



# VIDENREGNSKAB *i transportvirksomheder*

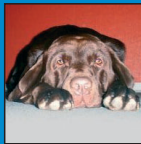
## Vognmand Kim Vermø

### FIRMAPRÆSENTATION

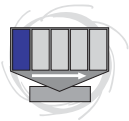
Firmaet er etableret i 1990 af Kim Vermø. Med baggrund i 12 års blandet vognmandskørsel både nationalt og internationalt. "Hovedvægten af vore opgaver i dag drejer sig dog mest om flytning og transport af maskiner og sejlbåde/lystbåde samt hejs af forskellige kategorier inden for bygge- og anlægsbranchen. Vore opgaver bliver varetaget af veluddannede, kundefrindte, højt kvalificerede medarbejdere, som har mange års erfaring i kran og løfteopgaver, også med mobilkraner. Samtidig følger vi hele tiden op på nye tiltag, så vi hele tiden er ajourført med alt hvad der vedrører branchen".

- Kim Vermø

Kontor og bogholderi bliver varetaget af Anita Vermø som klarer alt det administrative med stort overblik og elegance.



Firmaets kvikke vagthund: ANTON



### VÆRDI

#### Kundetilpassede løsninger

Ikke to opgaver er ens. Det er derfor nødvendigt at hver ordre tackles individuelt og i samarbejde med kunden.

#### Specialisering

Virksomheden har stor ekspertise i kerneområderne, og dem holder vi os til! Vognmandsvirksomheden Kim Vermø lever af sit gode omdømme og sin pålidelighed. Kunderne forventer, at vi er de bedste til arbejdet, derfor holder vi os til det, vi kan.

#### Rådgivning

Vi skal have en særlig ekspertise for at kunne løse opgaverne i samarbejde med kunden. Det er derfor vigtigt, at kunden informeres om, hvad der kan lade sig gøre, og hvad der er praktisk. Samtidig er det lige så vigtigt, at kunden fortæller os, hvad det er, der skal gøres, således at vi via en kombination af vor ekspertise og kundens behov når frem til den rigtige løsning.

#### Fleksibilitet

Blandingen af privat- og erhvervs-kunder stiller store krav til vores fleksibilitet.

Opgaverne stilles ofte med kort varsel, og vi er kede af at sige nej til gode opgaver. Løsningen er en kombination af koordination og centralisering, hvor alle ordrer tages ind ét sted, og bilerne disponeres derfra. Når en typisk opgave først er uddelt, er det op til medarbejdernes eget initiativ at sørge for, at den bliver løst bedst muligt.

De større opgaver skal løses i et samarbejde mellem ledelse, medarbejdere, samarbejdspartnere og kunder. Det kræver en anden form for koordination.



## STRATEGISKE RESSOURCER

### Netværk

Det er ikke altid, vi kan klare opgaven alene. Vi holder os til vore specialer, og når der er behov for andre specialister, kan vi trække på vores samarbejdspartnere. Det kræver tillid fra begge sider. Hver gang.

Netværket opretholdes og udbygges ved løsning af opgaverne.

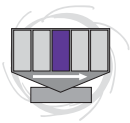
### Medarbejdere med særlige erfaringer og motivation

Vores medarbejdere har alle været i virksomheden længe. Også i dette forhold skal der være tillid mellem parterne. Medarbejderne klarer typisk selv de opgaver, som kunderne stiller virksomheden og er derfor vores ambassadører over for kunden.

Det er dog altid nødvendigt at få nyt blod ind i virksomheden. Derfor skal nye medarbejdere indsluses i virksomheden på den rigtige måde.

### Indsigt i kundernes behov/typer af materiel

Vi er en specialiseret virksomhed, der har en særlig ekspertise inden for vore kerneområder. Samtidig skal vi også tilvejebringe de rigtige fysiske rammer for at få opgaven løst rigtigt. Det betyder, at vi skal have det rigtige materiel og de rigtige medarbejdere til at betjene det. Det kan vi ikke få, hvis vi ikke ved, hvad kunderne efterspørger.



## LEDELSESUDFORDRINGER

### Opbygge og vedligeholde netværk

Vi har allerede et stort netværk at trække på. Det er dog vigtigt for virksomhedens fremtidige succes, at dette netværk vedligeholdes og udbygges.

### Oparbejde indsigt i transportkøbers behov

Vi er gode til det, vi gør, men vi kan altid blive bedre. Derfor skal vi udvikle samarbejdet med kunderne.

Uden kunder er der ingen virksomhed. Det nytter ikke at have gode og motiverede medarbejdere, der arbejder med godt materiel, hvis der ingen kunder er, at udføre arbejdet for. Vi kan derfor aldrig blive gode nok til at samarbejde med kunderne.

Kunderne forespørger en specialydelse. Vi kan ikke levere denne ydelse uden kundens medvirken.

### Opkvalificere medarbejdere

Medarbejderne er virksomhedens vigtigste ressource. Det er derfor afgørende, at medarbejdernes ekspertise og motivation vedligeholdes og styrkes. Samtidig skal vi kunne tiltrække nye medarbejdere og have dem sluset ind i virksomheden på den rigtige måde.



## INDSATSER OG INDIKATORER

LEDELSESUDFORDRINGER	INDSATSER	INDIKATORER
Opbygning og vedligeholdelse af netværk	<ul style="list-style-type: none"><li>• Deltagelse i ERFA-grupper</li><li>• Indgå alliancer</li><li>• Udvikle samarbejdsformer (nødvendigt med nytænkning)</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Andel af medarbejdere medlem af ERFA</li><li>- Indehaveren deltager i DTL's ERFA-gruppe KRAN-BLOK, der behandler kørsel og arbejdsprocesser ved kørsel med kraner og blokvogne.</li><li>- Arbejdet fortsættes i fremtiden og medfører, at virksomheden altid er up to date på området.</li><li>- Oplysningerne blev tidligere kommunikeret til medarbejderne ad hoc. For fremtiden vil kommunikationen foregå via månedlige medarbejdermøder.</li><li>- Medarbejderne deltager lejlighedsvist i møder og seminarer afholdt af KRAN-BLOK.</li><li>• Antal alliancer/partnere</li><li>- Antal alliancer/partnere: Mellem 10 og 15 faste samarbejdspartnere.</li><li>• Andel af ordre løst med partnere:</li><li>- Ca. 10 %, hovedsagelig bygge-anlægsopgaver samt brug af mobilkran o.lign.</li><li>• Fordeling af hoved-/underleverandøropgaver</li><li>- 50/50.</li></ul>
Oparbejdelse af indsigt i transportkøbernes behov	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kundetilfredshedsundersøgelser</li><li>• Kundemøder</li><li>• Chauffør- og disponentmøder</li><li>• Kernekundeordninger</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kundetilfredshed</li><li>- Målingen af kundetilfredshed foregår p.t. efter "intet nyt er godt nyt"-koncept og har fungeret tilfredsstillende.</li><li>- Det overvejes dog i fremtiden tillige at foretage strukturerede skriftlige og mundtlige undersøgelser.</li><li>• Andel af kundetilpassede løsninger</li><li>- 80-90%</li><li>• Andel af kunder, som deltager i kundemøder</li><li>- Én og kun én kunde pr. møde</li><li>• Antal møder med chauffører</li><li>- Der afholdes p.t. minimum 12 årlige chaufførmøder. Antallet eller længden af møder vil stige næste år.</li><li>• Andel af kunder med Key kernekundeordning</li><li>- Alle kunder betragtes som hovedkunder, dvs. de behandles ens.</li></ul>
Opkvalificering af medarbejdere	<ul style="list-style-type: none"><li>• Efteruddannelse: it, specialuddannelse (sikkerhed), projektledelse, kvalitetsstyring</li><li>• Medarbejderudviklingssamtaler</li><li>• Uddannelsesplaner</li><li>• Kompetenceregistrering</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Antal kursusdage</li><li>- 12 uger i alt. Der forventes samme antal næste år</li><li>• Efteruddannelsesinvestering/Mea.</li><li>- Ca. 5.000 kr./medarbejder</li><li>• Andel af medarbejdere med specialuddannelse</li><li>- Maskinarbejder, mekaniker, kran- samt mobilkrancertifikat, truckfører, farligt gods, specialtransporter samt anhugning: 100%</li><li>• Andel af medarbejdere med uddannelsesplan</li><li>- Indeværende år 1 medarbejder.</li><li>- Næste år: 2 medarbejdere</li><li>• Andel af medarbejdere med kortlagte kompetencer</li><li>- 100%</li><li>• Antal afholdte medarbejderudviklingssamtaler inden for tidsfrist</li><li>- 100%</li></ul>