

MEDIA NIEUWSBRIEF

NIEUWSBRIEF NUMMER 4 | JULI 2011

DUURZAAM ONTZORGEN VAN KLANTEN

COFELY SERVICES: Stabiliteit, continuïteit, maar vooral groei. Dat zijn de ambities waarmee Cofely Services het groeipotentieel in de servicesmarkt wil benutten. Dit doen we door te investeren in een landelijk netwerk waarin we onze kennis en kunde - een unieke combinatie van expertise op verschillende terreinen - bundelen.



Hans van Happen, lid van het Executive Team van Cofely Nederland

Cofely Services opereert in een markt waarin zich talrijke groeikansen voordoen. Grote bedrijven gaan steeds vaker over tot uitbesteding van het onderhoud en beheer van hun technische installaties. Belangrijke taken die niet tot hun primaire activiteiten behoren, terwijl ze hiervoor wél de rekening betalen. Door de schaarste op de arbeidsmarkt hebben zij bovendien onvoldoende technici met de noodzakelijke kennis in huis. Zo is ABN Amro - één van onze belangrijkste en oudste klanten - in de eerste plaats een financiële en geen technische dienstverlener. Zo'n organisatie gaat bij voorkeur in zee met grote leveranciers die over de nodige slagkracht en schaalgrootte beschikken. Ook duurzaamheid is voor steeds meer klanten een belangrijk thema. Wij anticiperen hierop door ook de implementatie en exploitatie van (duurzame)

energieoplossingen voor onze rekening te nemen waarmee we de performance van installaties en het energiegebruik in bedrijfsprocessen optimaliseren.

MOBILISEREN VAN KENNIS

Om onze dienstverlening in de volle breedte rond klanten te organiseren, hebben we onze verschillende activiteiten in West-Nederland gebundeld in één krachtige Services-organisatie. Dan zijn in totaal ongeveer 600 medewerkers verenigd rond Services. Deze organisatie voert de regie op landelijke klanten en neemt kennisontwikkeling ter hand. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met onze Services-bedrijven in Noord- en Zuid-Nederland. Hierdoor ontstaat een landelijk netwerk waarin wij al onze know-how mobiliseren en alle aspecten van de keten afdekken. We zijn van oudsher een sterke speler in de Randstad, een markt met veel groeipotentieel. Dat is een uitstekende uitvalsbasis om onze kennis en kunde in heel Nederland ten dienste te stellen aan klanten. Onze mensen vertegenwoordigen de klant in de gehele keten en dekken hierbij alle disciplines af. Als je dit goed doet, vervaagt het onderscheid tussen klant en leverancier. Wij zorgen voor goede resultaten door de klant te ontzorgen, maar óók omdat we onze klanten van haver tot gort kennen. Hierdoor kunnen we technologische processen snel doorgronden en hierop pro-actief inspelen. Kennis is de sleutel, want technologie is een alles bepalende factor en ontwikkelt zich

voortdurend. Cofely Services biedt continuïteit en maakt gebruik van de laatste technologische inzichten. Onze medewerkers - van engineers tot monteurs en systeembeheerders - hebben veel kennis van zaken en zijn betrokken bij hun werk. Daarnaast willen we onze mentaliteit als dienstverlener verder ontwikkelen. We beschikken over alle ingrediënten voor een krachtige organisatie waarin verschillende specialisaties elkaar aanvullen en versterken.

INVESTEREN IN GROEI

We staan voor de uitdaging het grote groeipotentieel te benutten in een arbeidsmarkt waar sprake is van een groeiende schaarste aan technici. De ervaring leert dat we hierin uitstekend slagen. Met tot de verbeelding sprekende klanten die de zekerheid bieden dat je óók op langere termijn je kennis en vaardigheden kunt inzetten. Een goed voorbeeld is onze strategische overeenkomst met Schiphol waar we onze dienstverlening in de komende vijf jaar - met vooruitzicht op een contractverlenging van drie jaar - fors uitbreiden. Over deze en andere grote opdrachten kunt u in deze editie van de nieuwsbrief alles lezen. Opdrachten die niet alleen continuïteit bieden aan ons bedrijf en onze aandeelhouders, maar óók aan onze werknemers. Dat dit zijn vruchten afwerpt, blijkt uit het feit dat we in de laatste vijf jaar nauwelijks klanten verloren en onze orderportefeuille zeer goed gevuld is.

HET VERTALEN VAN DE KLANTVRAAG IN TECHNISCHE OPLOSSINGEN

Cofely Services maakt zich op voor een toekomst waarin zij zich profileert als een partner die op geïntegreerde wijze instaat voor het beheer, de exploitatie en het strategisch onderhoud van de technische installaties van klanten. “We hebben de ambitie in de markt de grootste te zijn en te blijven. Hieraan geven we invulling door in partnerships met klanten toegevoegde waarde te creëren. Door de integrale beheersing van processen willen we de prestaties van de techniek verbeteren.” Aan het woord is Fritz Ullrich, Directeur van Cofely Services.

Cofely bevindt zich middenin een transformatie naar een toekomstgerichte organisatie rondom haar Services-activiteiten. Een organisatie die nog beter in staat is in te spelen op de veranderende klantvraag en de kansen die de markt biedt. Om dat bereiken is een nieuwe organisatie opgetuigd die staat als een huis. “Dit is ons eerste antwoord op de ontwikkelingen die zich in de markt voordoen. Zo neemt de behoefte toe aan een partner die in staat is integrale dienstverlening te bieden die de volledige levenscyclus van technische installaties dekt”, vertelt Ullrich. “Door onze organisatie beter toe te rusten op de veranderende klantvraag zijn we in staat nieuwe uitdagingen te benutten. Zo doen zich in de exploitatiefase veel kansen voor. Steeds meer klanten besteden onderhoud en beheer van technische installaties uit. Maar ook sneller verouderende technologie, veranderende toepassingen van installaties en verduurzaming zijn thema's waarvoor wij als dienstverlener oplossingen bieden. Het nieuwe Cofely Services vertaalt de klantvraag in dienstverlenende en technologische oplossingen.”

Het centraal stellen van de klant, een procesgerichte organisatie en innovatie. Dat zijn de sleutelwoorden om het nieuwe bedrijf tot een succes te maken. Ullrich: “De huidige duur van contracten is te kort om op te innoveren. Wij moeten deze cirkel doorbreken door

partnerships op de lange termijn aan te gaan en onze technologische voorsprong verder te ontwikkelen. Hierbij spelen we een steeds sterkere rol, zeker als het gaat om verduurzaming en de relatie met energy efficiency.”

DUURZAME TECHNOLOGIE

Cofely Services zet ook haar expertise in op het gebied van duurzame technologie om een bijdrage te leveren aan een lager energiegebruik van klanten. “Verduurzaming is geen hype, maar een belangrijke ontwikkeling die invloed heeft op hoe organisaties hun bedrijfsvoering inrichten. Wij helpen bedrijven hun propositie op het gebied van maatschappelijk verantwoord ondernemen in de markt te zetten. Een goed voorbeeld is onze overeenkomst met Achmea dat het beheer en onderhoud van haar installaties aan ons heeft uitbesteed. Hierbij leveren we ook een bijdrage aan een substantiële energiebesparing en een minimale milieubelasting van het onderhoudsproces.”

BETERE BEDRIJFSPRESTATIES

Elke klant is uniek en de klantbehoefte varieert, benadrukt Ullrich. “Wij zijn in hart en nieren een technisch dienstverlener en kijken naar klanten door de bril van hun assets. De kunst is hoe we waarde toevoegen en klanten kunnen helpen hun prestaties te verbeteren. Zo is bij datacenters een zo groot mogelijke betrouwbaarheid en beschikbaarheid van installaties het



Fritz Ullrich, Directeur van Cofely Services

belangrijkste uitgangspunt. Voor een verzekeraar gaat het vooral om huisvesting en het thema gebruikerstevredenheid. Hieraan geven we niet alleen invulling door een storingsvrije omgeving te realiseren, maar vooral door goed te begrijpen wat het primaire proces is van klanten en welke invloed technische dienstverlening hierop heeft. Het managen en innoveren hiervan is ons vak. Door toe te zien op een goed functioneren van installaties vanuit de invalshoek van klanten leveren we niet alleen een bijdrage aan een verantwoord gebruik van installaties en middelen, maar ook aan tevreden eindgebruikers. Een tevreden eindgebruiker staat garant voor tevreden klanten.”

DELTA LLOYD GROEP EN EEN PARTNERSHIP TUSSEN TOPSPELERS

Een omvangrijke uitbesteding van talrijke ondersteunende diensten om zich beter te richten op haar kernactiviteiten. Dit besluit van de Raad van Bestuur van Delta Lloyd Groep markeerde in 2002 het startpunt van een omvangrijk outsourcingtraject. "We zochten een topspeler voor de dienstverlening die ons ook als partner in business over relevante ontwikkelingen kan adviseren." Delta Lloyd Groep vond deze partner in Cofely.



Rob Volman, Directeur van het Facilitair Service Bedrijf van Delta Lloyd Groep

Naast een flexibilisering van de kosten was de samenwerking met een partner die alle noodzakelijke kennis in huis heeft in 2004 doorslaggevend bij de keuze voor Cofely, vertelt Rob Volman, Directeur van het Facilitair Service Bedrijf van Delta Lloyd Groep. "Door dit partnership kunnen wij profiteren van de kennisinbreng van een speler met voldoende schaalgrootte en innovatief vermogen om werkzaamheden zo veel mogelijk in eigen beheer te verrichten. Ook is Cofely een goede werkgever voor onze medewerkers die na de uitbesteding deel werden van haar organisatie. Het is een grote onderneming waar zij veel meer mogelijkheden hebben zich te ontwikkelen."

PROFESSIONALISERING

Door de uitbesteding van een omvangrijk pakket van diensten - van het onderhoud aan

gebouwen en elektrotechnische installaties tot de beheerstaken - geeft Delta Lloyd bovendien veel zorgen uit handen. André van 't Holt, Category en Senior Relatiemanager, beaamt dit. "Als financiële dienstverlener zijn we niet deskundig op al deze deelgebieden.

Delta Lloyd Groep heeft hier de 'kunst van het loslaten' eigen gemaakt. We hadden - mede door de fusie tussen Delta Lloyd en Ohra - vier facilitaire bedrijven. Deze zijn samengevoegd tot één facilitair bedrijf dat landelijk de regie voert over alle diensten. Met een enorme professionalisering als resultaat. We hebben beter inzicht in de kosten en kunnen een uniform pakket van diensten aan alle zeven locaties in Nederland bieden. Onze locatiebeheerders doen dit in nauw overleg met Cofely."

Een andere belangrijke rol van Cofely is het inspelen op relevante marktontwikkelingen.

"Wij verwachten dat zij ons hierover proactief



André van 't Holt, Category en Senior Relatiemanager

adviseren. Zo toonde Cofely aan dat in het gebouwbeheersysteem van ons kantoor in Arnhem grote hiaten zaten, wat resulteerde in extreem hoge energiekosten. Door deze systemen te optimaliseren, konden we fors



Sietze de Vries, Servicemanager

op kosten besparen", zegt Servicemanager Sietze de Vries. "In het kantoor in Amsterdam heeft Cofely een klimaatinstallatie gerealiseerd, die niet alleen resulteert in energiebesparing, maar ook bijdraagt aan een grotere human comfort", aldus Volman. "Ook tijdens de crisis heeft Cofely een bijdrage geleverd aan kostenreducties. Dit deed zij door de frequentie van het onderhoud te verlagen zonder concessies te doen aan de kwaliteit van onze technische installaties", beaamt Van 't Holt. ►

NIEUWE ONTWIKKELINGEN

Duurzaamheid en een optimaal technisch beheer zijn twee zijden van dezelfde medaille, vertelt Volman. “Ons rekencentrum in Amsterdam is een grootverbruiker van energie. Cofely zorgt ervoor dat de systemen 24/7 functioneren, maar óók voor energy efficiency zodat het energieverbruik sterk wordt beperkt.” Van 't Holt wijst op de impact van het Nieuwe Werken. “De opkomst van plaats- en tijdonafhankelijk werken zorgt ervoor dat we op onze locaties minder vierkante meters nodig hebben. Dit betekent dat onze gebouwen en de infrastructuur anders ingericht moeten worden. Cofely heeft op het gebied van duurzame technologie veel kennis in huis”, zegt hij. “Het is een goede ontwikkeling dat zij zich transformeert van een bedrijf dat sterk is in technische dienstverlening naar een servicegerichte organisatie. Hospitality is daarbij een belangrijk issue.”

COFELY HELPT ACHMEA BIJ REALISEREN DUURZAME AMBITIES

Achmea - de grootste verzekeringsgroep van Nederland - heeft Cofely ingeschakeld voor het beheer en onderhoud van haar gebouwgebonden installaties in Leeuwarden, Tilburg en Den Bosch. Bovendien levert Cofely een bijdrage aan een aanzienlijke energiebesparing en minimale milieubelasting van het onderhoudsproces. Hiermee helpt zij Achmea bij het verwezenlijken van haar ambitie klimaatneutraal te worden.

Cofely is in de komende zes jaar verantwoordelijk voor onderhoud en beheer van de technische installaties in negen gebouwen, verdeeld over drie locaties met een totale oppervlakte van 126.000 m². Zij ziet toe op een goed functioneren van deze installaties om de continuïteit van de bedrijfsvoering te waarborgen. Tegelijkertijd legt Cofely zich toe op het standaardiseren van huisvestingsprocessen en is zij verantwoordelijk voor het creëren van een werkomgeving die voldoet aan de geldende klimaatseisen. Naast een kostenbesparing van tien procent door het optimaliseren van technische voorzieningen levert Cofely een bijdrage aan een jaarlijkse besparing van twee procent op de energiekosten in alle gebouwen

van Achmea. Duurzame bedrijfsvoering is een belangrijke pijler van de strategie van de verzekeraar. “We willen duurzame waarde creëren voor ons bedrijf, onze klanten, andere stakeholders en de wereld waarin we leven. Met onze kantoren willen we het milieu zo weinig mogelijk belasten. In onze bedrijfsvoering staat duurzaamheid dan ook centraal: in energieverbruik, afvalverwijdering, papier- en watergebruik en inkoop”, vertelt Bart Voortman, Directeur Group Facility Services van Achmea. “We zijn ervan overtuigd dat Cofely met haar expertise op het gebied van duurzame technologie zal bijdragen aan significante besparingen op het energieverbruik en een effectieve reductie van de CO₂ - uitstoot.”

SCHIPHOL SLUIT PARTNERSHIP MET COFELY

Cofely is de komende vijf jaar verantwoordelijk voor onderhoud en beheer van alle gebouwgebonden installaties van de terminals en bijgebouwen van Schiphol. De totale contractwaarde bedraagt circa 40 miljoen euro. Ook neemt Cofely de installaties in de geplande nieuwbouw op het terrein van Schiphol onder haar hoede en breidt zij haar dienstverlening op het terminalcomplex uit.

Cofely heeft een sterke staat van dienst in de internationale luchtvaartindustrie. Zo is Cofely Airport Services wereldwijd verantwoordelijk voor onderhoud en beheer van ruim 35 internationale luchthavens. De ervaringen die hier zijn opgedaan, worden ook op Schiphol toegepast.

Bovendien zet Cofely haar expertise op het terrein van duurzame technologie in met het oog op de verduurzaming van de luchthaven. Cofely en Schiphol gaan op een strategische basis samenwerken. “Cofely garandeert een goede balans tussen preventief en correctief

onderhoud op korte termijn en investeringen op lange termijn. Dit gebeurt in combinatie met een maximale betrouwbaarheid en beschikbaarheid van onze technische installaties”, vertelt Birgit Otto, directeur Asset Management van Schiphol Nederland BV. “Cofely is een partij die proactief ►

meedenkt over de professionalisering van het Asset Management binnen ons terminalcomplex en de verduurzaming van de luchthaven.”

Cofely geeft invulling aan het partnership met Schiphol met een geïntegreerd aanbod van

dienstverlening: van ontwerp tot onderhoud en implementatie. “Onze focus op de onderhoudsmarkt resulteert in substantiële uitbreiding van onze orderportefeuille. Dit geldt niet alleen voor de vastgoedmarkt, maar ook voor de industriële sector. Dit partnership

met Schiphol is hiervan een uitstekende illustratie. Ik ben ervan overtuigd dat wij de luchthaven met onze multidisciplinaire aanpak van onderhoud en beheer daadwerkelijk toegevoegde waarde bieden”, benadrukt Hans van Happen, lid van het Executive Team van Cofely Nederland.



WTC ZET COFELY IN VOOR ONDERHOUD EN BEHEER INSTALLATIES

Het World Trade Center Amsterdam doet in de komende vier jaar een beroep op Cofely voor onderhoud en beheer van haar gebouwgebonden installaties. Hierbij is Cofely ook verantwoordelijk voor de technische ondersteuning aan huurders in het WTC. Een maximale betrouwbaarheid en beschikbaarheid van de technische installaties van het WTC is hierbij het uitgangspunt.

Het WTC op Schiphol rekent Cofely nu ook het WTC in Amsterdam tot haar klantenkring. Haar goede reputatie in de vastgoedmarkt speelde hierbij een doorslaggevende rol. Zo is Cofely verantwoordelijk voor onderhoud en beheer van ruim vijf miljoen m² vastgoed in Nederland. Ook zet zij haar ervaring op het gebied van duurzame technologie in om een bijdrage te leveren aan een lager energiegebruik van het WTC in Amsterdam. Met als ambitie de energieprestaties van gebouwen te verbeteren

en de CO₂ - uitstoot te reduceren. Een verbetering van het leef- en werkklimaat in het WTC voor medewerkers en bezoekers staat ook centraal in de dienstverlening van Cofely. “Wij hebben alle vertrouwen in onze samenwerking met Cofely”, zegt Frank Folkers, Technical & Facility Director van WTC Amsterdam. “Zij garandeert een hoogwaardige kwalitatieve dienstverlening tegen een marktconforme prijs, waarmee wij de kwaliteitsbeleving van onze huurders kunnen verhogen.”

VOOR MEER INFORMATIE OVER COFELY NEDERLAND:

Ingrid Clauwaert

Manager Public Relations
Kosterijland 20, 3981 AJ Bunnik
Tel.: +31 (0)30 656 94 59
Fax: +31 (0)30 656 94 15
ingrid.clauwaert@cofely-gdfsuez.nl
www.cofely-gdfsuez.nl