/S	
Omsætning Danmark i DKK	720.000.000
Antal ansatte Danmark	2.500
Strategisk fokus	Soft FM
Dansk tilstedeværelse	Hele Danmark
Nordisk tilstedeværelse	Ja
Global tilstedeværelse	Nej

Forenede Koncernen	
HARD FM	
Bygningsvedligehold	I/U
Teknisk vedligehold	U
Elevatore, rulletrapper m.m.	U
Teknisk vedligehold - bygningsstyring og overvågning	U
Energiopføringsløsninger	U
Opførelses vedligehold	U
SOFT FM	
Bengering inkl. vinduespolering	I
Kantine og catering	I
Infra service	I
Space Management / Workplace Management	I
Plantestyring	U
Kaffeservice	U
Arbejdshåndtering	U
GRØNTALE	
Vinterbetjening	I/U
Udvidet arealvedligehold	I
VAGT & SIKKERHED	
Vagt og rundtør	U
Udtrykning	U
ØVRIGE FM-SERVICES	
Industrirengøring / special rengøring	I
Vognparkservice	U
Special opførelse	U

Trends & Hovedkonklusioner

- ★ 1 Bæredygtighed er vigtigt – men endnu relativt ukonkret. Dette forventes ændret
- ★ 2 IFM er foretrukken blandt globale virksomheder - i Danmark er billedet mere nuanceret
- ★ 3 Sourcing graden varierer afhængig af branche / kunde segment
- ★ 4 'Sælgers marked' stiller øgede krav til kundens udbudsforløb
- 5 Øget grad af professionalisering hos virksomheder, der driver FM in-house
- 6 Strategiske partnerskaber, kendt fra FM, er i vækst også indenfor Bygge & Anlægsområdet
- 7 Datadrevet FM og f.eks. Workplace Management løsninger spiller en større rolle indenfor FM

Bæredygtighed, klima og miljø er vigtigt – men endnu relativt ukonkret. Dette forventes ændret

Hensigtserklæringer fremfor målbarhed

- Hvilken leverandør er bedst til at beskrive dens planer indenfor bæredygtighed!
- Kun sjældent som en udslagsgivende tildelingsparameter
- Signalværdi og kampen om medarbejdere

Partnerskabet vigtigt

- CO2/klima fordele kræver initialinvesteringer – hvem betaler?
- Leverandør opsamler nøgletal til kundens ESG og CSR rapportering

Soft FM

- Intelligent rengøring hvor opgave justeres ift. brugen
 - IoT & robotter
 - Brugertilfredshed (KPI)
 - Vagtplanlægning
- Bæredygtig kantinedrift
 - CO2 udledning fra producent til tallerken
 - Madspild

Hard FM

- Energi monitorering og optimering
- OPP principperne
- Areal udnyttelse og den fleksible arbejdsplads – >50% ledig kapacitet

**3 ud af 4 leverandører: "Bæredygtighed fylder meget i ord og mindre i handling"
"Markedsdialogen er afgørende for at bæredygtighed bliver rammesat i aftalen"**

IFM er foretrukken blandt globale virksomheder - i Danmark er billedet mere nuanceret

IFM har skuffet

- 50% af adspurgte kunder udtrykker skuffelse
- Manglende synergier
- Forventninger skabt i salgsfasen, indfries ikke

Tættere på udførende

- Vigtigt for kunde at være i direkte kontakt med den udførende
- IFM leverandøren skal levere 'added value' – hvis ikke, blot fordyrende mellemlid

Kerne kompetencer

- Faglighed i fokus
- Bundled services fx indenfor soft og hard FM
- Underleverandører accepterer ikke at IFM dikterer vilkår

Øget konkurrence

- Soft og Hard FM aktører aktive på IFM marked
- Strategiske samarbejder
- 'Åben bog', undgå 'margin på margin'
- Konsortium tilgangen synes død

50 % af de adspurgte kunder med IFM erfaring: "IFM har ikke leveret som lovet"
IFM leverandører vil modbevise: "Vælg strategisk FM partner, der kan levere 'added value'"

Datadrevet FM og kundens modenhed udfordrer IFM tankegangen

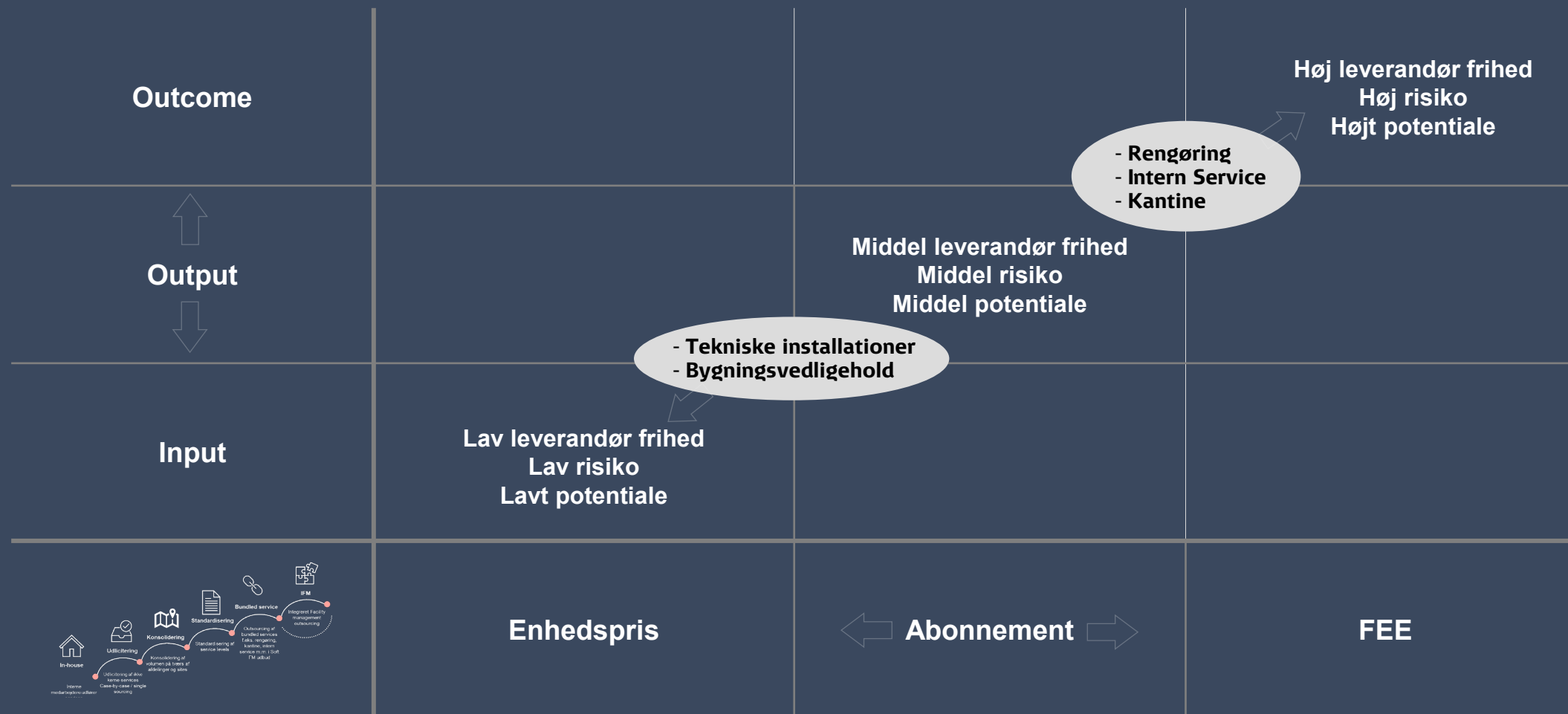
- Kunder befinder sig forskellige stadier på kurven - organisatorisk, strategisk, politisk, kompetencemæssigt
- “One-size-fits-all” tilgangen er død
 - IFM ikke slutpositionen for alle
 - Bundled services ↔ IFM som iterativ proces
- Valg af ideel FM styrings- og kontraktmodel afhænger bl.a. af de konkrete FM services
- Datadrevet FM og FM IT in-sourcing



Øget fokus på data og digitalisering udfordrer den traditionelle IFM tankegang

Øget brug af outcome og input aftaler og mindre andel som abonnement

Outcome baserede kontrakter (øverste højre hjørne) giver øget leverandør frihed. Nogle FM ydelser egner sig bedst hertil

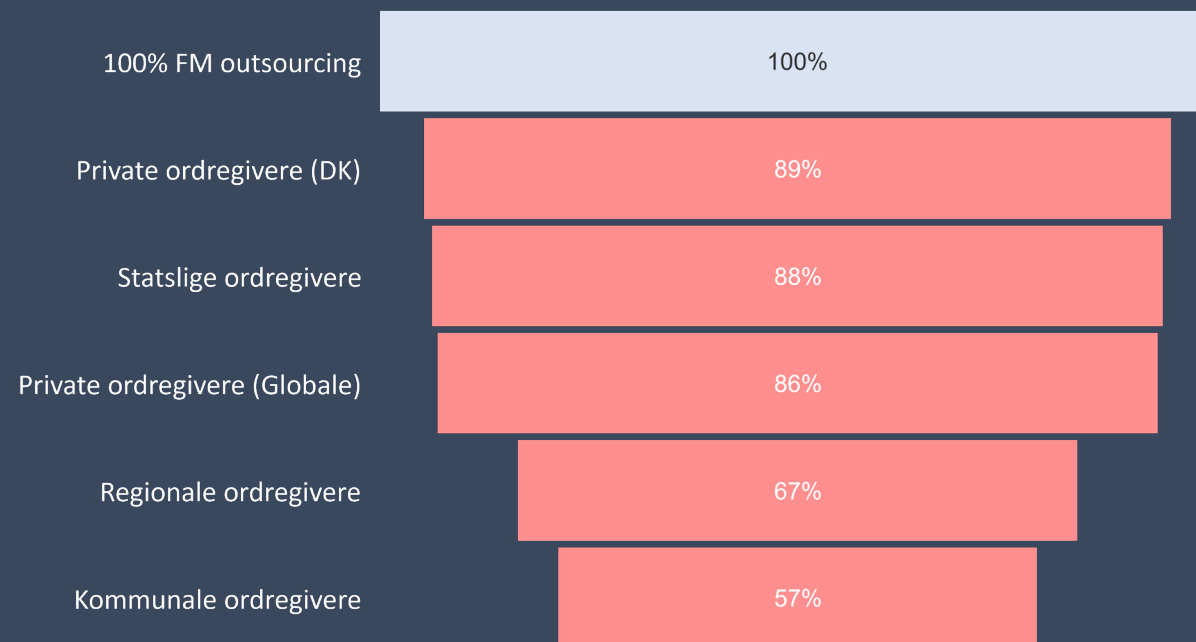


Tema I - Agenda

1	Velkommen & Baggrund for undersøgelsen	14:00 – 14:30
1	Paneldiskussion Trend 1 & 2 Bæredygtighed & IFM vs Bundled Services	14:30 – 15:15
1	Pause	15:15 – 15:45
1	Paneldiskussion Trend 3 & 4 Sourcinggrad ift branche & Sælgers marked	15:45 – 16:30

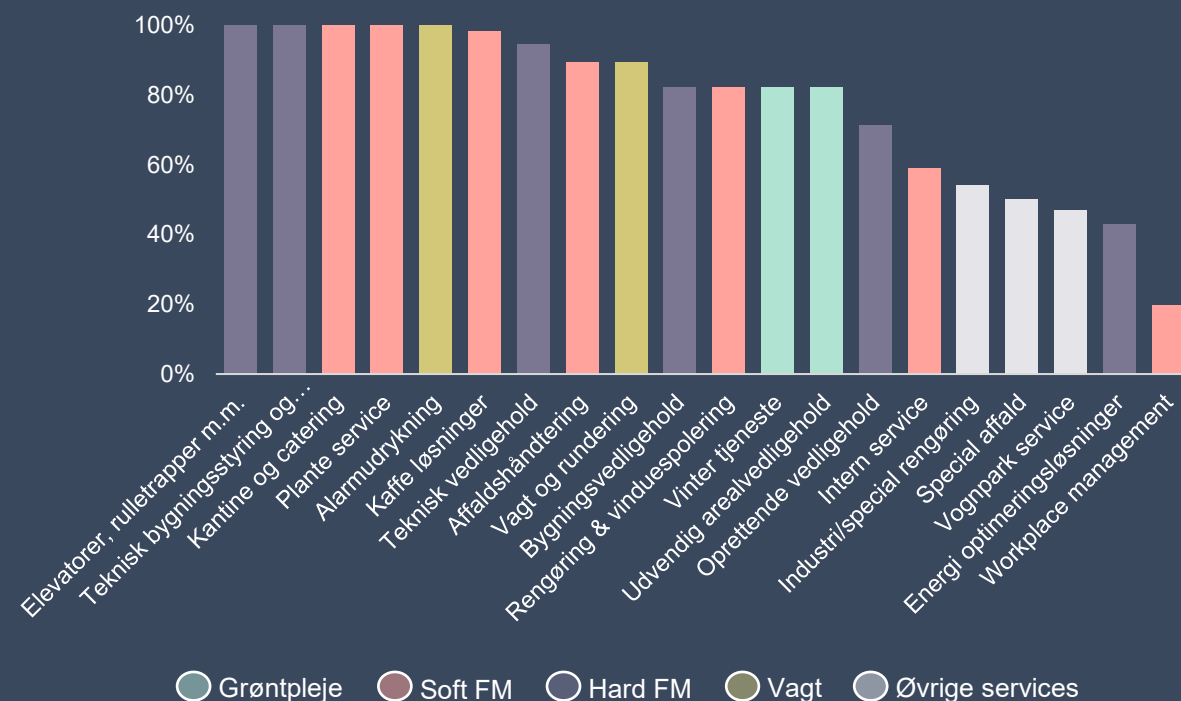
Sourcing graden hos ordregivere bestemmes af strategi, kompetencer, politik & tradition

- Valg af sourcingsnit og udbudsstrategi handler i høj grad om ordregivers egen situation, erfaringer og kompetencer indenfor FM og kontraktstyring, såvel som strategiske, politiske og organisatoriske forhold.
 - Sourcinggraden er **høj** blandt private virksomheder, såvel nationale som globale
 - Sourcinggraden er **høj** blandt statslige organisationer
 - Sourcinggraden er **medium** i regionerne
 - Sourcinggraden er **lavest** i den kommunale sektor



Sourcing graden på tværs af serviceområder

- På tværs af FM-kunder ses en tendens til at:
 - Outsourcing graden er **lavest** indenfor intern service, workplace management og energi monitorering- og optimering
 - Outsourcing graden er **højst** indenfor planteservice, kantinedrift, teknisk vedligehold samt alarmpatruljekørsel
- Endelig ses indenfor Hard FM en tendens blandt visse kunder til at opdele teknisk vedligehold i en række teknik aftaler inddelt efter fagspecialer, eksempelvis el, vvs og brandteknisk udstyr



"Sælgers marked" stiller øgede krav til kundens udbudsforløb

Selektive leverandører

- Primært hard FM issue
- Knaphed på ressourcer også i tilbudsafdelingen
- Fravalg af for store og komplekse sager pga. risiko og tilbudsomkostninger
- Øget konkurrence

Stigende priser

- Hard FM markedet, lønninger & materialer
- KGS Benchmarking tal bekræfter dette

Kunden skal tænke sig om

- Undgå at "skræmme mulige leverandører væk"
- Skabe dialog tidligt
- Udbudsforløb, kontrakt vilkår

Ansvar for udbudsforløb

- Vægtning mellem henholdsvis indkøbs og forretningens interesser
- Global og central FM afdeling ctr. lokal forankring af FM

Prisparameteren spiller en mindre rolle i f.t. kvalitet, service og samarbejdet

Øget grad af professionalisering og modenhed hos virksomheder, der driver FM in-house

Forretningskritiske FM funktioner

- FM opgaver kan karakteriseres som forretningskritiske
 - Direkte kontakt med Kunder
 - Kritisk i forhold til kerne forretningen
- Primært Hard FM og i mindre grad Kantine og Rengøring

Professionalisering

- FM styres som professionel intern serviceleverandør med brug af velkendte styringsprincipper
 - SLA
 - KPI afrapportering
 - Governance-struktur
- IT understøttelse

Løbende benchmarking

- Vigtigt løbende at kunne godtgøre at servicen leveres i ht. markedsstandarder
 - Omkostninger
 - Serviceniveau
 - Metoder & styringsprincipper
 - Brugertilfredshed

Sourcingsnit varierer blandt kunder

- Politiske hensyn
- Fagforeningsforhold
- Tradition

Det er muligt at professionalisere og effektivere FM uden brug af outsourcing

Strategiske partnerskaber, kendt fra FM, er i vækst også indenfor Bygge & Anlægsområdet

FM model indenfor B&A

- Længevarende partnerskaber med få udvalgte entreprenører fremfor gentagne udbud
- Tillid og tæt samarbejde medfører bedre resultater
- Man handler på konkurrenceudsatte vilkår

Lavere transaktionsomkostninger

- Færre udbudsforretninger
- Færre tvister (tid, økonomi)
- Administrative besparelser både hos ordregiver og entreprenør (grundlag for bedre priser og/eller højere kvalitet)

Arbejdsmiljø

- Medarbejdere arbejder i mindre stressende miljø
- Partnerskab fremfor traditionelt kunde/leverandør forhold

Markedserfaringer

- Byggeri København (Kbh. kommune), FSB, KAB, Civica, Rebus, Region Hovedstaden, Bygningsstyrelsen
- Hard FM leverandører i konkurrence med entreprenørfirmaer

"Vores medarbejdere i byggeafdelingen omsætter for dobbelt så meget"

Datadrevet FM og f.eks. Workplace Management spiller en større og større rolle indenfor FM

Øget fokus Space management

- Den fleksible arbejdsplads post Corona har øget behovet og fokus på Space Management
- "Space / Workplace Management" er meget mere end "bare" den fleksible arbejdsplads

Markedet øger kapacitet

- Flere leverandører investerer i Space Management / Workplace Management kompetencer eller partnerskaber
- Mange nye niche-produkter og løsninger finder vej til markedet

Business casen

- Hovedparten af alle virksomheder udnytter under 50 % af kontorkapaciteten
- Hybride virksomheder anvender mindre kontorplads via bedre udnyttelse af denne
- FM lev." Succesfulde hybride virksomheder, er bedre stillet at fastholde talent

Udvikling indenfor teknologi

- Mange sensor-baseret løsninger alt fra den "simple" dør-sensor til de avancerede sensorer, der måler fugt, temperatur, Co2 og bevægelse.
- Datadrevet FM i vækst

IT leverandør: "Hovedparten af virksomheder udnytter under 50% af kontorkapaciteten"
FM Leverandør: 87% af store globale virksomheder vil indføre den hybride arbejdsplads

FM MARKEDET I DANMARK 2022

FACILITY MANAGEMENT MARKEDET 2022 – KONSULENTGRUPPEN STRANDGADE (KGSTRANDGADE.DK)

TAK FOR I DAG

Læs mere på **kgstrandgade.dk**



KONSULENTGRUPPEN
STRANDGADE