

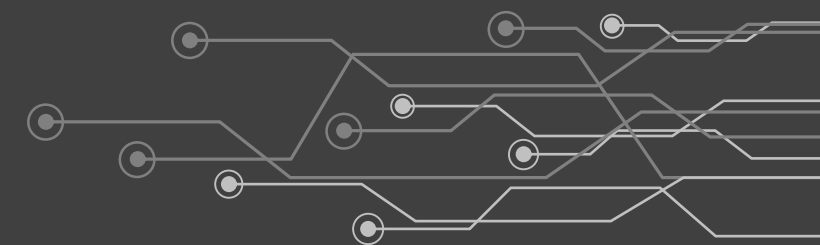


**Norsk Nettverk for Næringseiendom**  
**14. desember 2017**

Tilbud: Bistand til nøkkeltallsammenlikning og -læring

# Innhold

- 1 Vår forståelse av oppdraget
- 2 Hvorfor EY?
- 3 Organisering av programmet
- 4 Vårt forslag til konsept
- 5 Kostnadsbesparelser ved benchmarking
- 6 Beskrivelse av aktivitetene i benchmarkingprogrammet
- 7 Vedlegg



## Vår forståelse av oppdraget

- ▶ NfN ønsker å være den **viktigste arena for beste praksis** innen FM i Norge og ønsker flere bedrifter i nettverket. De siste årene har nettverket opplevd fallende interesse blant medlemsbedriftene
- ▶ I den anledning vurderes en ny partner for å **øke konkurransedyktigheten for sammenligning og læring** for medlemsbedriftene
- ▶ Å bringe **innovasjonsimpulser** inn i nettverket basert på **nasjonal og internasjonal kunnskap** om bransjen er et viktig kriterium for en ny partner
- ▶ For å utvikle et vellykket benchmarkingprogram er kombinasjonen mellom en **felles kjerne og individuelle tilpasninger** (bransje/bedrift) avgjørende
- ▶ **Forslag til KPIer** for å vurdere benchmarkingprogrammet er en viktig del av benchmarkingprogrammet

## NfN skal skape verdi for sine medlemmer

- ▶ Nettverket, bestående av 45 medlemsbedrifter, er preget av stor variasjon i bransjer. Mange av medlemsbedriftene er markedsledende i sine respektive bransjer
- ▶ Kjernevirksomhet til NfN er benchmarking/«benchlearning», faglig erfaringsutveksling i ulike faggrupper og fokus-/temamøter
- ▶ NfN kan i utgangspunktet deles i to deler, «næring» (hovedsakelig med drift av kontorbygg) og «helseforetak». Over årene har disse gruppene utviklet seg forskjellig, også med nøkkeltall
- ▶ NfNs hovedformål er å bidra til en aktiv utveksling av informasjon, kunnskap og erfaringer mellom medlemsbedriftene, samt mellom medlemsbedriftene og andre relevante internasjonale miljøer
- ▶ Internasjonalt samarbeid er viktig for å skape koblinger mot nye og aktuelle faglige trender og endringer i markedet

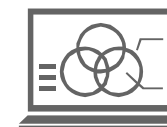
## NfN møter flere utfordringer



Fallende interesse blant medlemsbedriftene



Lite fokus på fornyelse og innovasjon



Ikke sammenlignbart tallgrunnlag / datafangst



Opplevd verdi er mindre blant medlemsbedriftene

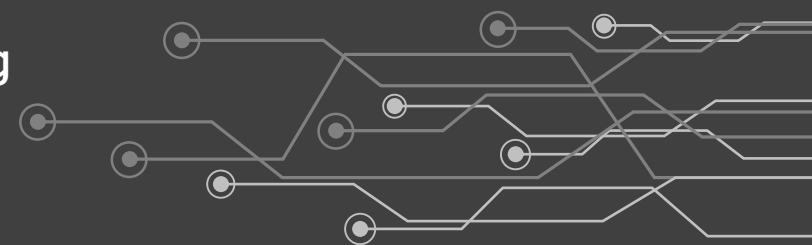


Analysene må fokuseres i større grad for å gi verdi til medlemmene



Grupperingene «næring» og helseforetak har forskjellige driftsmodeller og ulikt utbytte av programmet

# Ved å velge EY som partner, får NfN en erfaren aktør innen benchmarking av FM tjenester, som med sitt internasjonale nettverk vil bidra til å skape et innovativt program med økt verdi for medlemsbedriftene 1/2



## Vi har lang erfaring med benchmarking av FM-tjenester



### Vi kan benchmarking

- ▶ Gjennom vårt årlige benchmarkingprogram for Facilities Management- og eiendomstjenester har EY utarbeidet en metodikk basert på europeisk benchmarkstandard som hensyntar både kostnader og kvalitet
- ▶ EYs benchmarkingprogram startet i 2002 og har gjennom 15 år vokst til å bli det største FM-benchmarkstudiet i Norden



### Vi kan Facilities Management

- ▶ Våre konsulenter har lang erfaring med analyse og benchmarking av driftsprosesser / FM-tjenester for en rekke private og offentlige virksomheter
- ▶ Gjennom benchmarkprogrammet har vi utviklet prosessdefinisjoner for driftsprosesser som muliggjør sammenligning med andre aktører i Norden

## Vi har et bredt nasjonalt og internasjonalt nettverk



### Mer enn 700 kontorer i 157 land

- ▶ EY er et stort selskap med et bredt nasjonalt, internasjonalt og globalt nettverk, og vi har gode muligheter til å identifisere mulige sammenlignbare virksomheter for medlemmene i NfN
- ▶ Vi har mulighet for å utveksle erfaringer og kompetanse på tvers av landegrenser



### Omkring 250 000 ansatte

- ▶ Våre ansatte har lang erfaring med å etablere forskjellige typer benchmarkinggrupper og samarbeidsfora
- ▶ Som et revisjons- og rådgivningsfirma er vår integritet og opprettholdelse av konfidensialitet helt sentralt. Erfaring viser at dette er viktig for benchmarking-deltakere

## EY vil bidra til at NfN blir den viktigste arenaen for beste praksis innen FM i Norge



Velutviklet metodikk sikrer høy kvalitet i datagrunnlaget



Felles kjerne og individuelle tilpasninger



Bidra til å øke nettverkets størrelse



Globalt nettverk med tilgang til ekspertressurser

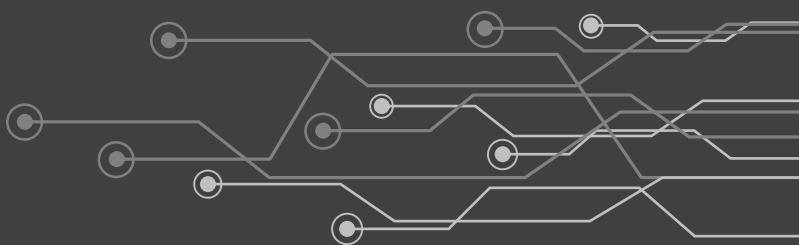


Global tilstedeværelse gjør at vi er oppdatert på trender



Fokus på fornyelse og innovasjon

# Ved å velge EY som partner, får NfN en erfaren aktør innen benchmarking av FM tjenester, som med sitt internasjonale nettverk vil bidra til å skape et innovativt program med økt verdi for medlemsbedriftene 2/2



**Robust repository of data**

Provides confidence in performance comparisons based on sector, geography and revenue

**Process benchmarking tools and enablers**

Tools and methodology to accelerate execution of the project

**Standard process frameworks**

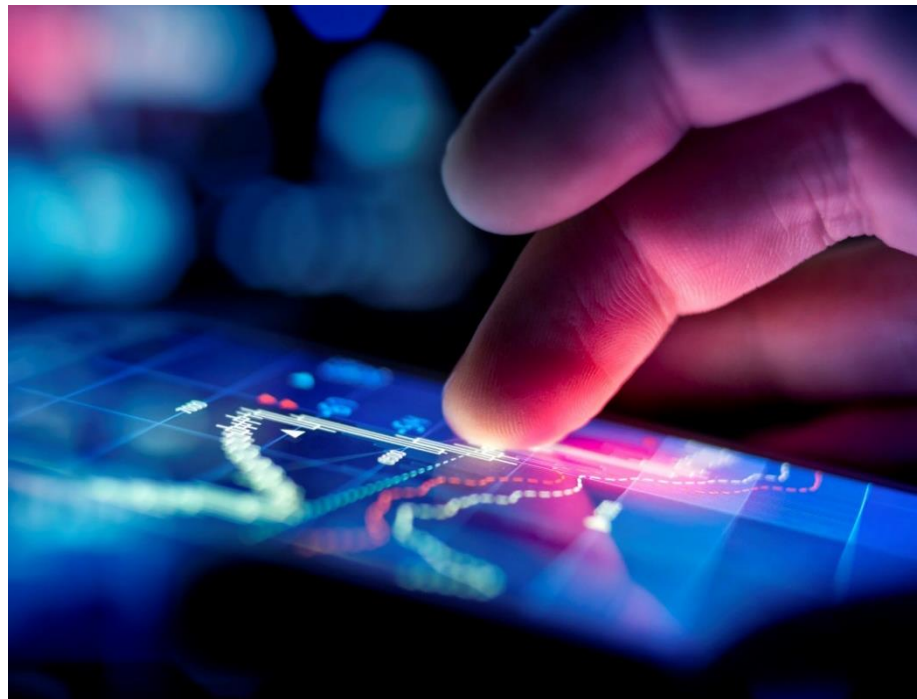
Aligns collected data to EY Benchmark data

**Benchmarking center of excellence**


Efficient and effective project delivery supporting opportunity identification analytics

**Actionable insight**

Insight-driven approach enabled by our understanding of your culture and environment



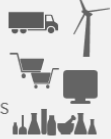
**Extensive benchmarking data repository**



- Vast repository** of over 2,000 measures from more than 20,000 submissions
- Access to over 500,000 data points across **all priority sectors**
- Access to data** that can be filtered for relevant peer comparisons based on sector, revenue and geography

**24 sectors**

- ▶ Automotive & Transportation
- ▶ Banking & Capital Markets
- ▶ Chemicals
- ▶ Consumer Products and Retail & Wholesale
- ▶ Diversified Industrial Products
- ▶ Insurance
- ▶ Life Sciences
- ▶ Media & Entertainment
- ▶ Oil & Gas
- ▶ Power & Utilities
- ▶ Technology
- ▶ Telecommunications
- ▶ And many more!




**Functions and metrics**

- ▶ Finance (>500)
- ▶ HR (>350)
- ▶ IT (>300)
- ▶ Supply Chain (>350)
- ▶ Customer Service (>150)
- ▶ Sales & Marketing (>300)


**Types of process measures**

- ▶ Cost effectiveness
- ▶ Staff productivity
- ▶ Process efficiency
- ▶ Cycle time




**Areas and countries**

- ▶ Americas
- ▶ EMEIA
- ▶ APAC
- ▶ Japan



**Revenue ranges**

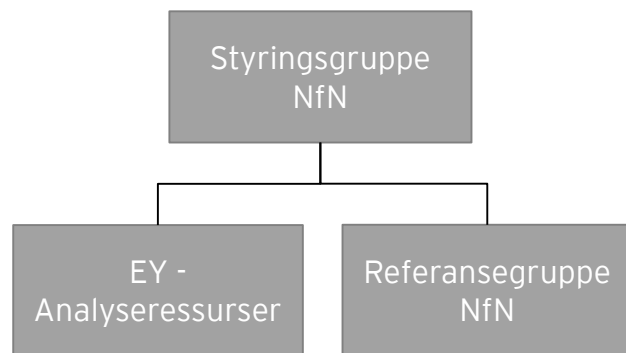
- ▶ <\$100m
- ▶ \$100m-\$500m
- ▶ \$500m-\$1b
- ▶ \$1b-\$5b
- ▶ \$5b-\$10b
- ▶ \$10b-\$15b
- ▶ \$15b-\$20b
- ▶ >\$20b



Programmet vil ledes av erfarne ekspertressurser fra EY i tett samarbeid en styringsgruppe bestående utvalgte NfN-medlemmer - EY sørger for fremdrift og koordinering mellom medlemmene på tvers av programmet



## Programorganisering



- EY stiller med analyseressurser etter nærmere avklaring med NfN, disse vil ved ønske også kunne ivareta rolle som sekretariat for NfN
- Det opprettes også en referansegruppe for å sikre at viktig input fanges opp
  - Både styrings- og referansegruppen organiseres med medlemmer fra næring- og sykehus
- Styringsgruppen- og referansegruppen har møter ca. hver andre måned gjennom programmet
- Ved ønske fra NfN vil EY raskt kunne trekke på eksperter gjennom vårt internasjonale nettverk

## Styringsgruppe NfN

- TBD
- TBD
- TBD
- TBD

## Referansegruppe NfN

- TBD
- TBD
- TBD
- TBD
- TBD
- TBD

## Styringsgruppens ansvar

- Styringsgruppen ledes av XX. SG er retningsgivende, gir mandat, godkjenner milepæler i programmet og fungerer som døråpner til medlemmene ved behov
- Styringsgruppen skal fungere som et eskaleringspunkt for prosjektleder
- EY er avhengig av tilgang til nøkkelpersoner hos medlemmene for å samle inn datagrunnlag for analysen

## Referansegruppens ansvar

- Referansegruppemøte er et forum for å involvere medlemmene og koordinere datagrunnlag og input som det er behov for i arbeidet med programmet
- Gruppen skal være en sparringspartner til nytte for programmet og NfNs medlemmer. Gruppen har også en verifikasjonsrolle knyttet til å gi innspill til styringsgruppen

## EYs kjerneteam



**Finn Holm**

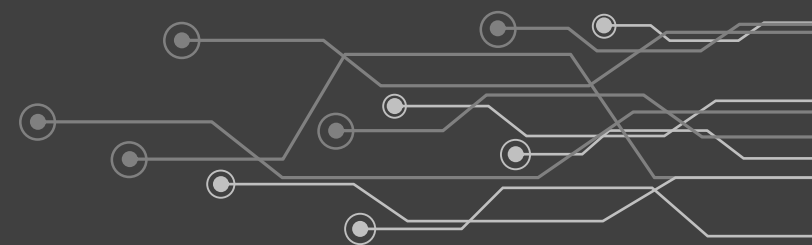
Prosjektansvarlig og fagekspert Sykehus  
+47 901 95 907  
finn.holm@no.ey.com



**Daniela Milosevska Hamborg**

Prosjektansvarlig og fagekspert Kontor/Næring  
+47 970 17 770  
daniela.hamborg@no.ey.com

# EY har et bredt internasjonalt nettverk, og kan trekke på ekspertressurser innen sentrale FM-prosesser



## Utvalgte eksempler på våre ekspertressurser



**Magnus Kuchler**  
Partner

Magnus er en av de fremste fagekspertene innen Facilities Management, og har bygget opp EYs rådgivningsenhet innen outsourcing i Norden. Han har over 20 års erfaring fra internasjonale strategi-, outsourcing- og transformasjonsprosjekter.

Ekspertressurs - Facilities Management



**Gunnar Westgaard**  
Director

Gunnar er Director i EY Advisory og er ansvarlig for EYs rådgivningstjenester mot nordisk kraftnæring. Gunnar har operativ erfaring fra ulike lederstillinger, blant annet i Energi Norge AS og Stange Energi. Han vil med sin kompetanse og erfaring tilby NfN dyp innsikt i benchmarking på energiområdet.

Ekspertressurs - Energi



**Christian Lunner**  
Director

Christian er Director i EY Advisory Services i København. Han har tidligere jobbet i mer enn 15 år i ISS og Coor, som er to ledende FM-leverandører i Norden og globalt. Christian har lang erfaring med å designe, integrere og utvikle store FM-organisasjoner.

Ekspertressurs - Facilities Management



**Robin Warchalowski**  
Director

Robin har jobbet med prosjektledelse, outsourcing og forretningsutvikling innen FM-tjenester siden 2003. Før han startet i EY, var han en del av Compass Group, som er et av verdens største firmaer innen kantine- og måltidstjenester. Robin har de siste årene vært en av EYs fremste nordiske rådgivere innen benchmarking av blant annet kantinedrift.

Ekspertressurs - Kantine



**Niclas Elfström**  
Director

Niclas er nordisk leder for arbeidsplassløsninger og har lang erfaring som strategisk rådgiver og leder for +50 eiendoms- og forbedringsprogrammer innen FM. Niclas har vært involvert i EYs FM Benchmarking-program i 10 år og har i sin rolle vært prosessekspert for blant annet renhold. Han kan vise til god internasjonal erfaring gjennom og ha ledet prosjekter i mer enn 45 land.

Ekspertressurs - Renhold

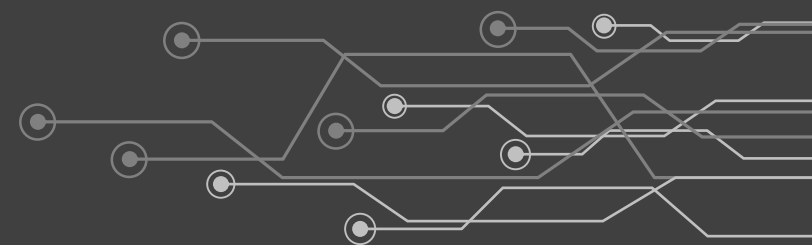


**Christine Bergan**  
Senior Manager

Christine har arbeidet i mer enn 13 år som konsulent og prosjektleder. Hun er fagekspert i EYs benchmarkingsprogram for FM-tjenester, samt Norges representant i den internasjonale ekspertgruppen som utarbeider internasjonale standarder for FM Management Systems.

Ekspertressurs - Benchmarking

# Alternativ 1. EY fasiliterer og sørger for fremdrift gjennom alle fasene i det nye benchmarkingprogrammet i tett samarbeid NfN



## 5. Head of FM Roundtable

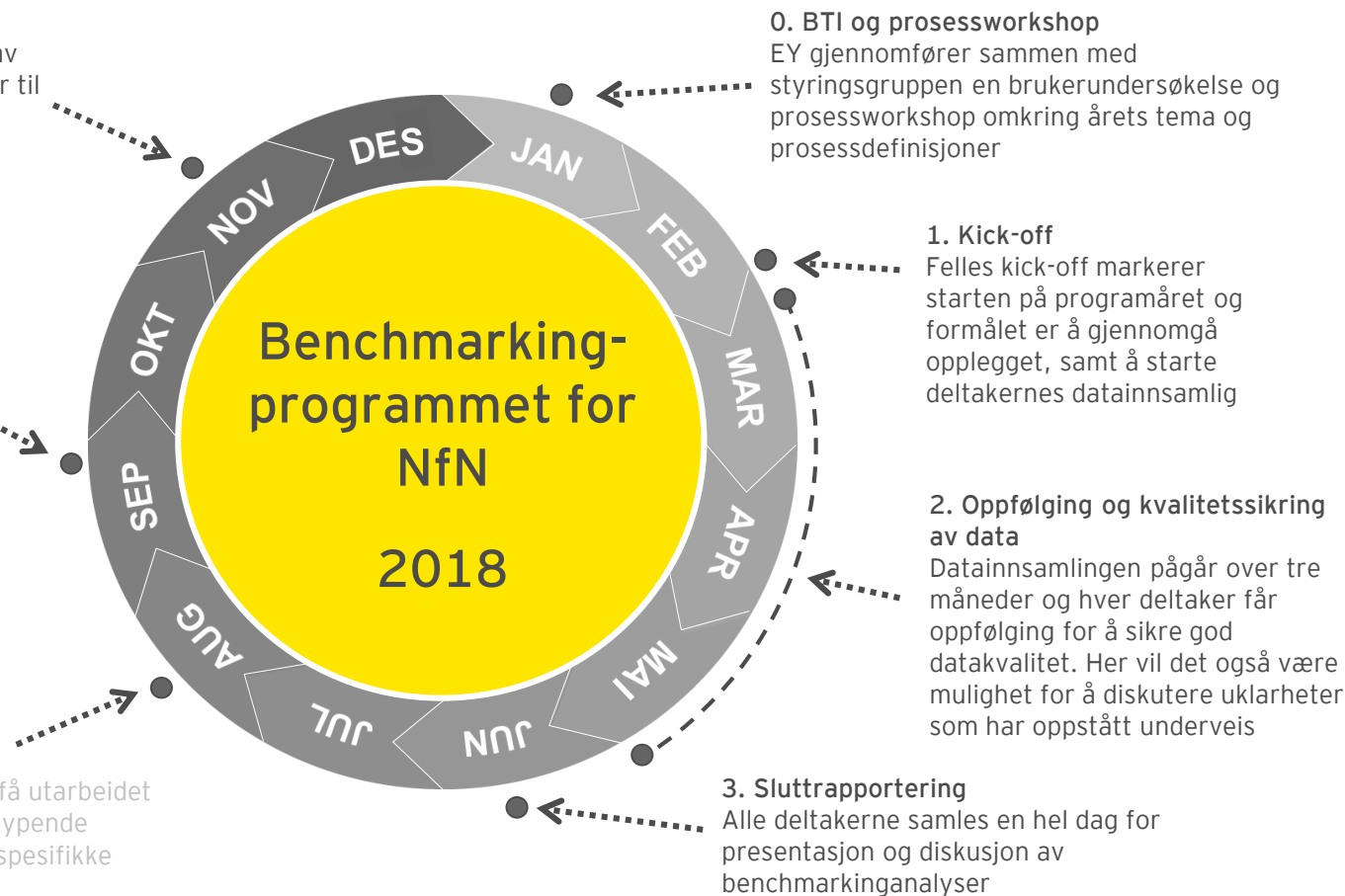
EY arrangerer en samling for ledere av FM-funksjonen. Arrangementet legger til rette for erfaringsutveksling, samt diskusjoner av trender og strategier i workshopformat. Her vil EY trekke på ekspertressurser fra det globale nettverket

## 4. Benchlearning

EY arrangerer sammen med en av deltakerne i programmet et benchlearning-event. Arrangementet gir deltakerne mulighet til å diskutere arbeidsmetoder og løsninger, samt utveksle erfaringer. Her inkluderes det også et besøk til en av medlemmene for å illustrere beste praksis

### \*Valgfri individuell rapport

Deltakerne har mulighet for å få utarbeidet individuelle rapporter med utdypende analyser som er tilpasset den spesifikke virksomheten

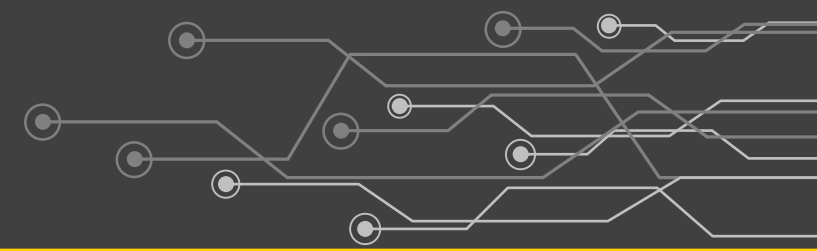


## EYs bidrag

- ▶ I samarbeid med styringsgruppen vil EY gjennomføre brukerundersøkelse og bidra med prosessdefinisjoner
- ▶ EY arrangerer Kick-off
- ▶ EY følger opp og kvalitetssikrer datainnsamlingen
- ▶ EY utarbeider en sluttrapport basert på benchmarkinganalyser
- ▶ EY arrangerer Benchlearning og Head of FM Roundtable
- ▶ EY er koordinator og kontaktpunkt for medlemmene i programmet
- ▶ For å sikre læring og kompetanseoverføring, er det ingen begrensninger på antall deltakere
- ▶ Pris: NOK 3 000 000

\* Individuell rapport vil bli utarbeidet mot et pristillegg

# Alternativ 2. EY bistår i utvalgte deler av programmet gjennom året i tett samarbeid med NfN



## 5. Head of FM Roundtable

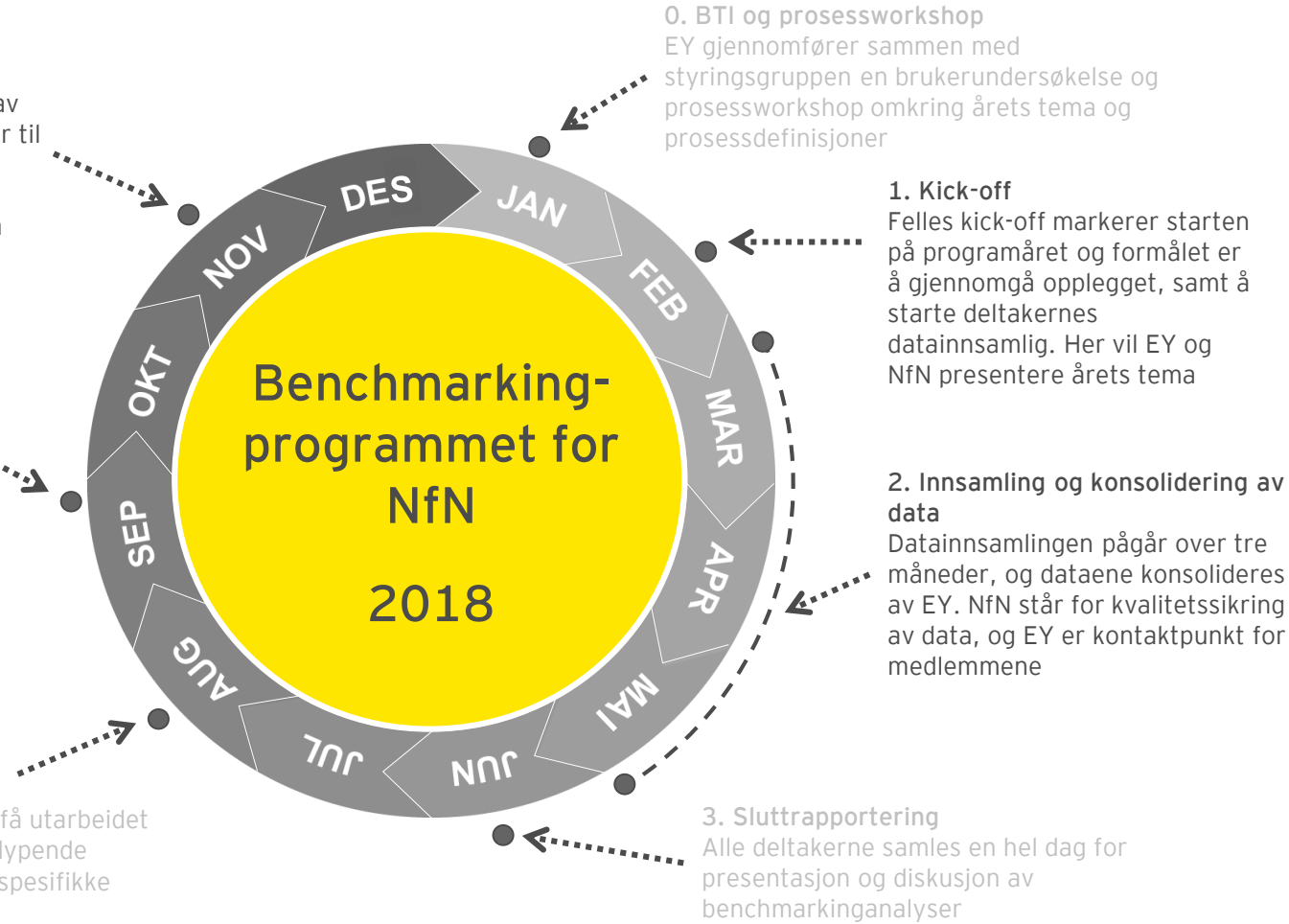
EY arrangerer en samling for ledere av FM-funksjonen. Arrangementet legger til rette for erfaringsutveksling, samt diskusjoner av trender og strategier i workshopformat. Her vil EY trekke på ekspertressurser fra det globale nettverket

## 4. Benchlearning

EY arrangerer sammen med en av deltakerne i programmet et benchlearning-event. Arrangementet gir deltakerne mulighet til å diskutere arbeidsmetoder og løsninger, samt utveksle erfaringer. Her inkluderes det også et besøk til en av medlemmene for å illustrere beste praksis

### \*Valgfri individuell rapport

Deltakerne har mulighet for å få utarbeidet individuelle rapporter med utdypende analyser som er tilpasset den spesifikke virksomheten

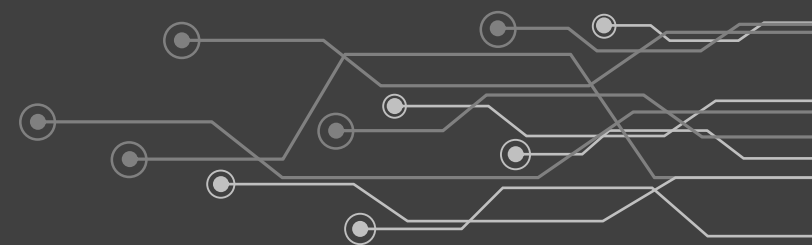


## EYs bidrag

- ▶ NfN er ansvarlige for prosessdefinisjoner og metodikk for benchmarking
- ▶ NfN sørger for kvalitetssikring av data
- ▶ EY konsoliderer datainnsamlingen
- ▶ EY arrangerer Benchlearning og Head of FM Roundtable
- ▶ EY er koordinator og kontaktpunkt for medlemmene i programmet
- ▶ For å sikre læring og kompetanseoverføring, er det ingen begrensninger på antall deltakere
- ▶ Pris:  
NOK 750 000 - 1 000 000

\* Individuell rapport vil bli utarbeidet mot et pristillegg

# EY anbefaler at noen prosesser benchmarkes fast hvert år, mens andre prosesser kan rulleres etter ønske fra medlemmene



## Næring

- ▶ Drift og vedlikehold
- ▶ Renhold
- ▶ Arbeidsplasskonsept
- ▶ Energi
- ▶ Kantine
- ▶ Industri- og sektorspesifikke tjenester

## Helseforetak

- ▶ Drift og vedlikehold
- ▶ Pasientmat
- ▶ Renhold
- ▶ Materialforsyning
- ▶ Tekstilhåndtering
- ▶ Avfallshåndtering
- ▶ Sikkerhet
- ▶ Pasienttransport
- ▶ Personalmåltider
- ▶ Medisinsk-teknisk utstyr (MTU)

## Felles

- ▶ Grøntareal/grått (ute)
- ▶ Personalmåltider
- ▶ Renhold

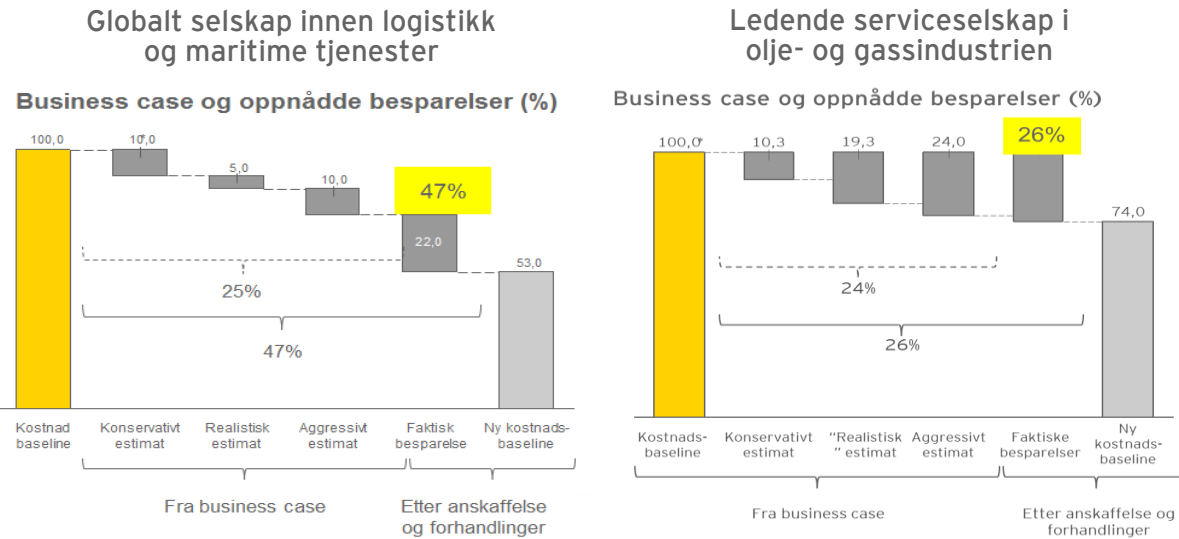


Store forskjeller mellom gruppene gjør tallmaterialet mindre sammenlignbart, men et felles benchmarkingprogram vil bidra til å utveksle erfaringer og gi inspirasjon på tvers av alle medlemsbedriftene

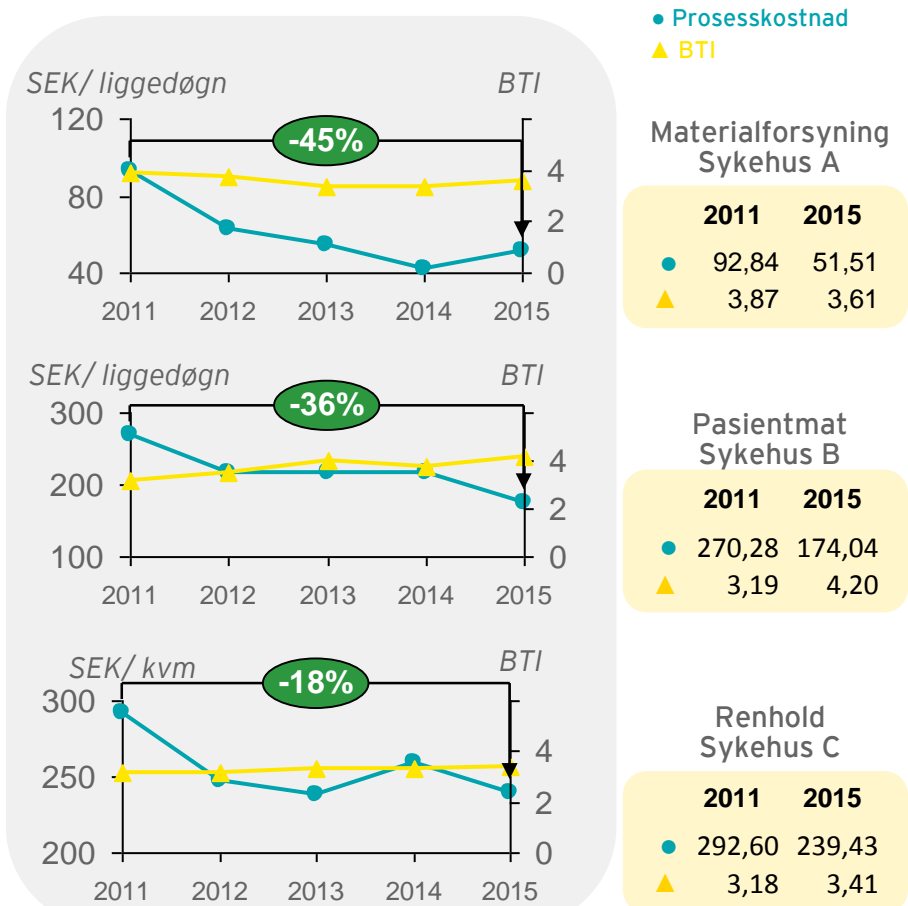
# Benchmarking kan bidra til å identifisere kostnadsbesparelser for medlemmene i NfN



## Vi har tidligere realisert betydelige kostnadsbesparelser for store selskaper



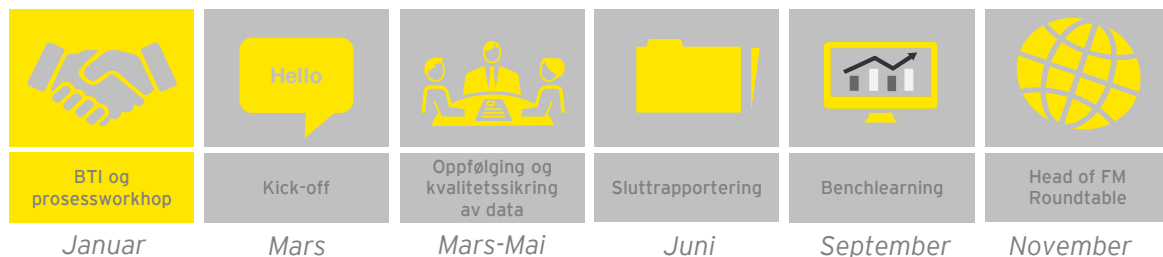
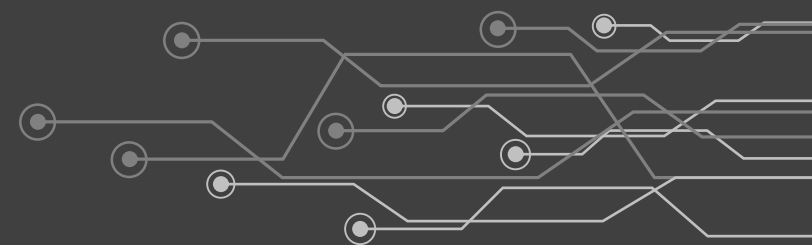
## Kostnadsbesparelser fra tre sykehus



## Eksempler på KPI-er for å måle EYs bidrag

- ▶ KTI - kundetilfredshet blant medlemsbedriftene i NfN
- ▶ Antall medlemsorganisasjoner som deltar/sender inn data
- ▶ Antall foreslåtte initiativ som resultat av programmet (strategiske, taktiske, operasjonelle)
- ▶ Antall medlemsbedrifter med identifiserte kostnadsbesparelser som resultat av programmet

# Brukertilfredshetindikator (BTI) og prosessworkshop danner grunnlaget for årets program



## Formål

- ▶ Legge grunnlaget for gode nøkkeltallssammenligninger
- ▶ Utarbeide gode prosessdefinisjoner om forankres i styringsgruppen og blant medlemsbedriftene
- ▶ Diskutere og bestemme årets tema

## Deltakelse

- ▶ Fra midten av januar til starten av februar
- ▶ Skypemøte / fysisk møte
- ▶ Deltakelse fra styringsgruppen, samt innspill fra medlemsbedriftene sendt inn i forkant
- ▶ Merk at dette steget kun er inkludert i alternativ 1

## Innhold



Utsendelse av forslag til prosessdefinisjoner til alle medlemsbedriftene



Skriftlig tilbakemelding fra medlemsbedriftene på innspill på prosessdefinisjonene

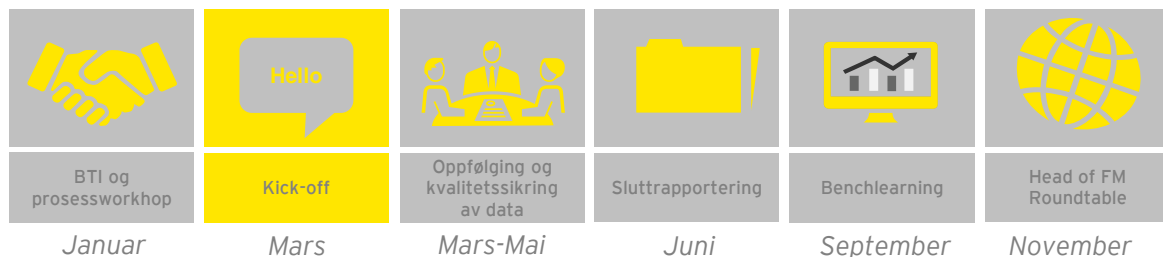


Styringsgruppemøte der prosessdefinisjonene blir oppdatert basert på innspill, og der de nye prosessdefinisjonene blir forankret i styringsgruppen



Utsendelse av endelige prosessdefinisjoner til medlemsbedriftene

# Kick-off markerer starten på benchmarkingåret og tar sikte på skape en felles forståelse for benchmarkingen og aktivitetene gjennom året



## Formål

- ▶ Offisielt begynne det nye benchmarkingåret
- ▶ Skape felles forståelse av aktivitetene i benchmarkingprogrammet
- ▶ Skape felles forståelse av prosessdefinisjoner og retningslinjer for benchmarking, samt viktigheten av nøkkeltallsarbeidet
- ▶ Relasjonsbygging mellom medlemsbedriftene

## Deltakelse

- ▶ Kick-off vil avholdes én dag i starten av mars
- ▶ Alle medlemsorganisasjonene er representert
- ▶ Alle møtes på en lokasjon (Skypemøte kan vurderes hvis det er ønskelig å minimere reising, men da går dette på bekostning av at medlemsbedriftene møtes tidlig i prosessen)
- ▶ 4 representanter fra EY som legger til rette for kick-off og fasiliterer, deriblant partner og prosjektleder
- ▶ **Merk at i alternativ 2 arrangerer EY en Kick-off basert på NfNs forhåndsdefinerte prosesser**

## Innhold

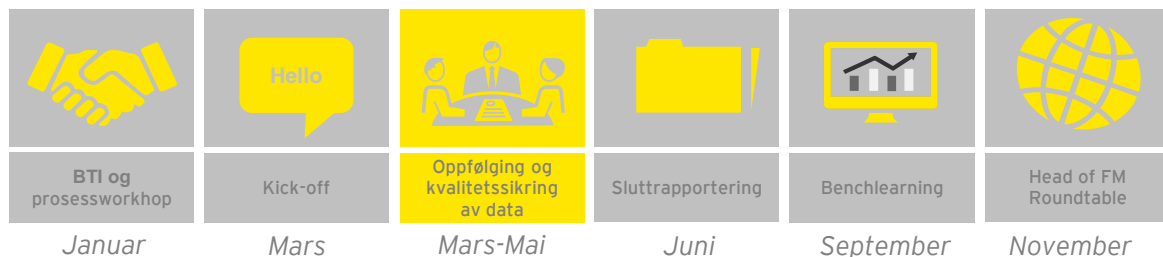
### Felles del

- ▶ Velkomst og generell introduksjon til benchmarkingprogrammet
- ▶ EY presentere trender innenfor FM og introduserer årets tema

### Parallele gruppesesjoner

- ▶ Gjennomgang av prosessdefinisjoner, viktigheten av datakvalitet og nytten ved å bidra med data
- ▶ Diskutere relevante problemstillinger for de ulike utbrytergruppene

# EY vil sørge for oppfølging og kvalitetssikring av rapporteringen som vil gi god datakvalitet i benchmarkingprogrammet



## Formål

- ▶ Sikre programmets overordnede kvalitet gjennom god- og relevant datafangst
- ▶ Koordinering mot medlemmer
- ▶ Avdekke eventuelle mangler i forbindelse med rapportering og sørge for utbedring av disse før konsolidering og benchmarking

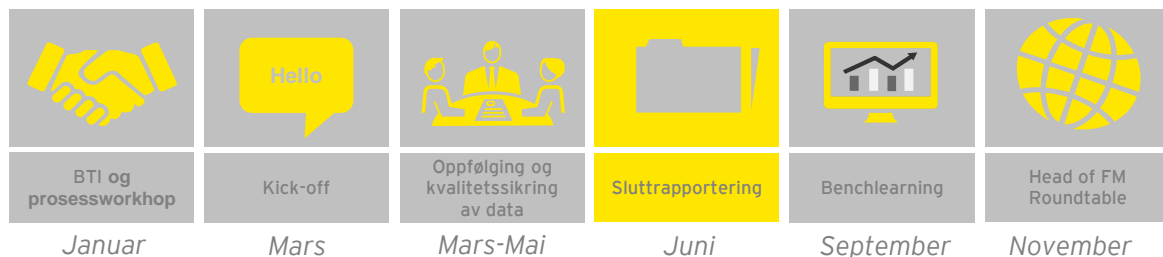
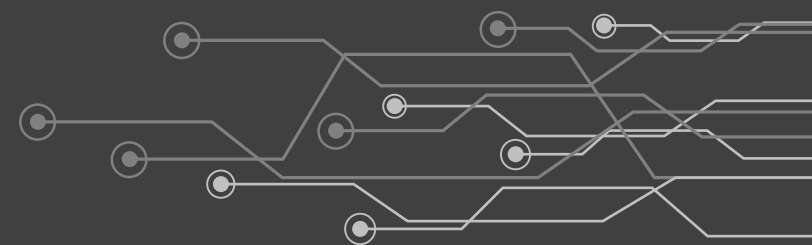
## Deltakelse

- ▶ Oppfølging og kvalitetssikring av data vil foregå fra starten av mars til slutten av mai
- ▶ I denne fasen av programmet er det ingen fastsatte møter for medlemmene
- ▶ Alle medlemsorganisasjonene sørger for innlevering av nøkkeltall i tråd med de prosesser som er definert for årets program
- ▶ EY vil i samarbeid med styringsgruppen sørge for fremdrift og koordinering mellom medlemsorganisasjonene
- ▶ **Merk at i alternativ 2 er NfN selv ansvarlige for kvalitetssikring av data, mens EY konsoliderer data og fungerer som kontaktpunkt for medlemmene**

## Innhold

- ▶ Datainnsamlingen pågår over tre måneder fra mars til mai og hver deltaker får oppfølging for å sikre god datakvalitet
- ▶ Datainnsamlingen foregår på standardiserte Excel-maler, dette kan alternativt suppleres med annen systemstøtte etter nærmere avtale mellom EY og NfN
- ▶ I denne fasen av programmet vil det også være mulighet for å diskutere uklarheter som har oppstått underveis
- ▶ EY er koordinator og sørger på vegne av NfN for opprettelse av en helpdesk-funksjon som fungerer som kontaktpunkt for programmets medlemmer
- ▶ EY vil gjennom innledende analyser verifisere at tallene som kommer inn kan benyttes i tråd med programmets formål
- ▶ Etter grundig kvalitetssjekk konsolideres tallene og benchmarking gjennomføres i henhold til de prosesser som er utvalgt for årets program
- ▶ Resultatet av benchmarkingen er input til sluttrapporteringen som gjennomføres i juni hvert år

# Medlemmene samles før sommeren for å gjennomgå og diskutere resultatene av sluttrapporteringen for årets program



## Formål

- ▶ Samle medlemmene for å gjennomgå nøkkelobservasjoner og trender i forbindelse med årets program
- ▶ Legge til rette for diskusjon av benchmarkingsanalyser

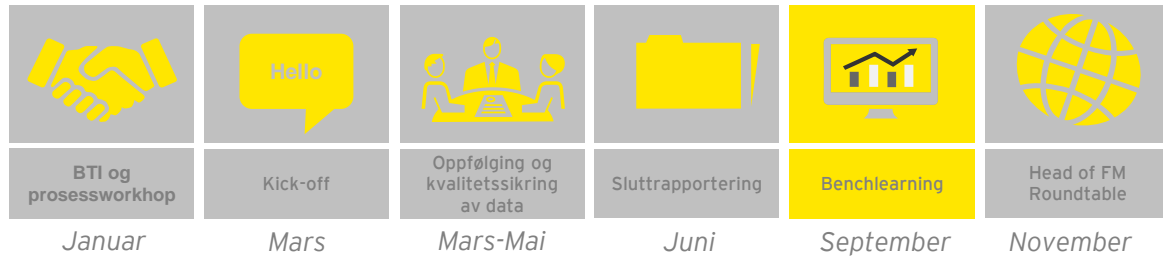
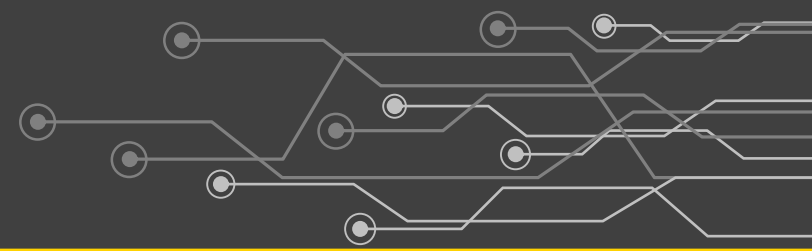
## Deltakelse

- ▶ Sluttrapportering vil foregå over én dag i slutten av juni
- ▶ Arrangementet avholdes i hensiktsmessige konferanselokaler
- ▶ Alle medlemsorganisasjonene er tilstede med en eller flere representanter
- ▶ **Merk at dette steget kun er inkludert i alternativ 1**

## Innhold

- ▶ EY vil sammen med utvalgte representanter fra NfN fasilitere presentasjon av resultatene fra årets benchmark
- ▶ Arrangementet vil i likhet med kick-off starte med en felles seanse for deretter å gå over separate seanser mellom helseforetak og næring
- ▶ På arrangementet vil fokusområdene i presentasjon være nøkkelobservasjoner og trender knyttet prosessene som definert ved årets start
- ▶ I tillegg vil nøkkeltallene knyttes opp mot årets tema

# Benchlearning er en god arena for å utveksle erfaringer på tvers av virksomheter, samt diskutere FM-relaterte problemstillinger av operativ karakter



## Formål

- ▶ Bli bedre kjent med de andre deltakerne og bygge relasjoner
- ▶ Utveksle erfaringer og arbeidsmetoder innen FM-tjenester på operasjonelt nivå
- ▶ Få inspirasjon til videre utvikling og implementering av endringer

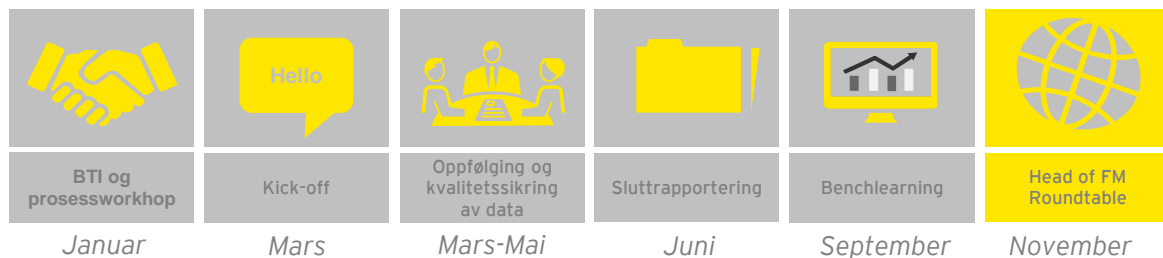
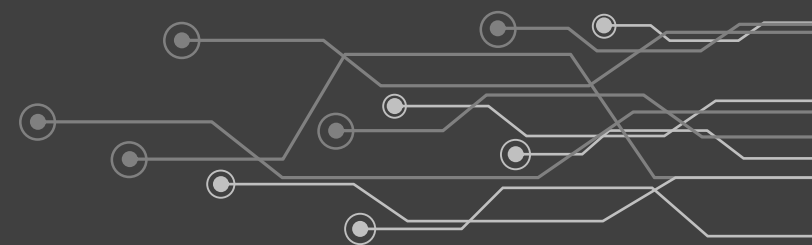
## Deltakelse

- ▶ Benchlearning vil foregå over to halve dager (fra lunsj til lunsj) i slutten av september
- ▶ Arrangementet avholdes i hensiktsmessige konferanselokaler, samt en av dagene i lokalene til en av medlemsorganisasjonene
- ▶ Alle medlemsorganisasjonene er tilstede med en eller flere representanter
- ▶ Benchlearning arrangeres av EY i samarbeid med en av medlemsorganisasjonene. Arrangementet består av både presentasjoner og diskusjoner i mindre grupper, samt sosiale aktiviteter i uformelle omgivelser

## Innhold

- ▶ EY presenterer aktuelle emner og fasiliterer diskusjoner på operativt nivå
- ▶ Diskusjoner i mindre grupper omkring arbeidsmetoder og definerte prosesser, der deltakerne kan utveksle erfaringer og løsninger på tvers av virksomheter
- ▶ Benchlearning inkluderer et besøk til en av medlemsorganisasjonene for å illustrere Best Practice og gi inspirasjon til de øvrige deltakerne. Her kan det være aktuelt å skille næring og helseforetak for å øke deltakernes læringsutbytte
- ▶ Relasjonsbygging og gode diskusjoner fortsetter under en felles middag

# Head of FM Roundtable markerer slutten på benchmarkingprogrammet, og diskusjonene er på et strategisk nivå



## Formål

- ▶ Fokuserer på strategiske utfordringer som medlemmene står overfor
- ▶ Lære om trender innen REFM og diskutere lokale og globale problemstillinger
- ▶ Utveksle erfaringer og få innsikt i utvalgte emner

## Deltakelse

- ▶ Head of FM Roundtable markerer slutten på benchmarkingprogrammet, og vil foregå over to halve dager (fra lunsj til lunsj) i november
- ▶ Arrangementet vil avholdes i hensiktsmessige konferanselokaler
- ▶ Under Head of FM Roundtable vil ledere av FM-funksjonen hos de respektive medlemmene være tilstede
- ▶ EY arrangerer samlingen som består av både presentasjoner og diskusjoner i mindre grupper

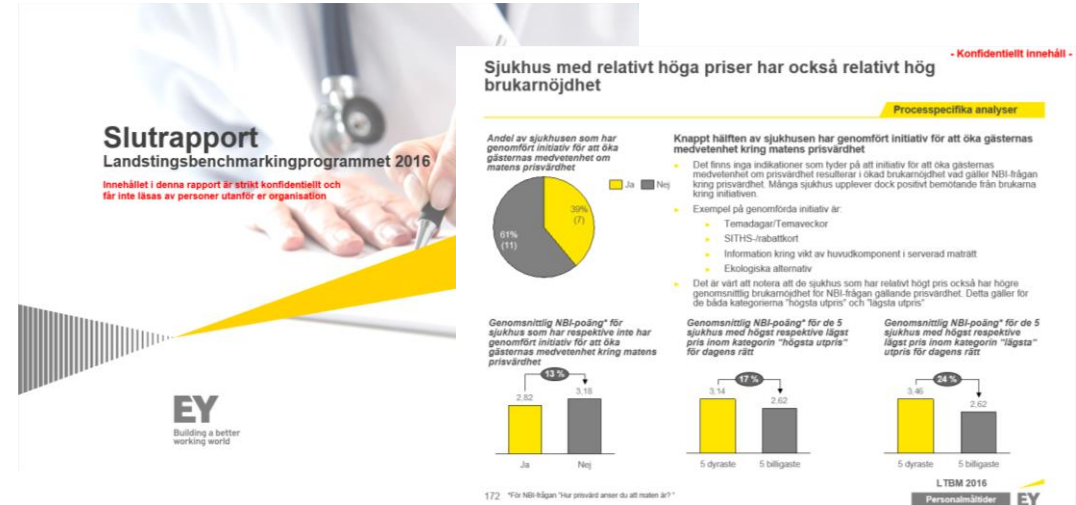
## Innhold

- ▶ Under Head of FM Roundtable vil EY presentere de siste trendene innen REFM og arbeidsplasskonsepter, samt diskutere årets tema
- ▶ Aktuelle foredragsholdere vil belyse årets tema
- ▶ Diskusjoner i mindre grupper omkring årets tema, nye forretningsmodeller og FM-funksjonens rolle i fremtiden. Her kan det være hensiktsmessig å dele inn gruppene etter næring og helseforetak for å øke deltakernes læringsutbytte
- ▶ Relasjonsbygging og gode diskusjoner fortsetter under en felles middag

# EY har lang erfaring med benchmarking, og publiserer årlige benchmarkingrapporter til det nordiske markedet innen næring og helseforetak

## Innhold i en sluttrapport

- ▶ Oversikt over innholdet i årets benchmarkingprogram, samt årets deltakere
- ▶ Beskrivelse av metodikken som ligger til grunn for analysene
- ▶ En generell analyse som tar for seg overordnede funn fra årets benchmarkingprogram
- ▶ Prosessspesifikke analyser som går i dybden på prosessene som har vært i fokus. Dette er både kvalitative og kvantitative analyser
- ▶ Trender og ledende praksis innen de ulike fagområdene
- ▶ Basert på analysene vil EY presentere identifiserte forbedringstiltak innen de ulike fagområdene
- ▶ Et dypdykk i årets tema som omfatter kvalitativ og kvantitativ data innhentet fra deltakerne
- ▶ EYs metodikk knyttet til årets tema, samt tilhørende erfaringer og anbefalinger



EY | Assurance | Tax | Transactions | Advisory

## Om EY

EY er en ledende global aktør innen revisjon, skatt, avgift, forretningsjus, transaksjoner og rådgivning. Med 250 000 ansatte i 157 land bidrar vi gjennom våre tjenester og vår kunnskap til å bygge tillit og skape bærekraftig vekst.

Hver dag sørger vi for at privat og offentlig virksomhet og arbeidsliv fungerer bedre - for våre ansatte, våre kunder og samfunnet vi opererer i.

© 2017 Ernst & Young AS  
All Rights Reserved.

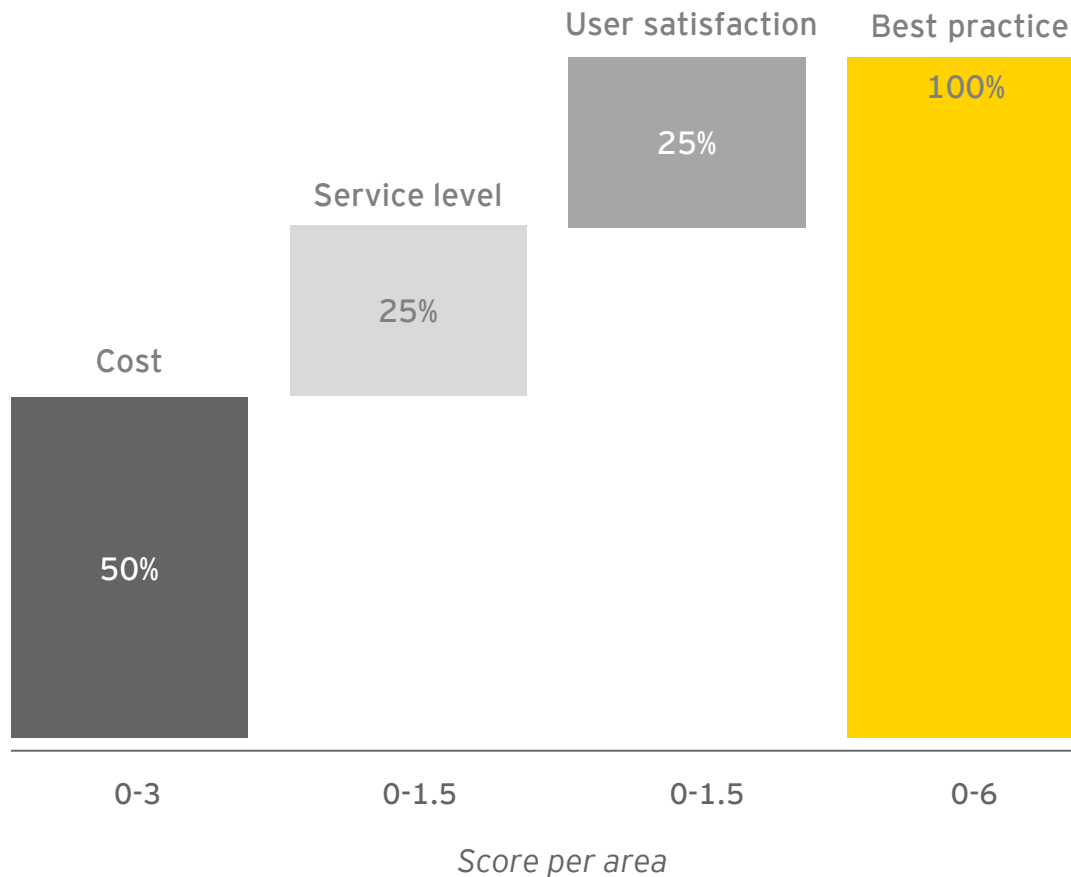
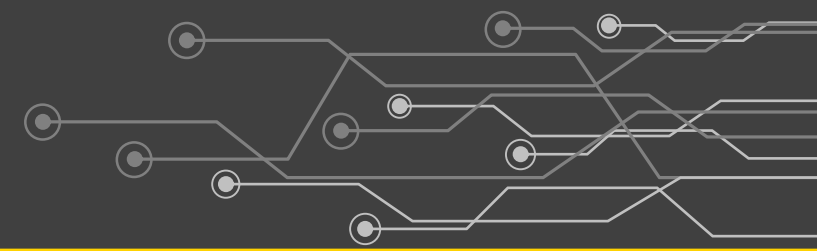
Navnet EY kan representere den globale organisasjonen eller et eller flere av medlemsfirmaene i Ernst & Young Global Limited, som hver er atskilte juridiske enheter. Ernst & Young Global Limited, et britisk selskap med begrenset ansvar, yter ingen tjenester til kunder.

[ey.com](http://ey.com)



På de neste sidene følger et kort utdrag fra EYs metodikk innen benchmarking

# The best practice analysis is part of the analyses in the program



- ▶ Best practice is used to compare participants within one service
- ▶ Three weighted components underlay the calculation of which participating site is best practice for each service:
  - ▶ Cost, 0-3 points
  - ▶ Service level, 0-1.5 points
  - ▶ User satisfaction, 0-1.5 points
- ▶ The maximum score for each service is 6 points\*, which implies:
  - ▶ Lowest cost
  - ▶ Highest possible service level
  - ▶ Highest possible user satisfaction
- ▶ The highest total score gives the best practice in each service
- ▶ A best practice calculation is not made across all services as it would not be fully comparable.

\* Exception: In the service of Waste Management, a user satisfaction survey is not conducted. Hence within this service, the maximum score is 4.5.

# The calculation of cost, service level and user satisfaction follows a fixed methodology



## COST

**Cost** is calculated as unit costs for the service. By unit cost is meant total cost divided by the volume that drives costs within the service. E.g. the KPI for Cleaning is 'total costs/cleaned sqm because cleaned square meters is what drives the costs within the service (and not the number of users). Within each service, EY defines specifically which costs are included (and excluded) in the total costs - both internal and external costs - and ensures that participants comply with this. All costs are excluding VAT.

## SERVICE LEVEL

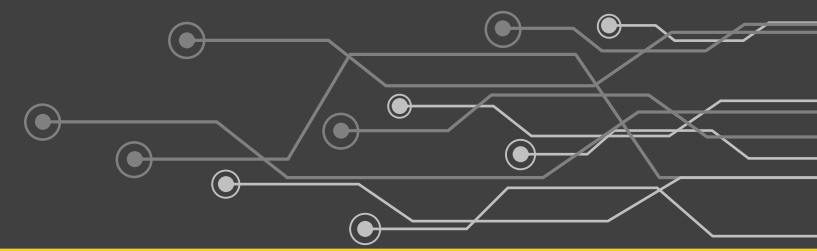
**Service level** is calculated as the average of several service parameters. Each service has a minimum of four service parameters which combined makes up the overall service level. Each service parameter has three levels: high (3), medium (2) and low (1). Service parameters are defined by EY with input from participants. Participants choose what level they believe corresponds to their current situation.

## USER SATISFACTION

**User satisfaction** is calculated as an average of multiple questions concerning the service which each participant's users (employees) respond to in an online survey. Each service has a minimum of four questions, and every question relates to the users' satisfaction with a certain part of the service (e.g. 'How satisfied are you with the cleaning of meeting rooms?'). Users answer by indicating their satisfaction on a scale from 1 (very dissatisfied) to 5 (very satisfied).

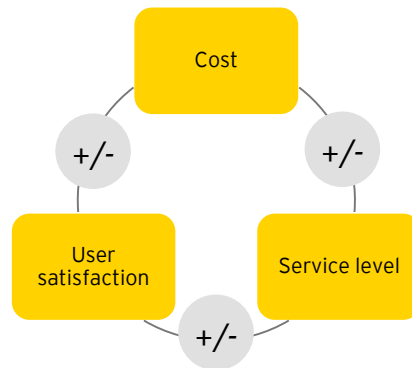
Detailed explanations of the three parameters are described in the service definitions which EY will distribute to all participants at the beginning of the benchmarking program.

# Both general and service specific hypotheses are tested during the analysis phase



## General hypotheses

- ▶ Is there a correlation between:
  - ▶ High service levels and high costs?
  - ▶ Satisfied users and high costs?
  - ▶ High service levels and satisfied users?



## Service specific hypotheses\*

Service specific hypotheses are formulated from a single service and its characteristics. Example:

- ▶ **Waste Management:** Is it cheaper to rent than to own equipment? Is the occurrence of confidential paper handling more frequent among service companies?
- ▶ **Employee canteen:** Is there a connection between the share of organic products and the user satisfaction or cost? How does the amount of skilled workers affect cost and user satisfaction?
- ▶ **Cleaning:** Do an outsourced delivery model result in lower costs? Do use of inspection cleaning as a supplement to regular cleaning increases user satisfaction? Does the number of buildings within the site affect the cleaning cost per square meter?