

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 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

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

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
- 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	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		CBRE	
Omsætning Danmark i DKK			
Antal ansatte Danmark			
Strategisk fokus			
Dansk tilstedeværelse			
Nordisk tilstedeværelse			
Global tilstedeværelse			
Med over 100.000 ansatte i 110 forskellige lande, er CBRE FM-aktør. Dette betyder, at blandt andet kan trække i metoder og værktøjer som ingeniører og anden fl. tværs af markeder. GWS II Workplace Solutions, der er ansvarlig for FM- og 50 % af forretningen. CBRE bygningsdaglig baggrund: kende inden for Hard FM- og senere år har CBRE endvid på IFM-markedet. Når CBI og opgaver anvendes og FM-området inden for hen hvilket er en strategisk be- hedens side med henblik i bliften til at vælge den i den konkrete kunde. Øvrig udføres med egne ressour- handyman, intern service i CBRE Danmark Intego og den samlede forretning i i meget ambitiøs vækstrate kommende år for alvor at og markere sig som en af vægtere på FM-markedet			
VIRKSOMHEDSPROFIL COOR SERVICE MANAGEMENT A/S		COOR	
Omsætning Danmark i DKK	1,4		
Antal ansatte Danmark	5		
Strategisk fokus	IFM		
Dansk tilstedeværelse	Ja		
Nordisk tilstedeværelse	Ja		
Global tilstedeværelse	Nej		
Coor er en fuldt dækkende IFM- og egne ressourcer indenfor såvel Har Både IFM- og altså som enkeltvis opdelte udbud indenfor eksempel Hard FM har strategisk interesse i anvender underleverandere til at: medarbejdere, hvor dette er hensl herunder på områder indenfor are dette og særlige bygningskønske oprinder fra Sverige men er i dag i organisation med datterselskaber i lande. Coor har strategisk fokus på bæredygtighed og partnerskaber i områder. Hvad angår bæredygtigh Coors egne leverancere men man ft på at kunne understøtte kunder i dygtige løsninger dækkende såvel sille som miljømæssige aspekter. overbevisning, at de bedste kunde hvor kunden ønsker et stærkt part betyder blandt andet, at Coor er s til, hvilke opgaver der bydes på, og oftest nej til udbud med et for stor prisniveau.			
VIRKSOMHEDSPROFIL ISS FACILITY SERVICES A/S		ISS	
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		
ISS blev grundlagt i Danmark i 1901 og er i dag s global FM-leverandør med opgaver i mere end 30 lande. ISS har et komplet og bredt FM-ydels katalog, der dækker både Soft FM, Hard FM, grøntpleje og sikkerhed. ISS har et strategisk m om 'self delivery' og leverer langt hovedparten af FM-services med interne ISS-ressourcer. Dette er midten at sikre den rette service og kvalitet i leverancen til kunderne. På det danske marked s ISS som en mulig leverandør både til de helt sto offentlige og private IFM-udbud men også til de mindre og single service orienterede FM-afkatter for store FM-kunder. I tillæg til de klassiske FM-serviceopgaver, leverer ISS i dag en lang rai FM-relaterede serviceydelser for deres kunder, herunder blandt andet drift af datacentre m.m. ISS har haft et par udfordrende år på det danske marked. Den danske forretning har desuden gennemført en række organisatoriske ændringer og arbejder nu målrettet på at komme tilbage i færsesad. Blandt andet indebærer dette en effektiv økskøring af virksomheden strategi. IS har en global strategi om at være den foretrukne Facility partner for store globale accounts samt store nationale kunder - særligt med fokus på udvalgte industrier såsom Banking, Professionel Services, Pharma og Healthcare. ISS's leverancere parat er tilpasset dette kundesegment, og strate en er ikke blot at levere stærk operationel servic men også den nødvendige taktiske og strategiske kundesegment, f.eks. på områder indenfor Workplace Management og bæredygtighed.			
VIRKSOMHEDSPROFIL FORENEDE SERVICE A/S		Forenede Koncernen	
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 Services er en dansk ejet FM-virksomhed med over 60 års erfaring fra rengøringsbranchen, hvor virksomheden udsprang. Forenede Services har foretaget en række udskiftninger på ledelsesniveauet, og det ny ledelsesteam arbejder målrettet på en transformation af virksomheden. Transformationen indebærer, at man går fra at være en multiservice leverandør til indentor en kortere række af at blive en landsdækkende og fuldt dækkende Soft FM-leverandør, der også kan konkurrere på IFM-markedet. Hard FM-ydelser vil man kunne levere via strategiske partnerskaber med dedikerede Hard FM-leverandører. Denne transformation understøttes af en ny IT-plattform og serviceportal, således at virksomheden også på IT-siden kommer til at kunne tilbyde avancerede kundeløsninger. Forenede Services er en familie-ejet virksomhed, hvilket bla. betyder at man har et langt perspektiv og kan foretage de nødvendige investeringer også i samarbejdet med virksomhedens kunder. Forenede Services mål-sætninger er at indgå partnerskaber med kunder og tilbyde fuld transparens og åbenhed, idet virksomheden tror på, at dette er en væsentlig konkurrenceparameter.			
HARD FM			
Bygningsvedligehold	I/U		
Teknisk vedligehold	U		
Elevatore, rulletrapper m.m.	U		
Teknisk vedligehold - bygningsstyring og overvågning	U		
Energiopvarmingsløsninger	U		
Opværdningsvedligehold	U		
SOFT FM			
Rengøring inkl. vinduespølering	I		
Kantine og catering	I		
Intern service	I		
Space Management / Workplace Management	I		
Plantesevice	U		
Kaffeservice	U		
Arbejdsstyring	U		
GRØNTPLEJE			
Vintertjeneste	I/U		
Udendørs arealvedligehold	I		
VAGT & SIKKERHED			
Vagt og rundture	U		
Udtrykning	U		
ØVRIGE FM-SERVICES			
Industrirengøring / special rengøring	I		
Vognparkservice			
Special offer	U		

Markedsindsigt – Serviceleverandørerne

1

Markedet for FM service leverandører – kompetencer & markedsstrategier

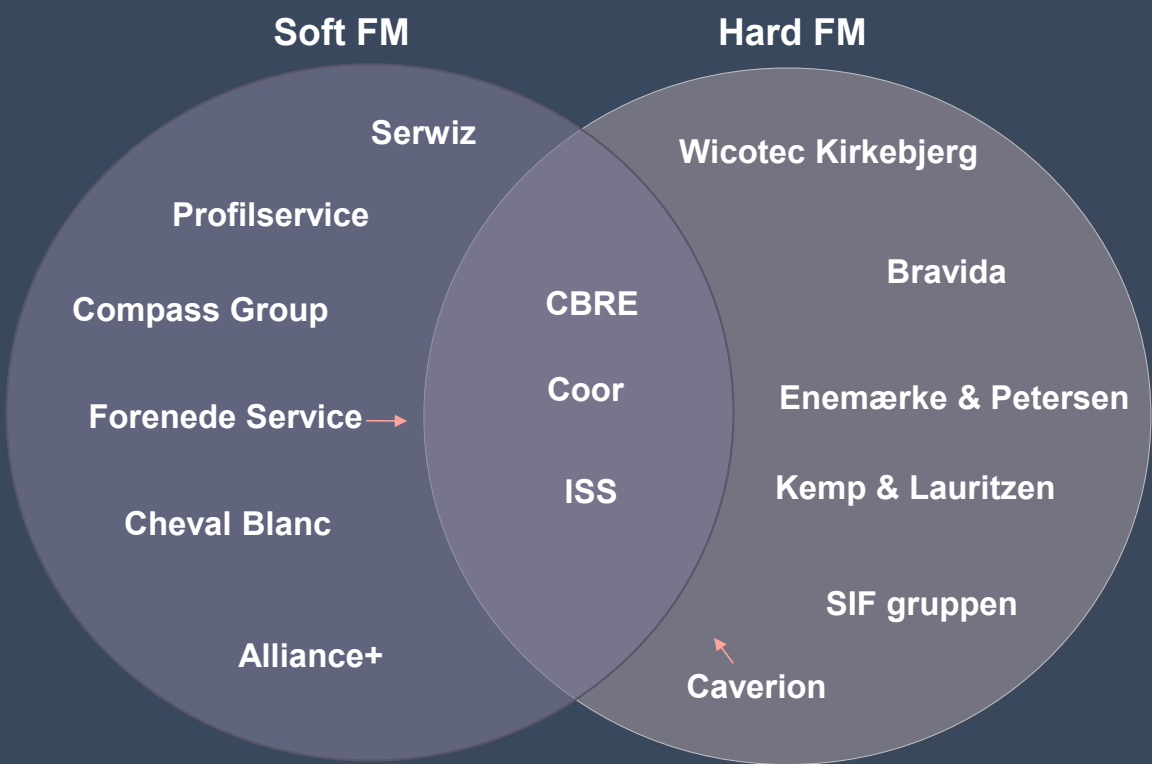
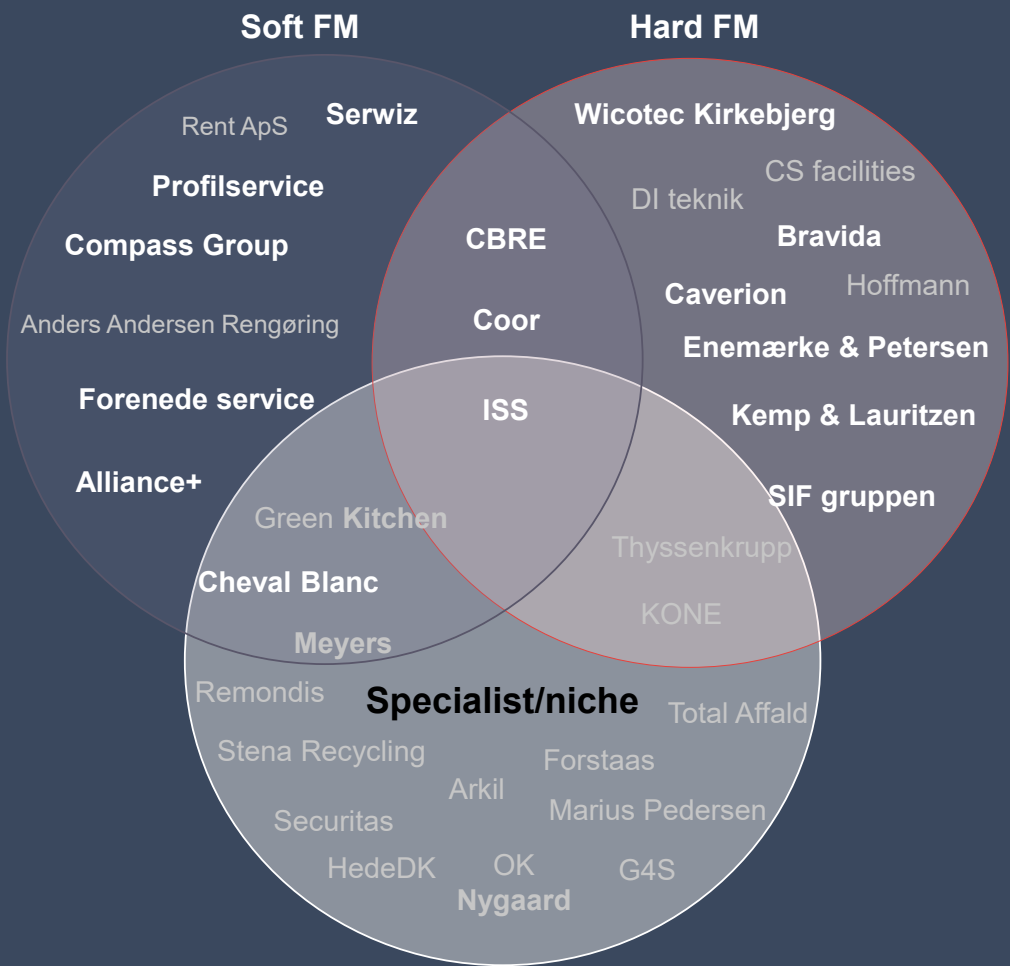
2

IFM vs. Single services

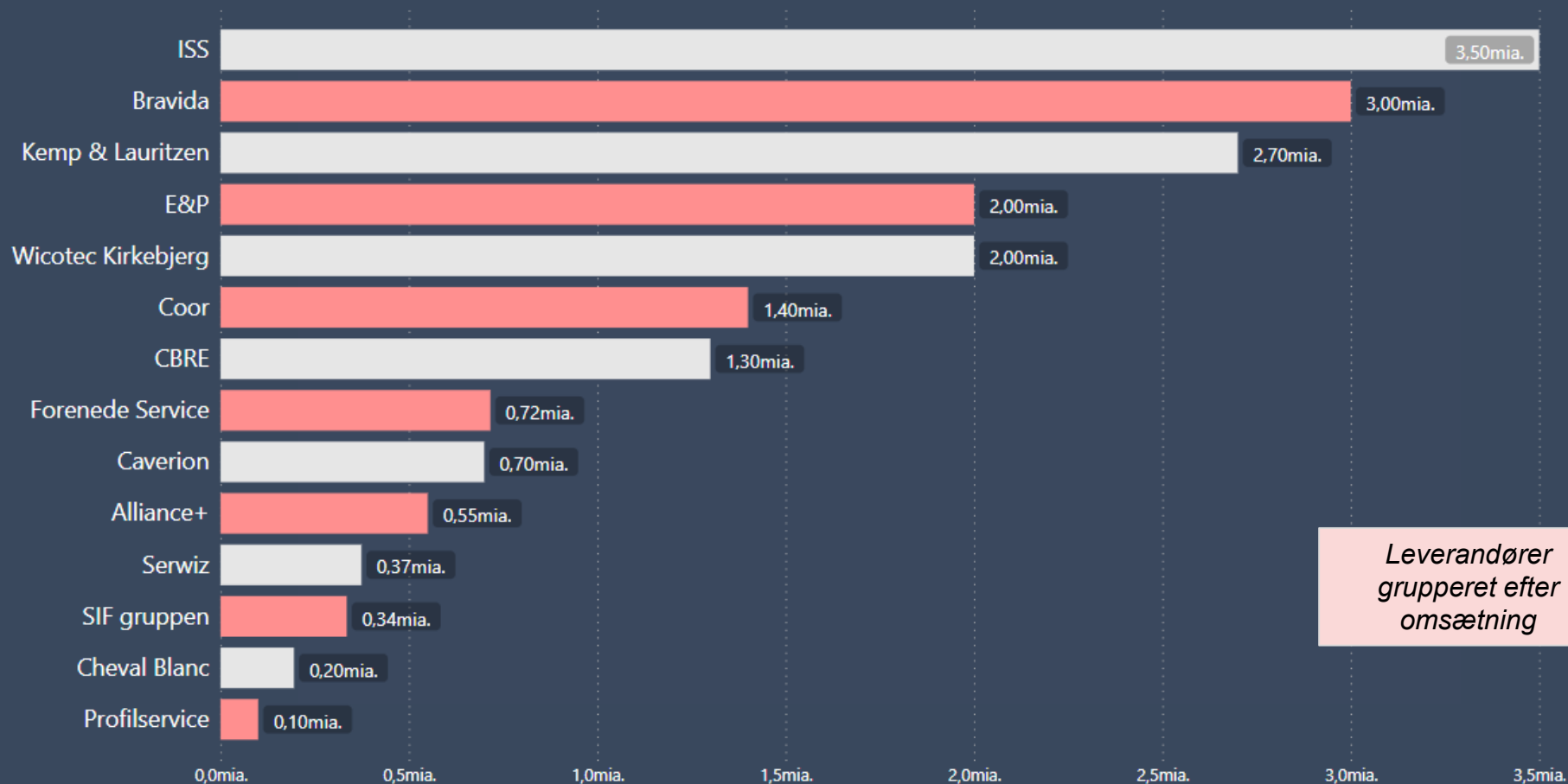
3

Leverandørernes investering i teknologi og IT support

Kategorisering af FM markedet



Varierende omsætning blandt leverandører

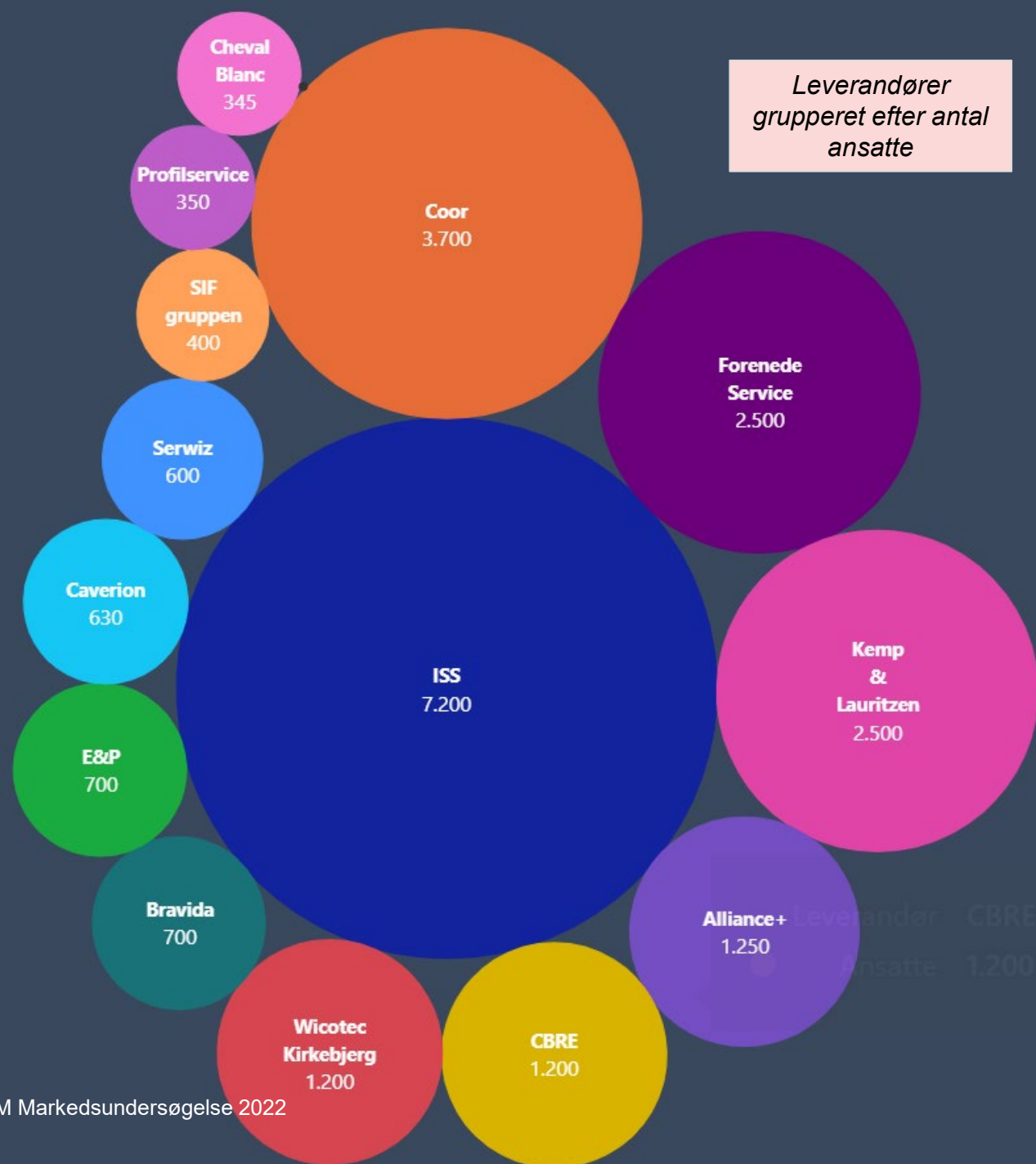


- Særligt Hard FM og IFM leverandører har høj omsætning
- For Hard FM stammer en dominerende andel af omsætningen fra entreprise området
- Serwiz – den danske afdeling af Sodexo - er ny spiller etableret i 2021 via management buy-out

Leverandører
grupperet efter
omsætning

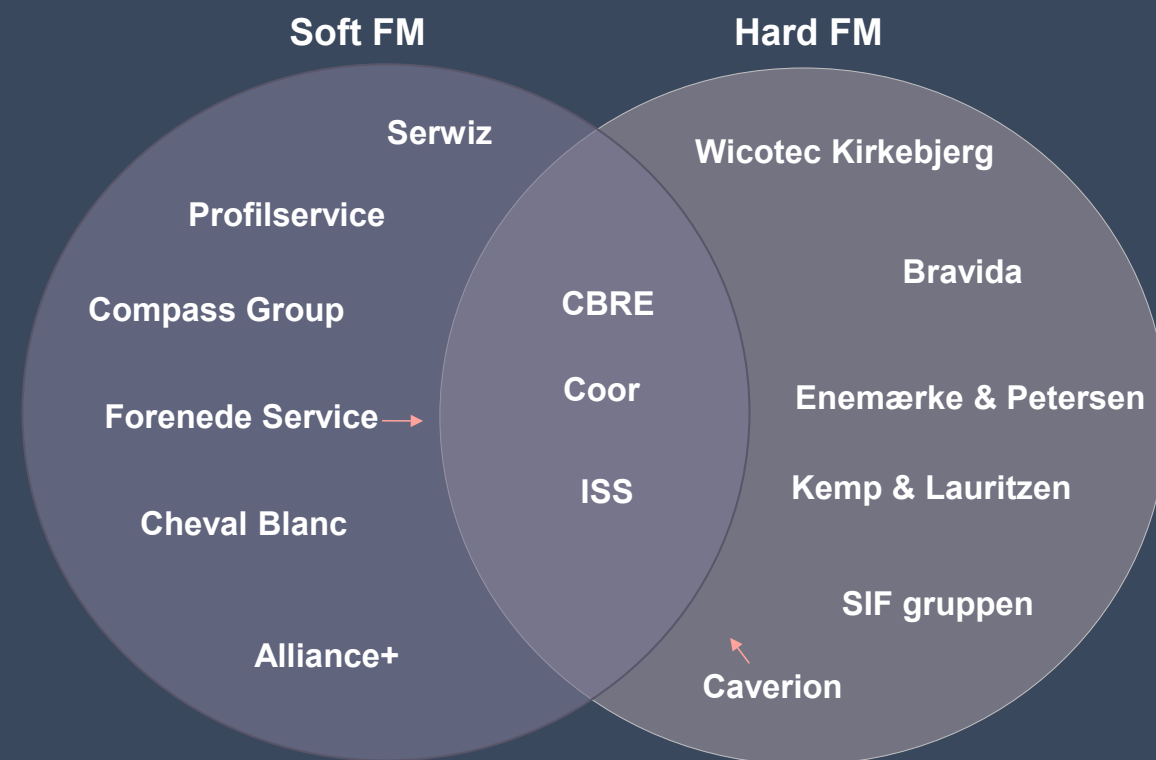
Markedet består af aktører af meget varierende størrelse

- 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



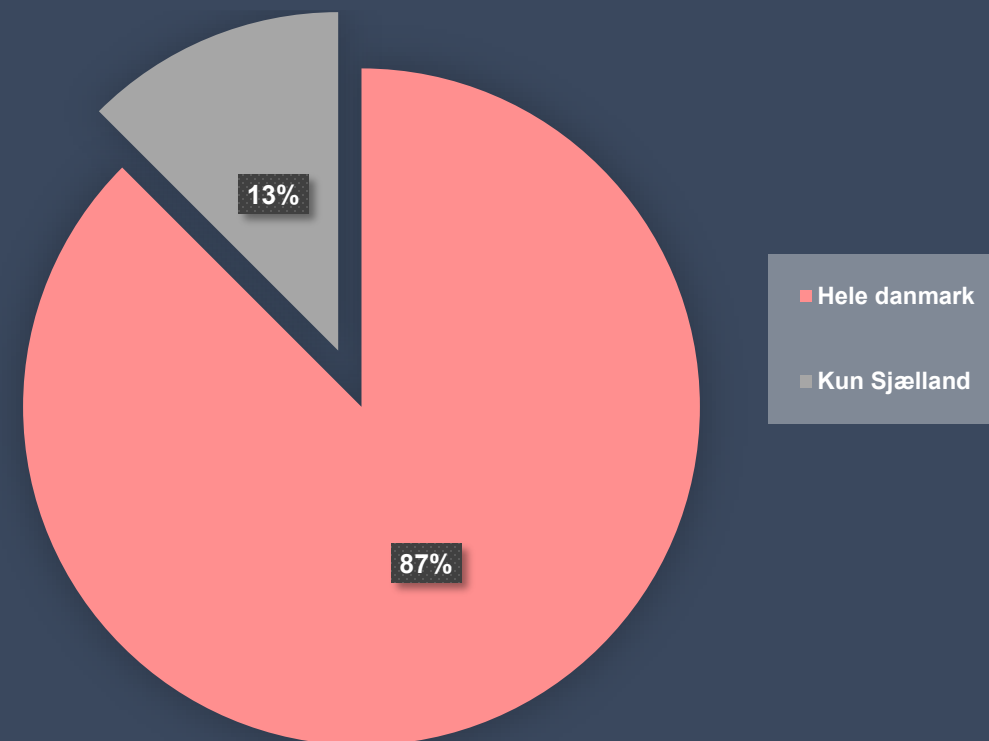
Konkurrencen mellem IFM og Soft hhv. Hard FM leverandører spidser til

- 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



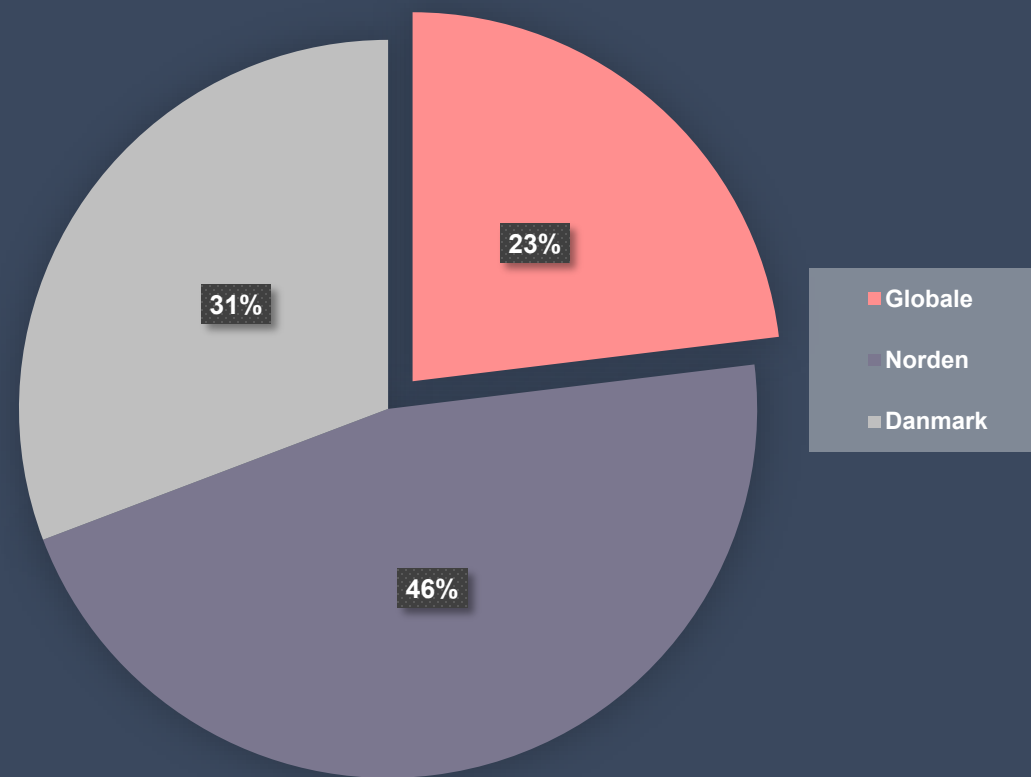
Markedet har bevæget i retning af fuldt landsdækkende service

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



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 mellemlid

Kerne kompetencer

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

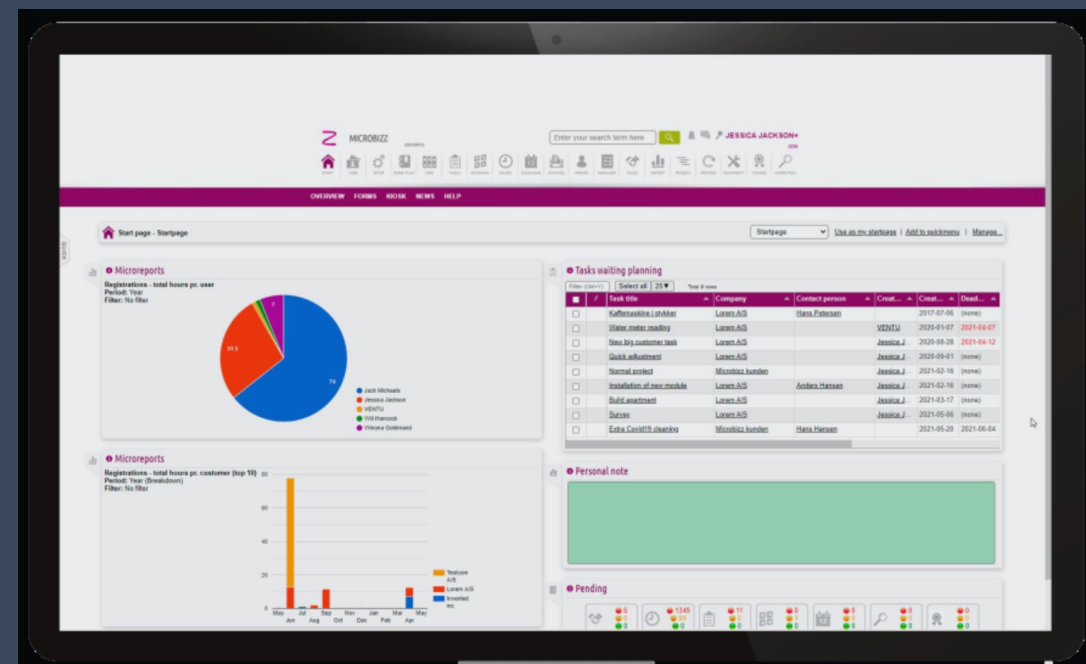
Øget konkurrence

- 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'"

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



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

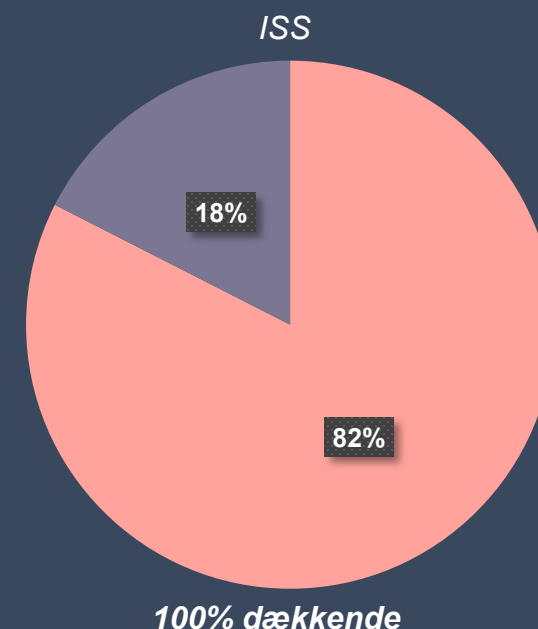
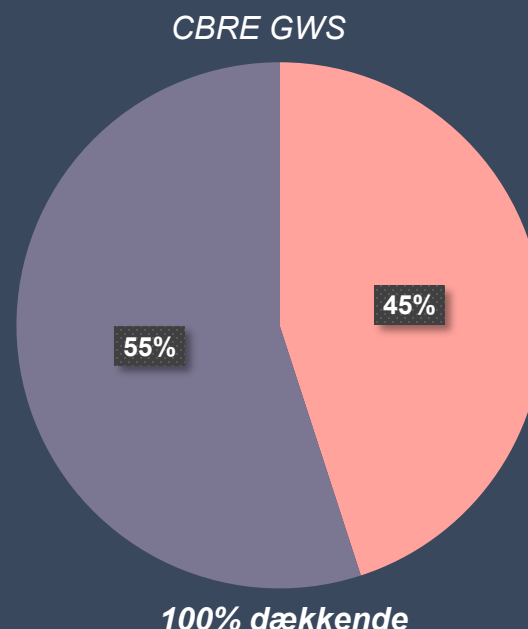
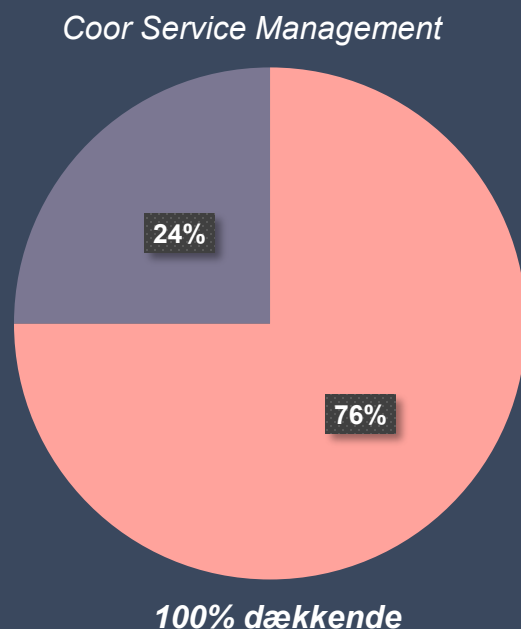
Egenproduktion og brug af underleverandører

- 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	(U)
	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	(U)
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		
	Kaffelesninger	U	I	I	U	U	I						U		
Grøntpleje	Affaldshåndtering	U	I	U/I	U	U	I/U						U		
	Vinter tjeneste	U	I/U	I/U	U	I/U	U	U				(U)	U	I/U	
Vagt & Sikkerhed	Udvendig arealvedligehold	I/U	I	I/U	U	I	U	U				(U)	U	U	
	Vagt og rundring	U	I/U	I/U	U	U	U					I	U		
Øvrige FM-services	Udrykning	U	U	I/U	U	U	U					I	U		
	Industrirengøring / special rengøring	U	I	I	I	I		I							
	Vognpark service	I/U	I	I	(U)										
QHSE	Special affald	U	I	I/U	U	U									
	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		

IFM leverandører har forskellig grad af egenproduktion

■ Brug af underleverandører
■ Egenproduktion



- 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

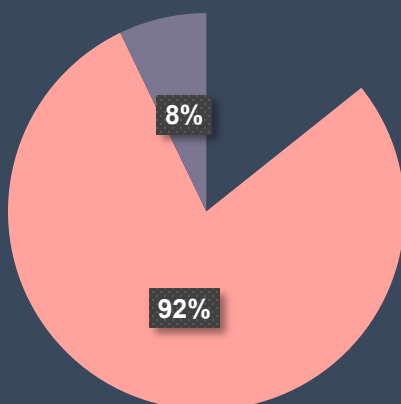
Egenproduktion indenfor Soft FM

Brug af underleverandører
Egenproduktion

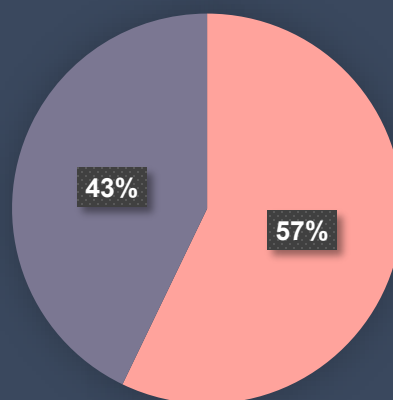
Profilservice
43 % Soft FM dækkede



Alliance+
86 % Soft FM dækkede



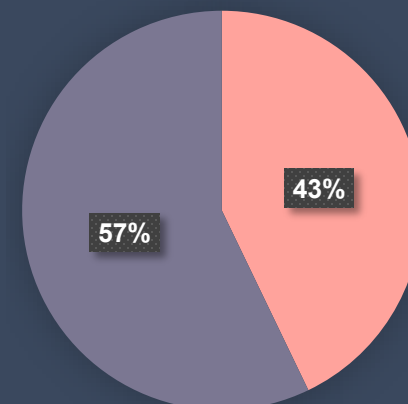
Forenede Service
100 % Soft FM dækkede



Cheval Blanc kantiner A/S
14 % Soft FM dækkede



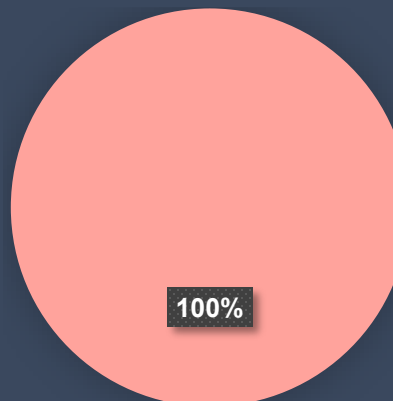
Serwiz
100 % Soft FM dækkede



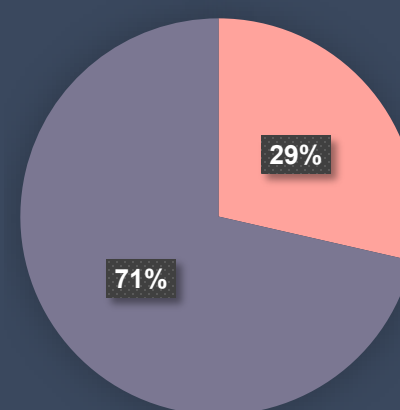
Djævlén er gemt i detaljen

- 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

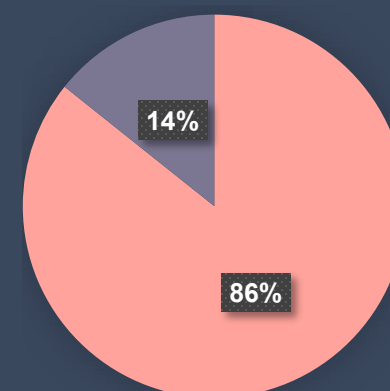
ISS
100 % Soft FM dækkede



CBRE GWS
100 % Soft FM dækkede

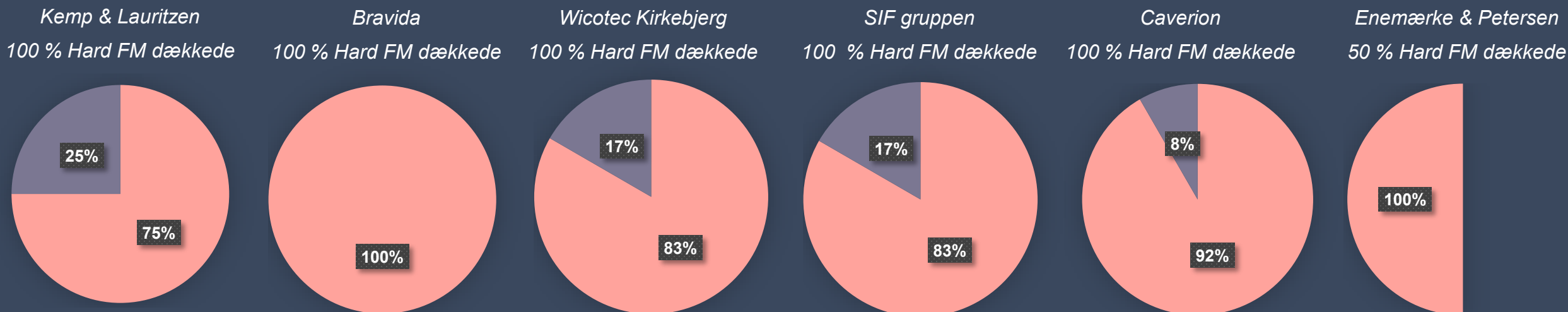


Coor Service Management
100 % Soft FM dækkede



Egenproduktion indenfor Hard FM

Brug af underleverandører
Egenproduktion



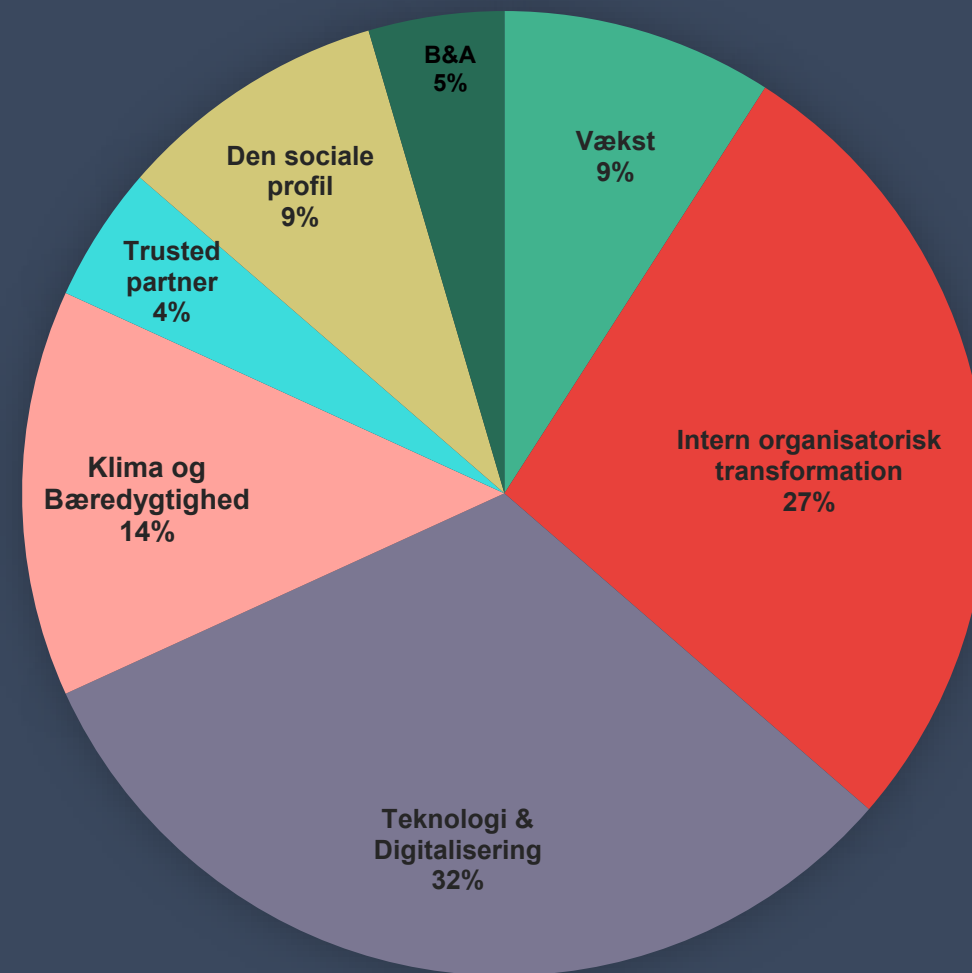
Hard FM vs. IFM'ere

- 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



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”

I tillæg hertil stiller kunderne større krav til fremtidens FM leverance



FM MARKEDET I DANMARK 2022

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

TAK FOR I DAG

Læs mere på **kgstrandgade.dk**



KONSULENTGRUPPEN
STRANDGADE