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

KONSULENTGRUPPEN STRANDGADE

Tema II - Agenda

1	Velkommen & Baggrund for undersøgelsen	14:00 – 14:30
2	PANEL: Gennemgang af FM leverandørmarkedet - Konkurrencesituationen, IFM vs. Bundled Services & IT	14:30 – 15:15
3	Pause	15:15 – 15:45
4	PANEL: Self Delivery vs Subcontracting, Strategiske indsatsområder, Det gode Kunde/Leverandør samarbejde	15:45 – 16:30

Introduktion af deltagere

PANEL DELTAGERE

1
- Emil Blomqvist Lund, Kontorchef Bygningsstyrelsen
- Claus Roikjer, Chef Gentofte Ejendomme
- Thomas Kempf, CEO Forenede Service

2
- **Thomas Kirk Vilsbøll, CCO ISS Danmark**
- **Henrik Møller, Sales Director CBRE GWS**
- **Thomas Nissen, Director of Integrated Facility solutions, Tetra Pak**

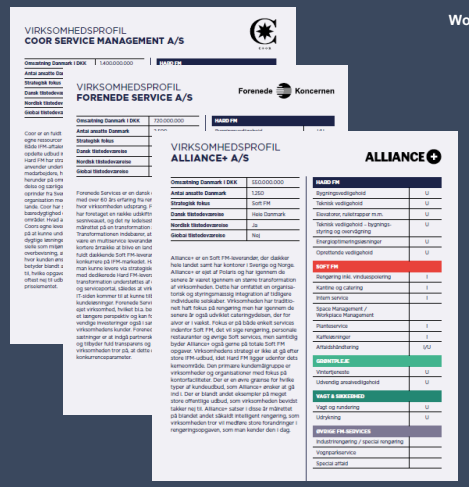
3
- Toke Platz, CCO Coor Service Management
- David Truelsen Basse, Salg- og Marketingchef TOPdesk
- Alan Nissen, Commercial Director KMD
- Mikkel Helbech Hansen, Chef for GIS & Lejeadministration i DSB Ejendomme

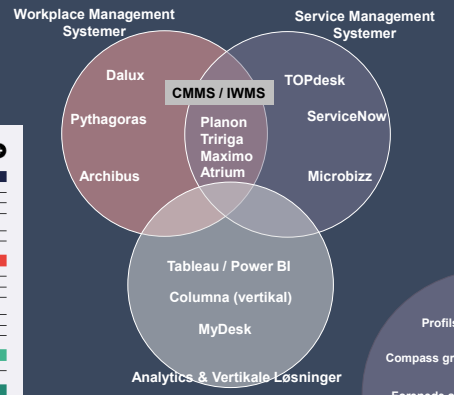
STRANDGADE og DFM

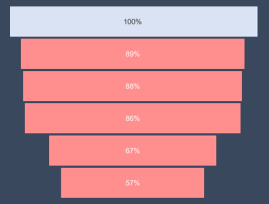
- **Karen W. Nielsen, Konference- og aktivitetschef**
- **Helene Sierant, Chefkonsulent**
- **Christian Behrens, Partner**

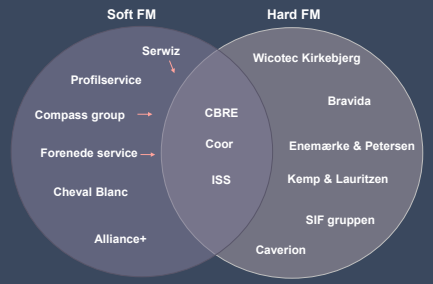
Samlet kortlægning af Facility Management markedet i Danmark

- 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









LEVERANDØR		CBRE GWS	ISS FACILITY SERVICES	COOR SERVICE MANAGEMENT	SERWIZ	FORENEDE SERVICE	ALLIANCE+	PROFILSERVICE	CHEVAL BLANC LANTHER	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	
	Elevatorer, 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
	Opnåtlende vedligehold	I	I/U	I	U	U	U			I	I	I	I	I	(I)
Soft FM	Rengøring inkl. vinduespolering	U	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 rundering	U	I/U	I/U	U	U	U					I	U		
	Udrykning	U	U	I/U	U	U	U					I	U		
Øvrige FM-services	Industrirengøring / specialrengøring	U	I	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
Kontrakt-styring	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		

KONSULENTGRUPPEN STRANDGADE

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

KONSULENTGRUPPEN STRANDGADE

FM services

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

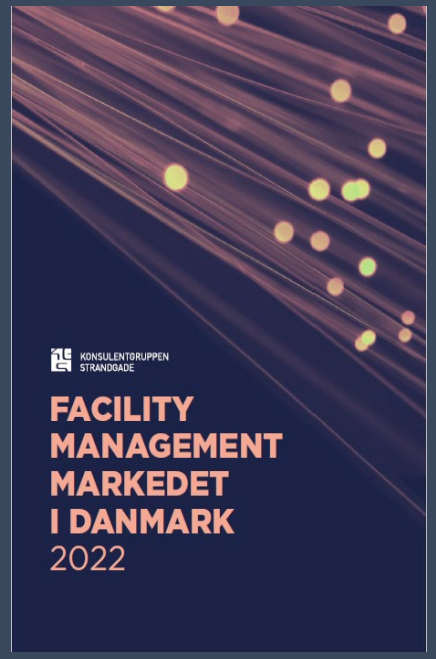
- Hard FM
- Soft FM
- Grønt / Hvidt arealpleje
- Vagt
- Øvrige FM services

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

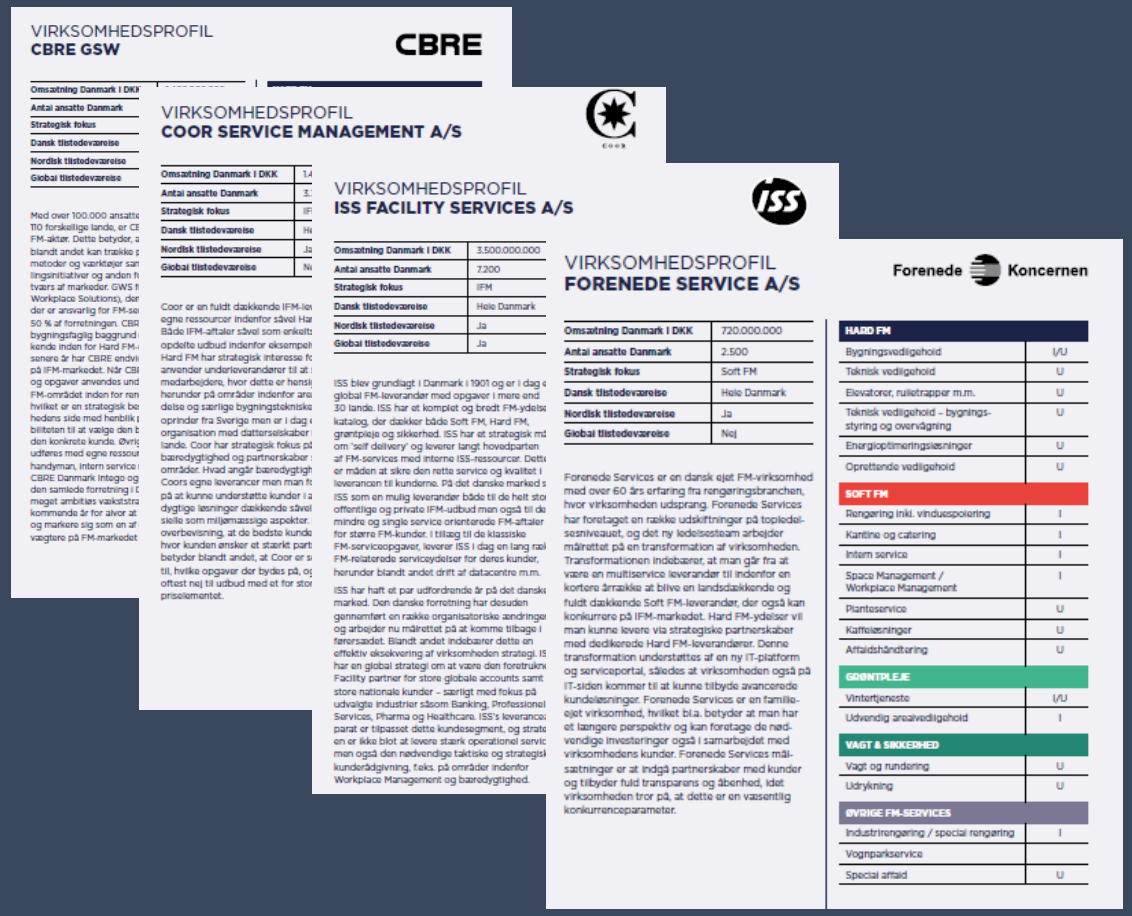
LEVERANDØR		CBRE GWS	ISS FACILITY SERVICES	COOR SERVICE MANAGEMENT	SERWIZ	FORENEDE SERVICE	ALLIANCE+	PROFILSERVICE	CHEVAL BLANC KANTINER	KEMP & LAURITZEN	BRAVIDA	WICOTEC KIRKEBJERG	CAVERION DANMARK	SIF GRUPPEN	ENEMÆRKE & PETERSEN
Hard FM	Bygningsvedligehold	I	I	I	U	I/U	U			U	I**	I	I/U	I	(I)
	Teknisk vedligehold	I	I	I/U	U	U	U			I	I	I	I	I	
	Elevatorer, 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 rundering	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
Kontrakt-styring	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



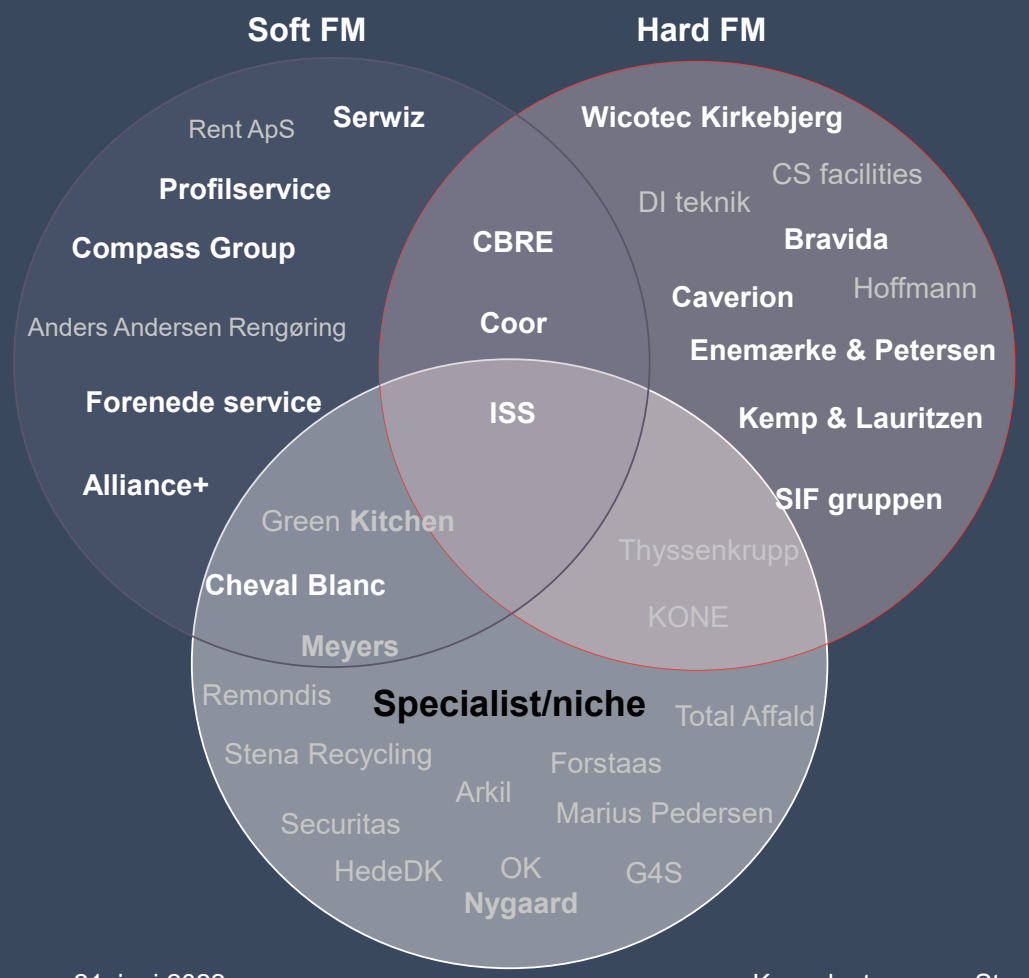
KONSULENTGRUPPEN STRANDGADE

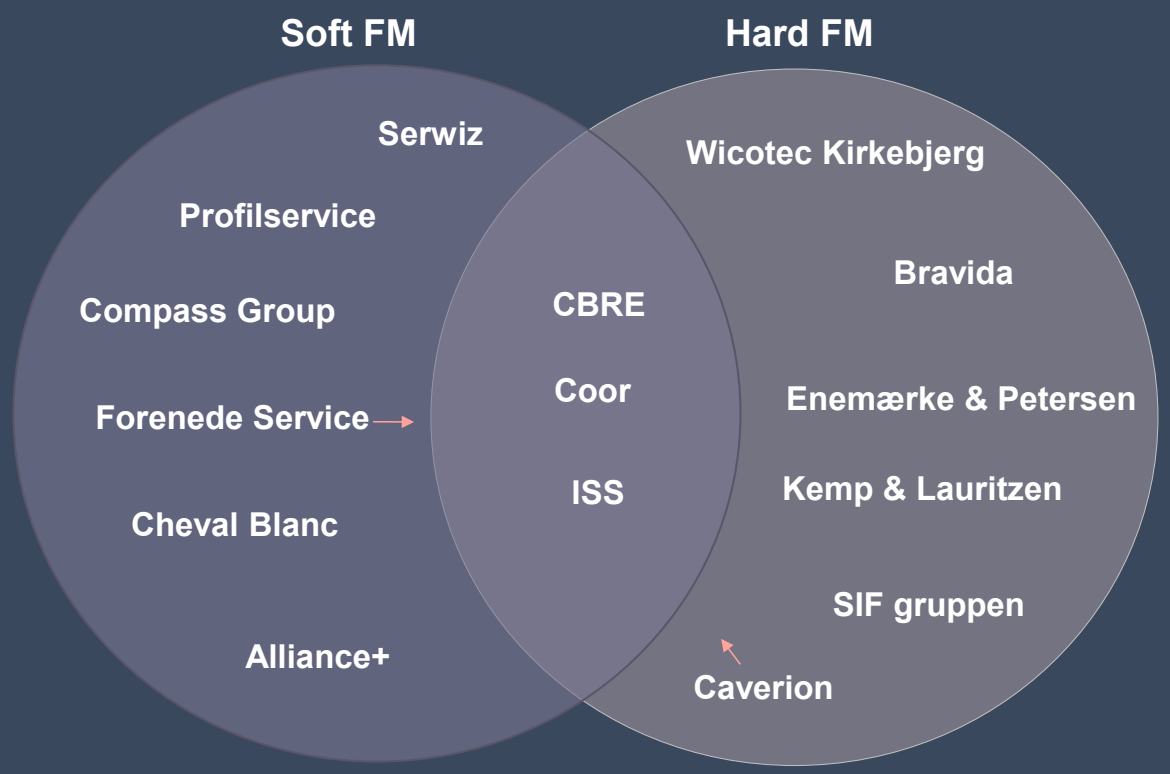
Markedsindsigt – Serviceleverandørerne

1. Markedet for FM service leverandører – kompetencer & markedsstrategier
2. IFM vs. Single services
3. Leverandørernes investering i teknologi og IT support

KONSULENTGRUPPEN STRANDGADE

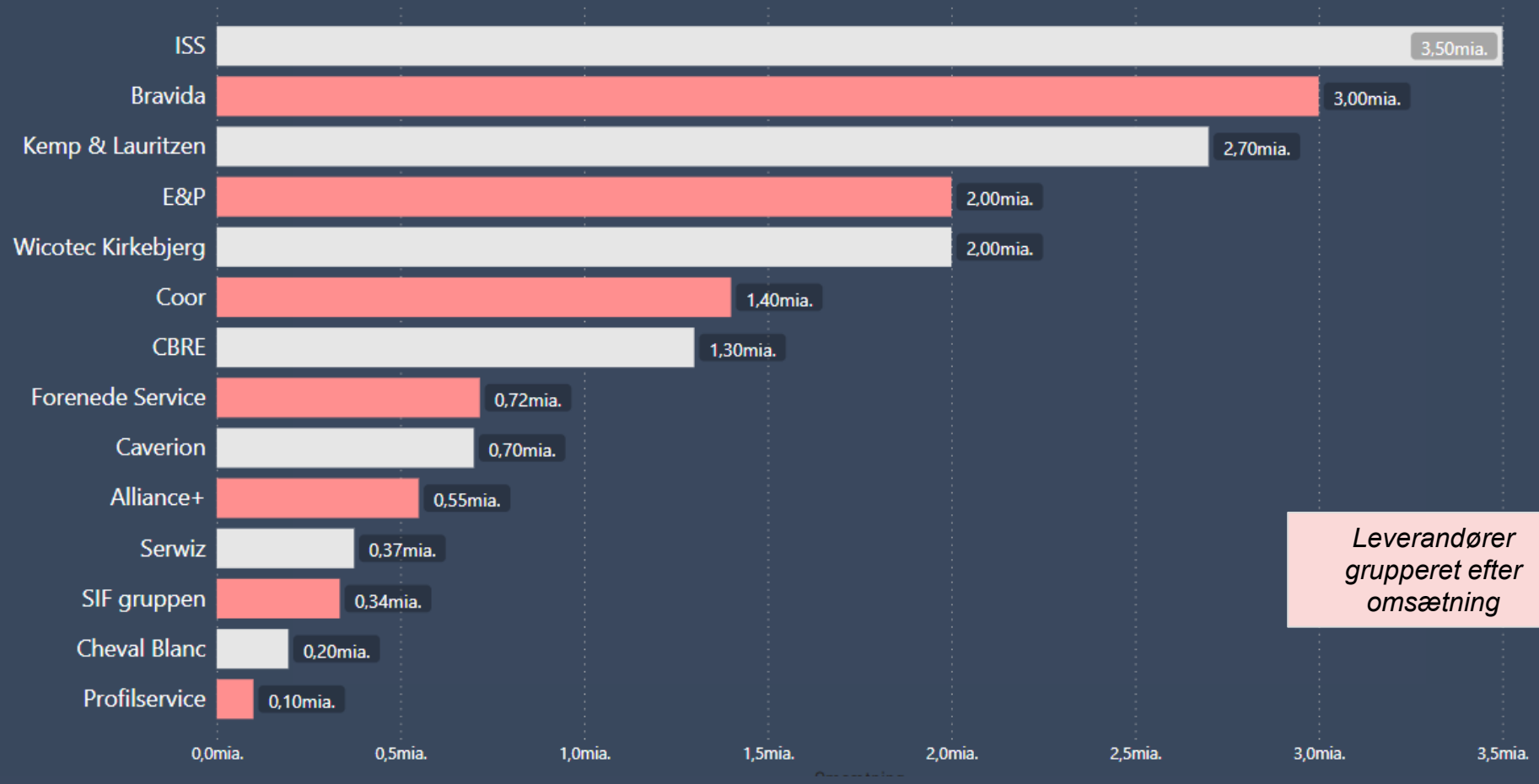
Kategorisering af FM markedet





KONSULENTGRUPPEN STRANDGADE

Varierende omsætning blandt leverandører



Leverandører grupperet efter omsætning

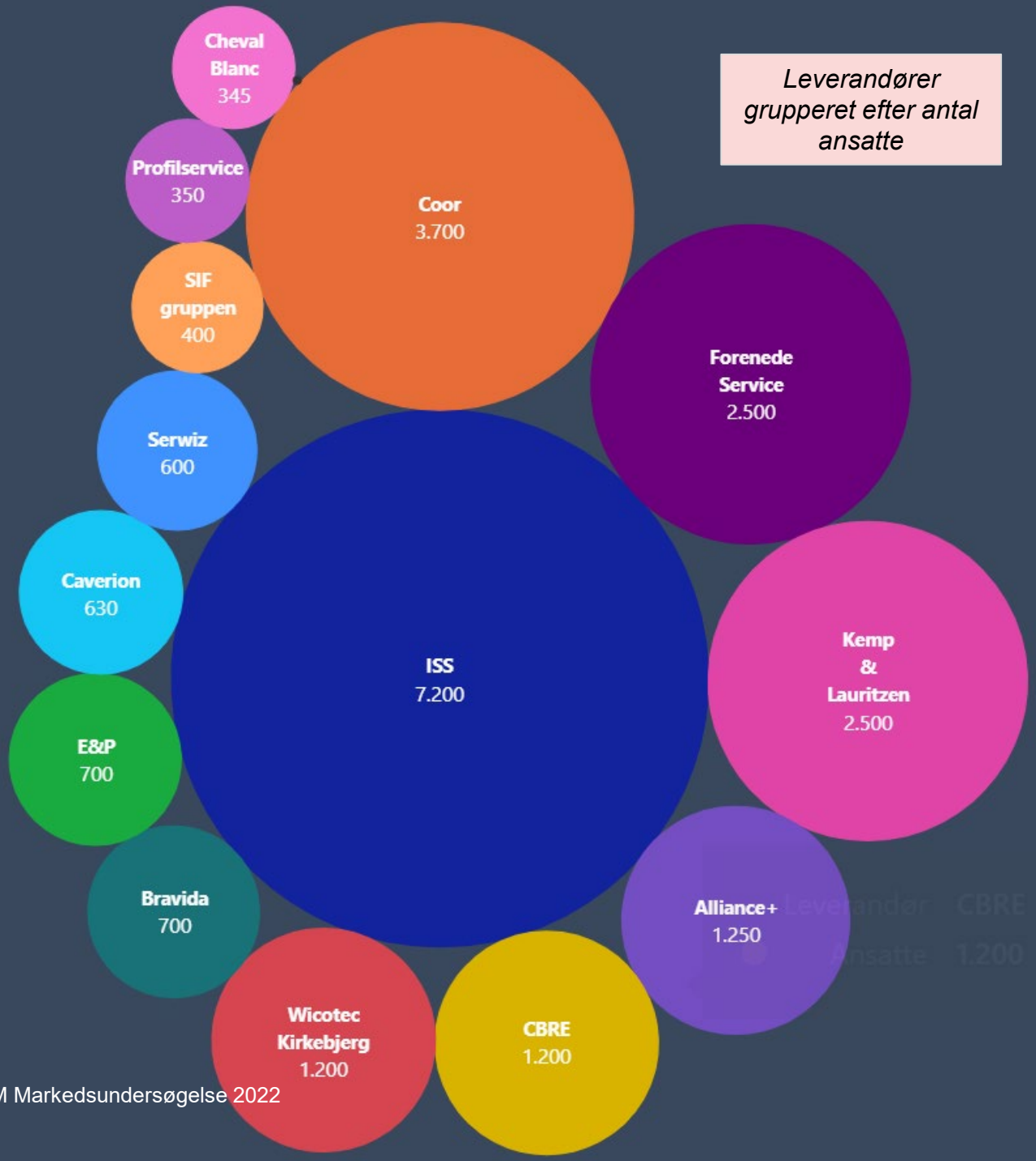
- Særligt Hard FM og IFM leverandører har høj omsætning
- For Hard FM stammer en dominerende andel af omsætningen fra entreprise området
- Serwiz – den danske afdeling af Sodexo - er ny spiller etableret i 2021 via management buy-out

KONSULENTGRUPPEN STRANDGADE

Markedet består af aktører af meget varierende størrelse

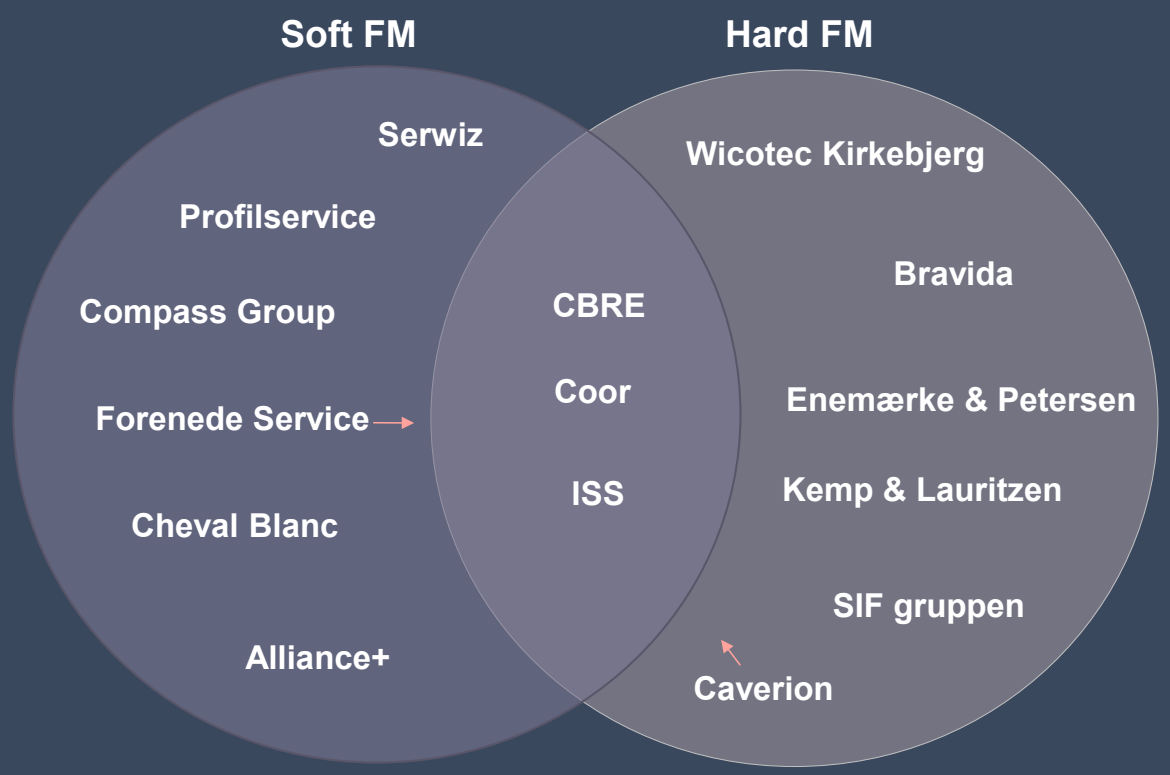
- Omsætningen per ansat varierer fra 280.000 – 4,2 mio. blandt de deltagende FM aktører

- Antallet af ansatte indikerer i vist omfang graden af egenproduktion



Konkurrencen mellem IFM og Soft hhv. Hard FM leverandører spidser til

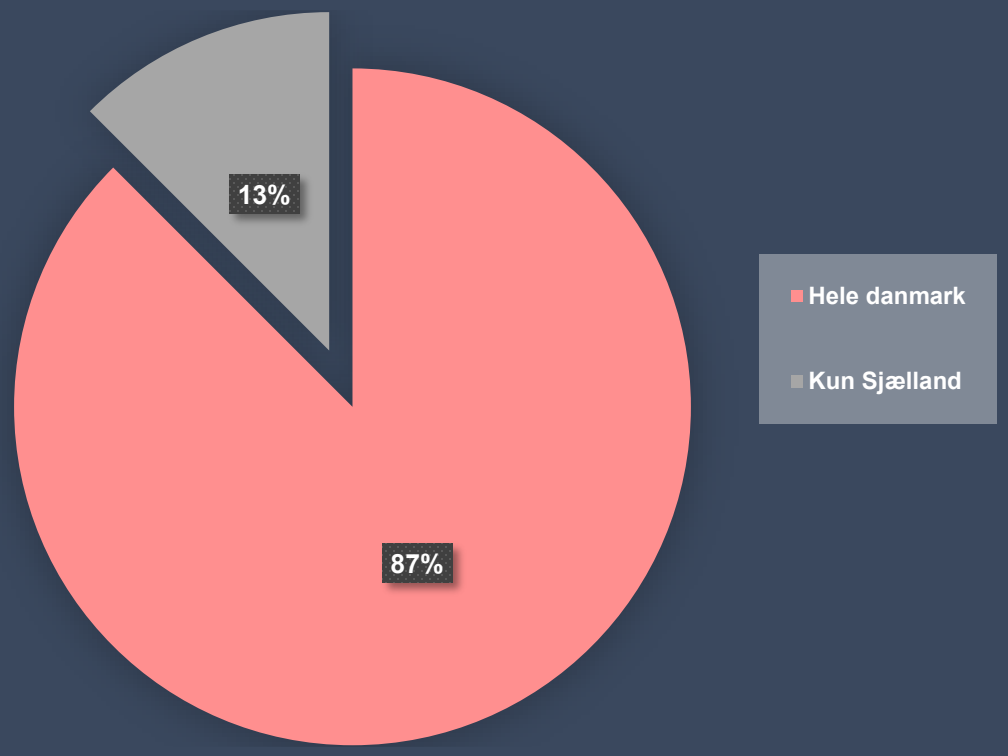
- De ”klassiske” teknikleverandører anlægger forskellige strategier på FM-markedet
- Nogle bevæger sig ind på det mere brede Hard FM-marked, mens andre fastholder deres fokus på teknik.
- En andel af både Soft og Hard leverandører satser på IFM kontrakter i konkurrence med de etablerede IFM leverandører



KONSULENTGRUPPEN STRANDGADE

Markedet har bevæget i retning af fuldt landsdækkende service

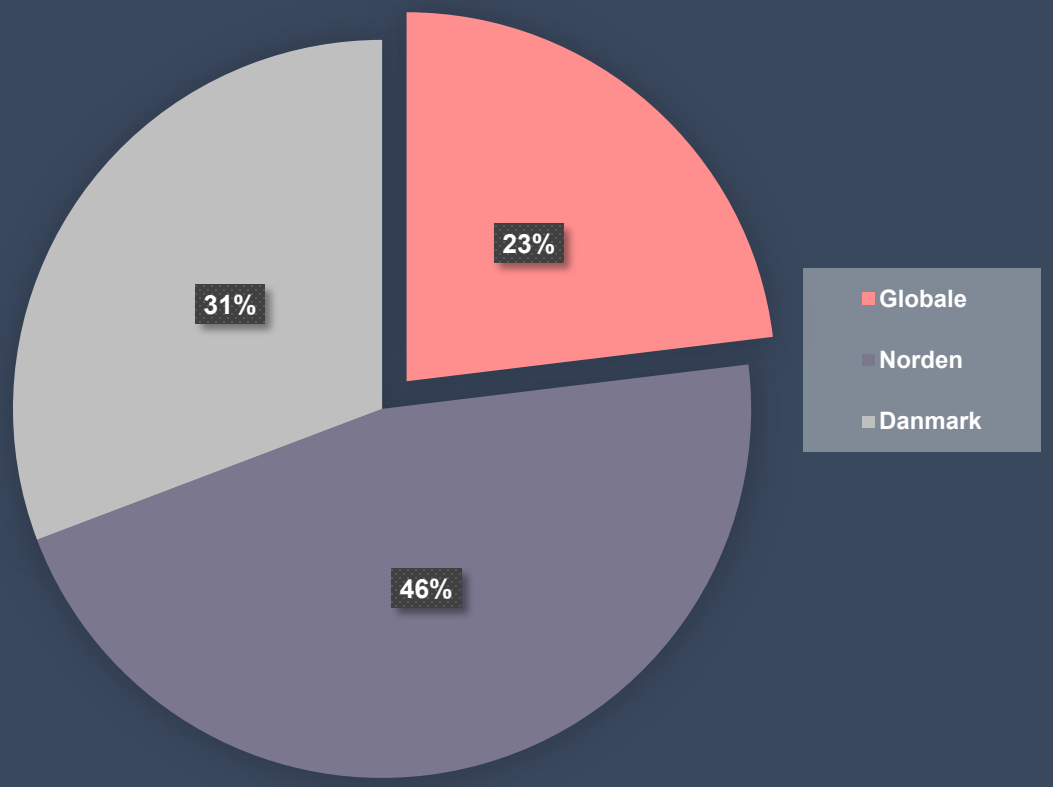
- 87% af de deltagende FM aktører dækker hele Danmark
- Der er er dog en varierende grad af egenproduktion og brug af underleverandører på tværs af landet
- Få leverandører har alene tilstedeværelse på Sjælland



KONSULENTGRUPPEN STRANDGADE

Flere og flere markedsaktører har et internationalt fokus

- Internationalt er der øget fokus på Norden som ”hjemmemarked”
- Kun meget få danske aktører satser aktivt uden for Danmark og Norden
- Internationale FM leverandører som CBRE, ISS og Compass Group kan servicere deres kunder globalt – dog ikke i alle tilfælde med en global orienteret kundetilgang, snarere regional eller national



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 mellemled

Kerne kompetencer

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

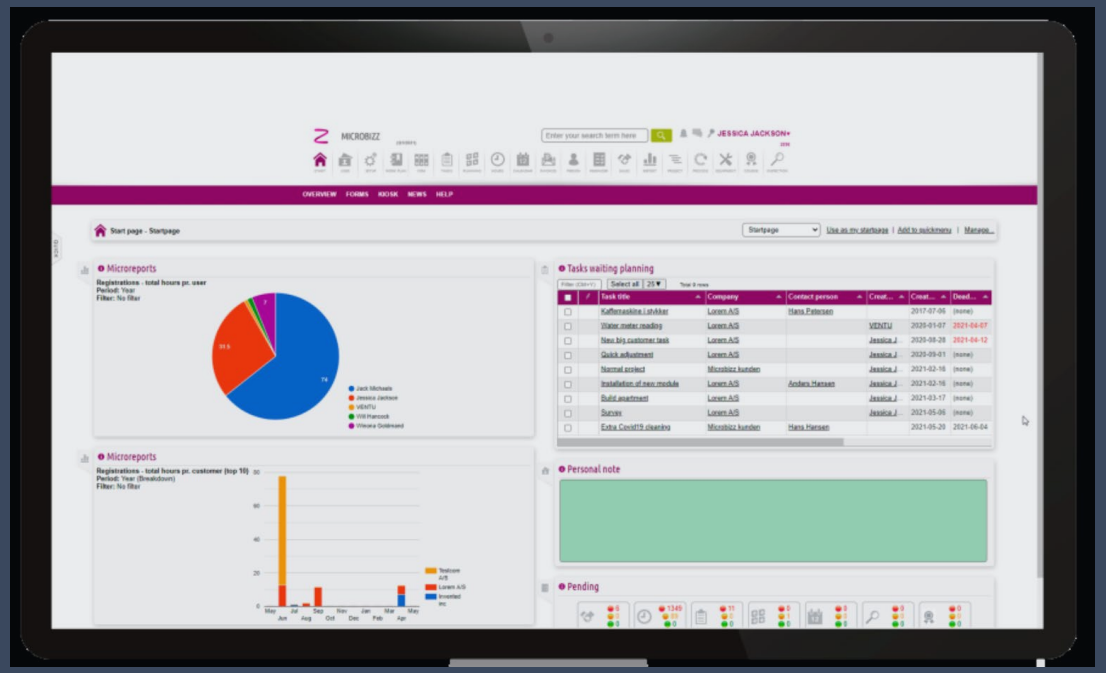
Øget konkurrence

- 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’”

IT understøttelse med henblik på at forbedre egen konkurrenceevne

Særligt indenfor Hard FM, arbejder en række leverandører på at opbygge stærkere FM styringssystemer med henblik på at understøtte datadrevet FM og tilbyde avancerede FM IT kundeløsninger



KONSULENTGRUPPEN STRANDGADE

Tema II - Agenda

1	Velkommen & Baggrund for undersøgelsen	14:00 – 14:30
2	PANEL: Gennemgang af FM leverandørmarkedet - Konkurrencesituationen, IFM vs. Bundled Services & IT	14:30 – 15:15
3	Pause	15:15 – 15:45
4	PANEL: Self Delivery vs Subcontracting, Strategiske indsatsområder, Det gode Kunde/Leverandør samarbejde	15:45 – 16:30

Markedsindsigt – Serviceleverandørerne

1. Egen produktion vs. Underleverandører
2. Strategiske indsatsområder
3. Det gode Kunde / Leverandør samarbejde

KONSULENTGRUPPEN STRANDGADE

Egenproduktion og brug af underleverandører

- I de senere år har vi set en udvikling i retning af større grad af egenproduktion
- Markedsaktørerne anvender dog forskellige strategier indenfor denne parameter
- Særligt indenfor vagtservices samt arealpleje og vintertjeneste er graden af egenproduktion lav
- Profil beskrivelser af hver FM leverandør

LEVERANDØR		CBRE GWS	ISS FACILITY SERVICES	COOR SERVICE MANAGEMENT	SERWIZ	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	
	Elevatorer, 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 rundering	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
Kontrakt-styring	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		

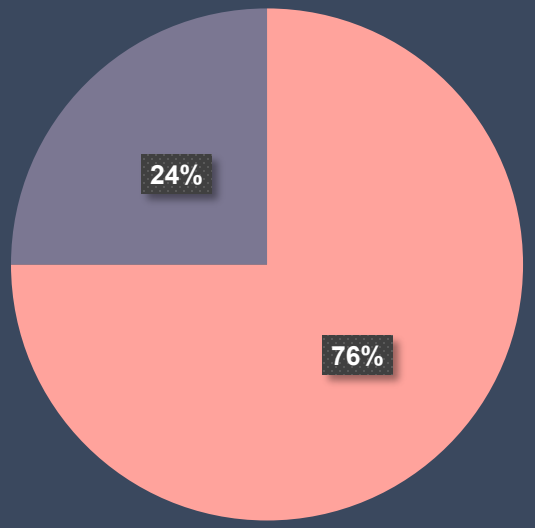
KONSULENTGRUPPEN STRANDGADE

IFM leverandører har forskellig grad af egenproduktion

Brug af underleverandører

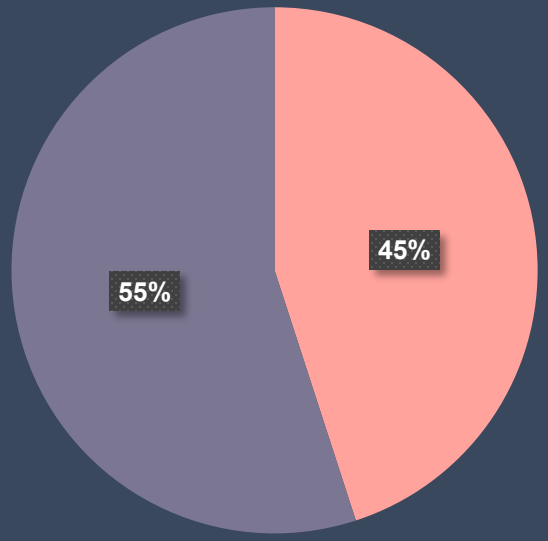
Egenproduktion

Coor Service Management



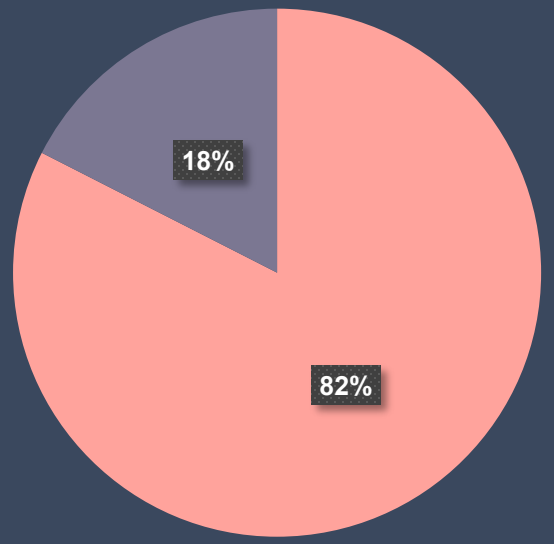
100% dækkende

CBRE GWS



100% dækkende

ISS



100% dækkende

- *CBRE - fuldt dækkende egen leverance indenfor Hard FM, Space Management og intern service. Øvrig Soft FM vha. strategiske partnere*
  - *ISS og Coor – stort set kun brug af intern produktion. Man anvender underleverandører på special ydelser såsom elevatorer, vintertjeneste og sikkerhed*

Egenproduktion indenfor Soft FM

Brug af underleverandører

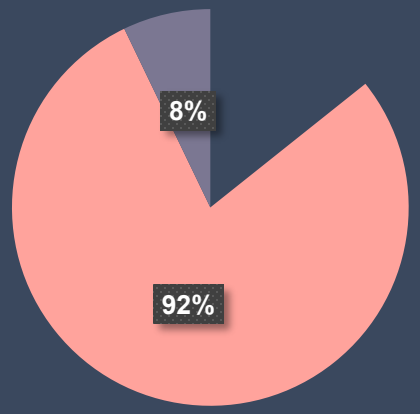
Egenproduktion

Profilservice

43 % Soft FM dækkede

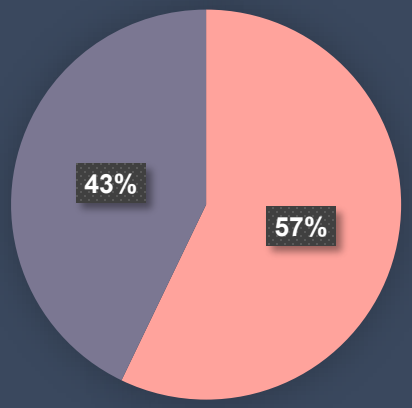
Alliance+

86 % Soft FM dækkede



Forenede Service

100 % Soft FM dækkede

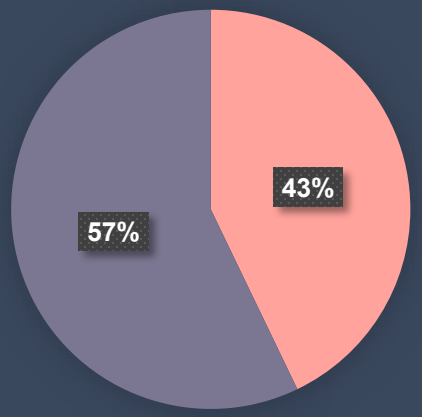


Cheval Blanc kantiner A/S

14 % Soft FM dækkede

Serwiz

100 % Soft FM dækkede

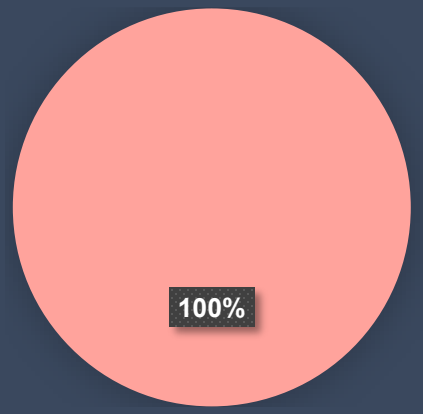


Djævlen er gemt i detaljen

- *IFM'ere tilbyder også Soft FM – CBRE er oprindeligt Hard FM leverandør og har kun Space Mngt. og intern service in-house*
- *Serwiz' 43% egenproduktion dækker dog **al** rengøring, kantine og intern service*
- *Coor bruger alene underleverandører på affald og planteservice, som mange andre i markedet*

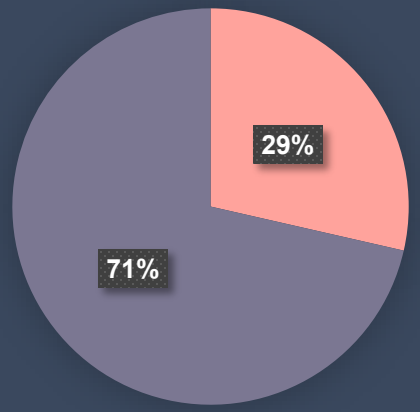
ISS

100 % Soft FM dækkede



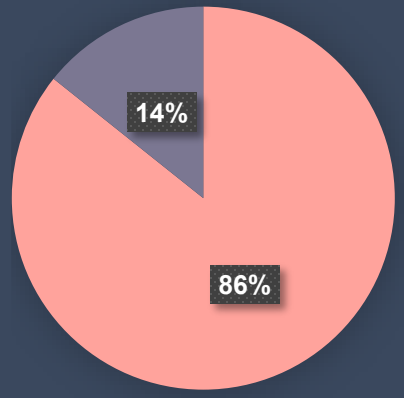
CBRE GWS

100 % Soft FM dækkede



Coor Service Management

100 % Soft FM dækkede



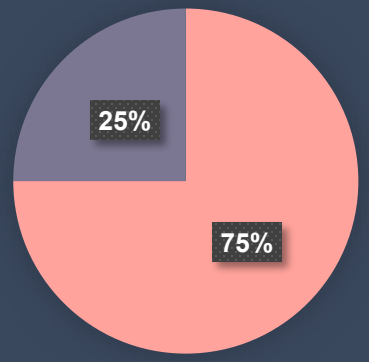
Egenproduktion indenfor Hard FM

Brug af underleverandører

Egenproduktion

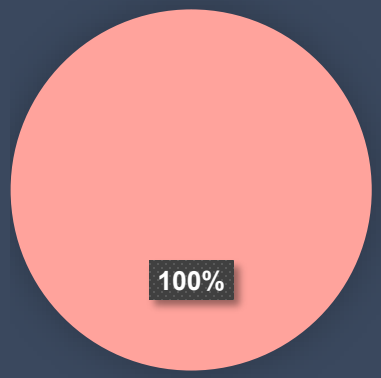
Kemp & Lauritzen

100 % Hard FM dækkede



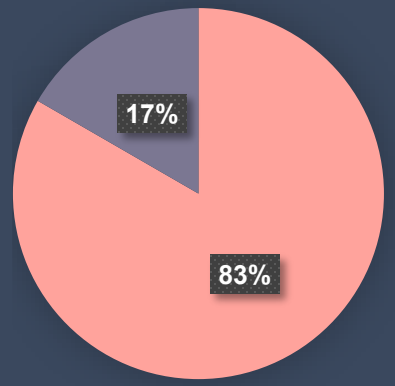
Bravida

100 % Hard FM dækkede



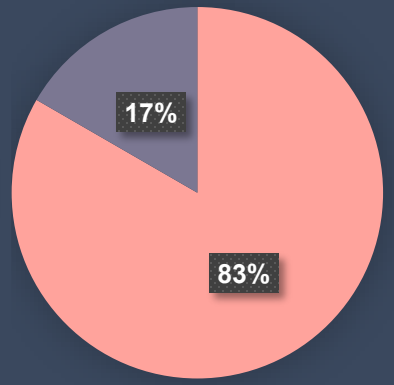
Wicotec Kirkebjerg

100 % Hard FM dækkede



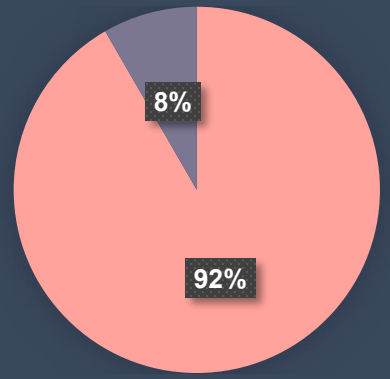
SIF gruppen

100 % Hard FM dækkede



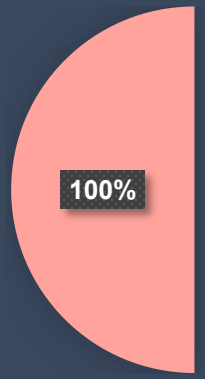
Caverion

100 % Hard FM dækkede



Enemærke & Petersen

50 % Hard FM dækkede

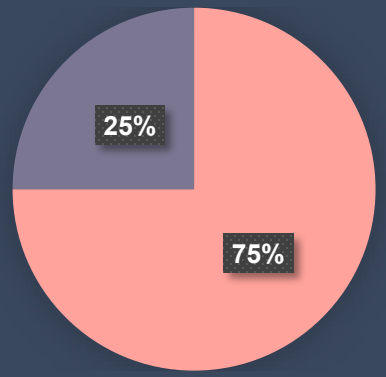


Hard FM vs. IFM'ere

- *Graden af egenproduktion er høj blandt tekniske fagleverandører – og de "kommer længere ud"*
- *IFM'erne udfører også Hard FM – med anvender hyppigere underleverandører for at dække alle teknik opgaver*
- *CBRE har en baggrund fra Hard FM og med opkøbet af Intego er CBRE fuldt in-house dækkende indenfor Hard FM*

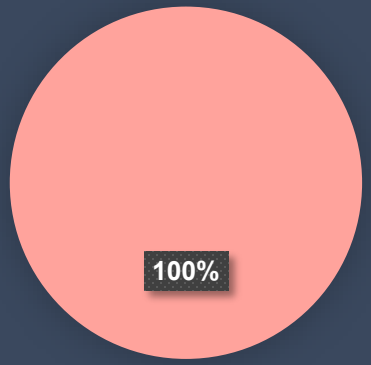
ISS

100 % Hard FM dækkede



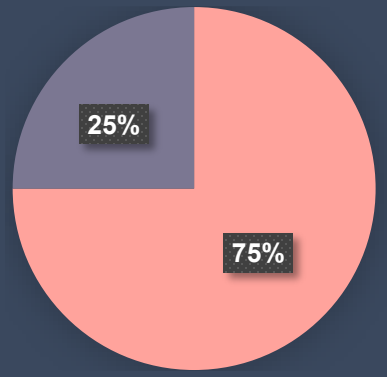
CBRE GWS

100 % Hard FM dækkede



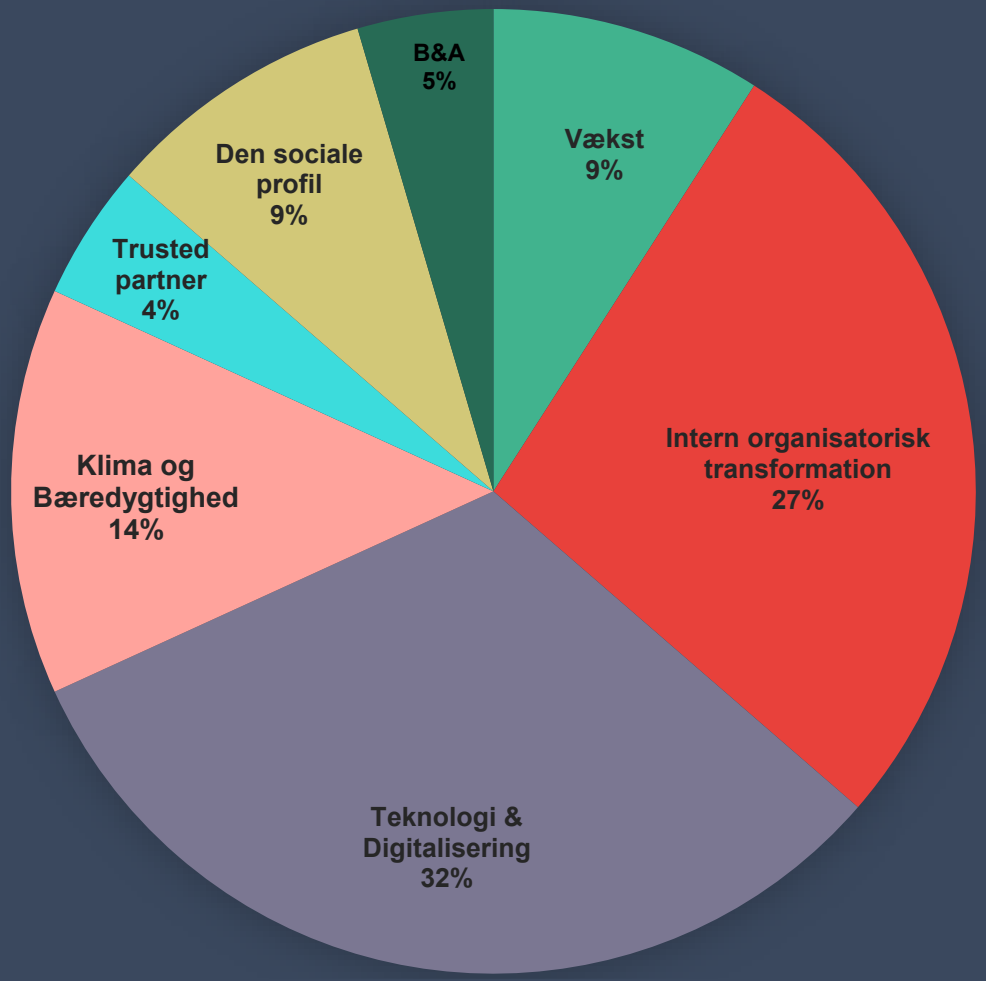
Coor Service Management

100 % Hard FM dækkede



Strategiske indsatsområder – de interviewede FM serviceleverandører

- Teknologi & Digitalisering
- Intern organisatorisk transformation
- Klima og Bæredygtighed
- Vækst (opkøb eller partnerskab)
- Sociale profil
- Strategiske partnerskaber indenfor Bygge & Anlæg – Fra ide til drift
- Image som ”Trusted partner”



Markedet har fokus på udvikling af organisationen og indsatser indenfor primært teknologi og bæredygtighed

Kunder hhv. leverandørers ønsker til ‘den gode samarbejdspartner’

KUNDER:

- Pålidelig

  Holder hvad der loves

- Serviceminded

  Den oplevede service afgørende for kundeoplevelsen

- Fra ‘Mig til Os’ tilgang

  Kunde og Leverandør ser hinanden som samarbejdspartnere med fælles mål

- Professionel

  Fagligheden skal være i top – medarbejdere, metoder og teknikker

- Innovativ og langsigtet

  Udviklingsorienteret og ej kortsigtet driftsfokus

LEVERANDØRER:

- Pålidelig

  Holder hvad der loves

- Giver slip

  Kunden skal give plads og undgå millimeter kontrol

- Fra ‘Mig til Os’ tilgang

  Kunde og Leverandør ser hinanden som samarbejdspartnere med fælles mål

- Balanceret tilgang til pris og kvalitet

  Også øje for de ‘bløde’ fordele en god FM løsning skaber

- Afklaret og tydelig ift. mål

  Kunden skal være afklaret og tydelig om hvad der ønskes med samarbejdet

Partnerskabet fra begge sider

” Det er et konstant arbejde – og ikke bare i forhold til leverandøren – men især på de indre linjer. Ofte har man som kunde en tendens til at overse sin egen modenhed i forhold til at møde leverandøren på det, der er aftalt – dvs. vi skal som kunde også være klar til selv at justere og ændre opfattelse hvis det er påkrævet”

”Partnerskabet virker når den interne kunde (slutkunden) kun oplever én intern FM leverandør og ikke ser en adskillelse mellem styringsorganisationen og leverandøren”

KONSULENTGRUPPEN STRANDGADE

I tillæg hertil stiller kunderne større krav til fremtidens FM leverance

- Datadrevet og teknologisk understøttet
- Troværdig og gennemsigtig FM leverance
- Forståelse for outcome
- Bæredygtig
- Innovativ med stort fokus på udvikling
- Langsigtet driftsprioritering
- Stærk governance understøttelse
- Tæt på driften
- Professionel leverance
- Høj egenproduktion

KONSULENTGRUPPEN STRANDGADE

FM MARKEDET I DANMARK 2022

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

TAK FOR I DAG

Læs mere på **kgstrandgade.dk**

KONSULENTGRUPPEN STRANDGADE