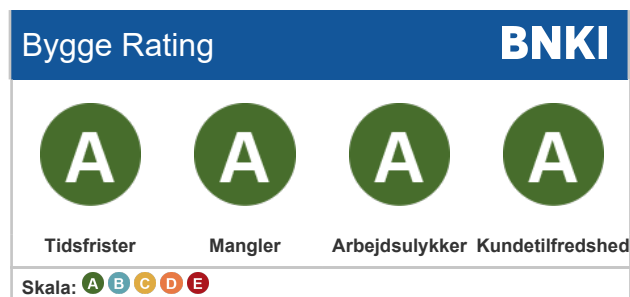


BNKI Evalueringsrapport

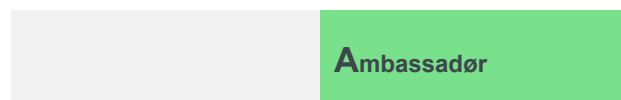
Projekt navn:
Highlander IV

Raundahl & Moesby A/S

Byggerating for projektet:



Loyalitetssegmentering:



Projektets overordnede resultater:

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

Evalueringsdato: 31-08-2018
Bygherre virksomhed: Crescendo
Entreprisetypen: Totalentreprise
Måling: Slutmåling

Bülow Management anbefaler

- Det anbefales, at Raundahl & Moesby A/S arbejder proaktivt med kundetilfredshed.
- Det anbefales, at Raundahl & Moesby A/S løbende afstemmer kundens forventninger.

[Læs anbefaling side 3]

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, så er projektet Highlander IV afleveret før tid, hvor der ikke har været nogen noterede mangler. Tilsammen giver dette karakteren A i både tidsfrister og mangler, hvilket fremviser et billede af, at det har været et vellykket projekt.

Den lovpligtige kundetilfredshedsmåling viser, at Raundahl & Moesby A/S (herefter RM) på projektet har fået 5,0 på en skala fra 1-5, hvor 5 er bedst. Kundetilfredsheden svarer til en 'Unik' kundetilfredshed jf. tolkningsvejledningen s. 2. Karaktererne afspejler, at RM har leveret et projekt, der kan karakteriseres som yderst tilfredsstillende. Ydermere er der ingen parametre for kundetilfredshed, hvor RM falder igennem, idet der på alle parametre er givet karakteren 5.

Det anbefales, at RM får italesat, hvad der blev gjort ekstra godt ved dette projekt, så det kan danne grobund for et proaktivt arbejde med kundetilfredshed. En åben intern dialog i virksomheden og med projektteamet specielt, kan være med til at identificere, hvad kunden mener årsagerne har været til den høje tilfredshed. Disse erfaringer vil kunne benyttes på fremtidige projekter for dermed proaktivt at arbejde med kundens tilfredshed.

For fortsat at imødekomme kundens forventninger og behov, så anbefales det RM, at der på fremtidige projekter foretages forventningsafstemninger og løbende evalueringer. Her vil RM kunne indgå en dialog og forventningerne til projektet kan blive kommunikeret tydeligt. Ved disse tiltag er det vigtigt for RM altid at have fokus på, hvad der skaber bedst værdi for kunden. Denne løbende opfølgning på kundens perspektiver og behov vil øge sandsynligheden for et succesfuldt projekt og fremtidig samarbejde.

Bülow Management anbefaler

- Det anbefales, at Raundahl & Moesby A/S arbejder proaktivt med kundetilfredshed.
- Det anbefales, at Raundahl & Moesby A/S løbende afstemmer kundens forventninger.

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 virksomheder beregnet inden for de seneste 3 år. Projekterne er vægtet ift. entreprisensummen.

Projektets resultater

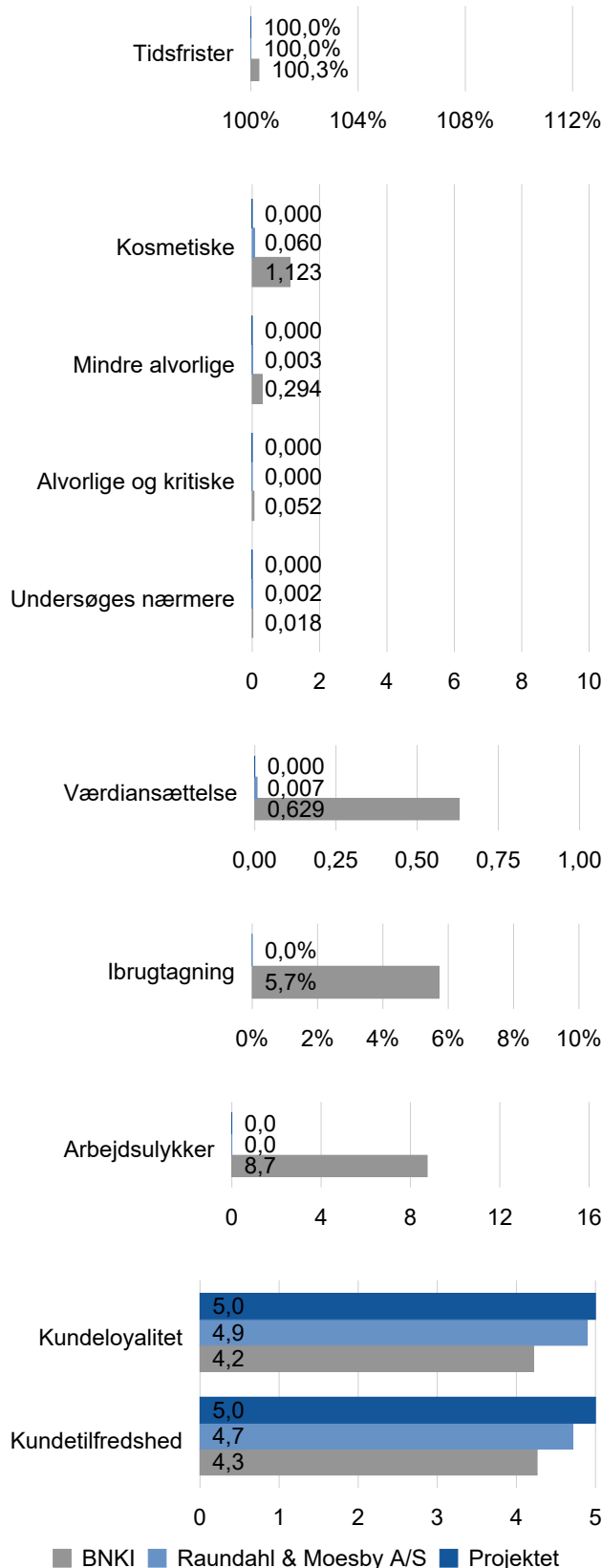
Nøgletal	Karakter	Point	Bygge Rating
Overholdelse af tidsfrister (hvor 100% er bedst)	100,0 %	5	A
Antal kosmetiske mangler	0,000 pr. mio. kr.	5	5 A
Antal mindre alvorlige mangler	0,000 pr. mio. kr.	5	
Antal alvorlige og kritiske mangler	0,000 pr. mio. kr.	5	
Forhold, der skal undersøges nærmere	0,000 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	0,060 pr. mio. kr.	5	5 A
Antal mindre alvorlige mangler	0,003 pr. mio. kr.	5	
Antal alvorlige og kritiske mangler	0,000 pr. mio. kr.	5	
Forhold, der skal undersøges nærmere	0,002 pr. mio. kr.	-	
Økonomisk værdiansættelse af mangler (i pct af entreprisensum)	0,007 %	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)	4,9 [1 - 5]	5	A

Benchmark på nøgleresultater

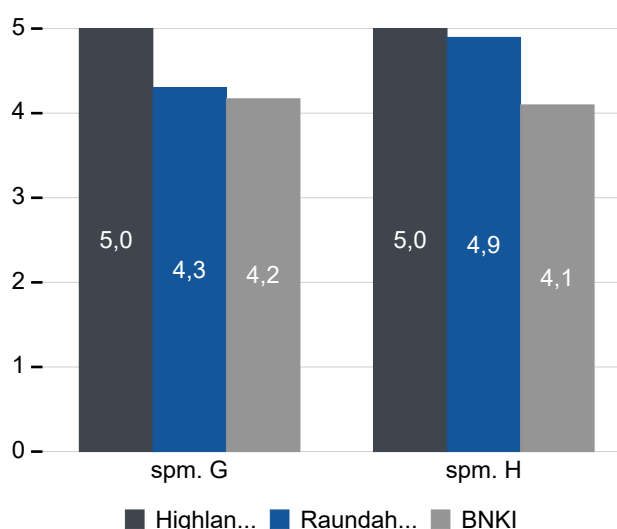
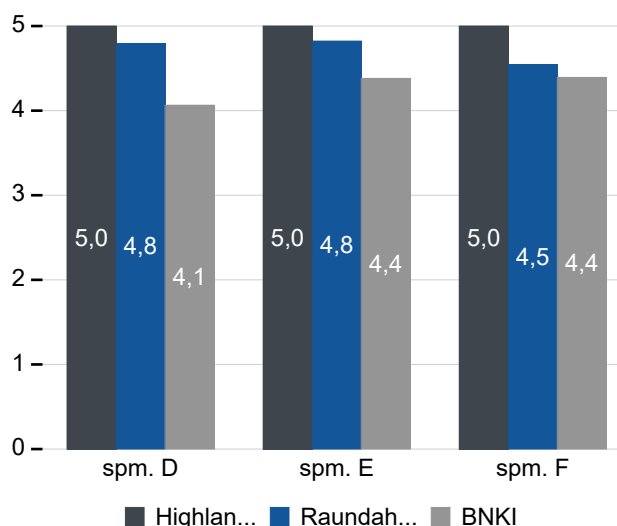
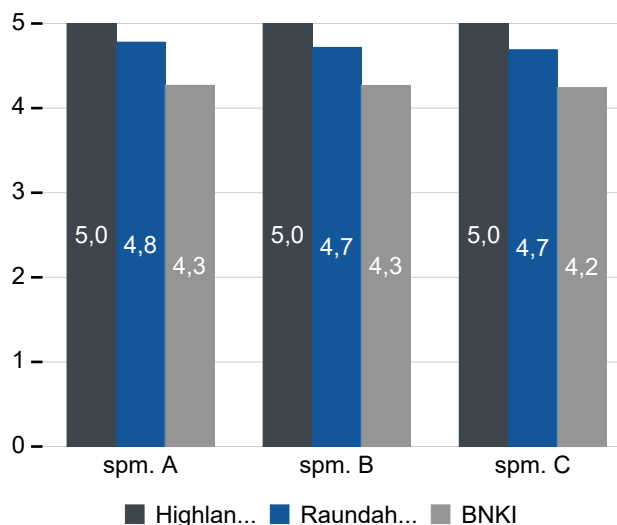
Til højre vises de obligatoriske nøgletal fra evalueringen. Resultatet sammenholdes både med eget virksomhedsgennemsnit og BNKI gennemsnittet.



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	3	4,8	4,7
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	3	4,7	4,2
C) Entreprenørens evne til at overholde aftalte tidsplaner og aflevere entreprisen til tiden er	5	3	4,7	4,4
D) Entreprenørens evne til at indgå i dialog om tillægsydelser og priser for disse er	5	3	4,8	4,2
E) Entreprenørens evne til at føre en konstruktiv dialog og medvirke til et godt samarbejde mellem projektets nøglepersoner er	5	3	4,8	4,5
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	3	4,5	3,7
G) Entreprenørens evne til at medvirke til at gennemføre en tilfredsstillende aflevering er	5	3	4,3	4,6
H) Entreprenørens evne til at levere information om drift og vedligeholdelse i overensstemmelse med udbudsmaterialets krav er	5	3	4,9	4,5
Gennemsnit for kundetilfredshed	5,0		4,7	



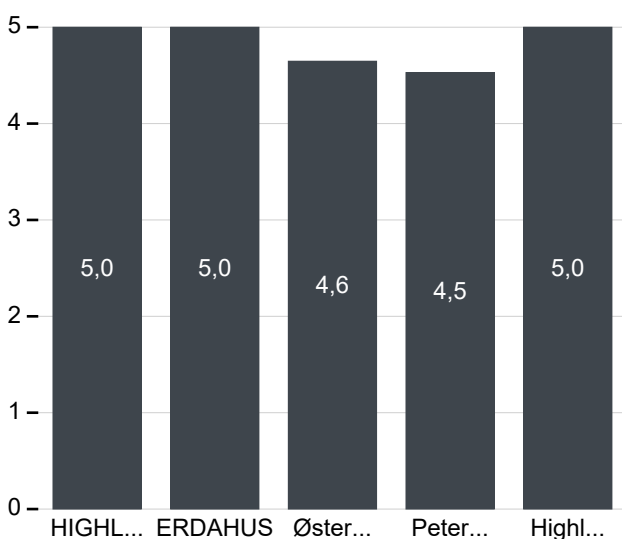
Udvikling over seneste lovpligtige projekter

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.

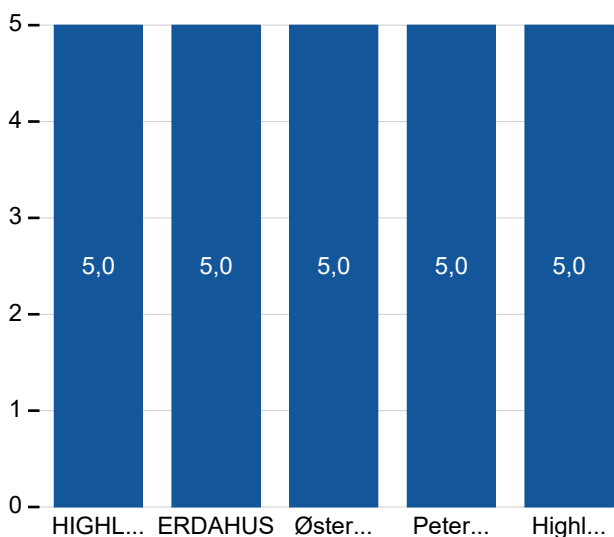
Kundetilfredshed

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.

	HIGHLANDER III 14-09-2017	ERDAHUS 16-05-2018	Østeråparken 06-06-2018	Peter Sabroes Gade 31-07-2018	Highlander IV 31-08-2018	Gennemsnit seneste evalueringer
Dato	14-09-2017	16-05-2018	06-06-2018	31-07-2018	31-08-2018	
Overholdelse af tidsfrister	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
Antal kosmetiske mangler	0,000	0,050	0,020	0,073	0,000	0,040
Antal mindre alvorlige mangler	0,000	0,000	0,005	0,000	0,000	0,002
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	0,010	0,000	0,000	0,003
Økonomisk værdiansættelse af mangler	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000
Harde 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	5,0	5,0	4,6	4,5	5,0	4,7
Kundelojalitet	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0	5,0
EPSI: Kundetilfredshed	5,00	4,67	4,67	4,33	5,00	4,61
EPSI: Kundelojalitet	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00

BNKI Evalueringsrapport

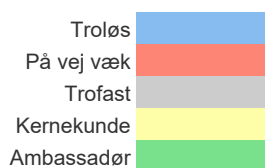
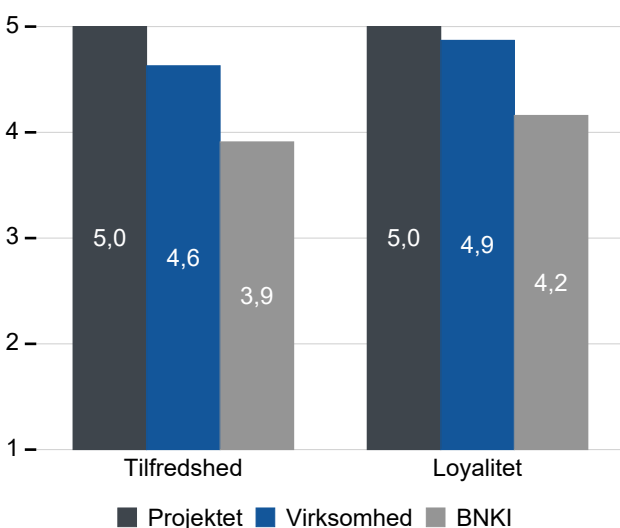
Epsi tilfredshed

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	BNKI benchmark
Tilfredshed	5,00	4,63	3,91
Loyalitet	5,00	4,87	4,16



Se appendix for uddybende forklaring

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.

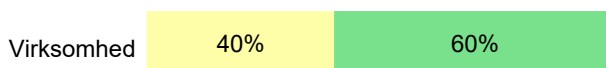
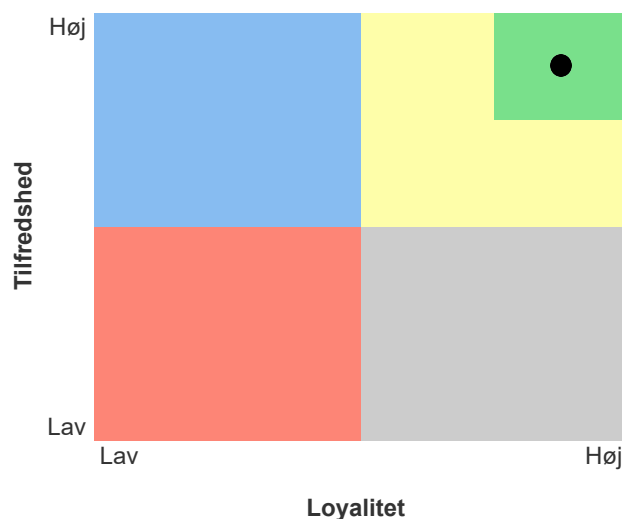
Ambassadør – En ambassadør er en kunde, som både er meget tilfreds med virksomheden og samtidigt meget loyal. Kunden anbefaler gerne virksomheden til andre og forventer at fortsætte samarbejdet med virksomheden.

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.



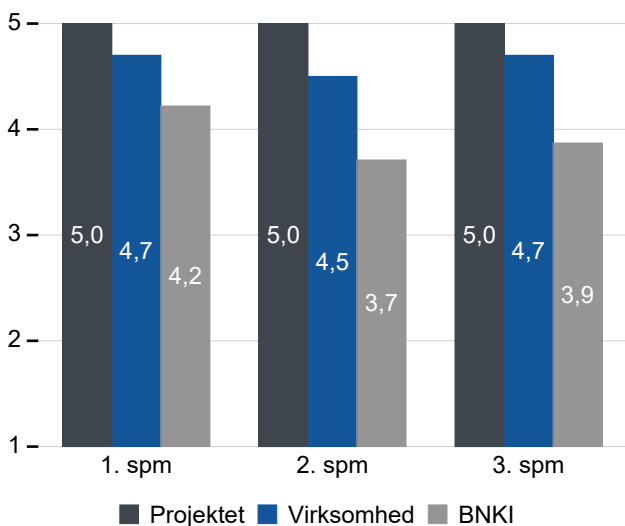
BNKI Evalueringsrapport

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 indsatser og præstationer, som Raundahl & Moesby A/S har leveret gennem projektet. Forskellige indsatsområder præsenteres i de følgende afsnit.

	Projektet	Virksomhed	BNKI benchmark
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	4,70	4,22
2. Hvordan lever Raundahl & Moesby A/S op til dine forventninger?	5,00	4,50	3,71
3. Forestil dig den perfekte virksomhed. Hvor tæt på dette ideal er Raundahl & Moesby A/S?	5,00	4,70	3,87
Gennemsnit	5,00	4,63	3,91

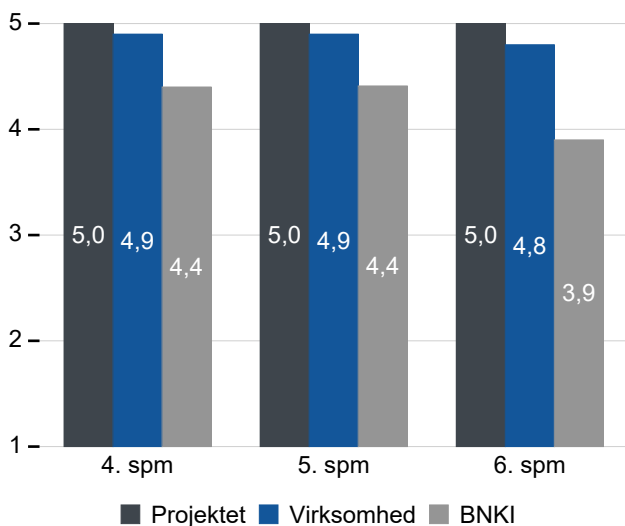


Loyalitet

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	BNKI benchmark
4. Vil du anbefale Raundahl & Moesby A/S til andre?	5,00	4,90	4,40
5. Vil du anvende Raundahl & Moesby A/S igen ved et lignende projekt?	5,00	4,90	4,41
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	4,80	3,90
Gennemsnit	5,00	4,87	4,16



Appendix

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 Kundeloyalitet: 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

Hjemmeside for BNKI Evaluering: www.bnki.dk