

# BNKI Rapport



## BNKI

### Byggeriets Nøgletals- og KundeIndeks

Søhusvej, Ebeltoft

1 evaluering(er) for Entreprenør & Aut. Kloakmester Søren Bertelsen til dato

Udarbejdet af Bülow Management A/S

Rasmus Steen, Analysechef

## Forår

## 2014

## 1 Indholdsfortegnelse

1 Indholdsfortegnelse.....	2
2 Indledning .....	3
2.1. Projektet .....	3
3 Anbefaling.....	4
4 Projektet og virksomheden.....	5
5 Obligatoriske kundetilfredshedsspørgsmål.....	6
6 Udvikling i nøgletal .....	7
6.1. Udvikling i kundetilfredshed og kundelojalitet.....	8
7 EPSI Kundetilfredshed og kundelojalitet .....	9
7.1. Tilfredshed.....	9
7.2. Loyalitet.....	10
8 Loyalitetssegmentering .....	11
8.1. Projektet .....	11
8.2. Virksomhedens kunder .....	12
8.3. BNKI.....	12
9 Obligatoriske nøgletal .....	13
9.1. Tidsfrister .....	13
9.2. Mangler .....	13
9.3. Økonomisk værdiansættelse af mangler.....	14
9.4. Manglernes betydning for ibrugtagning af byggeriet .....	14
9.5. Arbejdsulykker .....	15
9.6. Kundetilfredshed og kundelojalitet .....	15
10 Appendix.....	16
10.1. Baggrund og ide .....	16
10.2. Overblik over nøgletsdefinitioner.....	16

## 2 Indledning

BNKI evalueringen overholder grundlæggende krav om nøgletal ved alment og statsligt byggeri. Ved systematisk anvendelse af BNKI evalueringen fra projekt til projekt, herunder metoder til at skabe øget forventningsafstemning og løbende målinger i projektet med Jeres kunde, danner BNKI evalueringen grundlag for at forbedre resultater igennem byggeriet, projektets økonomi samt kundens tilfredshed og loyalitet. Det vil give en forbedret evaluering, hvilket er en forudsætning for en øget konkurrenceevne ved prækvalifikationer i fremtiden.

Bülow Management vil med denne rapport gå bag om nøgletallene fra evalueringen.

Med udgangspunkt i projektets og virksomhedens nøgletal, samt den dialog som Bülow Management har haft med både projektansvarlige og bygherre, giver Bülow Management en konkret rådgivning og anbefaling.

Rapporten tager derfor udgangspunkt i en konkret rådgivning og anbefaling, for dernæst at præsentere projektets konkrete resultater sammenlignet med både eget virksomhedsgennemsnit og BNKI gennemsnittet.

Yderligere suppleres med en ekstra måling af kundetilfredshed og kundeloyalitet målt efter europæisk standard (EPSI). Det giver mulighed for at vurdere kundens overordnede tilfredshed og loyalitet. Det udmønter sig bl.a. i en loyalitetssegmentering af kunden.

Jeres virksomhed har mulighed for at downloade nyeste karakterbog samt alle faktablade og BNKI Rapporter på [www.bnki.dk](http://www.bnki.dk). Der kræves login til jeres virksomhedsside hvor materialet findes, som kan rekvireres hos Bülow Management A/S på 70 20 30 06 eller [bm@bulow.eu](mailto:bm@bulow.eu).

### 2.1. Projektet

Denne rapport er skrevet for projektet Søhusvej, Ebeltoft.

Projektet er udført for Poul-Erik Clausen Arkitektfirma ApS, på vegne af bygherre i perioden:

**01-07-2012** til **23-08-2013**

Projektet falder ind under kategorien Almen byggeri, og er opført som Nybyggeri i Fagentreprise.

Projektets entreprisenummer ligger i intervallet 500.000-1.000.000 kr..

Projektet er evalueret og godkendt den **09-04-2014**

## 3 Anbefaling

Anbefalingerne er baseret på projektets nøgletal koblet med både virksomhedsgennemsnit og BNKI Gennemsnittet generelt. Desuden anvendes input fra den løbende dialog med projektansvarlige samt bygherre.

Entreprenør & Aut. Kloakmester Søren Bertelsen (herefter SB) har afleveret projektet rettidigt til kunden. Der er i forbindelse med afleveringen af projektet ikke konstateret mangler af nogen art.

Kundetilfredsheden og kundelojaliteten (afsnit 5) viser billedet af en kunde, der har meget tilfreds med SB. Kundetilfredsheden lander på 4,5, mens kundelojaliteten lander på 5,0. Begge nøgletal er målt på en skala fra 1-5 hvor 5 er bedst.

Den overordnede kundetilfredshed peger i samme retning, her lander tilfredsheden på 4,3, mens lojaliteten lander på 5,0.

I Loyalitetssegmenteringen (afsnit 8) kategoriseres kunden på dette projekt som en *Kernekunde* – dvs. en kunde der både er tilfreds og loyal, men dog ikke mere loyal, end at kunden til tider vil anvende andre entreprenører. Erfaringerne viser, at hvis en kunde kan flyttes fra at være *Kernekunde* til *Ambassadørkunde* vil dette typisk bidrage til at øge omsætningen hos entreprenøren, da *Ambassadørkunder* i højere grad vil anbefale entreprenøren til andre og anvende entreprenøren igen ved potentielle nye projekter.

Bülow Management anbefaler derfor SB at tage en opfølgende dialog med bygherren, for derigennem at identificere hvilke områder, der særligt har været bidragende til bygherrens høje tilfredshed.

Et værktøj Bülow Management anbefaler, for på fremtidige projekter at sikre SB en høj tilfredshed og derved en god evaluering, er en forventningsafstemning, eventuelt fulgt op af en midtvejsevaluering. En forventningsafstemning hjælper til med at identificere de områder som SB skal fokusere på, for at imødekomme og overgå kundens forventninger, hvilket typisk vil bidrage til en øget tilfredshed og loyalitet og dermed en endnu bedre evaluering. En midtvejsevaluering foretages midtvejs i projektet og anvendes til at få et indblik i, hvad der indtil videre i projektet har skabt særlig høj tilfredshed hos kunden, samt hvad der på den anden side kan forbedres. Med en midtvejsevaluering opnås en række anbefalinger fra kunden, som er en forudsætning for, at vi kan planlægge vores aktiviteter med hensyntagen til kundens forventninger i den resterende del af byggeriet.

Der er tale om en meget pæn evaluering. Der er derfor lagt et godt udgangspunkt for fremtidige evalueringer her ved Bülow Management.

Hvis I har spørgsmål er I meget velkommen til at kontakte Bülow Management.

## 4 Projektet og virksomheden

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. entreprisesummen.

EPSI kundetilfredshed og kundeloyalitet er en supplerende måling, som alene anvendes i denne BNKI Rapport. Målingen viser kundens overordnede tilfredshed. *Se desuden afsnit 7.*

Nøgletal	Projekt	Virksomhed	
Overholdelse af tidsfrister (hvor 100% er bedst)	100,0	100,0	%
Antal kosmetiske mangler	0,000	0,000	pr. mio kr.
Antal mindre alvorlige mangler	0,000	0,000	pr. mio kr.
Antal alvorlige og kritiske mangler	0,000	0,000	pr. mio kr.
Forhold, der skal undersøges nærmere	0,000	0,000	pr. mio kr.
Økonomisk værdiansættelse af mangler (i pct af entreprisesum)	0,000	0,000	%
Andel sager, hvor manglerne havde betydning for ibrugtagning af byggeriet	nej	0,0	%
Arbejdsulykker	0,0	0,0	pr. mia. kr.
Kundetilfredshed (hvor 5 er bedst)	4,5	4,5	[1- 5]
Kundeloyalitet (hvor 5 er bedst)	5,0	5,0	[1- 5]

EPSI: Kundetilfredshed (hvor 5 er bedst)	4,3	4,3	[1- 5]
EPSI: Kundeloyalitet (hvor 5 er bedst)	5,0	5,0	[1- 5]

I alt har Entreprenør & Aut. Kloakmester Søren Bertelsen 1 gyldig evaluering i karakterbogen, hvoraf Ingen er helt eller delvist afbrudt. Den gennemsnitlige entreprisesum for de evaluerede projekter er 934982 angivet i 2004 kr.

Det anbefales, at sammenholde ovenstående nøgletal mod BNKI Gennemsnittet for at konkretisere, hvad der er en god såvel som mindre god score. I kapitel 9 foretages netop denne sammenligning.

## 5 Obligatoriske kundetilfredshedsspørgsmål

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

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

Tabellen viser kundetilfredsheden ved de konkrete spørgsmål både for projektet og virksomheden.

## 6 Udvikling i nøgletal

Tabellen herunder viser virksomhedens udvikling over de seneste projekter.

Seneste evalueringer for Entreprenør & Aut. Kloakmester Søren Bertelsen						
Nøgletal	Karakter	Karakter	Karakter	Karakter	Karakter	Gennemsnit
Dato					09-04-2014	
Projekt					Søhusvej, Ebeltoft	Seneste evalueringer
Overholdelse af tidsfrister					100,0%	100,0%
Antal kosmetiske mangler					0,000	0,000
Antal mindre alvorlige mangler					0,000	0,000
Antal alvorlige og kritiske mangler					0,000	0,000
Forhold, der skal undersøges nærmere					0,000	0,000
Økonomisk værdiansættelse af mangler					0,000	0,000
Havde manglerne betydning for ibrugtagning af byggeriet?					Nej	0,0%
Arbejdsulykker					0,0	0,0
Kundetilfredshed					4,5	4,5
Kundelojalitet*					5,0	5,0
EPSI: Kundetilfredshed					4,33	4,33
EPSI: Kundelojalitet					5,00	5,00

Ud fra ovenstående tabel kan det konstateres, hvorvidt der er en generel tendens i udviklingen i Jeres virksomhed over de seneste projekter - positiv som negativ.

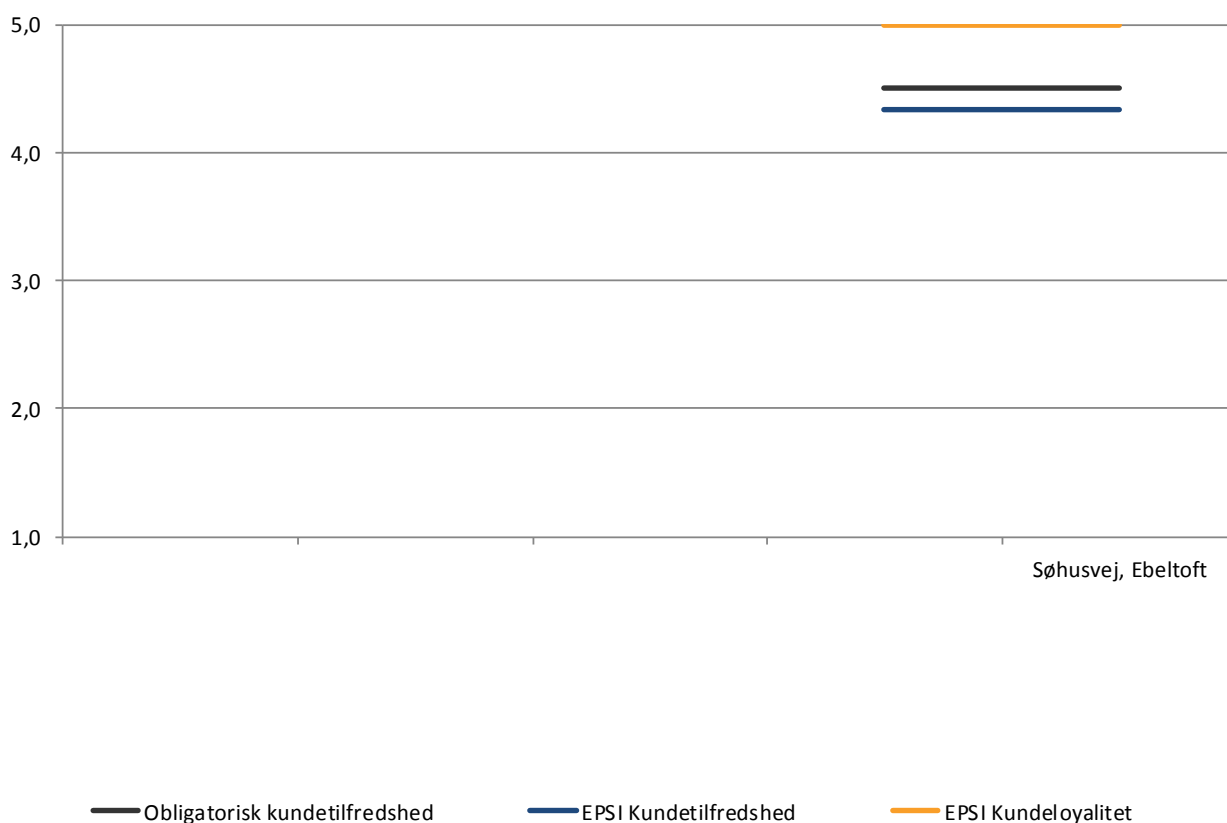
Hvorvidt de forskellige nøgletal ligger på et acceptabelt niveau, kan sammenholdes med BNKI gennemsnittet, som fremgår af afsnit 9.

Udviklingen i både kundetilfredshed og kundelojalitet vises grafisk i følgende afsnit.

# BNKI Rapport

## 6.1. Udvikling i kundetilfredshed og kundelojalitet

Nedenstående graf viser, hvorledes den obligatoriske kundetilfredshedsmåling ved de 8 tilfredsspørgsmål udvikler sig i forhold til EPSI Kundetilfredshed over de seneste projekter. Dette sammenholdes med udviklingen i EPSI Kundelojalitet



EPSI Kundetilfredshed og kundelojalitet (se desuden afsnit 7) angiver kundens overordnede tilfredshed. Dermed fortæller scoren alene, om kunden er tilfreds eller ej, og ikke hvorfor. Hvis vi skal finde årsagerne til kundens tilfredshed, må vi se på de indsatser, som samlet udgør projektet.

De 8 obligatoriske spørgsmål relaterer sig til de indsatser, som samlet dækker jeres projekt. Dog kan der være væsentlige emner, som ikke dækkes af de 8 spørgsmål.

Først og fremmest dannes et overblik over den seneste udvikling for Jeres virksomhed - positiv som negativ. Næst er det vigtigt at bemærke, hvorvidt den obligatoriske kundetilfredshed følger EPSI Kundetilfredshed. Hvis der er en stor variation, bør opmærksomheden rettes mod at finde de årsager, som har resulteret i en højere/lavere score, da en vigtig forklaring i kundens tilfredshed ikke fremgår blandt de 8 obligatoriske spørgsmål.



## 7 EPSI Kundetilfredshed og kundelojalitet

BNKI Evalueringen omfatter en supplerende tilfredsheds- og loyalitetsmåling efter den europæiske standard for måling af kundetilfredshed og kundelojalitet. Se *appendiks for uddybende beskrivelse*.

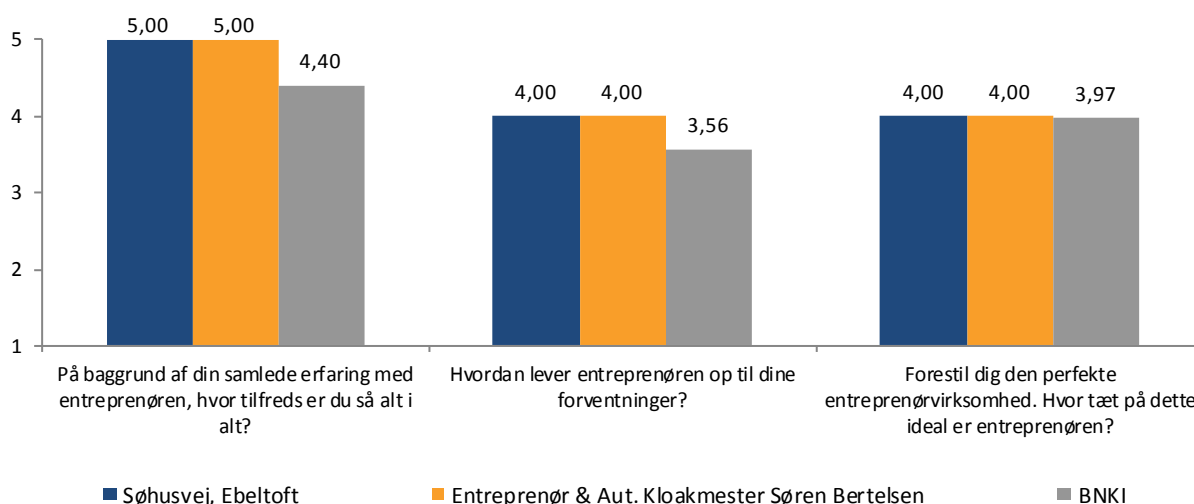
Dermed måles det overordnede resultat for projektet.

### 7.1. Tilfredshed

Tilfredshed måler kundens samlede oplevelse af alle de indsatser den evaluerede og dets medarbejdere gør. Denne kategori er omfattet af 3 spørgsmål.

Spørgsmål - EPSI Kundetilfredshed	Projekt	Virksomhed
På baggrund af din samlede erfaring med entreprenøren, hvor tilfreds er du så alt i alt?	5,0	5,0
Hvordan lever entreprenøren op til dine forventninger?	4,0	4,0
Forestil dig den perfekte entreprenørvirksomhed. Hvor tæt på dette ideal er entreprenøren?	4,0	4,0
<b>Gennemsnit</b>	<b>4,3</b>	<b>4,3</b>

Tilfredse kunder er altafgørende for enhver forretning. Utilfredse kunder fortæller andre om deres utilfredshed, og skifter "leverandør", hvis de kan. Tilfredse kunder fortæller andre om deres tilfredshed, og bliver ved med at handle og mere, jo mere tilfredse de er.



Grafen sammenholder projektet med både eget virksomhedsgennemsnit og BNKI gennemsnittet. Det danner grundlag for at benchmarke projektets resultat mod de totale gennemsnit.

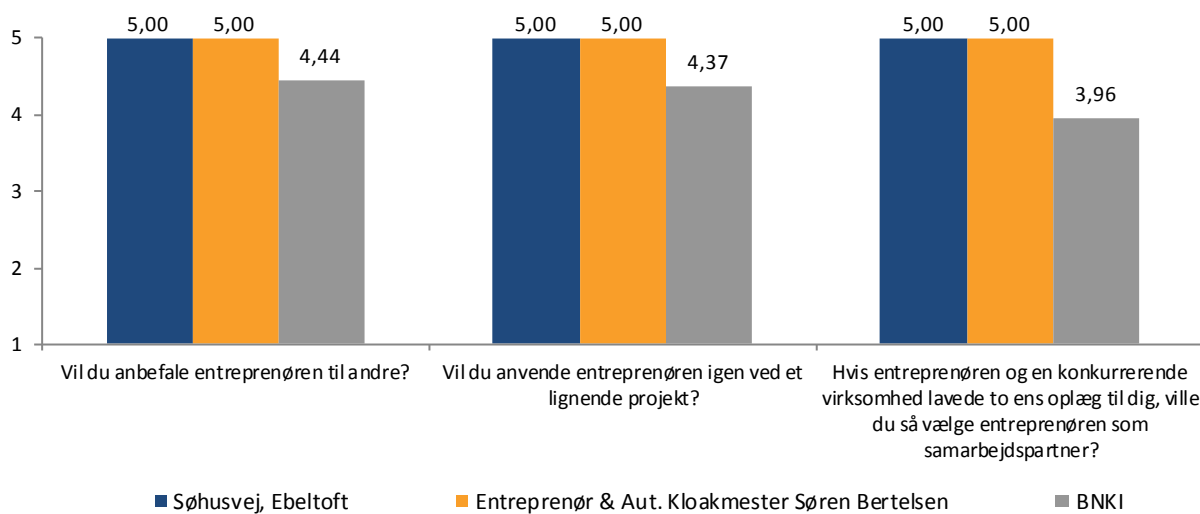
# BNKI Rapport

## 7.2. Loyalitet

Loyalitet måles på baggrund af 3 spørgsmål, som giver et overblik over kundens faktiske loyalitet på baggrund af det aktuelle projekt.

Spørgsmål - EPSI Kundeloyalitet	Projekt	Virksomhed
Vil du anbefale entreprenøren til andre?	5,0	5,0
Vil du anvende entreprenøren igen ved et lignende projekt?	5,0	5,0
Hvis entreprenøren og en konkurrerende virksomhed lavede to ens oplæg til dig, ville du så vælge entreprenøren som samarbejdspartner?	5,0	5,0
<b>Gennemsnit</b>	<b>5,0</b>	<b>5,0</b>

At skabe en høj grad af loyalitet er afgørende, da kunden ikke alene vil anvende jer igen ved et senere projekt, men også videre anbefale jer til potentielle nye kunder.



Grafen sammenholder projektet med både eget virksomhedsgennemsnit og BNKI gennemsnittet.

## 8 Loyalitetssegmentering

Baseret på de anerkendte EPSI standarder for, hvad der kan siges at være en høj tilfredsheds- og loyalitetsscore, samt det indsamlede data fra de gennemførte evalueringer, har vi grupperet kunden/kunderne i den kundetype, der bedst karakteriserer kunden. Dette er gjort for henholdsvis projektet, virksomheden samt for BNKI samlet set.

**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.

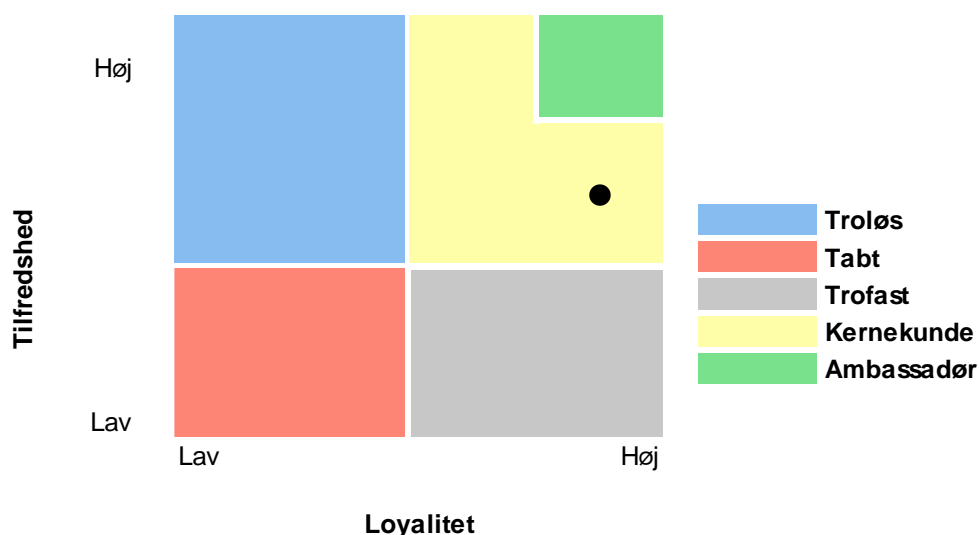
**Kernekunde** – En kernekunde er en tilfreds kunde, som formentligt også vil anbefale virksomheden til andre. Kunden er dog ikke mere loyal, end at den til tider benytter sig af andre udbydere.

**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.

**Tabt** – En "tabt" 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.

### 8.1. Projektet

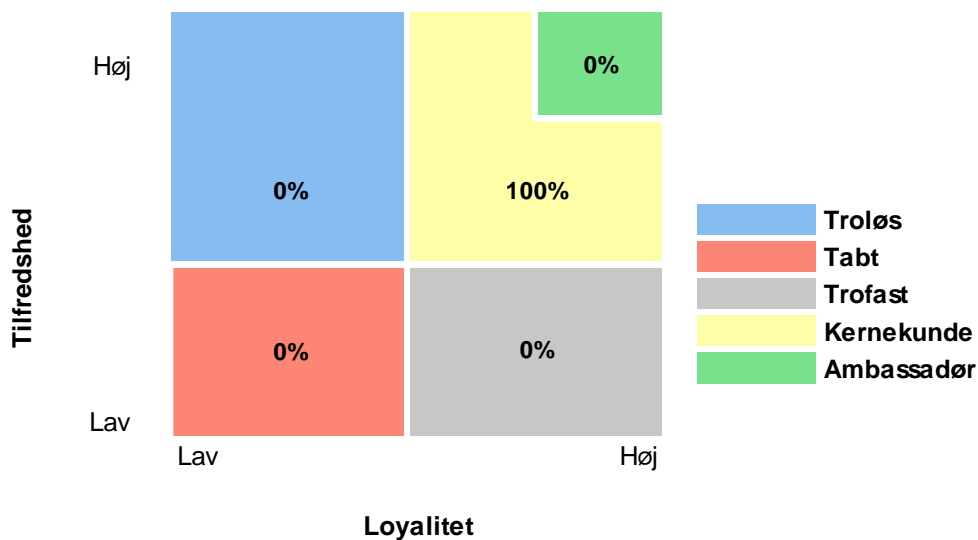


Figuren viser projektet og kundens placering i de 5 områder. Det er vigtigt at overveje, hvad der kan vedholde en tilfreds og loyal kunde, og hvad der skal til, hvis det ønskes at

# BNKI Rapport

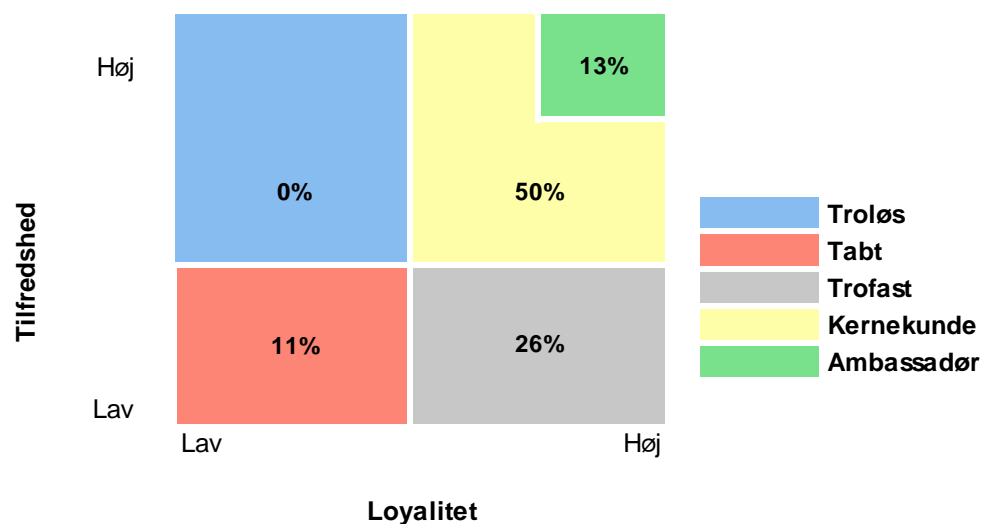
forbedres kundens placering efter aflevering.

## 8.2. Virksomhedens kunder



Baseret på virksomhedens evaluerede kunder, vises her fordelingen i de forskellige segmenter. Fordelingen vises ift. det samlede antal evaluerede kunder.

## 8.3. BNKI



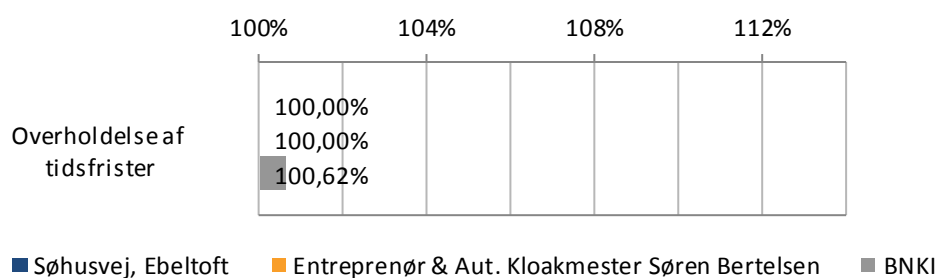
BNKI gennemsnittet viser alle evaluerede projekter. Dermed bliver det muligt at vurdere, hvorvidt det generelle gennemsnit for virksomheden er tilfredsstillende.

BNKI gennemsnittet udvikler sig i takt med, at flere evalueringer gennemføres hos BNKI.

## 9 Obligatoriske nøgletal

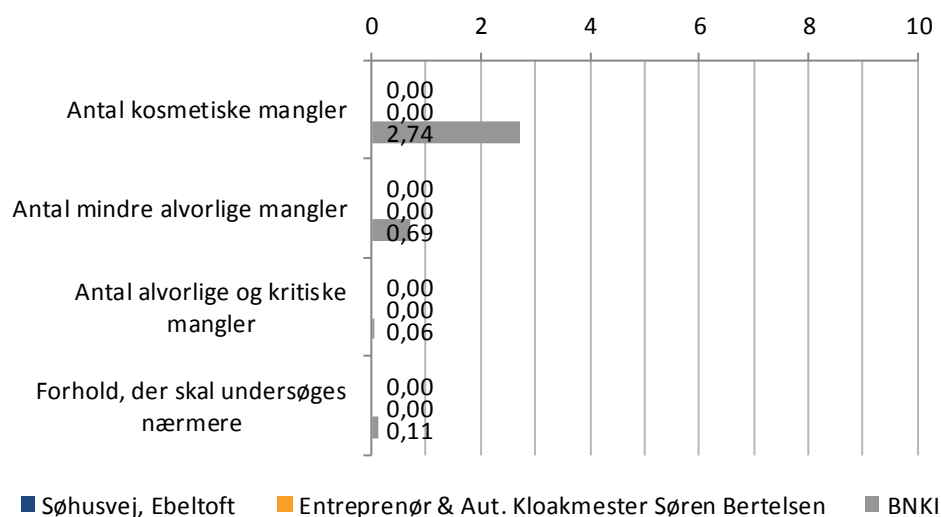
Herunder vises de obligatoriske nøgletal fra evalueringen. Resultatet sammenholdes både med eget virksomhedsgennemsnit og BNKI gennemsnittet.

### 9.1. Tidsfrister



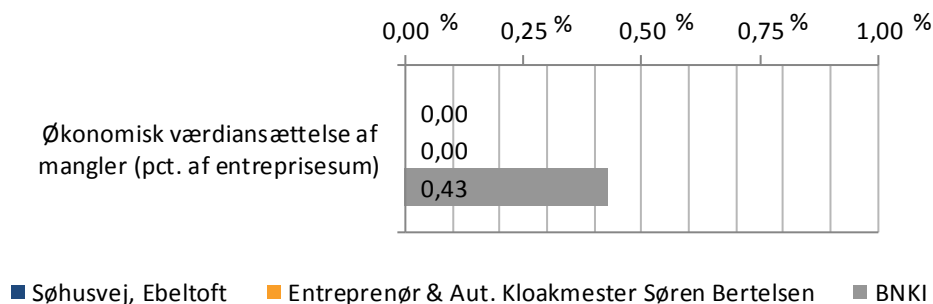
Overholdelse af tidsfrister scores med 100 % som det bedste. Hvis tidsfrister overskrides uden tidsfristforlængelse, vil scoren være over 100 %.

### 9.2. Mangler



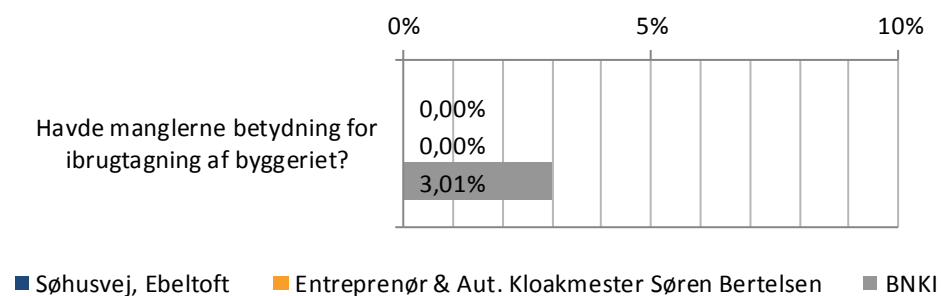
Mangler opgøres som antal mangler pr. mio. kr.

## 9.3. Økonomisk værdiansættelse af mangler



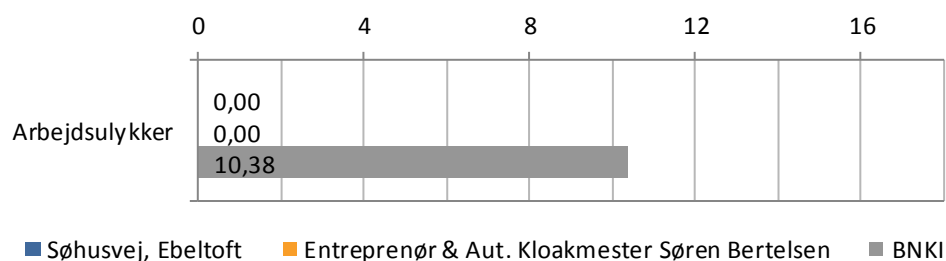
Manglerne værdiansættes som en procentsats ift. entreprisesummen.

## 9.4. Manglernes betydning for ibrugtagning af byggeriet



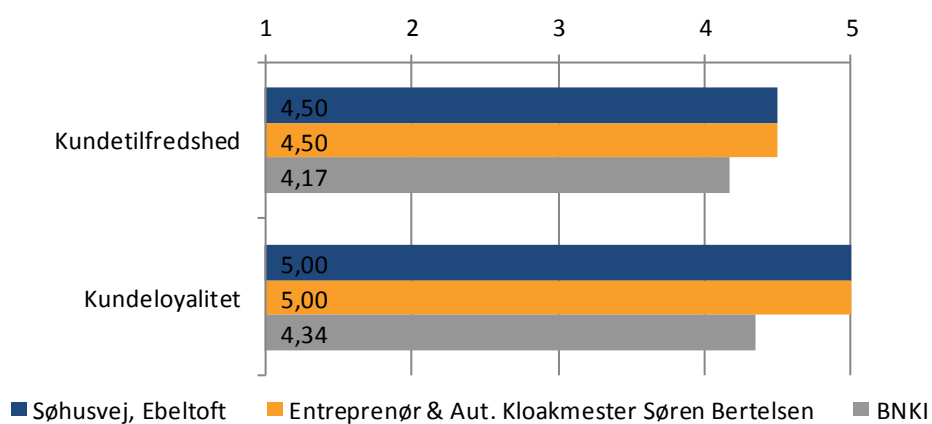
Nøgletallet viser det procentmæssige antal af projekter, hvor manglerne havde betydning for ibrugtagning af byggeriet.

## 9.5. Arbejdsulykker



Arbejdsulykker opgøres som antallet af ulykker pr. mia. kr.

## 9.6. Kundetilfredshed og kundelojalitet



Kundetilfredshed er baseret på gennemsnittet af de 8 obligatoriske kundetilfredshedsspørgsmål.

Kundelojalitet er baseret på spørgsmålet; Vil du anvende virksomheden igen ved et lignende projekt?

Kundetilfredshed og kundelojalitet måles på en skala fra 1-5, hvor 5 er bedst.

## 10 Appendix

### 10.1. 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 entrepriserum overstiger 5 mio. DKK ekskl. moms.

Selvom den samlede entrepriserum 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

Evaluerer 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.

### 10.2. Overblik over nøgletalsdefinitioner

#### 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 entrepriserum 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 entrepriserummen.

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

#### Kundetilfredshed

Nøgletal om bygherrens (bygherrerådgiverens) tilfredshed med entreprisopgaven 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, vægtes med den betydning som delopgaven er tillagt.

#### Kundeloyalitet

Nøgletal om kundeloyalitet 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



# BNKI Rapport

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. Bülow Management A/S har, som et ekstra rådgivende element, medtaget nøgletal, der vedrører kundetilfredshed og kundeloyalitet, målt ud fra EPSI-standarderne. Alt sammen med henblik på at give den evaluerede viden om sin præstation på kundesiden målt ud fra best practice standarden.

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

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

## **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 entreprisenum**

Den gennemsnitlige entreprisenum for de gennemførte evalueringer opgjort i 2004-priser.

## **Bülow Management a/s**

Bülow Management a/s  
Højbjerggaard  
Tårnvej 76, Gl. Højen  
7100 Vejle

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

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