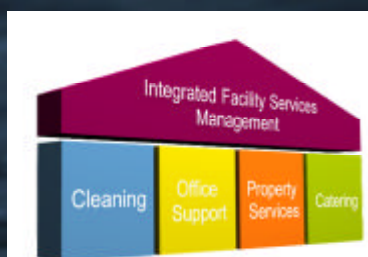




DFM Netværk

Workshop, 28. november 2006

ISS Danmark – kort status



- 11.000 kunder
- "Fuldt hus": 100+ individuelle services
- 13.000 ansatte
- Omsætning: DKK 3,8 milliarder
- Organisk vækst: 3,0%
- Akkvisitiv vækst: 4,2% (11 akkvisitioner)
- Driftsmargin (CBIII): 7,0%

Route101* - Vision

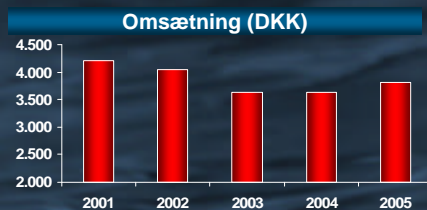
Førende indenfor Facility Services i Danmark!

Ved at:

- Følge vækstmulighederne i udvalgte kundesegmenter og geografier
- Levere fleksibilitet til kunderne gennem udvidelse/mersalg af serviceomfanget
- Levere besparelser til kunderne gennem "Single Service Excellence" og yderligere besparelser gennem service integration (IFS)

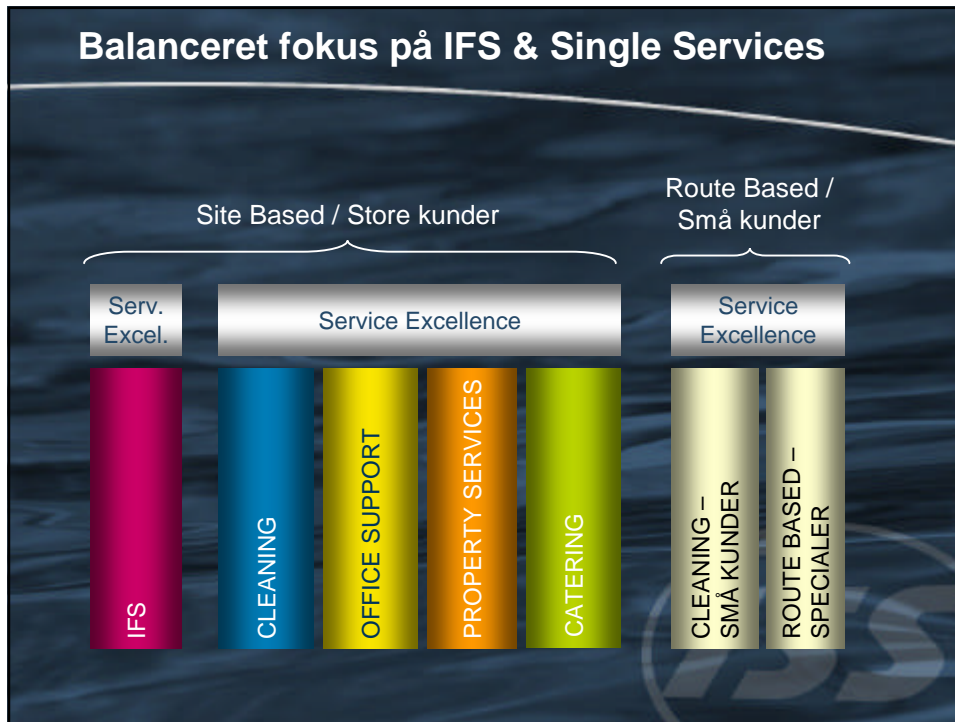
* Route101 = en omsætning på DKK 101 milliarder

Turn-around i Danmark

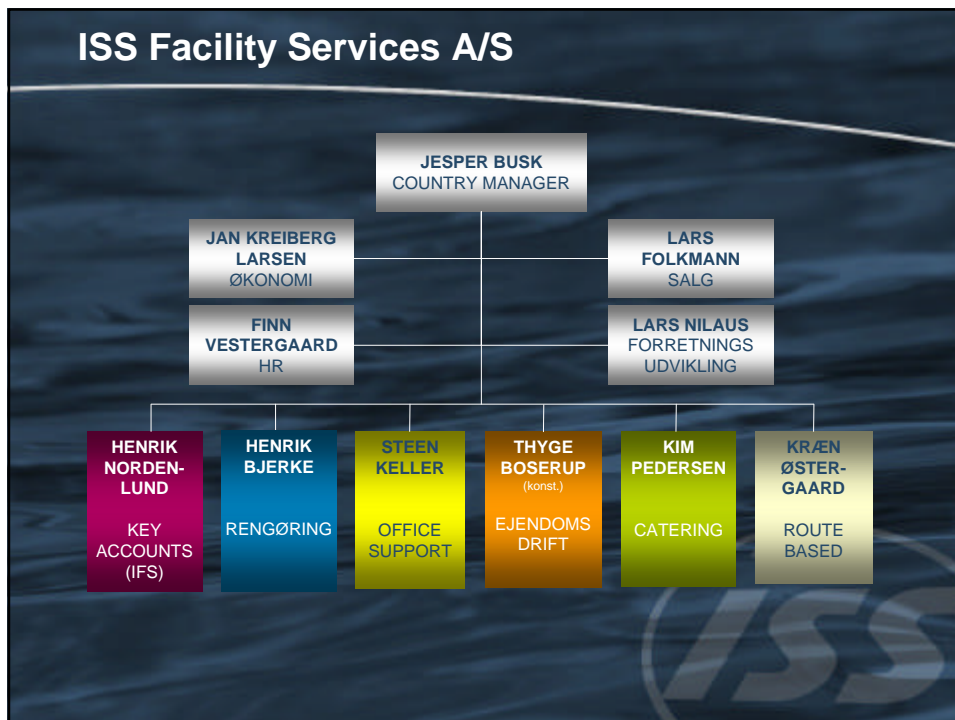


Danmark inkl. Island, Grønland og Færøerne

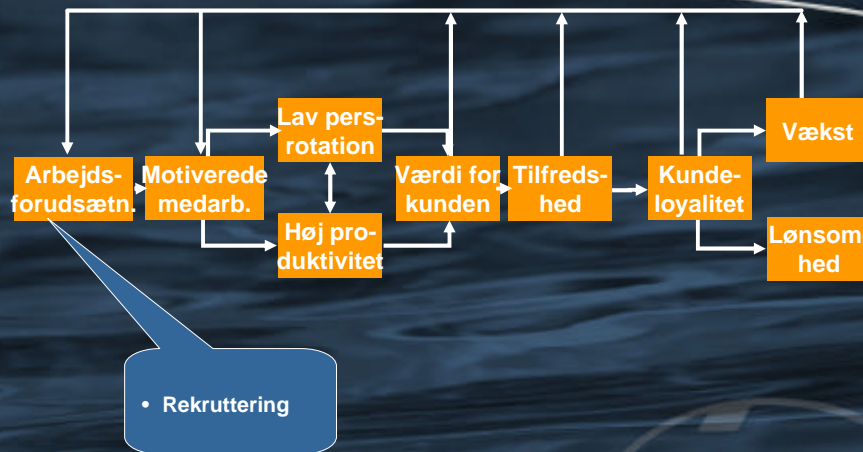
Balanceret fokus på IFS & Single Services



ISS Facility Services A/S



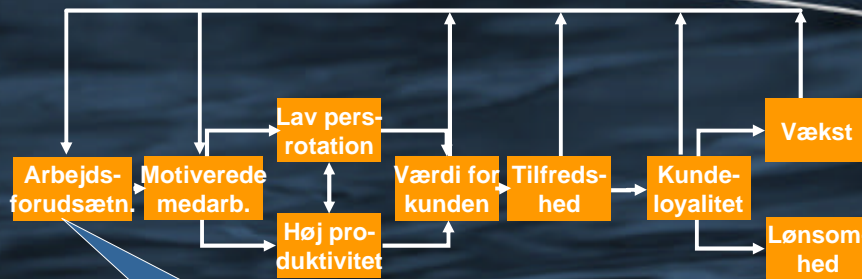
Alt starter med medarbejderne i værdikæden



Udfordringerne på HR området

- ⚡ Arbejdsløsheden er den laveste i 30 år
- ⚡ Uddannelsesniveaet øges hurtigt
- ⚡ Servicebranchen vokser hurtigere end andre brancher
- ⚡ De kommende år rekrutterer vi fra de mindste årgange
- ⚡ Lønpresset stiger på vores kernefunktioner
- ⚡ ISS blandt Danmarks mindst attraktive store virksomheder.

Alt starter med medarbejderne i værdikæden



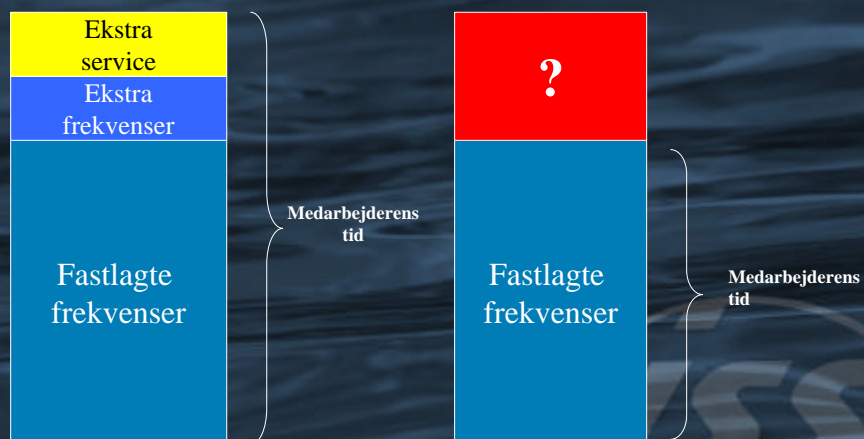
- Introduktion
- Træning & uddannelse
- Kendskab til mål og retning
- Ansvar og beføjelser

25.05.03

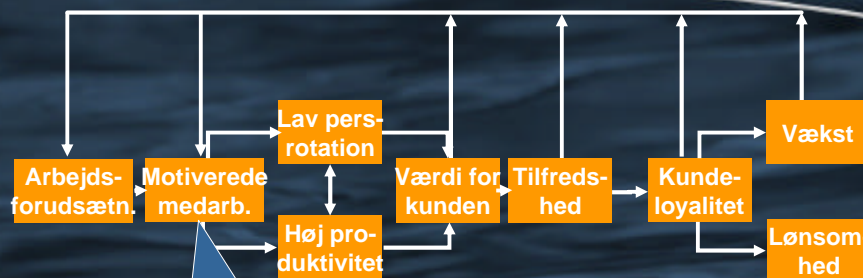
Har ændringerne betydning for værdikæden?

”gamle dage”

2006



Alt starter med medarbejderne i værdikæden

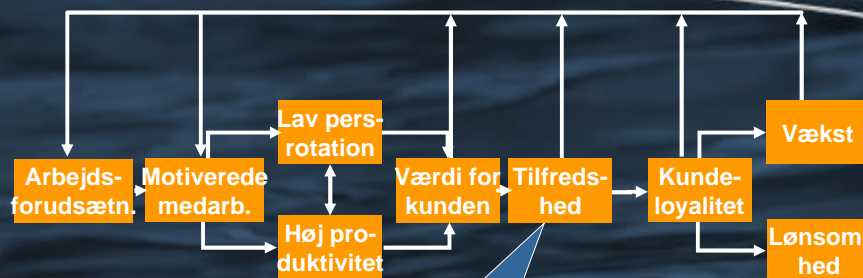


- Høj personalerotation er et problem i branchen
- Arbejds-klima
- Feedback og anerkendelse
- Karriere & udviklingsmuligheder

Fastholdelse af de bedste medarbejdere

- Skabe varierende og indholds-rige jobs
- Uddannelse skal understøtte de nye jobfunktioner
- Medarbejderne skal opleve, at de er værdsatte – også af kunden og kundens medarbejdere
- De bedste medarbejdere søger derhen, hvor "belønningen" og/eller udviklingsmulighederne er størst/bedst

Alt starter med medarbejderne i værdikæden

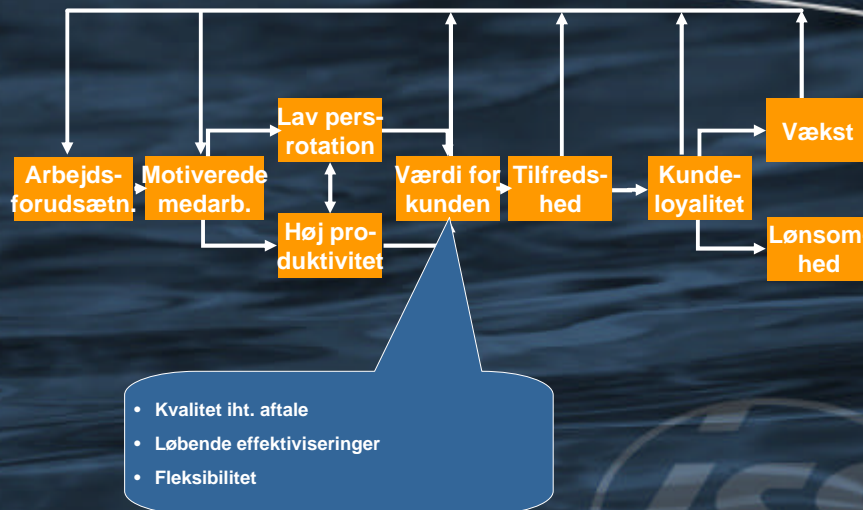


- Tilfredshed hos kunden – eller mangel på samme - har betydning i værdikæden.

Ved ny leverandør eller revideret kontrakt

- Klar kommunikation om, hvad der er aftalt/ændret
 - Til kundens brugere (kunden ansvar)
 - Til leverandørens medarbejdere (leverandørens ansvar)
- Forudgående dialog med opinionsdannere ved reduktion af frekvenser og eliminering af ekstra services
 - Blandt Kundens medarbejdere
 - Blandt Leverandørens medarbejdere
- Opfølgning på, hvorledes ændringer opleves

Alt starter med medarbejderne i værdikæden



Muligheder til overvejelse

- Rengøring er pr. definition en serviceydelse, men indkøbes de facto som industrialiseret produktionsydelse.
- Partnerskaber, der løbende udvikles – motiverede medarbejdere finder bedre og mere kreative løsninger.
- Brug af SLA'er og KPI'er til objektive vurderinger af samarbejdet – også på de "bløde" parametre.