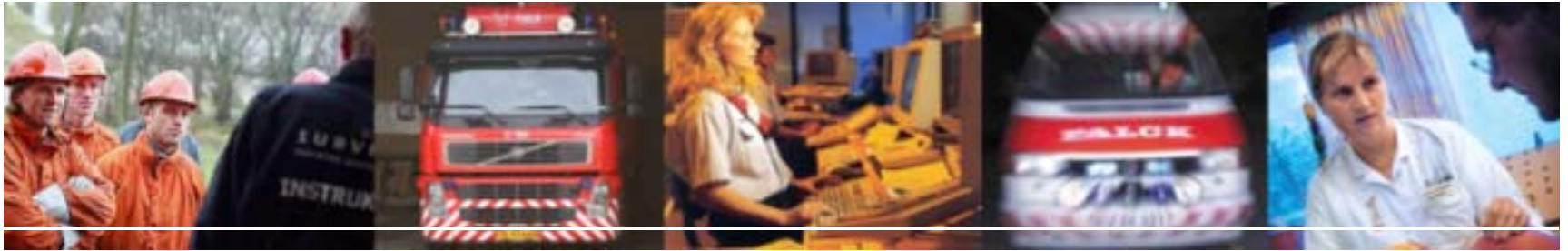




Falck A/S

Indhold



- **Introduktion til Falck**
- **Performance Management**
- **Anvendelsen af BI i forbindelse med målstyringsprojektet**
- **Læringspunkter**

Hovedopgaver i Redningsdivisionen



Ambulance Services

Akutte ambulancer

Hurtige reaktionsenheder med paramedicinere, sygeplejersker og læger.

Andre præhospitale ydelser

Patient Transport

Ikke-akutte liggende patient transporter

Kritisk special transport

Patient transport (S2) – offentligt

Handicap transport for institutioner m.v

Brand

Offentlige brandkontrakter

Industrielle kunder

Lufthavne etc.

Vagtcentral

Udkald, koordinering, disponering af Brand, Ambulance både akutte og ikke akutte ambulances, assistance køretøj og patient transport

Monitorering af forskellige alarm systemer

Kundeservice og vagtcentral for alle ikke akutte opkald.



Performance Management

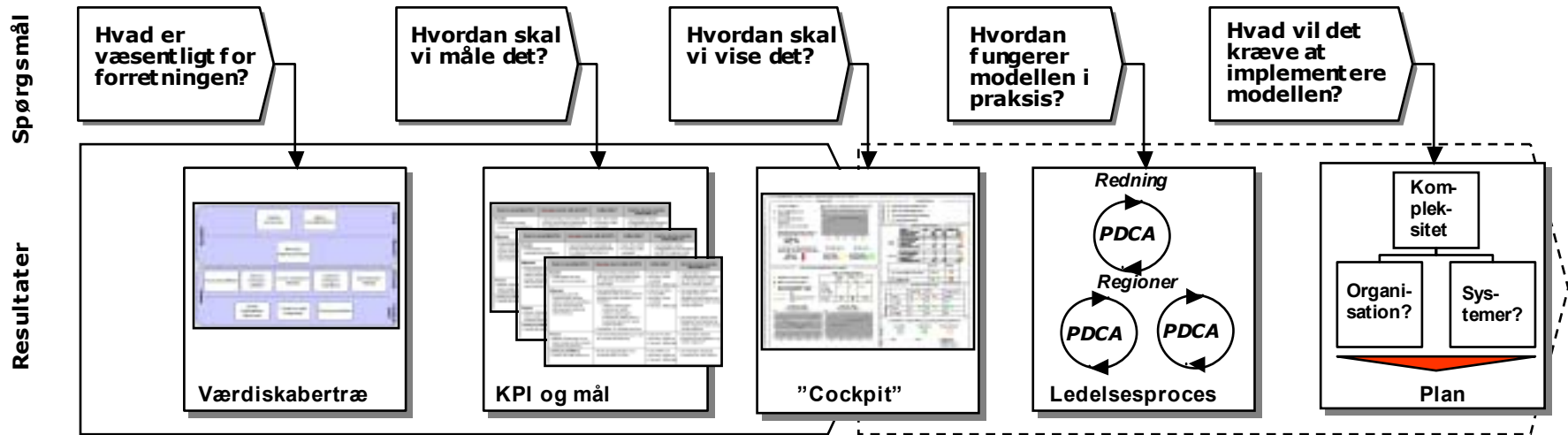
Målsætning for styringsmodel i Region sjælland

- **Klar sammenhæng mellem kunde, økonomi, drift og læring**
 - **Fokuseret ledelsesgrundlag med få, men kritiske nøgletal**
 - **Omfang, indhold og format for ledelsesinformation tilpasset forskellige brugergrupperes behov**
 - **Relevant information hurtig og let tilgængelig for alle brugere**
 - **Ensartet tilgang til at omsætte ledelsesinformation til konkrete beslutninger og handlinger til forbedring af resultater**
 - **Klar sammenhæng mellem kunde, økonomi og drift**

Arbejdsprocessen

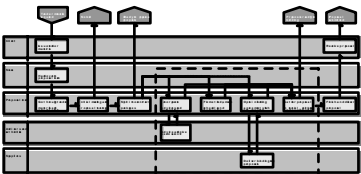
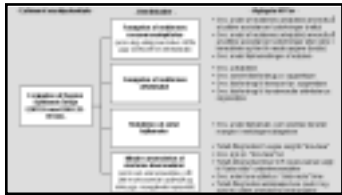
- **To sideløbende projektorløb**
 - Regionsledelsen i region sjælland
 - Forretningen, Driftskontrollere, konsulenter og IT

Hvordan løser vi opgaven?

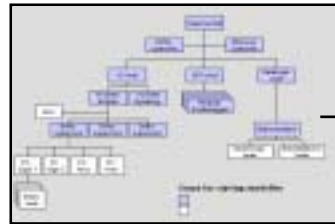


Elementer til at udarbejde en forbedret styringsmodel

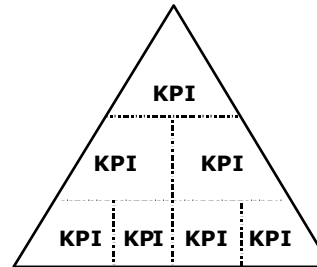
Driftoptimeringsprojektet definerer nye processer og dermed input til de KPI'er, der kan indgå i styringsmodellen



Organisationsdesign definerer procesansvar og ledelsesprocesser og dermed ejerskab for KPIer



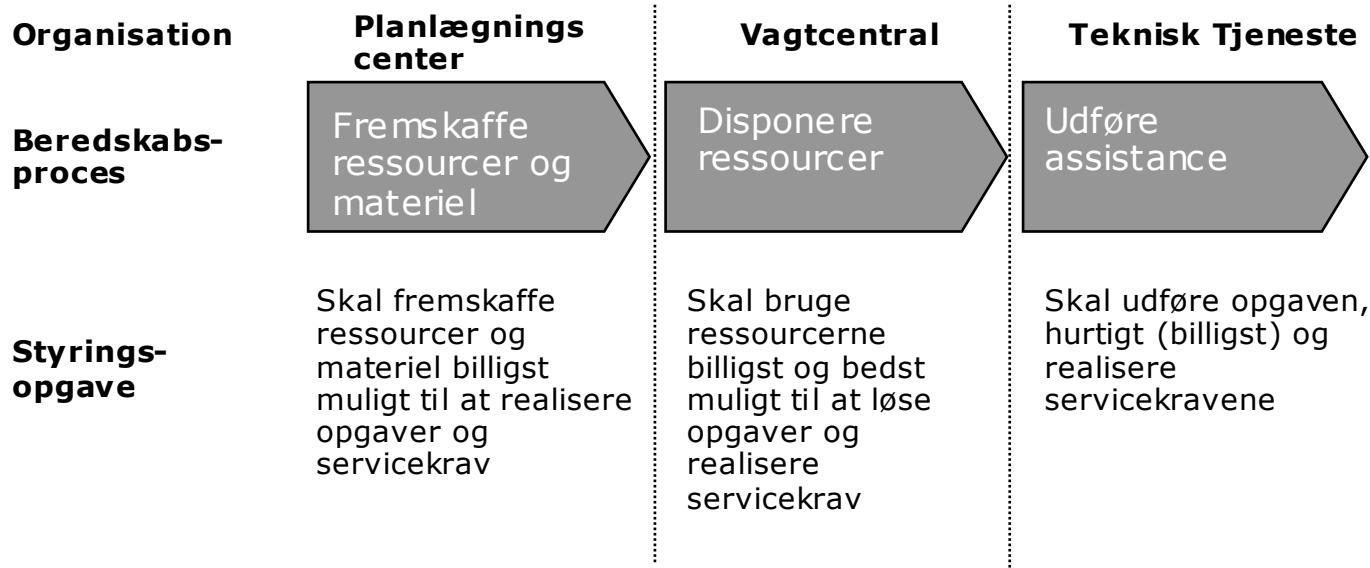
Styringsmodellen definerer styringsroller og sammensætter det samlede KPI hierarki ift. disse



Data warehouse projektet automatisere og omsætter KPI til "cockpits"



Processen og organisation fastlægger ejerskab for KPIer



Mål for Redningschefen

Stilling	Redningschef	
Ansvar	Realisere opgaver og servicekrav effektivt og billigt i regionen	
Dimension	KPI	Hvad måler det?
Kunde	Kundetilfredshed	Evnen til at skabe tilfredse kunder
	Klager	Indikator på kundetilfredshed
	Udkaldetid/ afgangstid	Evnen til at komme ud i bilerne – indvirker direkte på responstid og udnyttelsesgrad
	Håndteringstid	Evnen til at løse opgaven – indvirker på udnyttelsesgrad og kundetilfredshed
Økonomi	EBITA	
	Skadesomk. + skad	Påvirker direkte EBITA
	Ressortomkostning	Evnen til at drifte og vedligehold grej, materiel og bygninger, m.v.
	Timer pr. brand	Effektiviteten pr. brandopgave
	Mødefrekvens- brand	Evnen til at opbygge stabile D-band hold
	Mødt for meget - brand	Evnen til at lave en brandopsætning, der matcher efterspørgsel præcist
Drift	Data-disciplin – TT	Rapporteringskvalitet – indvirker på effektivitet og afregning
	Fixrate	Evnen til at håndtere autohændelser
	Tid pr. km.	Kørselseffektiviteten, påvirker transporttid og dermed tid pr. tur
Kompe-tence	Sygefravær - reddere	Evnen til at skabe fornuftigt arbejdsmiljø og arbejdsbelastning – indvirker på mønstringsbehov
	Arbejdsskader + omkostninger	Evnen til at skabe fornuftigt arbejdsmiljø og arbejdsbelastning – indvirker på mønstringsbehov
	Medar. tilfreds. - reddere	Evne til at skabe et attraktivt og udviklende arbejdsmiljø
	Medarbejderomsæt - reddere	Evne til at fastholde medarbejdere
	LUS/MUS samtaler	Indikator på evne til at udvikle egne medarbejdere

Velkommen til Falck business intelligence

Bruger information

Navn : Benny Steve Jorgensen

Gruppe : Redningschef

Station : [Alle Stationer].[Sjælland]

Vagtoentral : [Alle Vagtoentraler].[Sjælland]

Region : [Alle Vagtoentraler].[Sjælland]

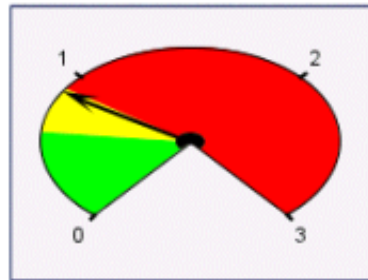
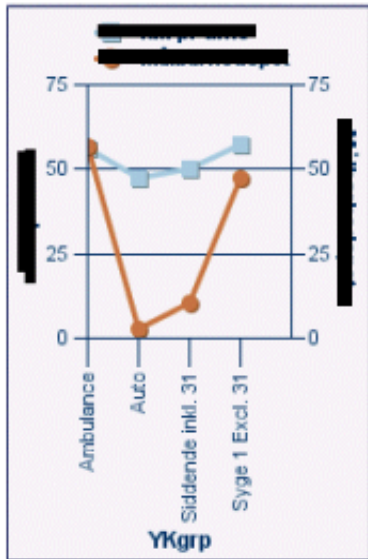
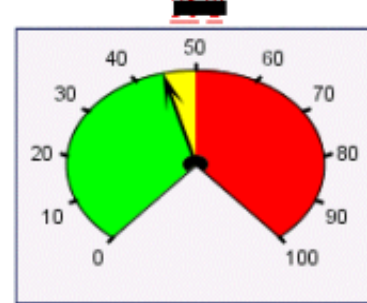
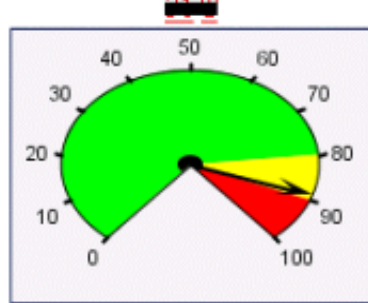
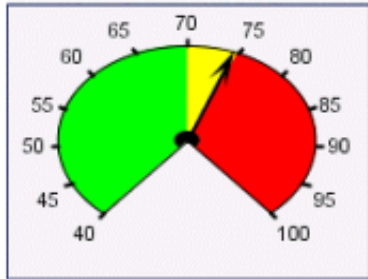
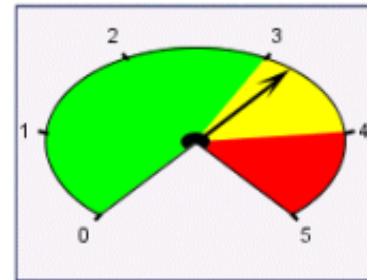
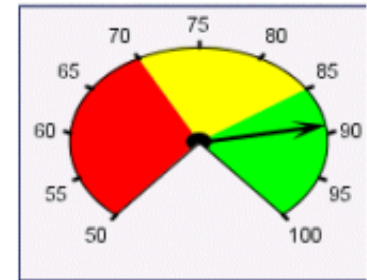
Agent : [Alle Vagtoentraler].[Sjælland]

Driftområde : [Danmark]

Falck uge 37, 8/9/2006 - 14/9/2006

DW Status




Udkaldetid Liggende T

Fix-rate T


Udkaldetid Liggende

File Edit View Data Chart Tools


 Drill Down ▾ ↕ ↕ ↕ |    

 YK-grp Kørselsform Dato (Maaned)
 Liggende ▾ Alle Kørselsformer ▾ 2008 ▾

OBS! Manipulerede data

Stamstation	Gns Udkaldetid pr opgave ↕	Målbarheds pct	Målbare Obs.	Observationer
☐ Sjaelland	3,30	81,2	24589	30272
☒ Omr. Naestved	2,77	88,7	2515	2834
☒ Omr. Slagelse	2,77	76,6	3523	4602
☒ Omr. Nykoebing F	2,89	88,4	2300	2602
☒ Omr. Ringsted	3,24	78,8	1642	2083
☒ Omr. Vordingborg	3,34	83,7	1826	2182
☒ Omr. Kalundborg	3,45	79,8	1880	2357
☒ Omr. Koege	3,47	77,8	3295	4233
☒ Omr. Holbaek	3,66	78,8	4429	5623
☒ Omr. Maribo	3,90	84,9	3061	3606

Udkaldetid Liggende

File Edit View Data Chart Tools








Drill Down ▾
 







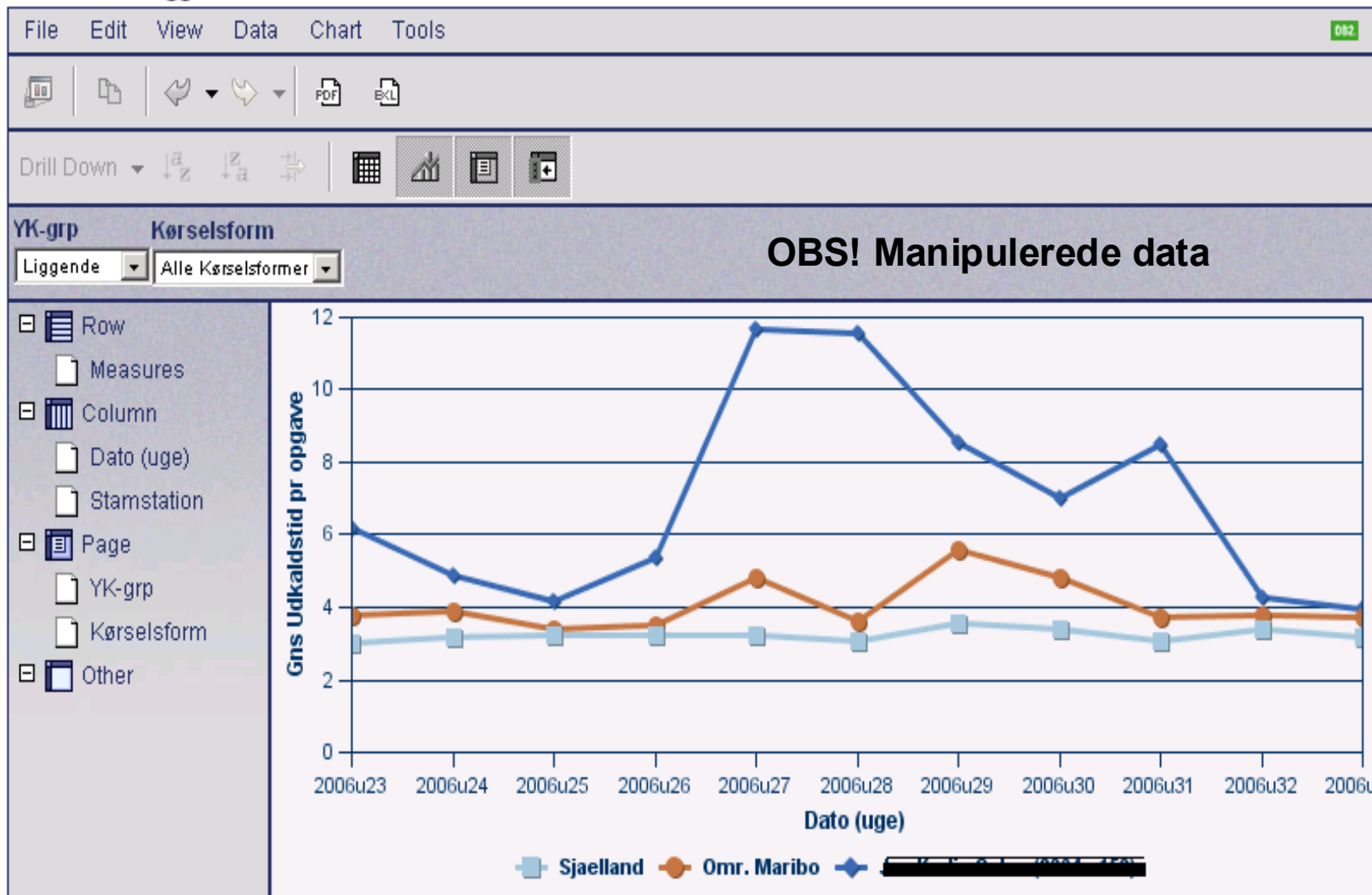
YK-grp **Kørselsform** Dato (Maaned)

Liggende ▾ Alle Kørselsformer ▾ 2006 ▾

OBS! Manipulerede data

Stamstation	Gns Udkaldetid pr opgave	Målbarhedspct	Målbare Obs.	Observationer
[-] Sjaelland	3,30	81,2	24589	30272
[+] Omr. Naestved	2,77	88,7	2515	2834
[+] Omr. Slagelse	2,77	76,6	3523	4602
[+] Omr. Nykoebing F	2,89	88,4	2300	2602
[+] Omr. Ringsted	3,24	78,8	1642	2083
[+] Omr. Vordingborg	3,34	83,7	1826	2182
[+] Omr. Kalundborg	3,45	79,8	1880	2357
[+] Omr. Koege	3,47	77,8	3295	4233
[+] Omr. Holbaek	3,66	78,8	4429	5623
[-] Omr. Maribo	3,90	84,9	3061	3606
[+] Nakskov	2,91	84,4	1129	1337
[+] Maribo	4,51	85,1	1932	2269

Udkaldetid Liggende



Udkaldetider

DATO	Opgave Nummer	Tid i sekunder
02-01-2006	104.058	197
07-01-2006	119.248	175
20-01-2006	153.350	249
23-01-2006	160.952	281
24-01-2006	167.032	166
24-01-2006	166.842	183
24-01-2006	166.981	183
27-01-2006	175.095	167
29-01-2006	179.514	195
01-02-2006	188.651	198
02-02-2006	192.916	99
06-02-2006	200.227	74
06-02-2006	201.323	74
07-02-2006	203.418	179



Læringspunkter

Læringspunkter

- **Et forretningsprojekt**
- **Forventningsstyring / små skridt**
- **Være opmærksom på virksomhedskulturer**
- **Målestyring og KPIer**
 - Alle KPIer skal være dokumenterede EBITA eller serviceniveau drivere
 - En streng og helt entydig opfølgings og ansvars organisationsstruktur i forhold til alle KPIer
 - Udviklingen i KPIerne skal være ultra tilgængelige på alle niveauer i organisationen på alle tidshorisonter
 - KPI resultaterne skal potentielt kunne følges ned i et meget højt detaljeringsniveau
 - KPI Validitet skal være 110% - alle KPIer har tilhørende validitets nøgletal



Falck A/S