

ET FÆLLES UDGANGSPUNKT FOR UDVIKLING

OM UDVIKLING AF FM-LEVERANCEN Gennem STRATEGISKE PARTNERSKABER

Christian Mårtensson, Kontraktchef hos Coor Service Management og Peter Berthelsen, Global Category Manager hos Xellia Pharmaceuticals holdt indlæg på den årskonferencen i København den 24. januar 2014. FM Update har bedt Christian gengive indlægget.



Af CHRISTIAN MÅRTENSSON,
Kontraktchef hos Coor Service
Management

Coor Service Management har siden 2012 leveret service til Xellia Pharmaceuticals' ca. 450 danske medarbejdere. FM-aftalen omfatter både ejendomsservices og intern services såsom kantinedrift, rengøring, posthåndtering og en vagt- og sikkerhedsløsning. Aftalen, som strækker sig over 5 år, er med andre ord det man kalder en fuldt ud integreret serviceløsning. Og netop muligheden for en fleksibel og ikke mindst skalerbar løsning, hvor alle servicehenvendelser kan rettes til samme servicepartner, er svaret på, hvorfor Xellia i sin tid valgte at indgå et strategisk partnerskab med Coor. Det gode samarbejde er desuden kendetegnet ved gensidig respekt, stabilitet men også beslutningsparathed.

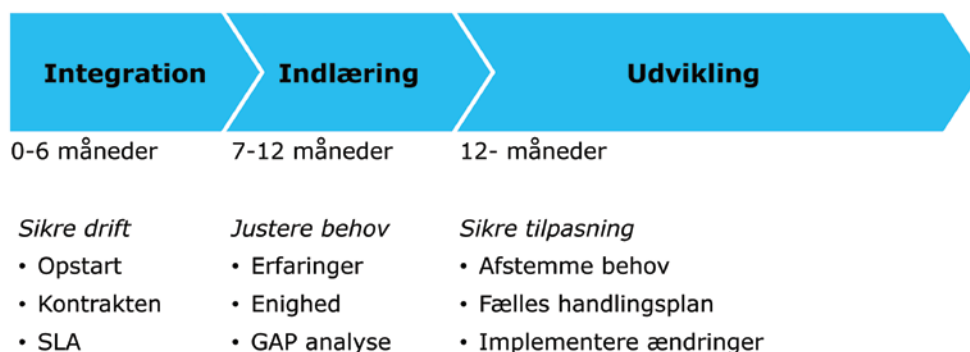
INTEGRATION, INDLÆRING OG UDVIKLING

I et hvert opstartsforløb kræver den stabile drift kendskab til kontraktens omfang og ikke mindst standarderne for serviceniveauet, de såkaldte Service Level Agreements (SLA). Opstartsperioden, som hos Coor betegnes som integrationsfasen, forventes at vare op

imod 6 måneder. Først derefter giver det mening at begynde at justere aftalen i overensstemmelse med den pågældende kundes behov. Løbende justeringer bør bygge på en fælles forståelse af kontrakten og dermed enighed om fælles mål. Et redskab til at opnå denne form for enighed er GAP-analysen, som i det daglige anvendes som styringsværktøj i dialogen mellem Coor og Xellia.

GAP-analysen bygger på et Key Performance Indicators Board, som både Xellias kontraktansvarlige og Coors driftsansvarlige hver især udfylder forud for det månedlige kontraktstyringsmøde. Resultaterne danner grundlag for GAP-analysen, som bliver det primære værktøj til at forstå på hvilke serviceområder og hvorfor, der måtte være forskel på, hvordan partnerne vurderer leverancens kvalitet. Eventuelle uoverensstemmelser kan blandt andet skyldes forskellige måder at tolke kontraktmaterialet på og GAP-analysen giver således anledning til at diskutere fortolkning, definere behov og kortlægge fælles mål.

SAMARBEJDE UDVIKLES OVER TID



FAKTA

Xellia er en specialiseret farmaceutisk virksomhed med fokus på lægemidler til behandling af livstruende infektioner

- 50+ års ekspertise i produktion af komplekse fermenterings- og semisyntetisk baserede produkter
- State-of-the-art produktionsfaciliteter i Europa og Asien med en uovertruffen track record for compliance
- Betydelig pipeline og geografisk dækning med B2B salg til ca. 500 kunder i 70 lande
- Privat ejet og finansieret med stigende omsætning

Coor Service Management er den ledende serviceleverandør i Norden

- Markedets bredeste udbud med over 100 services
- Stærk kundeportefølje med velrenommerede private og offentlige kunder inden for mange brancher
- Omkring 7.000 medarbejdere, heraf ca. 1.000 medarbejdere i Danmark
- Grundlagt af Skanska i 1998, ejes i dag af Cinven (europæisk investeringsfond)

STRATEGISK UDVIKLING

De interne drøftelser af "Hvad er godt? Hvad kan blive bedre? Og hvad er vores fælles mål?" har udmøntet sig i en strategisk handlingsplan i form af Strategic Client Plan (SCP). Handlingsplanen beskriver hvilke aktiviteter, der bør prioriteres og igangsættes for at skabe fortsat udvikling og dermed sikre en FM-leverance, som understøtter Xellias forretningsmæssige behov – både nu og i fremtiden.

Handlingsplanen er siden hen blevet præsenteret for Styregruppen, hvor både Xellia og Coor er repræsenteret. Styregruppen mødes én gang hvert halve år og har det taktiske og strategiske ansvar for leverancen, mens det operationelle ansvar varetages af henholdsvis lokale budgetholdere hos Xellia og driftsledere hos Coor.

Coor har det primære ansvar for at implementere handlingsplanen. Det betyder dog ikke, at handlingsplanen er ensidigt fokuseret på Xellias krav til Coor. Det er afgørende, at målsætningen – foruden at være realistisk – også er fælles. Handlingsplanen omfatter derfor også aktiviteter, som Xellia har ansvaret for at løfte internt, som for eksempel mere og bedre kommunikation til servicebrugerne om, hvad FM-aftalen med Coor indeholder og hvad servicebrugerne derfor kan forvente af Coor som servicepartner. På den måde er det realistisk at tænke sig, at de daglige hændelser kan løses mellem servicebrugerne og servicemedarbejderne på Xellia, mens kontrakt- og driftsledelsen kan koncentrere sig om at udvikle leverancen.

SAMARBEJDE MELLEM XELLIA OG COOR

