

## AXA Groot-Brittannië



een klant van Mowlem

### Achtergrond

Het contract met Mowlem voor heel Groot-Brittannië omvat 44 bedrijfskantoren, inclusief het hoofdkantoor van de Group and Business Unit. Iedere bedrijfsstroom stelt zijn eigen unieke eisen aan de dienstverlening, maar profiteert tegelijkertijd ook van gezamenlijke procedures, processen en systemen die Mowlem opnieuw heeft opgesteld en geïmplementeerd.

### De rol van Mowlem

AXA heeft Mowlem gekozen als FM-leveringspartner voor het bieden van een managementservice met ondersteuning van een 24-7 helpdesk. Het contract ging in januari 2001 van start voor een periode van vijf jaar. Wij leveren diensten aan 12.500 gebruikers van gebouwen en de huidige waarde van het contract bedraagt £ 7 miljoen per jaar. Dit was een eerste uitbestedportefeuille. Momenteel zijn we in onderhandeling over een nieuw contract voor 3 jaar met een optie voor 1+1 jaar in een proces zonder mededinging van concurrenten.

Mowlem is geaccepteerd als werkelijke partner en wordt als zodanig als een afdeling binnen AXA behandeld in plaats van als een externe leverancier. Wij zijn de grootste leverancier en zullen de meeste diensten direct onder ons nieuwe contract leveren.

### Belangrijkste kenmerken

Ons strategische partnerschap met AXA omvat:

- M&E
- 24/7 helpdesk
- schoonmaak
- beveiliging
- verkoop via automaten
- tuinarchitectuur
- indeling van de ruimte
- projectmanagement
- ontvangst
- reprografie
- chauffeursdiensten

Het FM-team deelt samen met de dienstverleners hetzelfde kantoor, wat nauwe samenwerking stimuleert. Onze dienstpartners worden als onderdeel van het team behandeld en ze worden aangemoedigd om aan alle nieuwe initiatieven en contractontwikkelingen deel te nemen. Ieder kwartaal worden workshops met onze leveranciers gehouden om de contractontwikkelingen en doorlopende initiatieven te beoordelen. De dienstverleningsteams worden ook betrokken bij de beloningen voor werknemers en waarderingssystemen.

Alle belangrijke elementen van het FM-contract zijn volledig beoordeeld. Hiervoor werd een gezamenlijke werkgroep met het FM-team opgezet die de belangrijkste richtpunten van de klant in het oog hielden. Commerciële/financiële processen zijn volledig herzien ten voordele van AXA, Mowlem en de dienstverleners. Ook de SLA's zijn herzien en opnieuw op de veranderende behoeften van AXA afgestemd.

Knowledge

Reliability

Flexibility

Innovation

Value

