



Strategi 2020

– for Frederiksberg Forsyning A/S



Forord	2
Omverdenen	3
Vores vision	4
Vores mission	5
Strategiske mål	6
Strategiske temaer	7

Strategi 2020 – kunden er i centrum

Det er vores ambition at levere målrettede kvalitetsprodukter, der bidrager til den enkeltes komfort og livskvalitet og skaber merværdi for de mange virksomheder på Frederiksberg.

Strategi 2020 er vejen frem mod at indfri vores ambition.

Omverdenen

- udvikling og forventninger

Forsyningssektoren er under forandring. Det skyldes bl.a., at vi skal tilpasse os kundernes behov og udefrakommende hændelser som ny lovgivning eller klimaforandringer.

Vi har formuleret en ny, revideret strategi i forlængelse af udviklingen. Strategien tager hensyn til de forhold, der forventes at påvirke virksomheden, såvel som til de forventninger, der stilles fra omgivelserne og selskabets ejer.

Nye kundebehov

Som samfundet udvikler sig, opstår der nye behov blandt kunderne. Der opstår muligheder for at levere nye produkter og services.

Ændrede klimaforhold

Lokale og globale klimaforhold betyder, at forsyningssektoren har en unik mulighed for at bidrage positivt til klimamålsætningerne.

Infrastruktur skal følge byudviklingen

Som et af landets ældste forsyningselskaber skal vi udvikle forsyningsnettet sammen med byen. Et ældre forsyningsnet skal fortsat kunne servicere en by i udvikling og forandring.

Sektorudvikling

Forsyningssektoren er under forandring.

Trenden er, at der dannes større regionale selskaber og samarbejder.

Stram regulering

Forsyningssektoren er underlagt en stram regulering, som konstant er under forandring, og som sætter rammerne for virksomhedernes drift og udvikling.

Politiske aftaler

På politisk niveau er der en række forhold, som sætter rammerne for forsyningssektoren, og som derfor skal adresseres.

Økonomisk udvikling

For at sikre rimelige priser for kunderne og fastholde koncernens værdi skal der være et stærkt fokus på effektivisering samtidig med, at der skabes vækst gennem nye serviceydelser.





Vores vision – det, vi stræber efter

Vi går forrest som inspiration for byer og virksomheder ift. etablering og udvikling af miljøvenlige og bæredygtige løsninger. Vi hjælper med at realisere klimatilpasning og CO₂-reduktion.

Vores økonomiske omtanke betyder, at vi altid kan træffe de rigtige valg – både i forhold til kundernes behov og bæredygtige løsninger.

Vi sikrer, at medarbejdernes specialkompetencer og engagement løbende udvikles og matches til vores aktiviteter.

Når både private og virksomheder oplever god service og lave priser, bidrager vi til, at man vælger at bo eller drive virksomhed på Frederiksberg.

Vores mission

– det, vi har sat os for at løse

I Frederiksberg Forsyning bruger vi vores specialkompetencer inden for vand og energi til at skabe øget komfort og livskvalitet for privatkunder og merværdi for virksomheder i forbindelse med levering af vores ydelser.

Vi håndterer og imødegår de udfordringer, der følger af klimatiske ændringer og arbejder med at blive CO₂-neutral i partnerskab med Frederiksberg Kommune.



*Medarbejdernes kompetencer
– matcher forsyningens aktiviteter*

Strategiske mål

– syv mål inden for tre områder

Klimamål

- Den fossile CO₂-udledning på Frederiksberg skal halveres fra 2005 til 2020.
- Der skal maksimalt være 10 cm udledning på terræn på Frederiksberg frem mod år 2100.

Økonomimål

- Omsætningen i virksomheden skal vokse med 50 mio. kr. fra 2015 til 2020 med de samme ressourcer.
- Produktiviteten i virksomheden skal forbedres med 20 % fra 2015 til 2020 som følge af benchmarking.
- Frederiksberg Forsyning skal fastholde sit resultat på 8-12 mio. kr. årligt.

Mål for kundetilfredshed og lave priser

- Mindst 95 % af kunderne er tilfredse eller meget tilfredse med virksomhedens kerneydelser i 2020.
- Vand, kloak og fjernvarme er årligt blandt de mest priseffektive forsyningsselskaber i hovedstadsområdet målt på totalomkostninger (TOTEX).

*Komfort, livskvalitet og bæredygtighed
– er pejlemærker i Frederiksberg Forsyning*

Strategiske temaer

– definerer vores arbejde frem mod 2020

For at sikre, at organisationen trækker i samme retning, er der formuleret en række strategiske temaer, som vil kendetegne Frederiksberg Forsynings arbejde frem mod 2020.

- Vi skal fremme bæredygtige løsninger i alle led af værdikæden.
- Vi skal hjælpe med at realisere bæredygtige projekter.
- Vi skal stå for smart og bæredygtig forsyning.
- Vi skal foretage økonomisk prioritering.
- Vi skal samarbejde med Frederiksberg Kommune om at opnå klima- og miljømål.
- Vi skal styrke virksomheden gennem partnerskaber.
- Det skal være let at være kunde.
- Vores priser skal være bæredygtige.





Strategiske temaer – hvad dækker de over?

Vi skal fremme og understøtte bæredygtige grønne løsninger i alle led af værdikæden

Når Frederiksberg Forsyning identificerer bæredygtige miljømæssige forbedringspotentialer, fx nye bæredygtige teknologier, skal der arbejdes aktivt for at fremme den grønne omstilling eller klimatilpasning ud fra en økonomisk og miljømæssig tilgang.

Et eksempel er omstillingen til CO₂-neutral fjernvarmeproduktion. Her kan virksomheden spille en rolle i forhold til at udbrede nye teknologier.

Vi skal hjælpe med at realisere bæredygtige miljømæssige projekter

At gennemføre projekter på miljøområdet kræver ofte særlig viden om de tekniske forhold. Vi tilbyder støtte til kunder og virksomheder ved at facilitere indsatsen for en bæredygtig udvikling, bygge bro mellem behov og løsning og dermed bidrage til, at den enkelte borger eller virksomhed kan gøre en forskel.

Frederiksberg Forsynings klimafunktion, som bistår kunderne med at skybrudssikre deres ejendomme, er et godt eksempel. Virksomhedens unikke viden om fx hydrologi matches med kundernes behov for at sikre deres ejendom og værdier på den bedst mulige måde.

Når vi bidrager til lokal grøn omstilling – bidrager vi til national omstilling

Vi skal styrke virksomheden gennem partnerskaber

Vi samarbejder med andre forsyningsselskaber, hvor det bidrager til at forbedre økonomien og understøtte en langsigtet strategisk udvikling. Også synergi ved samarbejdet med Frederiksberg Kommune skal udnyttes. Vi indgår i netværk, der er med til at sikre Frederiksbergs interesser inden for alle forsyningssektorer.

Vi er fx en del af det Nationale Vandtestcenter, hvor vi arbejder sammen med virksomheder om at understøtte deres produktudvikling. Både på vand- og spildevandsområdet har vi bidraget til konkrete produkter på markedet.

Vi skal stå for smart og bæredygtig forsyning

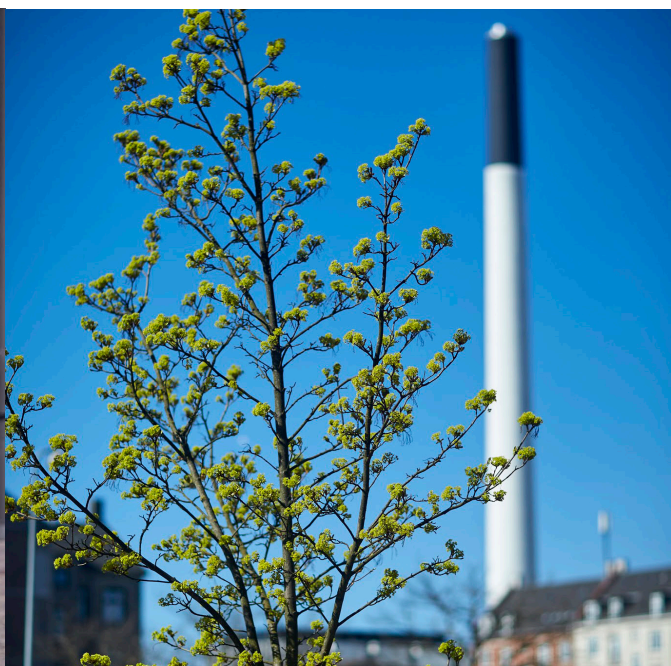
Vi bruger nye teknologier til at styrke vores viden, og det bidrager til effektivitet og bedre ressourceudnyttelse. Nye former for videndeling giver mulighed for effektiviseringer og bidrager til en bedre kundeservice. Udviklingen understøttes med lederuddannelse og efteruddannelse.

Kommende arbejde med Smart City-løsninger vil betyde flere data om både anlæg og forbrug, som kan sikre bedre investeringer og services til kunderne.

Vi skal foretage økonomisk prioritering

Vi har et helhedsperspektiv på investeringer og omkostninger. Forretningsområderne videreudvikles, og der tilbydes tilkøbsprodukter og services. Der skal være fokus på en høj kapacitetsudnyttelse i alle led for at øge den samlede effektivitet. Vi sikrer en sund økonomi ved, at selskabernes gæld ikke belaster koncernen u hensigtsmæssigt.

Vi arbejder bl.a. med asset management, risikostyring og projektledelse for at sikre helhedsbaseret prioritering.



*Vi skal forstå vores kunder
– så vi kan møde deres behov*



Vi skal samarbejde med Frederiksberg Kommune om at opnå klima- og miljømål

Med respekt for lovgivningens rammer udnyttes det nære slægtskab med kommunen til at skabe forbedringer for byens borgere - både i form af service og løsninger.

Aftalen mellem Frederiksberg Forsyning og Frederiksberg Kommune om at klimasikre Frederiksberg viser, hvordan dette samarbejde kan skabe nye løsninger.

Det skal være let at være kunde på Frederiksberg


Det høje grundlæggende serviceniveau betyder sikker forsyning til kunderne. Derudover tilbyder vi ydelser, der understøtter kundernes individuelle behov. Ambitionen er, at virksomheden arbejder med at udvikle nye services og produkter, som tilgodeser kundernes behov. Kunderne vil fortsat opleve, at koncernens medarbejdere er imødekommende og yder en service, som giver en god oplevelse.

Udbredelsen af fjernvarmeunit-ordningen, hvor kunderne finansierer en mere effektiv fjernvarmeunit over varmeregningen, er ét af de tilbud, som gør det lettere at være kunde.

Vores priser skal være bæredygtige

Kunderne oplever, at de får produkter og services af høj værdi i forhold til det, de betaler. Virksomheden arbejder for at fastholde konkurrencedygtige omkostninger sammenlignet med forsyningsselskaber i omegnen på trods af øgede investeringer i infrastruktur. Gennem initiativer, der bidrager til lavere omkostninger, oplever kunderne derfor Frederiksberg Forsyning som konkurrencedygtig.

Gennem Lean arbejder vi på at optimere processer og skabe mere værdi for kunderne.



Frederiksberg Forsyning er der fælles brand for
Frederiksberg Energi A/S-koncernens 10 selskaber.