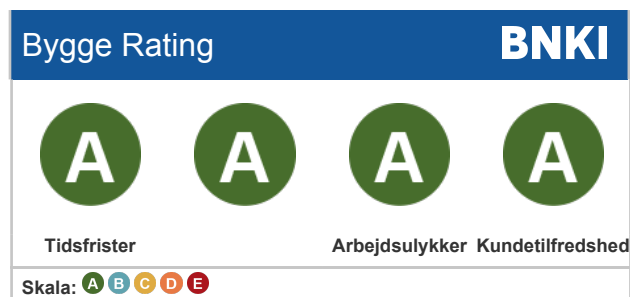


# BNKI Evalueringsrapport

Projekt navn:  
HIGHLANDER III

Raundahl & Moesby A/S

Byggerating for projektet:

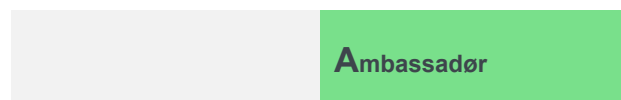


Evalueringsdato: 14-09-2017  
Bygherrevirksomhed: Highlander III, Skanderborg  
Bakker ApS  
Entreprisetypen: Totalentreprise  
Måling: Slutmåling

#### Bülow Management anbefaler

- at Raundahl & Moesby har en intern dialog omkring projektet
- at Raundahl & Moesby benytter sig af forventningsafstemninger og løbende evalueringer på fremtidige projekter

[Læs anbefaling side 3]



Projektets overordnede resultater:

	Point (1 - 5 point)
Tilfredshed	5,00
Loyalitet	5,00

## Indholdsfortegnelse

2	Indholdsfortegnelse
2	Forord
	Vurdering og Tolkning af resultater
3	Anbefaling
	Din opfølgning på projektets resultater
4	Lovpligtige nøgletal
	Projektets resultater
5	Lovpligtig kundetilfredshed
6	Udvikling over seneste projekter
7	Epsi tilfredshed
	Projektets resultat
	Loyalitetssegmentering
	Tilfredshed
	Loyalitet
9	Appendix

## Forord

Denne slutmåling har til formål at redegøre for projektets samlede resultater omhandlende kundetilfredshed og kundeloyalitet. Viden om kundens samlede oplevelser gennem projektet kan anvendes til intern refleksion og læring i forlængelse af projektet.

Projektets resultater sammenholdes med Raundahl & Moesby A/Ss samlede gennemsnit for. Videre sammenholdes den overordnede tilfredshed og loyalitet med byggebranchens benchmark via BNKI (Byggeriets Nøgletals og KundeIndeks).

## Vurdering og Tolkning af resultater

Besvarelser er foretaget på en skala fra 1-5, hvor 5 er bedst.

Til tolkning af resultater anvendes følgende grænseværdier som overordnet vejledning.

Level	
4,41 - 5,00	Unikt
4,21 - 4,40	Meget højt
4,01 - 4,20	Højt
3,61 - 4,00	Middel
3,41 - 3,60	Lavt
1,00 - 3,40	Meget lavt

Denne segmentering er baseret på standarder fra EFQM (European Foundation for Quality Management) og EPSI (Extended Performance Satisfaction Index) 2013.

## Anbefaling

Overordnet set et projekt, der er afleveret til tiden og med 0 registrerede mangler.

Den lovpligtige kundetilfredshed (s. 5) viser, at Raundahl & Moesby A/S (herefter R&M) har opnået en samlet karakterer på 5,0, hvilket svarer til en Unik høj kundetilfredshed jf. tolkningsguiden s. 2. R&M har opnået topkarakter i samtlige punkter og det vidner altså om en overordentlig tilfreds kunde. Flot!

R&M bør benytte de afgivne karakterer i deres interne evaluering af projektet.

I den interne dialog får R&M mulighed for at synliggøre årsagsforklaringerne til den gode kundetilfredshed. Ved denne viden får R&M en dybere indsigt i, hvor det er, de skal prioritere deres indsatser overfor kunden på fremtidige projekter. Det er vigtigt at konklusionerne fra den interne dialog deles, således alle i virksomheden ved, hvilke tiltag der skaber en tilfreds kunde.

Det er her essentielt, at de eventuelle tiltag, der måtte blive lavet på baggrund af den interne dialog bliver lavet med et proaktivt kundefokus. Dermed sikres det, at kundens tilfredshed er i fokus i alle R&M's processer. Således at der dermed ikke bruges energi på unødvendige tiltag, som ikke højner kundeværdien.

Det anbefales desuden, at R&M benytter sig af forventningsafstemninger og løbende evalueringer på fremtidige projekter for at have en løbende opfølgning på, hvad kunden forventer og oplever i løbet af projektet. På den måde kan R&M imødekomme dette under projektet frem for, at det først viser sig i slutevalueringen. Dermed kan R&M reagere på de ting, som kunden finder vigtigst i løbet af projektet og fokusere på det, der skaber størst kundeværdi undervejs.

### Bülow Management anbefaler

- at Raundahl & Moesby har en intern dialog omkring projektet
- at Raundahl & Moesby benytter sig af forventningsafstemninger og løbende evalueringer på fremtidige projekter

### Din opfølgning på projektets resultater

Dette afsnit har til formål at bidrage til nogle overvejelser ift. projektets resultater. Sammen med dit projektteam kan I debattere, hvad der har skabt de gode som mindre gode resultater.

Skriv jeres overvejelser ned - og noter, hvad I har tænkt jer at gøre som opsamling ift. projektets resultater.

#### Find de bedste resultater fra kundetilfredsheds-spørgsmål side 5

Hvad mener I, er den væsentligste årsag til det?

---

---

---

---

#### Find de laveste resultater fra kundetilfredsheds-spørgsmål side 5

Hvad mener I, er den væsentligste årsag til det?

---

---

---

---

Beskriv 2-3 ting/handlinger, som I enten skal være meget opmærksomme på fremadrettet, eller noget, som I allerede nu kan følge op på, som resultat af projektets evaluering

1. 

---
2. 

---
3. 

---

# BNKI Evalueringsrapport

## Lovpligtige nøgletal

Nøgletal vises her både for det specifikke projekt samt det generelle virksomhedsgennemsnit.

Virksomhedsgennemsnittet er det vægtede gennemsnit af alle entrepriser beregnet inden for de seneste 3 år. Projekterne er vægtet ift. entreprisensummen.

### Projektets resultater

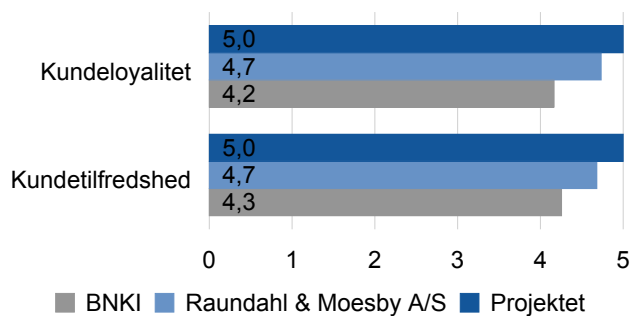
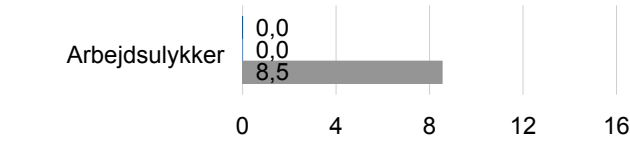
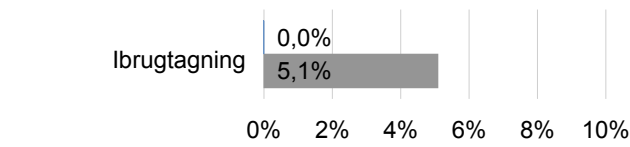
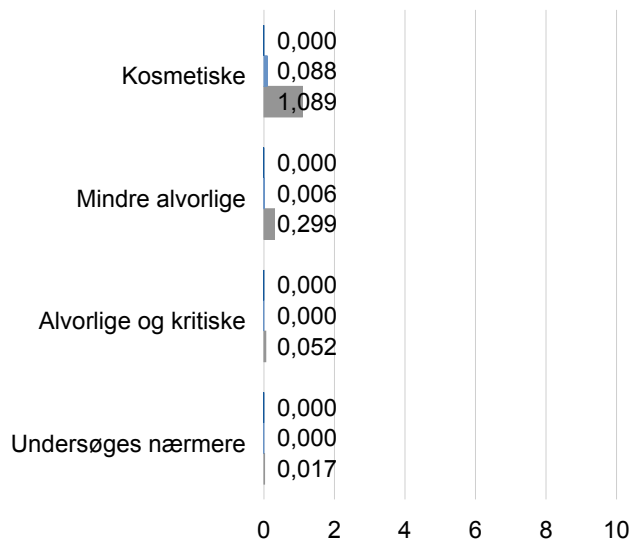
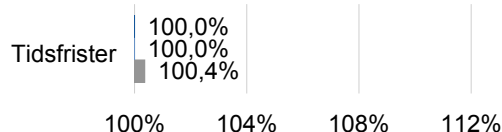
Nøgletal	Karakter	Point	Bygge Rating
Overholdelse af tidsfrister (hvor 100% er bedst)	100,0 %	5	A
Antal kosmetiske mangler	0,000 pr. mio. kr.	5	5 A
Antal mindre alvorlige mangler	0,000 pr. mio. kr.	5	
Antal alvorlige og kritiske mangler	0,000 pr. mio. kr.	5	
Forhold, der skal undersøges nærmere	0,000 pr. mio. kr.	-	
Økonomisk værdiansættelse af mangler (i pct af entreprisensum)	0,000 %	5	
Have manglerne betydning for ibrugtagning af byggeriet?	Nej (ja/nej)	-	
Arbejdsulykker	0,0 pr. mia. kr.	5	A
Kundetilfredshed (hvor 5 er bedst)	5,0 [1 - 5]	5	A
Kundeloyalitet (hvor 5 er bedst)	5,0 [1 - 5]	5	A

### Virksomhedens resultater

Nøgletal	Karakter	Point	Bygge Rating
Overholdelse af tidsfrister (hvor 100% er bedst)	100,0 %	5	A
Antal kosmetiske mangler	0,088 pr. mio. kr.	5	5 A
Antal mindre alvorlige mangler	0,006 pr. mio. kr.	5	
Antal alvorlige og kritiske mangler	0,000 pr. mio. kr.	5	
Forhold, der skal undersøges nærmere	0,000 pr. mio. kr.	-	
Økonomisk værdiansættelse af mangler (i pct af entreprisensum)	0,018 %	5	
Andel sager, hvor manglerne havde betydning for ibrugtagning af byggeriet	0,0 %	-	
Arbejdsulykker	0,0 pr. mia. kr.	5	A
Kundetilfredshed (hvor 5 er bedst)	4,7 [1 - 5]	5	A
Kundeloyalitet (hvor 5 er bedst)	4,7 [1 - 5]	5	A

### Benchmark på nøgleresultater

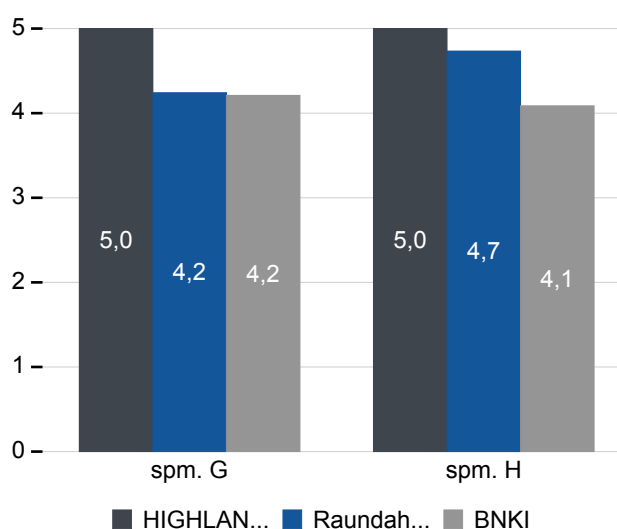
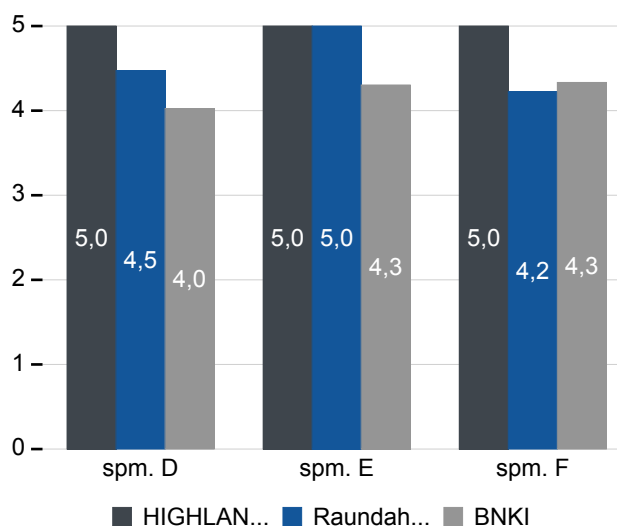
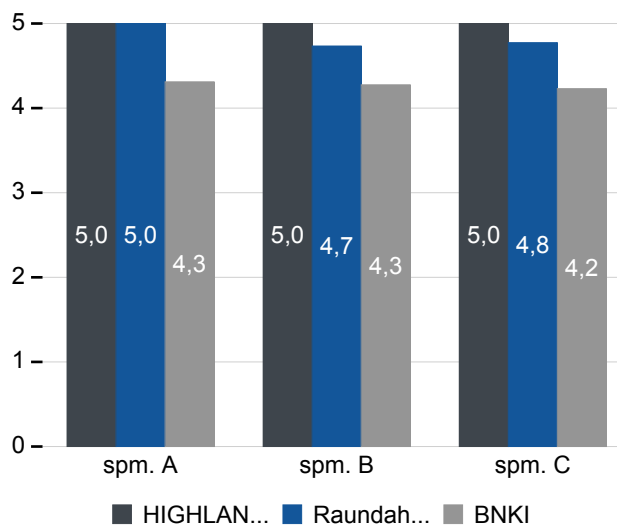
Til højre vises de obligatoriske nøgletal fra evalueringen. Resultatet sammenholdes både med eget virksomhedsgennemsnit og BNKI gennemsnittet.



## Lovpligtig kundetilfredshed

Nøgletalsevalueringen omhandler 8 kundetilfredshedsspørgsmål, som scores med både en karakter og betydning på en skala fra 1-5, hvor 5 er hhv. bedst/vigtigst.

	Projekt		Virksomhed	
	Karakter	Betydning	Karakter	Betydning
A) Entreprenørens evne til at bistå konstruktivt ved projektgennemgangen eller ved planlægning af opgaveløsningen forud for entreprisens opstart på byggepladsen er	5	4	5,0	4,9
B) Entreprenørens evne til at finde løsninger i overensstemmelse med udbudsmaterialets krav og i øvrigt imødekomme bygherrens behov og ønsker inden for de aftalte rammer er	5	4	4,7	4,6
C) Entreprenørens evne til at overholde aftalte tidsplaner og aflevere entreprisen til tiden er	5	4	4,8	4,6
D) Entreprenørens evne til at indgå i dialog om tillægsydelser og priser for disse er	5	4	4,5	4,6
E) Entreprenørens evne til at føre en konstruktiv dialog og medvirke til et godt samarbejde mellem projektets nøglepersoner er	5	4	5,0	4,9
F) Entreprenørens evne til at tage hensyn til byggepladsens omgivelser, f.eks. naboer, beboere, øvrigt personale og evt. brugere af bygningen under arbejdets udførelse er	5	4	4,2	3,9
G) Entreprenørens evne til at medvirke til at gennemføre en tilfredsstillende aflevering er	5	4	4,2	4,6
H) Entreprenørens evne til at levere information om drift og vedligeholdelse i overensstemmelse med udbudsmaterialets krav er	5	4	4,7	4,4
Gennemsnit for kundetilfredshed	5,0		4,7	



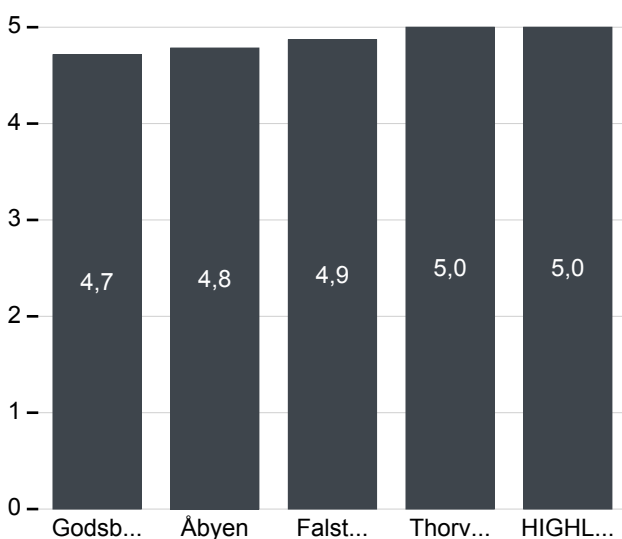
## Udvikling over seneste lovpligtige projekter

Virksomhedens gennemsnit baseres på projekter gennem de seneste tre år.

Udviklingen over de seneste lovpligtige projekter kan derfor være med til at belyse den retning, som de forskellige nøgletal bevæger sig i.

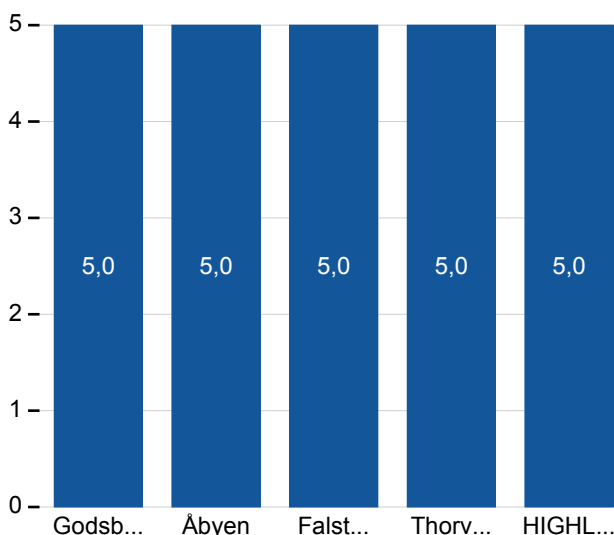
### Kundetilfredshed

Grafen viser udviklingen i kundetilfredshed over de seneste fem lovpligtige projekter.



### Kundelojalitet

Grafen herunder viser udviklingen i kundelojalitet over de seneste fem projekter. Den obligatoriske kundelojalitet baseres på ét spørgsmål: Vil du anbefale entreprenøren igen ved et lignende projekt?



## Udviklingstabel for alle nøgletal

Tabellen nederst giver det samlede overblik over de seneste fem lovpligtige projekter.

	Godsbanen 7 12-12-2016	Åbyen 02-06-2017	Falstersgade 19 01-08-2017	Thorvalksensgade 26, Åarhøus 05-09-2017	HIGHLANDER III 14-09-2017	Gennemsnit seneste evalueringer
Dato	12-12-2016	02-06-2017	01-08-2017	05-09-2017	14-09-2017	
Overholdelse af tidsfrister	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Antal kosmetiske mangler	0,268	0,105	0,000	0,000	0,000	0,120
Antal mindre alvorlige mangler	0,024	0,000	0,000	0,000	0,000	0,007
Antal alvorlige og kritiske mangler	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Forhold, der skal undersøges nærmere	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Økonomisk værdiansættelse af mangler	0,061	0,017	0,000	0,000	0,000	0,025
Havde manglerne betydning for ibrugtagning af byggeriet?	Nej	Nej	Nej	Nej	Nej	0,0%
Arbejdsulykker	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Kundetilfredshed	4,7	4,8	4,9	5,0	5,0	4,8
Kundelojalitet	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
EPSI: Kundetilfredshed	4,00	4,67	5,00	5,00	5,00	4,57
EPSI: Kundelojalitet	4,67	4,67	5,00	5,00	5,00	4,78

# BNKI Evalueringsrapport

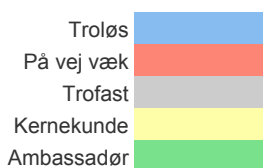
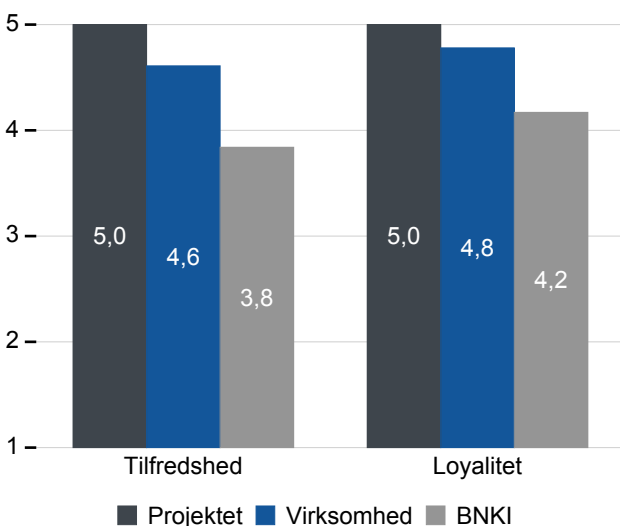
## Epsi tilfredshed

Det overordnede resultat for kundetilfredshed og kundeloyalitet er baseret på hhv. tre spørgsmål for tilfredshed og tre spørgsmål for loyalitet.

Resultatet for det aktuelle projekt sammenholdes med Raundahl & Moesby A/Ss virksomhedsgennemsnit samt byggebranchens benchmark via BNKI.

### Projektets resultat

	Projektet	Raundahl & Moesby A/S	
Tilfredshed	5,00	4,61	3,84
Loyalitet	5,00	4,78	4,17



## Loyalitetssegmentering

Baseret på de anerkendte EPSI standarder for, hvad der kan siges at være en høj tilfredsheds- og loyalitetsscore, er kunden segmenteret i forhold til den kundetype, der bedst karakteriserer kunden.

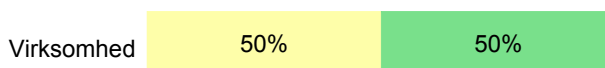
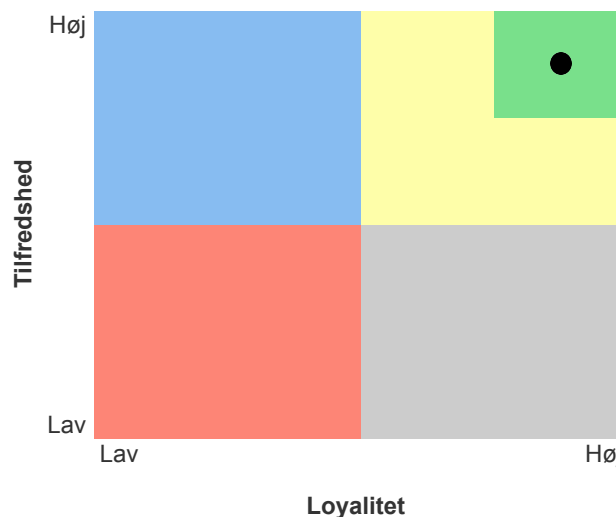
**Ambassadør** – En ambassadør er en kunde, som både er meget tilfreds med virksomheden og samtidigt meget loyal. Kunden anbefaler gerne virksomheden til andre og forventer at fortsætte samarbejdet med virksomheden.

**Kernekunde** – En kernekunde er en tilfreds kunde, som formentligt også vil anbefale virksomheden til andre. Kunden er dog ikke mere loyal, end at den til tider benytter sig af andre udbydere.

**Troløs** – En troløs kunde er en tilfreds, men dog ikke særlig loyal kunde. For denne type kunde betyder tilknytningen til den enkelte virksomhed ikke noget særligt, og til trods for den høje tilfredshed, vil kunden nødvendigvis ikke benytte virksomheden som samarbejdspartner næste gang.

**Trofast** – En trofast kunde er en kunde, som overordnet set er utilfreds med virksomheden, men som dog stadigvæk forventer at benytte sig af den i fremtiden. For denne type kunde har tilfredsheden sandsynligvis kun en lille påvirkning på loyaliteten.

**På vej væk** – En "på vej væk" kunde er en kunde, som er utilfreds og illoyal. Denne kundetype kan i særdeleshed være skadelig for virksomheden, da de ofte vil fortælle andre om de dårlige oplevelser fra samarbejdet samt fravælge at samarbejde med virksomheden igen.



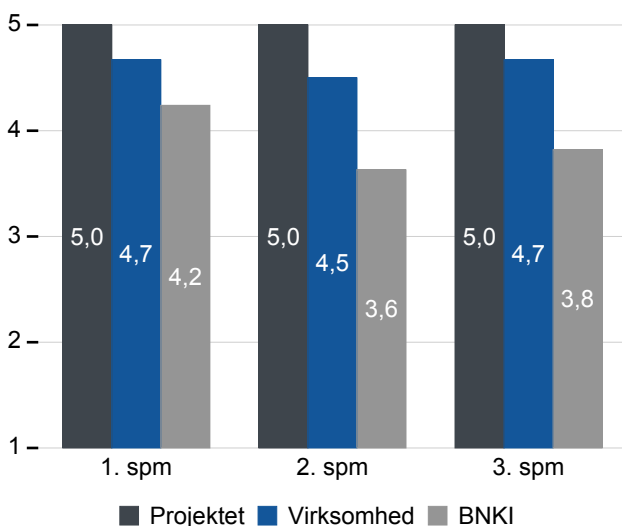
# BNKI Evalueringsrapport

## Tilfredshed

Følgende resultater viser kundens samlede tilfredshed med Raundahl & Moesby A/S på nærværende projekt. Tilfredsheden måles via tre generelle spørgsmål. Derfor beskrives dette resultat som den overordnede tilfredshed med Raundahl & Moesby A/S.

Årsager til denne tilfredshed skal findes gennem de indsats og præstationer, som Raundahl & Moesby A/S har leveret gennem projektet. Forskellige indsatsområder præsenteres i de følgende afsnit.

	Projektet	Virksomhed	
1. På baggrund af din samlede erfaring med Raundahl & Moesby A/S på dette projekt, hvor tilfreds er du så, alt i alt?	5,00	4,67	4,24
2. Hvordan lever Raundahl & Moesby A/S op til dine forventninger?	5,00	4,50	3,63
3. Forestil dig den perfekte virksomhed. Hvor tæt på dette ideal er Raundahl & Moesby A/S?	5,00	4,67	3,82
Gennemsnit	5,00	4,61	3,84

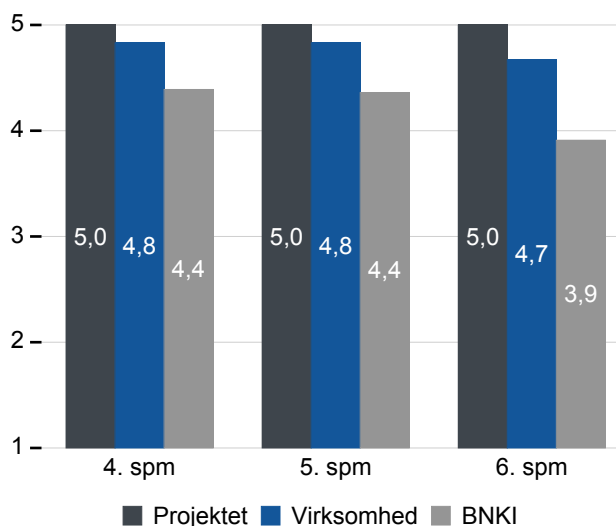


## Loyalitet

Loyalitetsresultaterne præsenteres i følgende tabel og graf. Det er teoretisk en tæt sammenhæng mellem tilfredshed og loyalitet. Graden af tilfredshed kan derfor have en væsentlig indflydelse på den samlede loyalitetsscore.

En meget loyal kunde vil ikke alene anvende Raundahl & Moesby A/S igen ved kommende projekter. Meget loyale kunder er også i højere grad tilbøjelig til at anbefale Raundahl & Moesby A/S til potentielle nye kunder.

	Projektet	Virksomhed	
4. Vil du anbefale Raundahl & Moesby A/S til andre?	5,00	4,83	4,39
5. Vil du anvende Raundahl & Moesby A/S igen ved et lignende projekt?	5,00	4,83	4,36
6. Hvis Raundahl & Moesby A/S og en konkurrerende virksomhed lavede to ens oplæg til dig, ville du så vælge Raundahl & Moesby A/S som samarbejdspartner?	5,00	4,67	3,91
Gennemsnit	5,00	4,78	4,17





## Appendix

### Baggrund og ide

Siden 1. januar 2004 har statslige byggesager over 5 mio. kr. skullet evalueres på en række udvalgte nøgletal. Denne regel blev indført i alment byggeri den 1. marts 2007. I den forbindelse vil regler om nøgletal for entreprenører ved udvælgelse og nøgletalsindsamling under byggeprocessen (evaluering) gælde for byggeprojekter hvis samlede anslåede entreprisesum overstiger 5 mio. DKK ekskl. moms.

Selvom den samlede entreprisesum overstiger 5 mio. DKK skal bygherren kun efterspørge nøgletal for udvælgelse for en konkret entreprisopgave, hvis denne overstiger 1,5 mio. DKK ekskl. moms. Ligeledes skal en konkret entreprisopgave på mere end 300.000 DKK ekskl. moms evalueres – i dette tilfælde indsamles nøgletalsoplysninger under byggeprocessen. Endvidere kan entreprenøren frit vælge at lade en entreprisopgave på under 300.000 kr. ekskl. moms evaluere

Reglerne findes i "Bekendtgørelse om nøgletal for statsbyggerier mv. (nr. 1469 af 16/12/2009)" og i "Bekendtgørelse om nøgletal for alment byggeri mv. (nr. 675 af 18/06/2010)".

Reglerne er et af flere initiativer, staten har taget for at fremme udviklingen i byggeriet i retning af bedre kvalitet, lavere priser, højere produktivitet samt bedre effektivitet.

### Udarbejdelse af nøgletal

Evaluering af en byggesag indebærer, at både bygherre og entreprenør bidrager med oplysninger om den konkrete byggesag. På baggrund af disse oplysninger bliver entreprenøren bedømt og får udleveret et **faktablad** pr. udført entrepris, som bliver evalueret. Når entreprenøren har gennemført minimum tre evalueringer, modtager entreprenøren en **karakterbog**, som indeholder den samlede bedømmelse af de evalueringer, som entreprenøren har fået foretaget gennem de seneste 3 år. Faktabladet, tilknyttet den enkelte entreprisopgave og karakterbogen, giver entreprenøren adgang til at byde på opgaver i statsligt og alment byggeri, og kan desuden anvendes i forbindelse med tilbudsgivning på private byggerier.

### Overblik over nøgletsdefinitioner

#### Overholdelse af tidsfrister

Omhandler den faktiske udførelsestid i forhold til den planlagte udførelsestid korrigeret for tidsfristforlængelser. Udførelsestiden defineres som perioden fra opstart af arbejdet på byggepladsen til den faktiske aflevering. Indgår entreprisen i en samlet afleveringsforretning, vedrører tidsfristen udelukkende den enkelte entreprisopgave. Ved tidsfristforlængelser forstås antallet af arbejdsdage, entreprenøren har fået godkendt som tidsfristforlængelser, uanset årsagen til tidsfristforlængelsen. Nøgletallet kan ikke antage værdier under 100 pct.

### Antal mangler

Antal mangler indført i afleveringsprotokollen klassificeret efter alvor. Mangler opgøres som antal mangler sat i forhold til entreprisesum opgjort pr. million kr. og klassificeres som:

1) *Kosmetiske mangler*: Mangler med ingen eller ubetydelig byggeteknisk betydning, dvs. helt uden eller uden nævneværdig indflydelse på bygningsdelens konstruktion eller funktion. Levetiden for denne og eventuelt tilstødende bygningsdele påvirkes ikke.

2) *Mindre alvorlige mangler*: Mangler med mindre byggeteknisk betydning, dvs. uden nævneværdig eller med mindre indflydelse på bygningsdelens konstruktion eller funktion. Levetiden for denne og eventuelt tilstødende bygningsdele kan blive nedsat, hvis manglen ikke udbedres.

3) *Alvorlige og kritiske mangler*: Mangler med nogen eller stor byggeteknisk betydning, dvs. med indflydelse på bygningsdelens konstruktion eller funktion. Levetiden for denne og eventuelt tilstødende bygningsdele bliver nedsat, hvis manglen ikke udbedres.

4) *Forhold der skal undersøges nærmere*

### Økonomisk værdiansættelse af mangler

Udbedring af mangler målt ved den skønsmæssige, økonomiske værdiansættelse af manglerne fastsat i forbindelse med aflevering sat i forhold til entreprisesummen.

### Manglers betydning for ibrugtagningen

Nøgletallet udgøres af bygherrens svar på følgende spørgsmål: 1) Har der for entreprisen været mangler ved afleveringen, som har vanskeliggjort eller faktisk forhindret den forudsatte brug af væsentlige dele af byggeriet?

### Arbejdsulykker

Arbejdsulykker udtrykt som antal anmeldte arbejdsulykker sat i forhold til entreprisesummen opgjort pr. milliard kr. Arbejdsulykker defineres som »pludselig, uventet og skadevoldende hændelse, som sker i forbindelse med arbejdet, og som medfører personskade«. Der skal medtages hændelser, som medfører uarbejdsdygtighed i 1 dag eller mere udover tilskadekomstdagen. Der medtages kun ikke-personfølsomme oplysninger om antal arbejdsulykker.

### Antal evalueringer

Det antal evalueringer som karakterbogen er udregnet på baggrund af.

### Helt eller delvist afbrudte evalueringer

Hvorvidt der forekommer helt eller delvist afbrudte evalueringer.

### Gennemsnitlig entreprisesum

Den gennemsnitlige entreprisesum for de gennemførte evalueringer opgjort i 2015-priser.

# BNKI Evalueringsrapport

## Kundetilfredshed

Nøgletal om bygherrens (bygherrerådgiverens) tilfredshed med entrepriseopgaven beregnes på baggrund af 8 spørgsmål, hvor bygherren skal angive både sin vurdering af præstation for den pågældende delopgave og den betydning, som delopgaven tillægges. Både ved vurdering af præstation og betydning gives en karakter på en skala fra 1 til 5, hvor 5 angiver bedste præstation henholdsvis største betydning. Vurderer bygherren, at et spørgsmål ikke er relevant, kan bygherren i stedet angive dette. Nøgletallet beregnes som et gennemsnit af bygherrens (bygherrerådgiverens) angivne vurdering med de 8 delopgaver, vægtet med den betydning som delopgaven er tillagt.

## Kundelojalitet

Nøgletal om kundelojalitet udgøres af bygherrens svar på, om bygherren vil benytte entreprenøren igen ved et lignende projekt? Bygherren skal angive sin vurdering på en skala fra 1 til 5, men ved besvarelsen af dette spørgsmål angives ikke betydning. Vurderer bygherren, at spørgsmålet ikke er relevant, kan bygherren i stedet angive dette.

## EPSI

EPSI står for Extended Performance Satisfaction Index og er den europæiske standard for måling af kundetilfredshed og -loyalitet udstedt af EPSI Rating, der fastsætter standarden for måling af kundetilfredshed og loyalitet. Denne platform er desuden godkendt og anvendes af EFQM® (European Foundation for Quality Management) som standard for måling af kundetilfredshed og -loyalitet.

EPSI Kundetilfredshed: Vedrører kundens overordnede tilfredshed målt på baggrund af 3 spørgsmål.

EPSI Kundelojalitet: Vedrører kundens overordnede loyalitet målt på baggrund af 3 spørgsmål.

## Loyalitetssegmentering

Loyalitetssegmentering foretages på baggrund af standarder fra EPSI. Herunder er der anvendt en tredelt skalering, der inddeler kunder i en lav, middel eller høj segmentering inden for hhv. tilfredshed og loyalitet. Denne standard revideres løbende jf. årlige målinger på europæisk niveau fra EPSI. Ud fra en skala fra 1-5 vurderes tilfredshed og loyalitet ift. de tre niveauer.

	Tilfredshed	Loyalitet
Høj	$X \geq 4,55$	$X \geq 4,775$
Middel	$3,65 \leq X < 4,55$	$3,2 \leq X < 4,775$
Lav	$X < 3,65$	$X < 3,2$

## Bülow Management a/s

Bülow Management a/s  
Tranekær  
Dallerupvej 5  
8781 Stenderup

Tlf.: 7020 3006  
e-mail: [bm@bulow.eu](mailto:bm@bulow.eu)

Hjemmeside for BNKI Evaluering: [www.bnki.dk](http://www.bnki.dk)