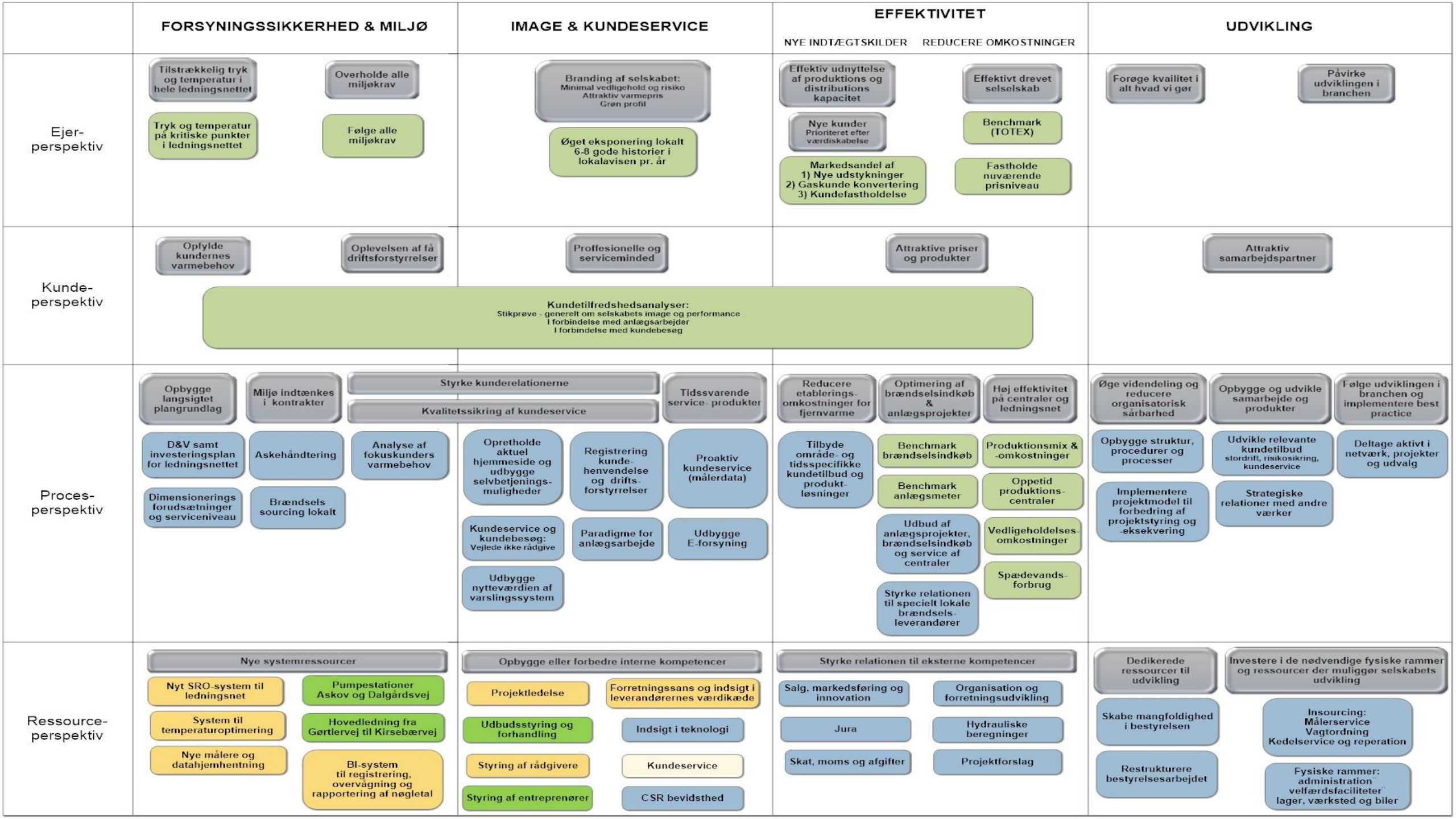


Strategiopfølging

Februar 2018

	FORSYNINGSSIKKERHED & MILJØ	IMAGE & KUNDESERVICE	EFFEKTIVITET		UDVIKLING
			NYE INDTÆGTSKILDER	REDUCERE OMKOSTNINGER	
Ejer-perspektiv	Tilstrækkelig tryk og temperatur i hele ledningsnettet Overholde alle miljøkrav Tryk og temperatur på kritiske punkter i ledningsnettet Følge alle miljøkrav	Branding af selskabet: Minimal vedligehold og risiko Attraktiv varmepriis Grønprofil Øget eksponering lokalt 6-8 gode hstrier i lokalavisen pr. år	Effektiv udnyttelse af produktions og distributions kapacitet Nye kunder Prioriteret efter værdiskabelse Markedsandel af 1) Nye udstykninger 2) Gaskunde konvertering 3) Kundefastholdelse Effektivt drevet selselskab Benchmark (TOTEX) Fastholde nuværende prisniveau	Forøge kvalitet i alt hvad vi gør Påvirke udviklingen i branchen	
Kunde-perspektiv	Opfylde kundernes varmebehov Oplevelsen af få driftsforstyrrelser	Professionelle og serviceminded	Attraktive priser og produkter		Attraktiv samarbejdspartner
	Kundetilfredshedsanalyser: Stikprøve - generelt om selskabets image og performance I forbindelse med anlægsarbejder I forbindelse med kundebesøg				
Proces-perspektiv	Opbygge langsigtet plangrundlag Miljø indtænkes i kontrakter D&V samt investeringsplan for ledningsnettet Askehåndtering Dimensionerings forudsætninger og serviceniveau Brændsels sourcing lokalt	Styrke kunderelationerne Kvalitetssikring af kundeservice Analyse af fokuskunders varmebehov	Tidssvarende service- produkter Opretholde aktuel hjemmeside og udbygge selvbetjenings-muligheder Registrering kunde-henvendelse og drifts-forstyrrelser Proaktiv kundeservice (målerdata) Kundeservice og kundebesøg: Vejlede ikke rådgive Udbygge nytteværdien af varslingsystem Paradigme for anlægsarbejde Udbygge E-forsyning	Reducere etablerings-omkostninger for fjernvarme Optimering af brændselsindkøb & anlægsprojekter Høj effektivitet på centraler og ledningsnet Tilbyde område- og tidsspecifikke kundetilbud og produkt-løsninger Benchmark brændselsindkøb Benchmark anlægsmeter Udbud af anlægsprojekter, brændselsindkøb og service af centraler Styrke relationen til specielt lokale brændsels-leverandører Produktionsmix & -omkostninger Oppetid produktions-centraler Vedligeholdelses-omkostninger Spødevands-forbrug	Øge videndeling og reducere organisatorisk sårbarhed Opbygge og udvikle samarbejder og produkter Følge udviklingen i branchen og implementere best practice Opbygge struktur, procedure og processer Udvikle relevante kundetilbud stordrift, risikosikring, kundeservice Deltage aktivt i netværk, projekter og udvalg Implementere projektmodel til forbedring af projektstyring og -eksekvering Strategiske relationer med andre værker
Ressource-perspektiv	Nye systemressourcer Nyt SRO-system til ledningsnet System til temperaturoptimering Nye målere og datahjemhentning Pumpestationer Askov og Mannehøj Distributionsledning fra Gørtlervej til kirsebærvej BI-system til registrering, overvågning og rapportering af nøgletal	Opbygge eller forbedre interne kompetencer Projektledeelse Udbudsstyring og forhandling Styring af rådgivere Styring af entreprenørere Forretningssans og indsigt i leverandørernes værdikæde Indsigt i teknologi Kundeservice CSR bevidsthed	Styrke relationen til eksterne kompetencer Salg, markedsføring og innovation Jura Skat, moms og afgifter Organisation og forretningsudvikling Hydrauliske beregninger Projektforslag		Dedikerede ressourcer til udvikling Skabe mangfoldighed i bestyrelsen Restrukturere bestyrelsesarbejdet Investere i de nødvendige fysiske rammer og ressourcer der muliggør selskabets udvikling Insourcing: Målerservice Vagtordning Kedelservice og reparation Fysiske rammer: administration velfærdsfaciliteter lager, værksted og biler

	FORSYNINGSSIKKERHED & MILJØ	IMAGE & KUNDESERVICE	EFFEKTIVITET		UDVIKLING
			NYE INDTÆGTSKILDER	REDUCERE OMKOSTNINGER	
Ejer-perspektiv	Tilstrækkelig tryk og temperatur i hele ledningsnettet Tryk og temperatur på kritiske punkter i ledningsnettet Overholde alle miljøkrav Følge alle miljøkrav	Branding af selskabet: Minimal vedligehold og risiko Attraktiv varmepris Gren profil Øget eksponering lokalt 6-8 gode historier i lokalavisen pr. år	Effektiv udnyttelse af produktions og distributions kapacitet Nye kunder Prioriteret efter værdiskabelse Markedsandel af 1) Nye udstykninger 2) Gaskunde konvertering 3) Kundefastholdelse	Effektivt drevet selskab Benchmark (TOTEX) Fastholde nuværende prisniveau	Forøge kvalitet i alt hvad vi gør Påvirke udviklingen i branchen
Kunde-perspektiv	Opfylde kundernes varmebehov Oplevelsen af få driftsforstyrrelser	Professionelle og serviceminded	Attraktive priser og produkter	Attraktiv samarbejdspartner	
	Kundetilfredshedsanalyser: Stikprøve - generelt om selskabets image og performance I forbindelse med anlægsarbejder I forbindelse med kundebesøg				
Proces-perspektiv	Opbygge langsigtet plangrundlag Miljø indtænkes i kontrakter D&V samt investeringsplan for ledningsnettet Askehåndtering Dimensionerings forudsætninger og serviceniveau Brændsels sourcing lokalt	Styrke kunderelationerne Kvalitetssikring af kundeservice Analyse af fokusunders varmebehov	Tidssvarende service- produkter Opretholde aktuel hjemmeside og udbygge selvbetjenings-muligheder Registrering kunde-henvendelse og drifts-forstyrrelser Proaktiv kundeservice (målerdata) Kundeservice og kundebesøg: Vejlede ikke rådgive Paradigme for anlægsarbejde Udbygge E-forsyning Udbygge nytteværdien af varslingssystem	Reducere etablerings- omkostninger for fjernvarme Optimering af brændselsindkøb & anlægsprojekter Høj effektivitet på centraler og ledningsnet Tilbyde område- og tidsspecifikke kundetilbud og produkt-løsninger Benchmark brændselsindkøb Benchmark anlægsmeter Udbud af anlægsprojekter, brændselsindkøb og service af centraler Styrke relationen til specielt lokale brændsels-leverandører Produktionsmix & -omkostninger Oppetid produktions-centraler Vedligeholdelses-omkostninger Spødevands-forbrug	Øge videndeling og reducere organisatorisk sårbarhed Opbygge og udvikle samarbejde og produkter Følge udviklingen i branchen og implementere best practice Opbygge struktur, procedurer og processer Udvikle relevante kundetilbud stordrift, risikosikring, kundeservice Deltage aktivt i netværk, projekter og udvalg Implementere projektmodel til forbedring af projektstyring og -eksekvering Strategiske relationer med andre værker
Ressource-perspektiv	Nye systemressourcer Nyt SRO-system til ledningsnet System til temperaturoptimering Nye målere og datahjemhentning Pumpestationer Askov og Dalgårdsvej Hovedledning fra Gørtlervej til Kirsebærvej BI-system til registrering, overvågning og rapportering af nøgletal	Opbygge eller forbedre interne kompetencer Projektledelse Forretningssans og indsigt i leverandørernes værdikæde Udbudsstyring og forhandling Indsigt i teknologi Styring af rådgivere Kundeservice Styring af entreprenører CSR bevidsthed	Styrke relationen til eksterne kompetencer Salg, markedsføring og innovation Jura Skat, moms og afgifter Organisation og forretningsudvikling Hydrauliske beregninger Projektforslag		Dedikerede ressourcer til udvikling Skabe mangfoldighed i bestyrelsen Restrukturere bestyrelsesarbejdet Investere i de nødvendige fysiske rammer og ressourcer der muliggør selskabets udvikling Insourcing: Målerservice Vagtordning Kedelservice og reparation Fysiske rammer: administration velfærdsfaciliteter lager, værksted og biler

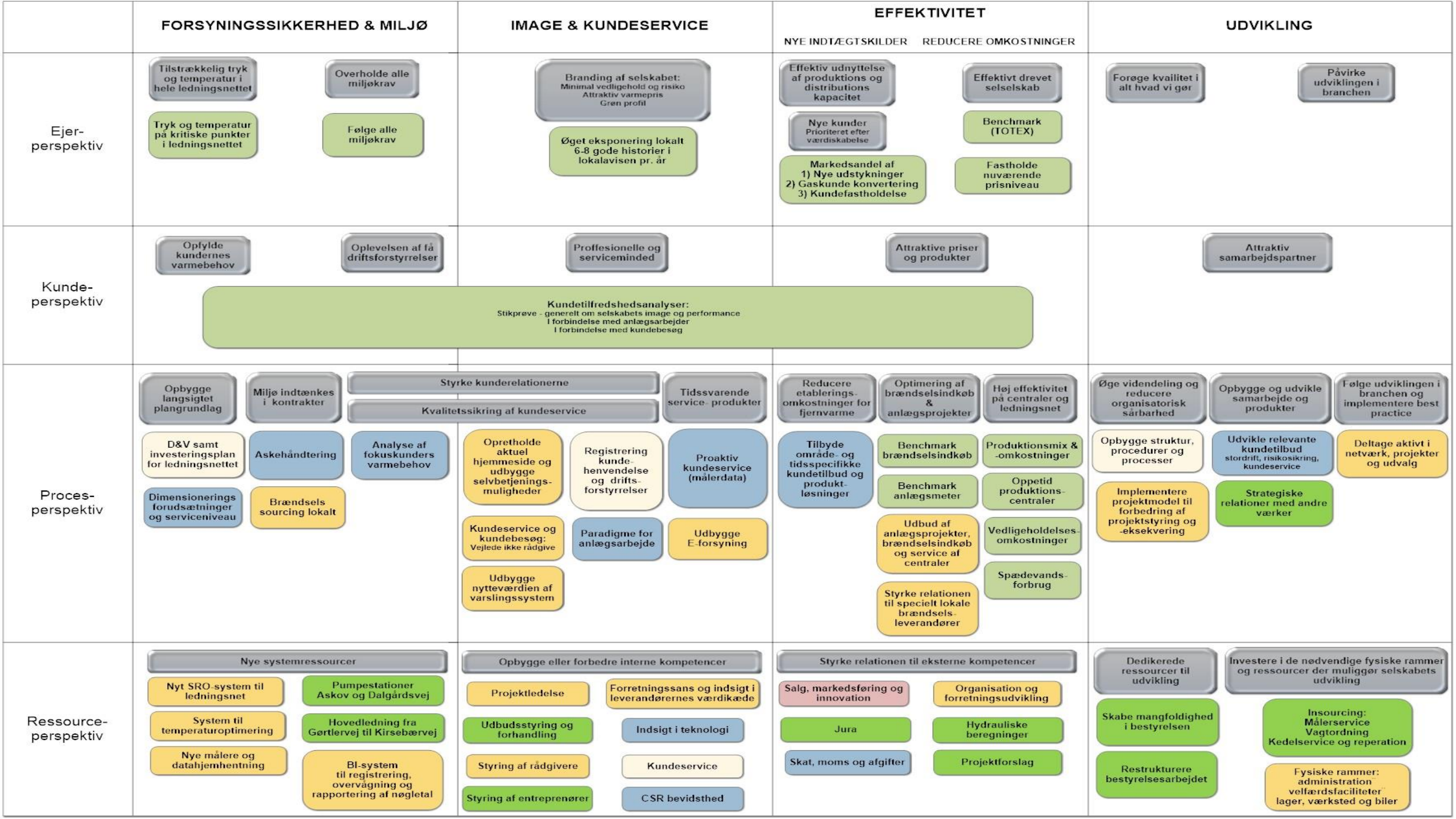


	FORSYNINGSSIKKERHED & MILJØ	IMAGE & KUNDESERVICE	EFFEKTIVITET		UDVIKLING
			NYE INDTÆGTSKILDER	REDUCERE OMKOSTNINGER	
Ejer-perspektiv	Tilstrækkelig tryk og temperatur i hele ledningsnettet Tryk og temperatur på kritiske punkter i ledningsnettet Overholde alle miljøkrav Følge alle miljøkrav	Branding af selskabet: Minimal vedligehold og risiko Attraktiv varmepris Grøn profil Øget eksponering lokalt 6-8 gode historier i lokalavisen pr. år	Effektiv udnyttelse af produktions og distributions kapacitet Nye kunder Prioriteret efter værdiskabelse Markedsandel af 1) Nye udstykninger 2) Gaskunde konvertering 3) Kundefastholdelse	Effektivt drevet selskab Benchmark (TOTEX) Fastholde nuværende prisniveau	Forøge kvalitet i alt hvad vi gør Påvirke udviklingen i branchen
Kunde-perspektiv	Opfylde kundernes varmebehov Oplevelsen af få driftsforstyrrelser	Professionelle og serviceminded	Attraktive priser og produkter	Attraktiv samarbejdspartner	
	Kundetilfredshedsanalyser: Stikprøve - generelt om selskabets image og performance i forbindelse med anlægsarbejder i forbindelse med kundebesøg				
Proces-perspektiv	Opbygge langsigtet plangrundlag Miljø indtænkes i kontrakter D&V samt investeringsplan for ledningsnettet Askehåndtering Dimensionerings forudsætninger og serviceniveau Brændsels sourcing lokalt	Styrke kunderelationerne Kvalitetssikring af kundeservice Analyse af fokusunders varmebehov	Tidssvarende service- produkter Opretholde aktuel hjemmeside og udbygge selvbetjenings-muligheder Registrering kunde-henvendelse og drifts-forstyrrelser Proaktiv kundeservice (målerdata) Kundeservice og kundebesøg: Vejlede ikke rådgive Paradigme for anlægsarbejde Udbygge E-forsyning Udbygge nytteværdien af varslingssystem	Reducere etablerings- omkostninger for fjernvarme Optimering af brændselsindkøb & anlægsprojekter Høj effektivitet på centraler og ledningsnet Tilbyde område- og tidsspecifikke kundetilbud og produkt- løsninger Benchmark brændselsindkøb Benchmark anlægsmeter Udbud af anlægsprojekter, brændselsindkøb og service af centraler Styrke relationen til specielt lokale brændsels-leverandører Produktionsmix & -omkostninger Oppetid produktions-centraler Vedligeholdelses-omkostninger Spødevands-forbrug	Øge videndeling og reducere organisatorisk sårbarhed Opbygge og udvikle samarbejde og produkter Følge udviklingen i branchen og implementere best practice Opbygge struktur, procedurer og processer Udvikle relevante kundetilbud stordrift, risikosikring, kundeservice Deltage aktivt i netværk, projekter og udvalg Implementere projektmodel til forbedring af projektstyring og -eksekvering Strategiske relationer med andre værker
Ressource-perspektiv	Nye systemressourcer Nyt SRO-system til ledningsnet System til temperaturoptimering Nye målere og datahjemhentning Pumpestationer Askov og Dalgårdsvej Hovedledning fra Gørtlervej til Kirsebærvej BI-system til registrering, overvågning og rapportering af nøgletal	Opbygge eller forbedre interne kompetencer Projektledelse Udbudsstyring og forhandling Styring af rådgivere Styring af entreprenører Forretningssans og indsigt i leverandørernes værdikæde Indsigt i teknologi Kundeservice CSR bevidsthed	Styrke relationen til eksterne kompetencer Salg, markedsføring og innovation Jura Skat, moms og afgifter Organisation og forretningsudvikling Hydrauliske beregninger Projektforslag	Dedikerede ressourcer til udvikling Skabe mangfoldighed i bestyrelsen Restrukturere bestyrelsesarbejdet Investere i de nødvendige fysiske rammer og ressourcer der muliggør selskabets udvikling Insourcing: Målerservice Vagtordning Kedelservice og reparation Fysiske rammer: administration velfærdsfaciliteter lager, værksted og biler	

	FORSYNINGSSIKKERHED & MILJØ	IMAGE & KUNDESERVICE	EFFEKTIVITET		UDVIKLING
			NYE INDTÆGTSKILDER	REDUCERE OMKOSTNINGER	
Ejer-perspektiv	Tilstrækkelig tryk og temperatur i hele ledningsnettet Tryk og temperatur på kritiske punkter i ledningsnettet Overholde alle miljøkrav Følge alle miljøkrav	Branding af selskabet: Minimal vedligehold og risiko Attraktiv varmepris Grøn profil Øget eksponering lokalt 6-8 gode historier i lokalavisen pr. år	Effektiv udnyttelse af produktions og distributions kapacitet Nye kunder Prioriteret efter værdiskabelse Markedsandel af 1) Nye udstykninger 2) Gaskunde konvertering 3) Kundefastholdelse	Effektivt drevet selskab Benchmark (TOTEX) Fastholde nuværende prisniveau	Forøge kvaliteten i alt hvad vi gør Påvirke udviklingen i branchen
Kunde-perspektiv	Opfylde kundernes varmebehov Oplevelsen af få driftsforstyrrelser	Professionelle og serviceminded	Attraktive priser og produkter		Attraktiv samarbejdspartner
	Kundetilfredshedsanalyser: Stikprøve - generelt om selskabets image og performance I forbindelse med anlægsarbejder I forbindelse med kundebesøg				
Proces-perspektiv	Opbygge langsigtet plangrundlag Miljø indtænkes i kontrakter D&V samt investeringsplan for ledningsnettet Askehåndtering Dimensionerings forudsætninger og serviceniveau Brændsels sourcing lokalt	Styrke kunderelationerne Kvalitetssikring af kundeservice Analyse af fokuskunders varmebehov	Tidssvarende service- produkter Opretholde aktuel hjemmeside og udbygge selvbetjenings-muligheder Registrering kunde-henvendelse og drifts-forstyrrelser Proaktiv kundeservice (målerdata) Kundeservice og kundebesøg: Vejlede ikke rådgive Udbygge nytteværdien af varslingssystem	Reducere etablerings- omkostninger for fjernvarme Optimering af brændselsindkøb & anlægsprojekter Høj effektivitet på centraler og ledningsnet Tilbyde område- og tidsspecifikke kundetilbud og produkt-løsninger Benchmark brændselsindkøb Benchmark anlægsmeter Udbud af anlægsprojekter, brændselsindkøb og service af centraler Styrke relationen til specielt lokale brændsels-leverandører Produktionsmix & -omkostninger Oppetid produktions-centraler Vedligeholdelses-omkostninger Spødevands-forbrug	Øge videndeling og reducere organisatorisk sårbarhed Opbygge og udvikle samarbejde og produkter Følge udviklingen i branchen og implementere best practice Opbygge struktur, procedurer og processer Udvikle relevante kundetilbud stordrift, risikosikring, kundeservice Deltage aktivt i netværk, projekter og udvalg Implementere projektmodel til forbedring af projektstyring og -eksekvering Strategiske relationer med andre værker
Ressource-perspektiv	Nye systemressourcer Nyt SRO-system til ledningsnet System til temperaturoptimering Nye målere og datahjemhentning Pumpestationer Askov og Dalgårdsvej Hovedledning fra Gørtlervej til Kirsebærvej BI-system til registrering, overvågning og rapportering af nøgletal	Opbygge eller forbedre interne kompetencer Projektledelse Udbudsstyring og forhandling Styring af rådgivere Styring af entreprenører Forretningssans og indsigt i leverandørernes værdikæde Indsigt i teknologi Kundeservice CSR bevidsthed	Styrke relationen til eksterne kompetencer Salg, markedsføring og innovation Jura Skat, moms og afgifter Organisation og forretningsudvikling Hydrauliske beregninger Projektforslag		Dedikerede ressourcer til udvikling Skabe mangfoldighed i bestyrelsen Restrukturere bestyrelsesarbejdet Investere i de nødvendige fysiske rammer og ressourcer der muliggør selskabets udvikling Insourcing: Målerservice Vagtordning Kedelservice og reparation Fysiske rammer: administration velfærdsfaciliteter lager, værksted og biler

	FORSYNINGSSIKKERHED & MILJØ	IMAGE & KUNDESERVICE	EFFEKTIVITET		UDVIKLING
			NYE INDTÆGTSKILDER	REDUCERE OMKOSTNINGER	
Ejer- perspektiv	Tilstrækkelig tryk og temperatur i hele ledningsnettet Tryk og temperatur på kritiske punkter i ledningsnettet Overholde alle miljøkrav Følge alle miljøkrav	Branding af selskabet: Minimal vedligehold og risiko Attraktiv varmepris Grøn profil Øget eksponering lokalt 6-8 gode historier i lokalavisen pr. år	Effektiv udnyttelse af produktions og distributions kapacitet Nye kunder Prioriteret efter værdiskabelse Markedsandel af 1) Nye udstykninger 2) Gaskunde konvertering 3) Kundefastholdelse	Effektivt drevet selskab Benchmark (TOTEX) Fastholde nuværende prisniveau	Forøge kvaliteten i alt hvad vi gør Påvirke udviklingen i branchen
Kunde- perspektiv	Opfylde kundernes varmebehov Oplevelsen af få driftsforstyrrelser	Professionelle og serviceminded	Attraktive priser og produkter		Attraktiv samarbejdspartner
	Kundetilfredshedsanalyser: Stikprøve - generelt om selskabets image og performance I forbindelse med anlægsarbejder I forbindelse med kundebesøg				
Proces- perspektiv	Opbygge langsigtet plangrundlag Miljø indtænkes i kontrakter D&V samt investeringsplan for ledningsnettet Askehåndtering Dimensionerings forudsætninger og serviceniveau Brændsels sourcing lokalt	Styrke kunderelationerne Kvalitetssikring af kundeservice Analyse af fokusunders varmebehov	Tidssvarende service- produkter Opretholde aktuel hjemmeside og udbygge selvbetjenings-muligheder Registrering kunde-henvendelse og drifts-forstyrrelser Proaktiv kundeservice (målerdata) Kundeservice og kundebesøg: Vejlede ikke rådgive Udbygge nytteværdien af varslingssystem Paradigme for anlægsarbejde Udbygge E-forsyning	Reducere etablerings-omkostninger for fjernvarme Optimering af brændselsindkøb & anlægsprojekter Høj effektivitet på centraler og ledningsnet Tilbyde område- og tidsspecifikke kundetilbud og produkt-løsninger Benchmark brændselsindkøb Benchmark anlægsmeter Udbud af anlægsprojekter, brændselsindkøb og service af centraler Styrke relationen til specielt lokale brændsels-leverandører Produktionsmix & -omkostninger Oppetid produktions-centraler Vedligeholdelses-omkostninger Spødevands-forbrug	Øge videndeling og reducere organisatorisk sårbarhed Opbygge og udvikle samarbejde og produkter Følge udviklingen i branchen og implementere best practice Opbygge struktur, procedurer og processer Udvikle relevante kundetilbud stordrift, risikosikring, kundeservice Deltage aktivt i netværk, projekter og udvalg Implementere projektmodel til forbedring af projektstyring og -eksekvering Strategiske relationer med andre værker
Ressource- perspektiv	Nye systemressourcer Nyt SRO-system til ledningsnet System til temperaturoptimering Nye målere og datahjemhentning Pumpestationer Askov og Dalgårdsvej Hovedledning fra Gørtlervej til Kirsebærvej BI-system til registrering, overvågning og rapportering af nøgletal	Opbygge eller forbedre interne kompetencer Projektledelse Udbudsstyring og forhandling Styring af rådgivere Styring af entreprenører Forretningssans og indsigt i leverandørernes værdikæde Indsigt i teknologi Kundeservice CSR bevidsthed	Styrke relationen til eksterne kompetencer Salg, markedsføring og innovation Jura Skat, moms og afgifter Organisation og forretningsudvikling Hydrauliske beregninger Projektforslag		Dedikerede ressourcer til udvikling Investere i de nødvendige fysiske rammer og ressourcer der muliggør selskabets udvikling Skabe mangfoldighed i bestyrelsen Restrukturere bestyrelsesarbejdet Insourcing: Målerservice Vagtordning Kedelservice og reparation Fysiske rammer: administration velfærdsfaciliteter lager, værksted og biler

	FORSYNINGSSIKKERHED & MILJØ	IMAGE & KUNDESERVICE	EFFEKTIVITET		UDVIKLING
			NYE INDTÆGTSKILDER	REDUCERE OMKOSTNINGER	
Ejer-perspektiv	Tilstrækkelig tryk og temperatur i hele ledningsnettet Tryk og temperatur på kritiske punkter i ledningsnettet Overholde alle miljøkrav Følge alle miljøkrav	Branding af selskabet: Minimal vedligehold og risiko Attraktiv varmepris Gren profil Øget eksponering lokalt 6-8 gode historier i lokalavisen pr. år	Effektiv udnyttelse af produktions og distributions kapacitet Nye kunder Prioriteret efter værdiskabelse Markedsandel af 1) Nye udstykninger 2) Gaskunde konvertering 3) Kundefastholdelse	Effektivt drevet selskab Benchmark (TOTEX) Fastholde nuværende prisniveau	Forøge kvaliteten i alt hvad vi gør Påvirke udviklingen i branchen
Kunde-perspektiv	Opfylde kundernes varmebehov Oplevelsen af få driftsforstyrrelser	Professionelle og serviceminded	Attraktive priser og produkter		Attraktiv samarbejdspartner
	Kundetilfredshedsanalyser: Stikprøve - generelt om selskabets image og performance I forbindelse med anlægsarbejder I forbindelse med kundebesøg				
Proces-perspektiv	Opbygge langsigtet plangrundlag Miljø indtænkes i kontrakter D&V samt investeringsplan for ledningsnettet Askehåndtering Dimensionerings forudsætninger og serviceniveau Brændsels sourcing lokalt	Styrke kunderelationerne Kvalitetssikring af kundeservice Analyse af fokuskunders varmebehov	Tidssvarende service- produkter Opretholde aktuel hjemmeside og udbygge selvbetjenings-muligheder Registrering kunde-henvendelse og drifts-forstyrrelser Proaktiv kundeservice (målerdata) Kundeservice og kundebesøg: Vejlede ikke rådgive Udbygge nytteværdien af varslingssystem Paradigme for anlægsarbejde Udbygge E-forsyning	Reducere etablerings-omkostninger for fjernvarme Optimering af brændselsindkøb & anlægsprojekter Høj effektivitet på centraler og ledningsnet Tilbyde område- og tidsspecifikke kundetilbud og produkt-løsninger Benchmark brændselsindkøb Benchmark anlægsmeter Udbud af anlægsprojekter, brændselsindkøb og service af centraler Styrke relationen til specielt lokale brændsels-leverandører Produktionsmix & -omkostninger Oppetid produktions-centraler Vedligeholdelses-omkostninger Spødevands-forbrug	Øge videndeling og reducere organisatorisk sårbarhed Opbygge og udvikle samarbejde og produkter Følge udviklingen i branchen og implementere best practice Opbygge struktur, procedurer og processer Udvikle relevante kundetilbud stordrift, risikosikring, kundeservice Deltage aktivt i netværk, projekter og udvalg Implementere projektmodel til forbedring af projektstyring og -eksekvering Strategiske relationer med andre værker
Ressource-perspektiv	Nye systemressourcer Nyt SRO-system til ledningsnet System til temperaturoptimering Nye målere og datahjemhentning Pumpestationer Askov og Dalgårdsvej Hovedledning fra Gørtlervej til Kirsebærvej BI-system til registrering, overvågning og rapportering af nøgletal	Opbygge eller forbedre interne kompetencer Projektledelse Udbudsstyring og forhandling Styring af rådgivere Styring af entreprenører Forretningssans og indsigt i leverandørernes værdikæde Indsigt i teknologi Kundeservice CSR bevidsthed	Styrke relationen til eksterne kompetencer Salg, markedsføring og innovation Jura Skat, moms og afgifter Organisation og forretningsudvikling Hydrauliske beregninger Projektforslag		Dedikerede ressourcer til udvikling Skabe mangfoldighed i bestyrelsen Restrukturere bestyrelsesarbejdet Investere i de nødvendige fysiske rammer og ressourcer der muliggør selskabets udvikling Insourcing: Målerservice Vagtordning Kedelservice og reparation Fysiske rammer: administration velfærdsfaciliteter lager, værksted og biler



	FORSYNINGSSIKKERHED & MILJØ	IMAGE & KUNDESERVICE	EFFEKTIVITET	UDVIKLING	
			NYE INDTÆGTSKILDER	REDUCERE OMKOSTNINGER	
Ejer-perspektiv	Tilstrækkelig tryk og temperatur i hele ledningsnettet Overholde alle miljøkrav Tryk og temperatur på kritiske punkter i ledningsnettet Følge alle miljøkrav	Branding af selskabet: Minimal vedligehold og risiko Attraktiv varmepris Grøn profil Øget eksponering lokalt 6-8 gode historier i lokalavisen pr. år	Effektiv udnyttelse af produktions og distributions kapacitet Nye kunder Prioriteret efter værdiskabelse Markedsandel af 1) Nye udstykninger 2) Gaskunde konvertering 3) Kundefastholdelse Effektivt drevet selskab Benchmark (TOTEX) Fastholde nuværende prisniveau	Forøge kvalitet i alt hvad vi gør Påvirke udviklingen i branchen	
Kunde-perspektiv	Opfylde kundes behov Oplevelsen af få driftsforstyrrelser	Professionelle og serviceminded Kundetilfredshedsanalyse: Stikprøve - generelt om selskabets image og performance I forbindelse med anlægsarbejder I forbindelse med kundebesøg	Attraktive priser og produkter	Attraktiv samarbejdspartner	
Proces-perspektiv	Opbygge langsigtet plangrundlag Miljø indtænkes i kontrakter D&V samt investeringsplan for ledningsnettet Askehåndtering Dimensionerings forudsætninger og serviceniveau Brændsels sourcing lokalt	Styrke kunderelationerne Kvalitetssikring af kundeservice Opretholde aktuel hjemmeside og udbygge selvbetjenings-muligheder Registrering kunde-henvendelse og drifts-forstyrrelser Kundeservice og kundebesøg: Vejlede ikke rådgive Udbygge nytteværdien af varslingsystem	Tidssvarende service- produkter Proaktiv kundeservice (målerdata) Udbygge E-forsyning	Reducere etablerings- omkostninger for fjernvarme Optimering af brændselsindkøb & anlægsprojekter Høj effektivitet på centraler og ledningsnet Tilbyde område- og tidsspecifikke kundetilbud og produkt-løsninger Benchmark brændselsindkøb Benchmark anlægsmeter Udbud af anlægsprojekter, brændselsindkøb og service af centraler Styrke relationen til specielt lokale brændsels-leverandører Produktionsmix & -omkostninger Oppetid produktions-centraler Vedligeholdelses-omkostninger Spødevands-forbrug	Øge videndeling og reducere organisatorisk sårbarhed Opbygge og udvikle samarbejde og produkter Følge udviklingen i branchen og implementere best practice Opbygge struktur, procedurer og processer Udvikle relevante kundetilbud stordrift, risikosikring, kundeservice Deltage aktivt i netværk, projekter og udvalg Implementere projektmodel til forbedring af projektstyring og -eksekvering Strategiske relationer med andre værker
Ressource-perspektiv	Nye systemressourcer Nyt SRO-system til ledningsnet System til temperaturoptimering Nye målere og datahjemhentning Pumpestationer Askov og Dalgårdsvej Hovedledning fra Gørtlervej til Kirsebærvej BI-system til registrering, overvågning og rapportering af nøgletal	Opbygge eller forbedre interne kompetencer Projektledelse Udbudsstyring og forhandling Styring af rådgivere Styring af entreprenører Forretningssans og indsigt i leverandørernes værdikæde Indsigt i teknologi Kundeservice CSR bevidsthed	Styrke relationen til eksterne kompetencer Salg, markedsføring og innovation Jura Skat, moms og afgifter Organisation og forretningsudvikling Hydrauliske beregninger Projektforslag	Dedikerede ressourcer til udvikling Investere i de nødvendige fysiske rammer og ressourcer der muliggør selskabets udvikling Skabe mangfoldighed i bestyrelsen Restrukturere bestyrelsesarbejdet Insourcing: Målerservice Vagtordning Kedelservice og reparation Fysiske rammer: administration velfærdsfaciliteter lager, værksted og biler	

De største succeser

- Opretholdelse af forsyningssikker og økonomisk drift
- Projekteksekvering – mange projekter med god økonomi og OK kvalitet
- Implementering af nye medarbejderressourcer
- Nye struktur på bestyrelsesarbejdet og styrkede kompetencer
- Netværk med strategisk vigtige kollegaselskaber

Udfordringer

Personalemæssige udfordringer svækker udviklingstempoet

Kultur

- Høj selvtilfredshed – mangler og kvalitetssvigt er acceptabelt
- Travlhed – løse konkrete opgaver og videre - manglende evaluering
- Manglende nysgerrighed og videns opsamling

Adfærd (specielt driften)

- De "gamle" er svære at flytte - byder ikke ind på en ny fremtid
- Ønsker ikke / modarbejder gennemskuelighed og struktur

Kompetencer

- Vi har masser af erfaring - men ikke kompetencer til at se verden i et andet perspektiv
- Manglende kompetencer til at sætte selskabet i system og struktur.

Manglende politik opbakning og forståelse begrænser VV's udviklingsmuligheder.

- Manglende forståelse for "fjernvarme forretning" både politisk og på embedsniveau
- Liberal politisk ideologi – valgfrihed frem for det kollektive valgt
- Manglende profil og synlighed – (Selvforskyldt)
 - Hvem ved hvad VV står for? og VV's succeser?
 - VV har adlydt VK og sjældent stillet krav
 - Udviklingsorienteret og risikovillig – mindre forretningsorienteret.
 - Levet anonymt – Politisk og kundemæssigt
- Lobbyisme – link til det politiske
- Manglende respekt og gennemslagskraft

Stort planlægnings efterslæb

- Eksternt – specielt VK
 - Varmeforsyningsplan (2010)
 - Forventningsafstemning og fælles syn på fremtiden
- Internt
 - Drifts og vedligeholdelsesplaner
 - Renoverings- og investeringsplaner
 - Budget og budgetopfølgning
 - Opgave- og projektplanlægning samt porteføljestyring
- Vi er på bagkant og kæmper for at følge med

Omverdenen og sektor i forandring

- Fjernvarmen er udfordret på rammebetingelser og konkurrenceevne.
 - Beregningsforudsætninger – Energiramme og projektbekendtgørelse
 - Afgiftsændringer - elafgift
- Nyheder og landspolitiske debat udfordre renommé og brand.
 - Ineffektivitet og grønomstilling
 - Store prisstigninger i vente - grundbeløb
 - Uheldige episoder – Ewii, Eniig mfl.
- Regulering og afgifter
 - Store administrative byrder
 - Usikkerhed og mulige uhensigtsmæssige bivirkninger

Hvad skal vi fokusere på i den kommende tid?

Internt

- Ledelse
- Opgave- og porteføljestyring skal skabe overblik og fokus
- Strategiopfølgning gennem nøgletal
- System og struktur
- Øget planlægning og evaluering
- Kompetenceafklaring

Eksternt

- Bearbejdning af VK politisk og i embedsværket
- Markedsinformationer – Kunder og andre interessenter
- Kommunikationsstrategi, der komplimenterer VV's strategiske valg
- Skabe tættere relationer til kollegaselskaberne
- Kundeservice