

3



Foto: Johan Alp

Nye styrelseordföranden
Leif Östling blev överraskad.

FOKUS

Tjänstesektorn i Utveckling



Foto: T Busch-Christensen

Ilona Baranyai.
Karriär i servicebranschen.



Foto: T Busch-Christensen

Jørgens nya uppdrag

Jørgen Lindegaard är full av tillförsikt. Som koncernchef för ISS Facility Services konstaterar han att det lossnat ordentligt på outsourcing-marknaden i Sverige. Allt fler företag upptäcker fördelarna och ISS växer så det knakar.

Läs mer på sidan 8.



3

Foto: Johan Alp

SKAFFA VÄXTER om du har torr och tråkig luft på kontoret. Luften blir bättre och medarbetarna piggare, säger Jenny Wiklund som arbetar med växtinredningar.



Foto: Magnus Skogglöf

12

BÄSTA MÖJLIGA helhetsupplevelse är viktig för matgästerna, säger den kände kocken Fredrik Eriksson som gästspelat på fyra personalrestauranger i Stockholm.



14

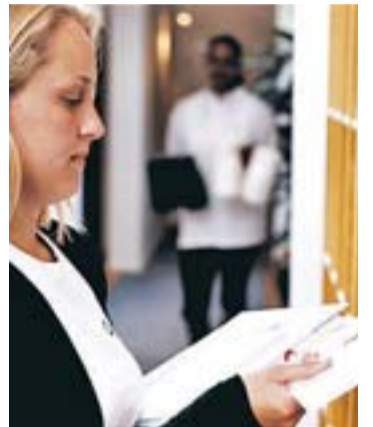
DET NEDGÅNGNA bostadsområdet Augustenborg i Malmö förvandlades till en vacker ekostad med vattenspeglar och kanaler. Nu besöks området av experter från hela världen.

Foto: Peter Knutson



5

DET ÄR ALLTID BRA med fler arbetsgivare. Det gynnar både den enskilde och effektiviteten i ekonomin, säger Sven Otto Littorin om outsourcing inom den offentliga sektorn.



– Det är prioriteringar och timing som avgör om företagsledningar vill satsa på outsourcing, säger Billy Carlzon på Accenture.

Outsourcing alltmer inne

– De senaste åren har det skett en kraftig ökning av de svenska företagens användning av outsourcing, säger Billy Carlzon på Accenture, som gjort en studie kring beslutsfattares inställning till outsourcing.

Outsourcingföretaget Accenture gör en sådan studie varje år.

– Det har hänt fantastiskt mycket på detta område bara de senaste åren. En bra illustration av utvecklingen är att vårt företag ökat sin omsättning inom outsourcing i Norden med 75 procent fyra år i rad, säger Billy Carlzon.

Det finns flera skäl för företaget att outsourca verksamheter. Ett viktigt skäl är så gott som alltid de kostnadsbesparingar som kan göras. En annan är möjligheterna att fokusera på det som är företagets kärnverksamhet.

I högkonjunktur finns också ett annat viktigt skäl, nämligen att outsourcing ger företagen tillgång till kompetens som annars kan vara svår att få tag på.

Outsourcingföretag som ISS och Accenture har oftast inga

svårigheter att rekrytera de mest kompetenta medarbetarna inom sina respektive områden. Detta beror bland annat på att medarbetarna blir en del av outsourcingföretagets kärnverksamhet. Där finns möjlighet till personlig utveckling och karriär, på ett helt annat sätt än om man tillhör en "stöd-funktion" inom ett företag.

– Man är ofta bara en kostnadspost i en sådan organisation, säger Billy Carlzon.

Ger mersmak

Outsourcing är i dag ett känt och accepterat begrepp bland beslutsfattare i den privata sektorn. Studien visar att de företag som provat också är de som är mest villiga att outsourca fler verksamheter. Man vet helt enkelt att det fungerar!

– Sedan är det prioriteringar och timing som avgör om företagsledningarna vill satsa. I högkonjunktur kanske man prioriterar spännande affärer. Det är i lågkonjunkturer som man vill spara pengar, säger Billy Carlzon.

Det har skett en förändring när det gäller vad beslutsfattare anger som förutsättningar för framgångsrik outsourcing. Tydliga mål för outsourcingföretaget har i tidigare studier angetts som den viktigaste förutsättningen. Men nu väger det över till förmån för ömsesidigt förtroende. En fungerande outsourcing är inte statisk, utan resultatet av kontinuerliga anpassningar byggda på förtroende mellan kund- och outsourcingföretag.

Men det råder stor skillnad i inställning till outsourcing mel-



lan beslutsfattare i privat och offentlig sektor. Outsourcing förekommer i den offentliga sektorn, men ännu så länge i ganska blygsam omfattning.



– Vi har gjort beräkningar som visar att landsting skulle kunna spara miljardbelopp genom outsourcing, säger Billy Carlzon.

OUTSOURCING, ENLIGT NATIONALENCYKLOPEDIN

OUTSOURCING (eng., "utkontraktering"), att till underleverantörer överlåta utförandet av hela eller delar av funktioner som tidigare legat inom det egna företaget, t.ex. tjänster som telefonväxel och städning, stödfunktioner som redovisning och data samt huvudfunktioner som tillverkning och distribution.

FAKTA

En annonsbilaga från
ISS Facility Services
www.iss-fs.se



Göran Sundbom svarar på frågor om innehållet,
08-681 60 00, goran.sundbom@iss-fs.se

INPRESS ©

Intelligent kommunikation sedan 1984.

InPress, grundat av Conny Unéus, är ett tidningsföretag som producerar bilagor i rikspress.

Projektledare: Noah Widmark • Texter: Anders Fahlman

Grafisk form: Daniel Jernberg • Repro: InPress

Tryck: DNEX

För information om InPress-bilagor, kontakta
Noah Widmark, 018-68 30 14.



www.inpress.com

Fler möjligheter till karriär efter övertagande

När man tecknar ett större outsourcing-kontrakt med en kund, innebär det ofta också ett övertagande av personal. Vad betyder det egentligen för människor att få en ny arbetsgivare på detta sätt?

Det innebär förstås en stor förändring. Arbetsuppgifterna kan förändras. Det kan också upplevas svårt att få en ny arbetsgivare samtidigt som man arbetar kvar på sitt gamla företag.

– Vi har den största respekt för att människor påverkas av dessa förändringar på olika sätt. Därför har vi utvecklat ett omfattande program för att introducera nya medarbetare till vårt företag. Vi försöker träffa dem så tidigt som möjligt i processen. När det gått en tid brukar nya medarbetare märka vilka möjligheter det innebär att ingå i ett företag med stor bredd, säger Yvonne Celsing som

är personaldirektör för ISS Facility Services.

Många upptäcker också att det finns fler möjligheter att göra karriär än hos tidigare arbetsgivare.

– För ISS har varje övertagande ett stort värde eftersom vi tillförs nya medarbetare med olika bakgrund och kompetens. Inom ISS är det vanligt med internrekrytering till olika befattningar, säger Yvonne Celsing.

Leif Östling:

”Bättre att göra affärer med en enda partner”

SCANIA-CHEFEN LEIF ÖSTLING erkänner att han först blev överraskad av hur stort ISS är, med sina 350 000 anställda i 49 länder.

– Snabbt har jag lärt mig att ISS är ett väldigt professionellt företag med en stor kunskapsmassa och omfattande erfarenheter. ISS är en mycket kompetent spelare på sitt område, säger Leif Östling.

Anledningen till EQT:s investering i ISS Facility Services är att man förutspår en stark tillväxt i servicesektorn.

– Ja, servicesektorn står allt mer i fokus för riskkapitalbolagen. Det är en expanderande sektor. Tidigare var det en nationell sektor, men i takt med att serviceföretagens kunder blir alltmer internationella expanderar även serviceföretagen ut i världen, säger Leif Östling.

JU BREDARE VERKSAMHET ETT serviceföretag har, desto bättre är det för kundföretagen.

– Många storföretag efterlyser möjligheter till one-stop-shopping när man vill outsourca verksamheter som inte tillhör företagets kärnverksamhet. Här är ISS en idealisk partner. Det är bättre att göra affärer med ett enda företag som kan erbjuda helhetslösningar, än med flera mindre partners.

Som ledare för ett tungt industriföretag har Leif Östling egna erfarenheter av outsourcing. Sedan flera år tillbaka utförs de fles-



Foto: Johan Alp

ta kringtjänster på Scania av fristående serviceföretag. Vilka är hans råd till företag som överväger outsourcing?

– Börja med att göra en analys. Vilka kostnader innebär det att driva kringtjänsterna i egen regi? Ofta har dessa uppstått spontant

utan någon plan, och då har man sällan någon uppfattning om vad det kostar. Sedan gäller det att bestämma vad man faktiskt vill köpa in. Här är det viktigt att köparen och ISS samarbetar nära varandra för att dra gränsen mellan vad som är core business och inte. Ingen

”Många storföretag efterlyser möjligheter till one-stop-shopping när man vill outsourca verksamheter som inte tillhör kärnverksamheten. Här är ISS en idealisk partner.”

Det säger Scaniachefen Leif Östling, som nyligen tillträtt som styrelseordförande i ISS Facility Services i samband med att företaget EQT blivit hälftenägare i bolaget.

har glädje av en felaktig outsourcing, säger Leif Östling.

INOM DEN OFFENTLIGA SEKTORN finns en stor tillväxtpotential för serviceföretag som ISS.

– Ja, här finns en enorm marknad. Men man ska ha respekt för att det också finns en stor politisk tröghet när det gäller outsourcing av offentliga verksamheter i Sverige. Många kommuner vill behålla sina kommunala underhållsbolag.

Leif Östling tror att demografiska omständigheter till slut kommer att fälla avgörandet.

– På sikt kommer det att bli svårt att hitta personal till de offentliga verksamheterna runt om i landet. Då är det dags för serviceföretag som ISS att träda in med sitt effektiva utnyttjande av resurser och medarbetare, säger Leif Östling.

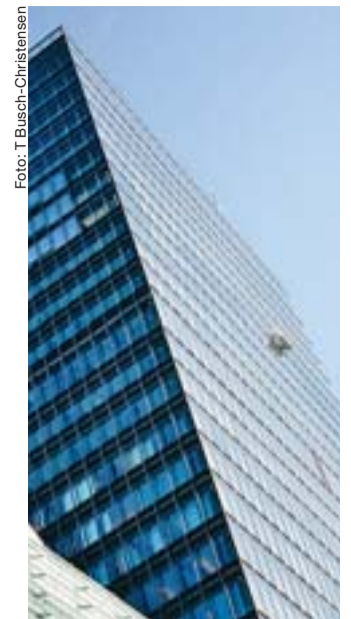


Foto: T Busch-Christensen

Kan du se fönsterputsaren?

Rent svindlande höjder

Juha Tinell arbetar i en modern kontorsmiljö, men på ett lite anorlunda sätt än många andra. Han är fönsterputsare på ISS Fönsterputs med 15 år i yrket och just nu putsar han fönstren i ljusgården vid Kista Science Tower. Med van hand styr han korgen som fungerar som plattform för den yttre fönsterputsaren. Juha Tinells arbetsplats är belägen högt upp, men han har inte svindel.

– Nej, inte nu längre. Men jag har respekt för höga höjder.

Som anställd vid ISS Fönsterputs har han många av Stockholms mer kända byggnader som arbetsplats, som till exempel Kista Science Tower och Högsta Domstolen.



Lemonias goda frukt ger välmående personal

– En fruktkorg är vacker och den bidrar till att personalen mår bra. Dessa enkla fakta är grunden för vår verksamhet. Varje vecka levererar företaget många tusen fruktkorgar till arbetsplatser runt om i Stockholm och även Linköping med omnejd.

– Vi arbetar hårt för att finna den bästa och godaste frukten till våra fruktkorgar. Som exempel använder vi oss ofta av alp-äpplen. De växer längs bergskanterna i norra Italien och har en speciell sötma. Vi varierar korgarna efter säsong och lägger stor vikt vid att de ska se så attraktiva ut som möjligt, säger ISS Lemonias vd Joakim Bergander.

Foto: Johan Alp

FAKTA

ISS FACILITY SERVICES AB ÄR ETT AV SVERIGES STÖRSTA SERVICEFÖRETAG

- Cirka 12 000 medarbetare levererar service till hundratusentals människor varje dag.
- ISS i Sverige erbjuder integrerade servicetjänster inom Catering, Cleaning, Property Services och Office Support.
- ISS Facility Services AB ingår i det internationella serviceföretaget ISS A/S, som ägs av Investors riskkapitalbolag EQT och Goldman Sachs.
- Koncernen har cirka 350 000 anställda i 49 länder.

Terrakulturs växter hjälper mot torr och tråkig luft

– Skaffa växter om du har torr och tråkig luft på kontoret. Luft blir bättre och medarbetarna piggare. Växterna förbättrar arbetsmiljön även rent estetiskt, säger Jenny Wiklund. Hon arbetar på ISS Terrakultur som sysslar med växtinredning och växtskötsel.

Scandic Ariadne i Värthamnen är en av företagets cirka 1 000 kunder i Stockholmsområdet. Här breder de gröna växterna ut sig i foajéer, trappor och på olika vä-

ningsplan. Jenny tar sig an växterna på hotellet en gång i veckan. Hon rensar, vattnar, beskär och plockar bort visna blad.

– Det här är ett positivt arbete. Man bidrar till att göra människor glada, säger hon.



VINGE

En bra affärsjurist ser längre än juridiken.


www.vinge.se

STOCKHOLM GÖTEBORG MALMÖ HELSINGBORG LONDON PARIS BRYSSEL HONG KONG SHANGHAI

Vinge är Sveriges ledande advokatbyrå med omkring 450 anställda, varav ca 300 jurister. Vår verksamhet är helt inriktad på affärsjuridik och våra uppdrag är till stor del internationella. Vinge ingår i Scandinavian Law Alliance tillsammans med Kromann Reumert i Danmark och Thommessen i Norge samt i Lex Mundi, ett globalt nätverk för oberoende advokatbyråer.

Du får hela tårtan – inte bara bitar av den

Ett företag säljer kopiatorer, ett annat säljer telefonväxlar och ett tredje säljer ljud- och bildutrustning för konferensrum. Office Management säljer alla bitar och några till.

– Kontorsverksamhet är en helhet. I allt mindre grad vill kunderna ha en massa olika leverantörer, säger Mats Ågren, vd på Office Management. Vi har bredden och helhetssynen och vår slogan är förståelse för helheten.

Office Management startades 1993 och har i dag 180 anställda och en omsättning på 380 miljoner kronor. Man har kontor i Stockholm, Göteborg, Malmö och Uppsala.

Vad behövs i morgondagens kontor?

Verksamheten är uppdelad i dokumenthantering, telekom, visuell kommunikation, it-drift och försäljning av tillbehör, som papper och bläckpatroner. Det finns konkurrenter inom varje segment, men få som kan erbjuda helhetslösningar.



– Vi erbjuder all slags kontorsteknisk utrustning och även tillbehör och förbrukningsvaror, säger Mats Ågren, vd på Office Management.

– Produkterna blir alltmer komplexa och i allt högre grad förutsätts att leverantören har gedigen it-kompetens, säger Mats Ågren.

Exempelvis innehåller telefonväxlar flera mjukvaror som ska in direkt på företagets server för att växel ska fungera. En digital kopiator fungerar numera både som skrivare, skanner, fax och kopiator. Det behövs mjukvaruinstallationer för olika funktioner, som att kunna skanna in alla företagets fakturor och med automatik få in dem i affärssystemet.

Stora företag visar vägen

– Framtiden är att vi måste ha gedigen it-kompetens över hela linjen. Du kan inte bara sälja en hårdvara utan service och kunnande runt denna produkt, säger Mats Ågren.

De stora företagen visar vägen och lägger ut sin it-drift, dokumenthantering med mera på specialister.

– Trenden på stora företag är att man alltmer vill ha tjänster och service kring produkterna, och leverantörer som hänger med i utvecklingen.

– Det kan vi erbjuda, säger Mats Ågren.

Här finns allt för kontoret

Office Management är en av Sveriges ledande leverantörer av helhetslösningar inom kontors- teknik och kommunikation. Det innebär att kunder från en och samma leverantör kan få allt som behövs för kontoret:

- dokumentutrustning
- telefoner och växlar
- videokonferens- och AV-utrustning
- IT-outsourcing
- Tillbehör och förbrukningsmaterial

OFFICE Management

www.officemanagement.se



Hallå där ...

Arbetsmarknadsminister Sven Otto Littorin

Det blir alltmer vanligt att företag outsourcar verksamheter som inte tillhör deras kärnverksamhet. Vad tycker du om den trenden?

– Den tendensen har vi sett under en tid och det är något positivt. Vi ser i allt större utsträckning små kunskapsintensiva tjänsteföretag som växer och etablerar sig kring de stora traditionella företagen. I Trollhättan har det växt fram många små- och medelstora kunskapsintensiva företag kring Volvo Aero och dessa företag har dessutom fler anställda än Volvo.

Hur ser du på outsourcing av delar av de offentliga verksamheterna? Kan detta bidra till ökad effektivitet inom den offentliga sektorn?

– Det är alltid bra med fler arbetsgivare. Det gynnar både den enskilde och effektiviteten i ekonomin.

Vad tror du om tjänstesektorns utveckling i Sverige?

– Allt fler är anställda inom tjänstesektorn och det är också där som vi förväntar oss merparten av den totala sysselsättningsökningen kommande år. Regeringen har även aviserat att man



kommer att reducera arbetsgivaravgifterna för vissa anställningar inom tjänstesektorn just för att sänka trösklarna för att anställa.

Vilken är din främsta utmaning som arbetsmarknadsminister?

– Allians för Sverige gick till val på att öka sysselsättningen, minska utanförskapet och göra det mer lönsamt att arbeta. Och det är min uppgift som arbetsmarknadsminister att se till att vi gör det. Utanförskapet minskar vi genom att sänka trösklarna in på arbetsmarknaden för dem som står allra längst bort från arbetsmarknaden. Regeringen har bland annat infört nystartsjobben som syftar just till detta.

”Det är inom tjänstesektorn vi förväntar oss merparten av sysselsättningsökningen.”



Foto: Peter Knutson



– Att erbjuda telefoni som en allt-i-ett-tjänst är något helt nytt, berättar Andreas Johnsson (vd) och Johan Wogel (vice vd) på Teledesign.

”Vi ska vara först med telefoni som tjänst”

Det händer mycket i telekombranschen och Teledesign AB är med och driver utvecklingen framåt. Tillsammans med det prisbelönta svenska företaget Telepo och Tele2 har Teledesign lanserat ”telefoni som tjänst” för företag – Teledesign Uno.

Vd Andreas Johnsson och vice vd Johan Wogel slits mellan lusten att berätta och det hemlighetsmakeri som alltid omgärdar en spännande nysatsning.

– Vi kallar tjänsten Teledesign Uno eftersom vi samlar i princip alla telefonitjänster under ett tak, berättar Andreas Johnsson.

Allt-i-ett

Kort sagt är det en växellösning som erbjuds som tjänst för kunden, med fast telefoni, fullständig mobil integration, softphones och call center-applikationer, utan någon investering av hårdvara. Kundens befintliga infrastruktur kan integreras med lösningen om så önskas.

Detta är ett stort, viktigt steg för Teledesign. Fokus har alltid legat på att hjälpa företag att ta kontroll över sin telefoni samt hitta kostnadseffektiva lösningar. Med hjälp av Teledesign Uno och ett nära partnerskap med Tele2, kan Teledesign leverera telefoni som tjänst. Tele2 har sedan länge varit en viktig partner till Teledesign, för att kunna leverera kom-

munikation med hög kvalitet till lågt pris. Att samarbeta med en trygg och etablerad operatör är viktigt för att kunna erbjuda en helhetslösning.

Fördubblar personalstyrkan

– Utvecklingen har verkligen gått fort för oss, säger Andreas Johnsson. Till stor del är det ISS förtjänst, en oerhört viktig kund. De har kommit med önskemål som uppfyllts, trots att det var svårt i början när vi inte var så stora. Men de här kraven har ju gjort att vi utvecklats enormt.

ISS har hjälpt Teledesign AB att växa, och växa lär de fortsätta att göra. De flyttar nu till större lokaler och räknar med att ha fördubblat personalstyrkan inom tre år. Det nya tjänsteerbjudandet ger också möjlighet att ta emot många nya kunder.

– Att erbjuda telefoni som en allt-i-ett-tjänst är något helt nytt, säger Johan Wogel. Detta erbjudande ligger helt rätt i tiden, merparten av de kunder vi pratar med efterfrågar detta.

Teledesign i korthet

- Hjälper företag att återfå och bibehålla kontroll i sin kommunikationslösning.
- Lanserar telefoni som tjänst mot företag.
- Sedan tidigare 1500 små, medelstora och stora företagskunder i Sverige.

Välkommen att kontakta oss för kostnadsfri rådgivning:

Teledesign AB
www.teledesign.se
Telefon 08-5626 9600





Global partner med ISS

Ställ krav på din leverantör!

Vi erbjuder:

- ✓ Marknadens bredaste Svanensortiment
- ✓ Fler innovationer än någon annan
- ✓ Totallösningar och expertis
- ✓ Utbildning på alla nivåer

JohnsonDiversey 
Clean is just the beginning

www.johnsondiversey.se



Om du har idén, har vi bilen.

Oavsett om du är snickare, montör eller driver en kemptvätt finns det en transportbil från Renault som passar. Tillsammans skräddarsyr vi både bil och finansiering till din verksamhet. Bilarna har välutvecklad säkerhet, moderna motorer och växellådor, fräsch design och trygga garantier. Som grädde på moset har vi Sveriges största verkstadsnät. På www.renault.se kan du läsa mer om bilmodellerna. Du kan även designa en egen logga till bilen och få tips på nya affärsidéer. Välkommen till hemsidan och till din närmaste Renaulthandlare!



www.renault.se

RENAULT KANGOO EXPRESS. CA PRIS FR. 83.100:- EXKL. MOMS. GARANTIER: 2 ÅRS NYBILSGARANTI, 12 ÅRS ROSTSKYDDSGARANTI, 3 ÅRS RENAULT TRANSPORT ASSISTANS.

Hjälpksamhet



Hjälpksamhet är en av de tre grundläggande och oföränderliga värderingar som Securitas verksamhet vilar på – Ärlighet, Vaksamhet och Hjälpsamhet. Vi vill kunna erbjuda våra kunder det lilla extra och för många tar det sig uttryck i hjälpsamhet. Våra anställda erbjuder gärna en hjälpsam hand även om uppgiften inte är direkt arbetsrelaterad.

www.securitas.se



Ilona Baranyai ansvarar för outsourcingavtal med landets sjukhus. "Det är en fantastisk marknad jag jobbar med", säger hon.

Från städning till ledningsgruppen

Ilona Baranyai har varit anställd sedan 1986 då företaget Wasablaget, som hon då arbetade vid, blev uppköpt. Sedan dess har hon haft möjlighet att utvecklas yrkesmässigt inom sitt område, via olika befattningar på mellanchefsnivå till ledningsgruppsnivå, där hon befunnit sig i sex år.

I dag är Ilona Baranyai segmentchef inom ISS Public Service med övergripande ansvar för outsourcingavtalen med landets sjukhus.

– Jag brinner faktiskt för mitt jobb. Det är en fantastisk marknad

jag arbetar med och potentialen är enorm. Det händer hela tiden nya saker. Just nu arbetar vi med ett nytt, stort och spännande landsningsanbud, säger hon.

Ilona Baranyai tycker att en av de stora fördelarna, både som serviceleverantör och som arbetsgivare, är företagets förmåga att erbjuda helhetslösningar.

– Det blir alltmer vanligt att våra beställare efterfrågar heltäckande service. Ett brett tjänsteutbud innebär också varierade arbetsuppgifter. Och ju mer variation i arbetet, desto nöjdare medarbetare,

vilket leder till ännu bättre service gentemot kunderna.

Ilona Baranyai, som kom till Sverige från Ungern 1979, menar att ISS är ett bra företag för den som vill satsa på att göra karriär.

– Vi har mängder av olika verksamheter och befattningar. Med verksamhet i 49 länder finns det gott om möjligheter till utlandsjobb. Man kan utbilda sig inom företaget och utnyttja de många interna nätverken. Det är upp till en själv hur långt man vill komma i sin karriär, säger hon.



Foto: T Busch-Christensen

– Det är en fantastisk marknad jag arbetar med, potentialen är enorm. Det händer nya saker hela tiden, säger Ilona Baranyai.

VAD JOBBAR NI MED?



PROJEKTLEDAREN

Jag arbetar som Service Delivery Manager. Just nu är jag med och tar fram ett nytt avtal med vår nuvarande outsourcingpartner WM-data, som driver hela it-funktionen åt ISS. I grunden är jag ekonom, men gled i mitten på 90-talet in på it.

Jag började på företaget år 2001 i samband med att det företag jag arbetade på blev uppköpt. Efter en tid fick jag ett erbjudande om att börja på it-avdelningen och jag nappade. Övergången upplevde jag som positiv. ISS är en arbetsgivare som ger sina anställda stor utvecklingspotential.

John Ljohelm



LOGISTIKERN

Jag arbetar som logistiker inom Route Based Services. Vi har en omfattande bilburen verksamhet och just nu arbetar jag med att införa ett system för optimering

av våra transporter, för att minska vår miljöpåverkan och öka effektiviteten. Exempelvis levererar vi cirka 4500 fruktorgar varje vecka i Stockholm. Då gäller det att ha en effektiv lösning.

Jag började på företaget för lite mer än ett år sedan. Innan dess läste jag Kommunikations- och transportsystem på Linköpings universitet. Det som är mest fascinerande hos ISS är företagets stora bredd. Jag blev verkligen häpen när jag hörde att det till och med finns obduktionstekniker anställda här.

Anna Maria Lång



ARKITEKTEN

Jag är arkitekt inom fastighetsutveckling. Där har jag hand om ombyggnationer eller nybyggnationer åt olika fastighetsägare.

Innan jag började på företaget för ett år sedan, arbetade jag på ett privat arkitektkontor. En sak som lockade var att det är ett stort företag med möjligheter. En annan sak är att jag här kan vara mer delaktig i själva projekten, tack vare ett nära samarbete med projektledarna.

Det finns också möjligheter för mig att utvecklas. Om några år kommer jag kanske att vilja arbeta som projektledare eller med något annat inom fastighetsområdet. Det är möjligheten till helhetslösningar som är det mest spännande med ISS.

Jessica Hedlund



FÖNSTERPUTSAREN

Jag jobbar som arbetsledare på Fönsterputs. Mitt jobb går ut på att räkna på olika jobb och lämna anbud samt offerter. Sedan fungerar jag som stöttepelare för fönsterputsarna. Jag hjälper dem när det uppstår frågor av olika slag.

Jag började på företaget år 1990 i samband med uppköpet av städföretaget ASAB. I grunden är jag fönsterputsare och efter två år i yrket började jag fungera som arbetsledare.

Det känns bra att arbeta i ett företag som har stora resurser. Dessutom lägger ISS stor vikt vid att hålla sig inom de ramar som finns. Jag tänker närmast på strävan efter att ta ansvar gentemot kunder, anställda samt samhällets lagar och regler.

Jean Matilainen



Vad utmärker en vaken elgrossist?

Vår e-handel och kundsupport är alltid nära dig och svarar för en bättre personlig service.

Cylinda



Elektroskandia

www.elektroskandia.se



– Vi expanderar nu i Kina, Indien och Indonesien och håller på allvar på att komma in i USA, säger Jørgen Lindegaard.

”Marknaden är enorm och den växer”

Han ser glad och avspänd ut, **Jørgen Lindegaard**, där han nu befinner sig, på ISS A/S huvudkontor i centrala Köpenhamn. Efter fem besvärliga år på SAS är han i dag vd i ett bolag där han, i stället för kostnadsreduceringar och personalminskningar, kan köpa upp, expandera och erövra nya marknadsandelar.

– Vi är bara i början av utvecklingen. Marknaden för våra tjänster är enorm och den växer. I Sverige, där vi har 12000 anställda, har vi ännu bara 10–11 procent av marknaden, säger Jørgen Lindegaard.

Enligt honom går ISS så bra i Sverige just för att här finns en stor industriproduktion. Företagen passar därför bra för outsourcing. Dessutom går det bra för företagen just nu, vilket är en orsak till att det finns mindre motstånd mot outsourcing i dag än tidigare, från till exempel fackföreningar. ISS i Sverige går också i bräschen när det gäller att bredda servicen. För sex år sedan stod städning för 90 procent av den totala servicen i bolaget, i dag är siffran 50 procent. ISS fortsätter att utvecklas i riktning mot att erbjuda totala servicelösningar.

Jørgen Lindegaard påpekar, att i ett stort företag med så

många människor är ledarskapet extremt viktigt. Det ställs höga krav på arbetsledarna och man lägger stor vikt på kompetens- och ledarskapsutbildning. I det sammanhanget spelar ISS University och IFS Academy viktiga roller. Det finns också goda möjligheter att avancera inom företaget.

Brett utbud

ISS starka sida och konkurrensfördel är, enligt Lindegaard, bredden i utbudet; allt fler servicefunktioner och totallösningar. Inte nödvändigtvis till lägsta möjliga pris, men ändå billigt, och framför allt professionellt utfört med bra kvalitet.

– Kunden kan outsourca massor av verksamheter, i princip är det nästan bara fantasin som sätter gränser. Men det finns kunder som bara bryr sig om lågt pris, och då är vi inte intresserade. Vi vill inte konkurrera med verk-



”Eftersom vi har över 100 000 kunder i 49 länder, har vi möjlighet att hela tiden följa vad som sker inom olika branscher.”

samheter som erbjuder lägre pris, men med tillhörande konsekvenser på kvaliteten, för vi vill inte kompromissa kring vårt starka varumärke. Men eftersom marknaden är så stor, sätter detta inte några märkbara gränser för vår tillväxt, menar Jørgen Lindegaard.

På frågan om på vilket sätt de enskilda länderna kan dra nytta av att ISS är ett internationellt bolag, svarar Lindegaard att ”business is local”. ISS har kontrakt med många internationella stor-

bolag med verksamheter i olika länder, till exempel banker, försäkringsbolag och företag som Nokia, och då finns det olika lösningar för dem beroende på vilket land det gäller.

– De lokala nationella bolagen bestämmer själva över sina lösningar, men sedan tillämpar vi förstås även ”best practice” och ”benchmarking”. Vi överför lösningar som fungerar i ett land till ett annat, till exempel inom it. Eftersom vi har över 100 000 kunder i 49 länder, har vi möjlig-

het att hela tiden följa med vad som sker inom olika branscher och vilka tjänster som med fördel kan användas i andra länder, eller överföras till samma typer av kunder.

Jørgen Lindegaard ser mycket ljusst på framtiden. Strategin, att expandera både via uppköp och egen tillväxt, står fast.

ISS har den offentliga sektorn som kund i många länder, men faktorer som organisationskultur och kollektivavtal kan göra det svårt för ett tjänsteföretag att komma in. Lindegaard menar att inom en snar framtid kommer pressen på den offentliga sektorn öka när personalbristen blir ett faktum, och för att hålla upp produktiviteten är man då tvungen att lägga ut delar av verksamheten.

Byta ägare

ISS ägs i dag av Wallenbergägda Investors riskkapitalbolag EQT



Foto: T Busch-Christensen



Lindegaard konstaterar att pressen på den offentliga sektorn kommer att öka när personalbristen blir ett faktum och då är man tvungen att lägga ut verksamheter på entreprenad.

(55 procent) och Londonbaserade Goldman Sachs (45 procent), och kommer enligt Lindegaard att så småningom byta ägare. Detta kan göras antingen genom att ISS börsnoteras igen, eller genom att ISS säljs till en annan fond eller en konkurrent. När detta sker, vet man inte exakt än. Dagens ägare brukar normalt behålla företagen i tre till sju år.

– Det betyder, att vi ska förbereda oss för ägarbytet inom de närmaste åren, men vi kommer inte att ändra strategi. Vi vill gärna växa, även om vi redan är branschstörst i världen och växer med 20 procent årligen. Vi expanderar nu i Kina, Indien och Indonesien, och håller på att på allvar komma in i USA. Servicebranschen är inte speciellt konjunkturkänslig, utan det finns ett kontinuerligt behov av våra tjänster. Det är den primära orsaken till att EQT och andra kapital-

fonder nu gör tunga investeringar i servicebranschen. Med den nuvarande strategin och resultaten kommer vi att kunna leverera en vacker avkastning till ägarna.

När Lindegaard lämnade SAS, ville han ha en ny utmaning. Har ISS varit svaret på hans drömmar?

– Absolut. ISS är ett välskött bolag, det här är en möjlighetersbransch och bolaget är enklare att utveckla och förändra än vad SAS var. Men visst tar det tid att åka runt om i världen och bekanta sig med verksamheten, säger Jørgen Lindegaard och tillägger, att han trots detta fått mer tid för sin familj nu, inte minst för barnbarnen, tre och sex år gamla.

Innan vi säger adjö, frågar jag vem som städar på huvudkontoret där han har sitt rum.

– Vi har outsourcat städningen för ISS Danmark på kontrakt, säger Lindegaard och skrattar gott.

Text: Majja Pekkanen

JØRGEN LINDEGAARD

NAMN: Jørgen Lindegaard

FÖDD: 7 oktober 1948

UTBILDNING: ingenjör, Danmarks Tekniske universitet 1975

TIDIGARE ARBETEN: vd i SAS, vd GN Store Nord, vd Københavns Telefon Aktieselskab mm

FAMILJ: gift, två vuxna barn och två barnbarn

LYSSNAR PÅ: "Lugna favoriter", klassisk musik

PÅ NATTDUKSBORDET: Liza Marklunds Nobels testamente (på svenska)

VILL HA MER TID FÖR: segling

BRA PÅ PRIVAT: att laga mat



Från vänster: Fred Göransson, LeasePlan, Daniel Björkholm, ISS, Tommy Edlund, LeasePlan, och Lars Erik Behrns, inköpschef hos ISS.

Konsten att sänka kostnaderna för vagnparken

ISS har under många år outsourcat hanteringen av sin vagnpark med 1 500 fordon till företaget LeasePlan, som är störst i Sverige och i världen på operationell leasing av fordon.

Det finns många fördelar med operationell leasing, som innebär att LeasePlan står för en stor del av riskerna kring bilens kostnader. Det enda leasingkunderna behöver göra är att köra bilarna och betala en faktura varje månad. Fakturabeloppet är detsamma månad efter månad, under hela kontraktstiden.

Kunderna har med andra ord full kontroll över sina fordonskostnader och kommer aldrig att överraskas av oförutsedda utgifter angående leasingen.

– Våra kunder outsourcar hela sin fordonshantering till LeasePlan. Vi tar hand om kundens fordonspark med allt från inköp, försäljning, administration, skatte- och försäkringsfrågor till förarnas frågor och hjälpbehov. Förutom att LeasePlan garanterar restvärdet, garanterar vi också alla kostnader för service, reparationer och däck, säger Fred Göransson som är marknadsdirektör hos LeasePlan.

Tynger inte balansräkningen

En av LeasePlans cirka 600 kunder i Sverige är ISS Facility Services. Företagets samtliga fordon finansieras och administreras av LeasePlan.

– En stor fördel med operationell leasing är att den inte tynger vår balansräkning. Det finns också stora administrativa fördelar. Vår fordonsslotta i Sverige med 1 500 bilar

sysselsätter en enda person hos ISS. Det är med andra ord ett rationellt sätt att hantera stora bilparker. Dessutom är LeasePlans medarbetare experter inte bara på finansiering, utan också på bilar. Därför kan de ge bra råd kring allt som har med bilhantering att göra, säger Lars Erik Behrns, inköpschef hos ISS.

Använder tjänsten i hela Europa

Många av LeasePlans kunder har internationell inriktning och det är vanligt att LeasePlan svarar för fordonsflottorna i flera länder. ISS är ett exempel på detta.

– Vi använder oss av LeasePlans tjänster i hela Europa. Vår strävan på sikt är ett globalt samarbete, säger Lars Erik Behrns.

I dag finns ett växande miljömedvetande bland Sveriges företag. För att möta detta intresse har LeasePlan tagit fram miljöverktyget Green Plan.

– Med Green Plan hjälper vi våra kunder att med olika medel hantera sin bilpark mer miljövänligt. Det kan handla om kurser i ecodriving eller hjälp med att mäta de totala koldioxidutsläppen från ett företags bilpark. Utifrån det uppmätta värdet tar vi gemensamt fram en handlingsplan med målet att minska utsläppen. Intresset för Green Plan är mycket stort, säger Fred Göransson.

LeasePlan

www.leaseplan.se



Hösten 2006 övertog fastighetsbolaget Keops ett stort innehav. Fastigheterna, till exempel SKF:s huvudkontor (t.v.) och Södra porten i Göteborg, är främst belägna i södra Sverige.

Största fastighetsköpet i Sverige någonsin

Fokus på rätt saker

Fastighetsbolaget Keops har outsourcat förvaltningen av 173 kommersiella fastigheter med en sammanlagd yta på nästan 900 000 kvadratmeter.

Hösten 2006 registrerades det största fastighetsköpet någonsin i Sverige. Det var fastighetsbolaget Keops som övertog ett innehav från fastighetsbolaget Kungälv. Affären, som motsvarade en köpesumma på 6,5 miljarder kronor, omfattade 173 kommersiella fastigheter belägna främst i södra Sverige. Det handlade om kontor, lagerbyggnader och en del butiker, på en sammanlagd yta av nästan 900 000 kvadratmeter.

I samband med köpet kunde ISS Property Services underteckna ett nytt entreprenadkontrakt med Keops, som omfattar de allra flesta delar av förvaltningen av dessa stora fastighetsbestånd. Företaget sköter sådant som drift, hantering av underleverantörer, ekonomi, aviseringar,

hyresgästkontakter, fastighetsutvecklingsfrågor, upprättande av budget och koncernbokslut.

Kraftig expansion

Förvaltningen styrs av en affärsplan för varje fastighet. Affärsplanen belyser vad man vill åstadkomma med fastigheten; utveckla, bygga om, ändra inriktning. Eller kanske sälja? Kort sagt; de driver hela fastighetsbeståndet och levererar sedan driftnett till Keops. Detta arbetssätt passar Keops bra.

– Keops har expanderat mycket kraftigt i Sverige. De tre senaste åren har vi förvärvat fastighetsportföljer för cirka 23 miljarder kronor. Ur transaktionshänseende kräver en sådan expansion tid och kraft och därför har vi

historiskt valt att lägga ut den administrativa verksamheten på entreprenad. På så sätt kan vi koncentrera oss på övergripande frågor och på intäktsströmmarna. ISS vann detta viktiga kontrakt på grund av företagets stora kompetens på fastighetssidan, berättar Tommy Sundbom som är vd för Keops Sverige.

Stor och kompetent

För ISS är det egentligen inte svårt att gå in och ta över ny verksamhet på detta sätt. Företaget har system och plattformar för att klara omfattande förvaltningsentreprenader, och en stor och kompetent organisation som kan leverera enligt högt ställda krav. Dessutom har de den nödvändiga geografiska spridningen. Keops

fastighetsbestånd sköts från sex kontor, med "navet" i Göteborg.

Med uppdraget för Keops går ISS mycket långt in i kundens kärnverksamhet. Deras medarbetare fattar de operativa besluten på egen hand, medan strategiska beslut fattas i ett nära samarbete med Keops.

Uppgiften är helt enkelt att göra fastighetsinnehavet så lönsamt som möjligt för Keops.



Tommy Sundbom, vd för Keops Sverige.

ISS PROPERTY SERVICES

- har under ett tak samlat alla tjänster en fastighetsägare behöver för att sköta och vårda sina fastigheter på det mest enkla och klokaste sättet.
- har skapat organisatorisk närhet mellan ekonomisk förvaltning, teknisk skötsel förvaltning, förändringsprojekt samt den yttre miljön.
- har som mål att vara marknadsledare.

PARITA

Behöver du en pålitlig partner?

Som kan sprida dina hetaste nyheter till personer med inflytande – som du.

Vi har specialiserat oss på att skapa skraddarsydda tidningar åt företag, organisationer och myndigheter över hela Norden. Med InPress som partner får du engagerade tidningsmakare: projektledare, formgivare, redaktörer, journalister och fotografer som ställer hela sitt yrkeskunnande till ditt förfogande.

Ring gärna Noah Widmark, som har varit projektledare för den här tidningen, om du vill veta hur vi kan bli partners, 070-373 30 14.

InPress är ett nordiskt tidningsföretag som specialiserar sig på högkvalitativa bilagor i rikspress. Vi har ett 60-tal anställda i Sverige, Norge, Danmark och Finland.

INPRESS ©
www.inpress.com



I Papyrus lager är varje truck utrustad med dator. På skärmen står det till vilken av alla hyllor föraren skall bege sig. Och snabbt går det.



När en order är klar dyker nästa upp på skärmen. Det Vincent De Silva packar i dag finns hos kunden i morgon.



Dan Johansson fyller på med nya plockorder till truckförarna.

Tid över till verksamheten

Truckarna far fram som krabbor på tvären mellan hyllorna på Papyrus lager. Vincent plockar förband, soppsåsar och tvättlappar. Någonstans får en undersköterska en stund över. Kanske för en promenad i vårsolen med en av sina vårdtagare. Det är en tilltalande tanke.

– Vi vill göra det enkelt för kunden, säger Leif Hammarberg, försäljningsdirektör på Papyrus.

Inköp av förbrukningsmaterial handlar om så mycket mer än kronor och ören. Den som bara tittar på priset förlorar. Leif pratar om ett partnerskap med kunderna och tar upp Halmstads kommun som exempel:

– Där finns 150 personer som sammanlagt gör 900 beställningar per år. Det innebär 900 leveranser som skall tas emot och kontrolleras, 900 lastbilar som åker i centrala Halmstad och dessutom 900 fakturor som skall tas emot, kontrolleras och atteras. Kan vi genom ett gott samarbete med kunden minska ner detta och samordna leveranserna, spar vi både miljö och pengar. Pengar som kommunen i stället kan lägga på vård, skola och omsorg.

I avtalet med Halmstad ingår att förbättra rutinerna så att kommunen i stället kan fokusera på sin kärnverksamhet.

När det behövs

– ISS tog bort hela sitt lager. Nu har de lagt in leveransplaner till 5000 adresser, och vi levererar löpande enligt fastställda rutiner. När lokalvårdarna behöver sitt städmateriel, står det där, på plats i förrådet.

Papyrus bygger helhetslösningar baserade på kundernas behov i varje enskilt fall.

– På många ställen är det inte prak-



– Försäljning handlar om förtroende, säger Leif Hammarberg. Han berättar att ISS har sänkt sina inköpskostnader med 35–40 procent. I samarbete med Papyrus har de bland annat funnit alternativa produkter.

tiskt att få en inplastad pall till lastbryggan. Då levererar vår chaufför in pallen i förrådet eller till avdelningen, tar bort sträckfilmen samt emballaget och tar med sig pallen ut igen. Då kan en undersköterska på ett äldreboende ägna sig åt sina patienter i stället för hantering av förbrukningsvaror.

Även beställningarna kan göras smidigare. Traditionell telefon eller fax för den som så önskar, eller e-handel där kunden lägger upp sin egen inköpslista med de varor som används mest. Papyrus tillhandahåller drygt 7000 artiklar.

– Vi håller på att implementera en struktur med samma datasystem, artikelnummer och logistikupplägg i hela Europa, vilket innebär att vi kan följa våra kunder ut i Europa.

Datorn håller koll

Leif visar på skyltarna vid lastkajen på Papyrus centrallager i Mölndal: Baltikum, Norge, Värmland ...

En av lagrets 20-tal truckar kommer farande. Motorn går på el och låter inte så mycket. Det gör däremot stereon:

– Tysk trance-musik, säger truckföraren. En samlingsplatta. Fart och dunka-dunka.

Hon är precis klar med en beställning och trycker ut adresslappen, som även talar om var hon skall ställa pallen. D4 betyder Danmarkslinjen. Samtidigt får hon fram nästa order på truckens dator. Musiken försvinner bort mellan hyllraderna.

Vincent lastar en dunk moppkonsivering och riktat skannern mot hyllkanten.

– Om det är rätt skall det bli noll, säger han. Och är det fel talar datorn om det.

Samtidigt håller Papyrus datorer ordning på det egna lagret. Den som åtar sig att vara lager åt kunderna, måste själv se till att ha hyllorna fyllda.

– Vi plockar en miljon orderrader om året, säger Leif. Då vill det till att det blir rätt. Vi har bara en halv promille felplock.

Minskad miljöpåverkan

En undersökning av värdet på Papyrus tjänster visade på en viktig bouseffekt. Genom optimerade inköp minskar påverkan på miljön.

– Det är inte så konstigt egentligen, säger Leif Hammarberg. Tänk dig en skola som köper brett från oss. Vi har 7000 artiklar från 350 leverantörer i vårt lager. I stället för fem till sex olika lastbilar som skall in på skolgården och leverera, kommer det en.

Papyrus prioriterar miljöcertifierade tillverkare i sitt sortiment. För att göra det lätt för kunden att välja grönt, är dessa varor märkta med en grön prick i inköpshandboken. Var fjärde artikel är miljömärkt.

– Vår största miljöpåverkan är bilarna. Vi har utbildat alla våra chaufförer och säljare att köra miljövänligt. Och alla våra 40 lastbilar går på rapsolja (RME). Det luktar popcorn om dem.



Handelns utredningsinstitut, HUI, har gjort en oberoende undersökning av värdet av Papyrus tjänster. Tre bekräftade observationer:

1. Minskade lagervärden och därmed kapitalbindning

Studien påvisar faktiska potentialer att minska kundernas lagervärde inom de produktkategorier som Papyrus tillhandahåller med 30 till 50% (närmare 100% då Papyrus tar över lager). Detta gäller både direkt och indirekt material.

2. Minskade inköpskostnader

Studien påvisar faktiska potentialer att minska kundernas inköpskostnader med upp till 30%.

3. Minskad miljöpåverkan genom optimerade transporter

Studien påvisar faktiska potentialer att minska kundernas miljöpåverkan och sänka miljöpoängen (EUL) med upp till 40% på grund av optimerade transporter.

PAPYRUS

www.papyrus.se

– Trafiken, det vill säga tågdriften och allt som den innefattar, är vår kärnverksamhet och den vill vi koncentrera oss på. De andra delarna har vi lagt ut på entreprenad, säger Kjell Färnström på Stockholmståg.



Foto: Johan Alp

Stockholmstågs vd Kjell Färnström:

"Ovanlig allians i tågvärlden"

– Storleken och den breda kompetensen hos ISS gör att företaget har förmågan att kraftsamla och snabbt hitta lösningar på problem som kan uppstå, säger Kjell Färnström. Han är vd för pendeltågsföretaget Stockholmståg som outsourcar viktiga delar av sin verksamhet.

Varje dag reser mer än 250 000 människor med Stockholms pendeltåg. Trafiken drivs av företaget Stockholmståg för SL:s räkning. Stockholmståg, som tog över driften i juni 2006, har valt att outsourca stora delar av driften.

– Vår verksamhet består av de tre delarna trafik, fordonsunder-

håll och stationer. Trafiken, det vill säga tågdriften och allt som hör till den, är vår kärnverksamhet och den vill vi koncentrera oss på. De andra delarna har vi lagt ut på entreprenad, säger Kjell Färnström på Stockholmståg.

– Vi vill ha några som kan bemanna pendeltågsnätets stationer,

sälja biljetter och ge service. Uppdraget innefattar också städning av tåg och stationer samt klottersanering och viss fastighetskötsel. Det kunde ISS TrafficCare åta sig. Totalt arbetar cirka 650 medarbetare från företaget med Stockholms pendeltågstrafik. Fordonsunderhåll sköts av företaget EuroMaint Rail AB.

– Vårt nära samarbete bygger på förtroende. Deras representant sitter bland annat i vår ledningsgrupp. De är också med och bemannar vår driftcentral, som är

bemannad dygnet runt. Det är faktiskt ovanligt i tågvärlden med ett sådant nära samarbete med underleverantörer, säger Kjell Färnström.

Det var ingen slump att Stockholmståg valde ISS TrafficCare som samarbetspartner.

– Nej, vi har helt enkelt satsat på att skapa det bästa laget. Genom sin storlek och breda kompetens har företaget förmågan att kraftsamla och snabbt hitta lösningar på problem som kan uppstå, säger Kjell Färnström.

Foto: Magnus Skogljöf
Fredrik Eriksson eftersträvar en positiv miljö för matgästerna.

Kocken Fredrik gästspelar

God mat, trevlig miljö, variation och ett bra bemötande. Kort sagt: en helhetsupplevelse! För en personalrestaurang gäller samma "regler" som på en vanlig restaurang, när det handlar om att skapa en positiv miljö för matgästerna, menar tv-kocken och krögaren Fredrik Eriksson.

– Variation är särskilt viktig för en personalrestaurang eftersom den besöks av samma gäster varje dag, säger Fredrik Eriksson, som för en tid sedan gästspelade på Postens, Nordias och IF:s personalrestauranger i Stockholm, vilka alla drivs av ISS Facility Services.



Expert på industrisanering

– Vi har ständig jour. Kravet är att vi kan inställa oss inom en timme, dygnet runt och året om, säger Christer Hedberg som har totalansvar för industrisaneringen vid tre av SCA:s anläggningar.

Stora processindustrier gör regelbundet så kallade revisionsstopp för service och underhåll. Vid SCA:s anläggningar i Östrand, Ortvik och Tunadal sker detta

två gånger per år. Då har medarbetarna vid ISS Industriservice viktiga roller att spela.

– Vid revisionsstoppen har vi totalansvar för industrisaneringen

vid anläggningarna. Vi rengör rörledningar, massatorn, värmeväxlare, pannor och mycket mer, säger distriktschef Christer Hedberg.

Ett stopp kan pågå i upp till 14 dagar och då är det bråttom. Varje uppehåll i driften kostar pengar.

– Med vår storlek har vi resurser att klara saneringen av en hel fabrik. Våra medarbetare har rätt kompetens och vi har också den omfattande maskinpark som krävs, säger Christer Hedberg.

– Vi sköter all industrisanering

vid de tre anläggningarna, året runt. Och det råder ständig jour.

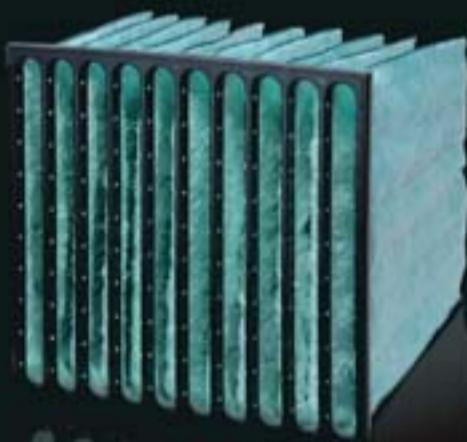
– Vid plötsliga driftstopp är vi på plats inom en timme, oavsett tidpunkt på dygnet.

– Vi har ett nära samarbete med beställaren SCA, med en öppen dialog.

– Vi strävar efter ett långsiktigt partnerskap. Det är då man verkligen har möjligheter att satsa stora resurser på personal och effektiv utrustning, säger Christer Hedberg.

HI-FLO XL

Filtrerar energikostnaderna, ren luft på köpet.



camfil
FARR
EVERET
CSU



När Posten tar över ett företags postservice kan brev sorteras ner på individnivå, om mottagaren så önskar.

Posten ger full service

När Posten tar hand om ett företags posthantering kan kunden koncentrera sig på sin egen kärnverksamhet.

Posten besöker varje vardag alla Sveriges hushåll och företag, och förmedlar 20 miljoner försändelser med världens högsta kvalitet varje dygn.

– Vi är i världstoppen när det gäller effektiv posthantering på riksnivå. Vi har tränat i mer än 350 år. Men även inom företagen förekommer mycket posthantering, som de i allmänhet sköter själva. Där kan vi hjälpa till, med tids- och kostnadsbesparingar som resultat. Vi kallar det intern postservice, säger säljare Bengt Lindberg.

Det är tjänster som tar hand om avsändarens behov av att skicka. Dessutom kan de anpassas till hur mottagarna vill ha sin post levererad.

Använder specialkompetens

Branschen för outsourcing är ganska ny. För tio år sedan bestod embryot till outsourcing i Sverige av bemaningsföretag. Nisse på Manpower skulle fixa biffen när den egna personalen inte räckte till. Postens "Nissar" är ofta företagens egna anställda som övergår till Posten och tar med sig specialkompetens om företaget in i sin nya anställning. Posten kan på egen hand lägga anbud på den del av ett företags verksamhet som rör posthanteringen, men kan också erbjuda helhetslösningar där även exempelvis catering och städning ingår, tack vare ett samarbete med ISS.

Posten kan adressera, frankera



– Vi vill förädla våra största tjänster: hjälpen för avsändaren att skicka iväg något och hjälpen för mottagaren att ta emot, säger säljare Bengt Lindberg.

och paketera hos avsändaren, svara för transporten och leverera i den förädlade form som mottagaren önskar – brev kan sorteras ner på individnivå och gods kan samlas på postterminalen för att köras ut en gång om dagen vid specificerad tid så att mottagarens godshantering kan förenklas.

Kundanpassade lösningar

– Lösningarna anpassas efter kunden. Postens verksamhet har alltid byggt på att vi utför en leverantörstjänst, men om kunden även vill att vi ska utföra rena vaktmästeriuppgifter, kan vi göra det också, säger Bengt Lindberg.

Hos större företag har Posten tagit över så pass detaljerade uppgifter som att ankomststämpla brev, öppna kuvert, kontrollera vilka avdelningar de ska till och sedan leverera ända fram till skrivbordet hos rätt person. Denna förädling sker i allmänhet i Postens egna lokaler med alla de effektivitetsvinster det ger.

– Har du en gång börjat lägga ut en viss del av verksamheten på entreprenad, har du större känsla för att det vore bra att göra det igen. Har du lagt ut personalrestaurangen, så lägger du gärna ut städningen också, säger Bengt Lindberg.

Posten

- Med Postens hjälp kan meddelanden och varor levereras snabbt, säkert och kostnadseffektivt.
- Posten har över 3000 serviceställen med daglig service till 4,5 miljoner hushåll och 900 000 företag i Sverige.
- Har drygt 30 000 medarbetare.
- Omsätter över 25 miljarder kronor per år.

En dag på Posten

- Posten hanterar varje dag över 20 miljoner försändelser.
- 14 000 brevbärare och 3 000 chaufförer kommer i kontakt med 4,5 miljoner hushåll och 900 000 företag.
- Varje dag besöker 100 000 personer något av Postens ombud och 60 000 besöker Svensk Kassaservice.
- 30 000 brevlådor töms.



www.posten.se



I dag präglas Augustenborg av det öppna dagvattensystemet. Den tiden är förbi när områdets källare översvämmades vid kraftiga regnväder.

I Malmö skapade man skönhet av ett problem

Ekostaden vid vattnet

Bristfälliga vattenledningsrör skapade problem i det nedgångna bostadsområdet Augustenborg i Malmö. Men i stället för rörbyte, skapades en vacker ekostad med vattenspeglar och kanaler.

Problemen hopade sig i det nedgångna 50-talsområdet Augustenborg, som ägs av Malmö Kommunala Bostadsbolag. Statusen hade nått botten och många flyttade därifrån. Vid kraftiga regn plågades området dessutom av översvämningar i källare. Orsaken var underdimensionerade vattenledningar; dag- och spillvattnet gick genom samma rör.

Att byta ut ledningarna skulle innebära enorma påfrestningar på det redan utsatta området. Gårdsplaner skulle förvandlas till jordhögar under lång tid och kostnaderna skulle bli mycket höga.

Ytliga vattensystem

Då växte en idé fram. Strunta i rören! Led vattnet i ytliga system i stället. Och passa på att göra om hela området till en ekostad.

Tanken med ytliga vattensystem var inte ny. Idén hade prövats i nya bostadsområden med lyckat

resultat. Men aldrig tidigare i ett befintligt bostadsområde.

En dramatisk omgestaltning

Uppdraget att genomföra denna dramatiska omgestaltning gick till ISS Landscaping. Det är en enhet som sysslar med projektering, anläggning och skötsel av mark och utemiljö. Vad som skiljer företaget från de flesta andra som är verksamma inom detta område, är dess storlek och bredd. Här finns resurser att ta sig an stora och komplexa projekt.

– Vi har stått för det mesta av förändringsarbetet i Augustenborg. Vi har projekterat och byggt, och i dag sköter vi hela området med 4 500 lägenheter för MKB:s räkning, även gator, torg och parkmark, berättar Tomas Leidstedt på ISS Landscaping.

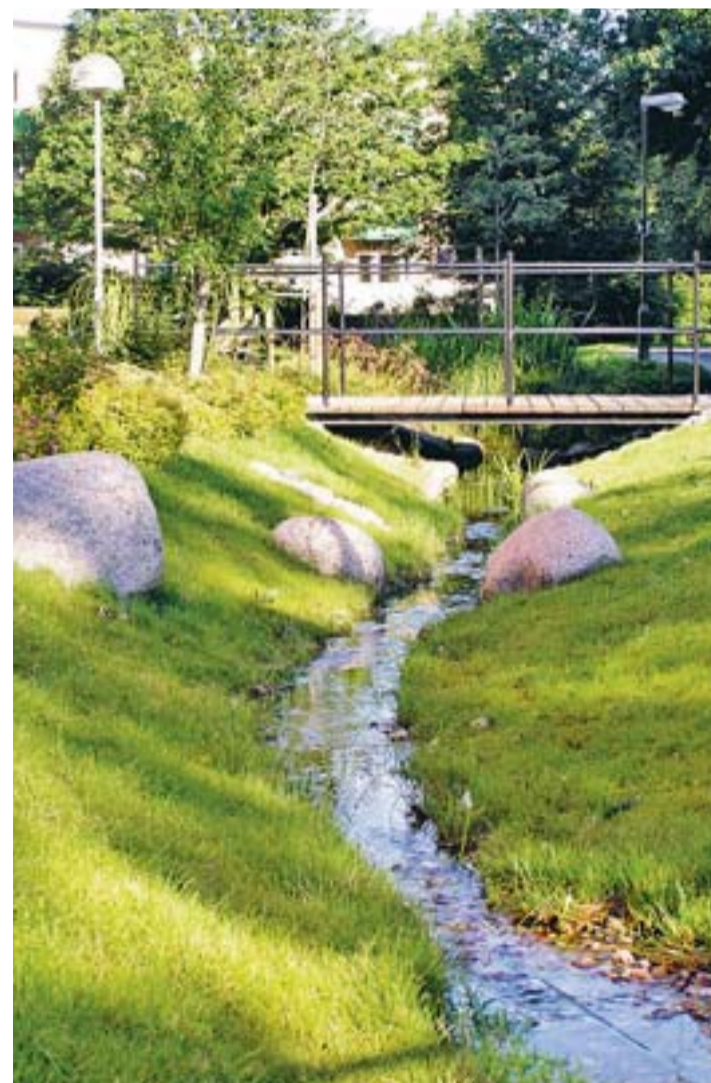
I dag präglas Augustenborg av det öppna dagvattensystemet.

Konstgjorda bäckar med stenlagd inramning rinner mellan husen, här och där öppnar sig dammar med näckrosor. Vackra planteringar förstärker den rogvande bilden. Kraftiga sommarregn är inte längre något problem. Då rinner det bara lite kraftigare.

Väcker stor uppmärksamhet

Mycket vatten fångas också upp av de ”gröna tak” som blivit något av ett kännemärke för Augustenborg. 10 000 kvadratmeter takyta har planterats och vid normala regn hamnar inte en droppe regn i stuprännorna.

Förändringen tog sex år att genomföra. Från att ha varit ett problemområde är Augustenborg i dag en stadsdel som årligen tar emot mängder av stadsplanerare, arkitekter och andra intresserade från hela världen.



PARITA

ISS Landscaping är en komplett och resursstark leverantör inom hela området projektering, anläggning och skötsel av mark och utemiljö. Målet är att skapa ett företag med verksamhet över en stor del av landet, uppbyggt av kunskapen från många lokalt etablerade medarbetare.



– Genom att vara en del av LogicaCMG, kan vi förena det lokala engagemanget och närheten till våra kunder med musklerna hos det starka internationella it-företaget, säger Johan Ripe, divisionsansvarig för WM-data Infra Solution.

Johan Ripe, WM-data:

”Nu kan vi förena det bästa av två världar”

Kraven ökar från företag som outsourcar sina it-funktioner.

Den viktigaste trenden just nu är outsourcing av hela affärsprocesser.

– Vi är väl rustade för att möta efterfrågan på alltmer komplexa it-tjänster, säger Johan Ripe på WM-data, som sedan några månader tillbaka är en del av internationella it-företaget LogicaCMG.

För inte så länge sedan driftade de flesta företag sina it-funktioner på egen hand. Man skaffade hårdvaror och mjukvaror från olika håll och körde i gång, ofta med hjälp av konsulter. Ibland hände det att man hyrde in sig på servrar som stod i en serverhall hos något servicebolag.

I dag är det annorlunda. Allt fler företag vill outsourca sina it-funktioner. Man efterlyser helhetslösningar. Den rådande trenden just nu kallas BPO, vilket står för Business Process Outsourcing.

– Kunder vill till exempel köpa hela lönefunktioner. De är villiga att betala exempelvis per lönespecifikation. Man vill inte ha någonting med datorerna eller mjukvarorna att göra, berättar Johan Ripe som är divisionsansvarig för WM-data Infra Solutions.

Nya tider, nya krav

Detta ställer helt andra krav på it-leverantörerna jämfört med tidigare.

– För oss och för våra kunder är det livsviktigt att vi kan ta ett helhetsansvar. Alla delar i processen måste

fungera hela tiden. För några år sedan var det ingen katastrof om mailen låg nere en timme hos ett företag. I dag är det en helt omöjlig tanke, säger Johan Ripe.

För WM-data betyder detta helhetsansvar att ordet ”serviceanda” fått en ny innebörd.

– Ja, tidigare var kundrelationen individbaserad. Ofta var det en trevlig datakonsult som var WM-datas ansikte gentemot kunderna. I dag är alla våra medarbetare lika viktiga kuggar i vårt serviceåtagande. Vi lägger ner stor omsorg på att förmedla detta budskap inom företaget.

Utnyttjar resurser optimalt

Processororientering är ett annat viktigt nyckelord för dagens WM-data, berättar Johan Ripe.

– Vi strävar efter att arbeta på ett ”industrialiserat” sätt. På så sätt utnyttjar vi våra resurser optimalt och kunderna drar nytta av de stordriftsfördelar som uppstår, säger han.

Sedan några månader tillbaka är WM-data en del av det internationella it-företaget LogicaCMG som

därmed får cirka 40000 medarbetare i 40 länder.

Starka internationellt

Från att främst ha varit koncentrerade till Norden, innebär detta att WM-data nu har en stark internationell representation.

– Detta är en bra lösning på det som vi förr betraktade som två akilleshälar för oss. Nu kan vi följa med våra internationella kunder ut i världen på ett helt annat sätt än tidigare. Och vi kan också erbjuda våra kunder offshore-lösningar, eftersom vi nu har tillgång till välutbildade it-konsulter i länder som Indien, Filippinerna och Marocko, säger Johan Ripe.

Han menar att WM-data i och med uppgåendet i LogicaCMG kan förena det bästa av två världar.

– Ja, ett traditionellt kännemärke för WM-data är engagemanget och närheten till våra kunder. Nu kan vi förena denna närhet och småskalighet med musklerna hos det starka internationella it-företaget, säger Johan Ripe.

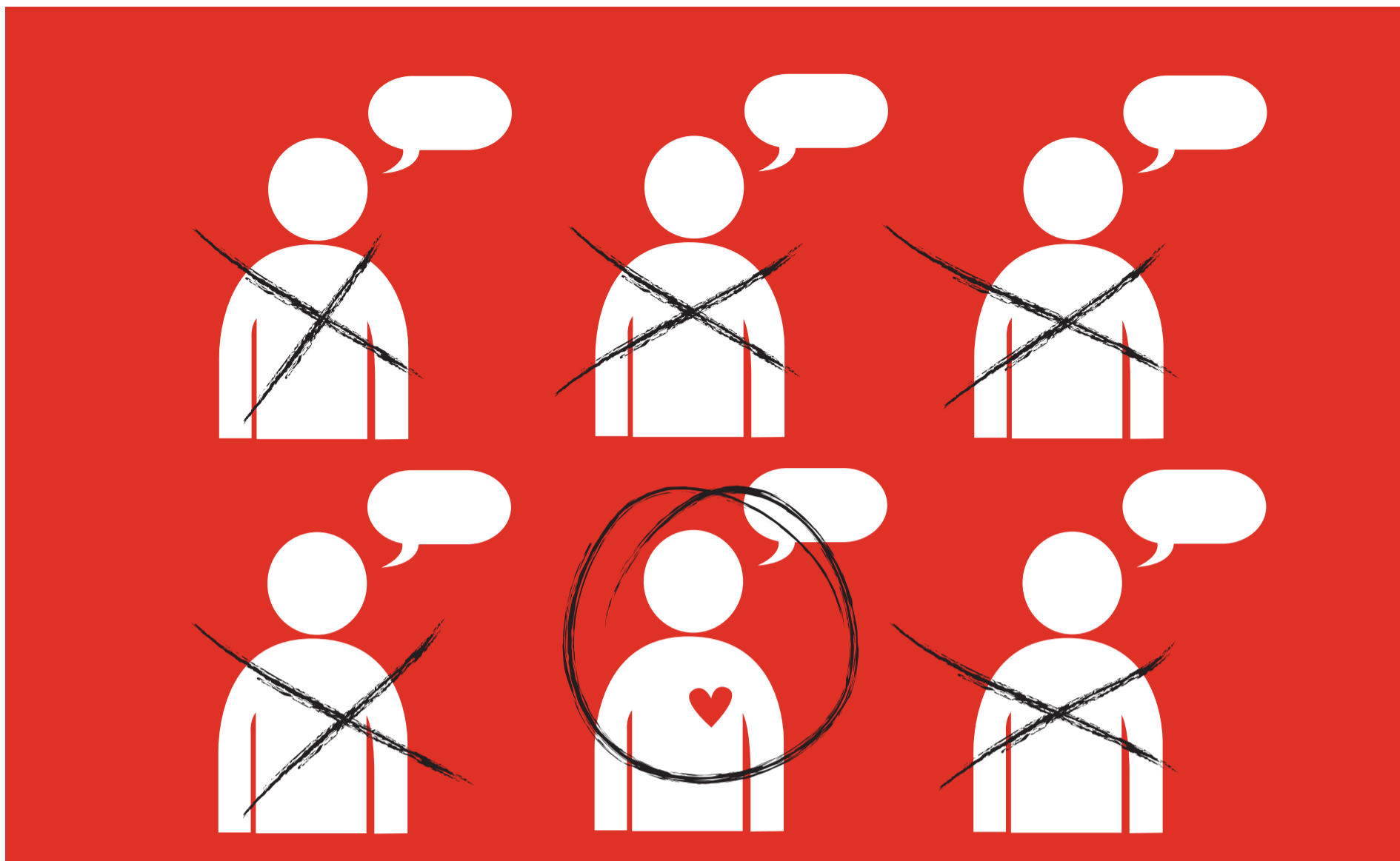
WM-data och ISS i Sverige

Enligt ett nytt outsourcing-avtal mellan WM-data och ISS i Sverige, ansvarar WM-data för leverans av en komplett driftlösning inom tjänsterna Service Desk, Serverdrift, Applikationsdrift och Kommunikation. Genom det nya avtalet vill ISS kunna fokusera mer på framtids- och verksamhetsutveckling. Man vill också att it-funktionen ska bli ännu mer affärs- och verksamhetsorienterad, så att den kan stödja ISS övergripande mål.

WM-data
a logicaCMG company



www.wm-data.se



Den enkla vägen till lyckosam bemanning

För ISS Mayday står omtanken om dig som personalansvarig och din organisation i fokus. Vi gör er bemanning lyckosam, kostnadseffektiv och enkel så att ni snabbt kommer vidare med en väl fungerande organisation. Därför har vi en noggrant utformad arbetsprocess som säkerställer att inga detaljer förbises och att samarbetet blir framgångsrikt.

Med oss som partner behöver du inte belasta organisationen eftersom vi hjälper dig att objektivt bedöma era behov, ställer en tydlig kravprofil och tar sedan processen hela vägen fram till att hitta exakt rätt kandidat. ISS Mayday tar gärna ett helhetsansvar men kan även ta hand om enskilda delar av processen. Det viktigaste är att vi kan hjälpa dig att få ett så lyckat resultat som möjligt.

Rekrytering

- Helhetsansvar; från behovsanalys till uppföljning
- Hyrrekrytering
- Internrekrytering
- Delar av processen; tester, urval, case m.m.

Inhyrning

Från enkla till kvalificerade tjänster inom:

- HR
- Försäljning
- Marknad
- Ekonomi
- Telefoni
- Administration
- IT



Wenner-Gren Center
Sveavägen 166
113 46 Stockholm
Telefon 08-98 68 68
www.mayday.se

Vi bryr oss

