



# Introduction

## **Kaspar Bach Habersaat**

*VP, Head of Group Communications  
ISS A/S*

### ***Responsibility:***

*Group  
ISS Denmark*

### ***Purpose:***

*Conceptualize and bring  
our corporate story to life*

*Engage employees in  
The ISS Way Strategy*



# The ISS Group



Turn over: 69 bn. DKK

Revenue: 3,9 nb. DKK

53 countries

200.000 customers

492,700 employees (world's 5th largest)

93% blue collar workers

Head office in CPH: 104 employees

Global Top Management: 400



From cleaner to Facility Manager

Lead Facility Services globally  
by leading locally

# Corporate Language

English UK  
or UK, US, AU, CH and/or DK

Efficiency/effectiveness



Employee engagement survey in Nordics  
translated into 22 languages

# Corporate Language



**Blue collar vs. White collar/Top Management**



**When important...**



Norway,  
Sweden and  
Denmark

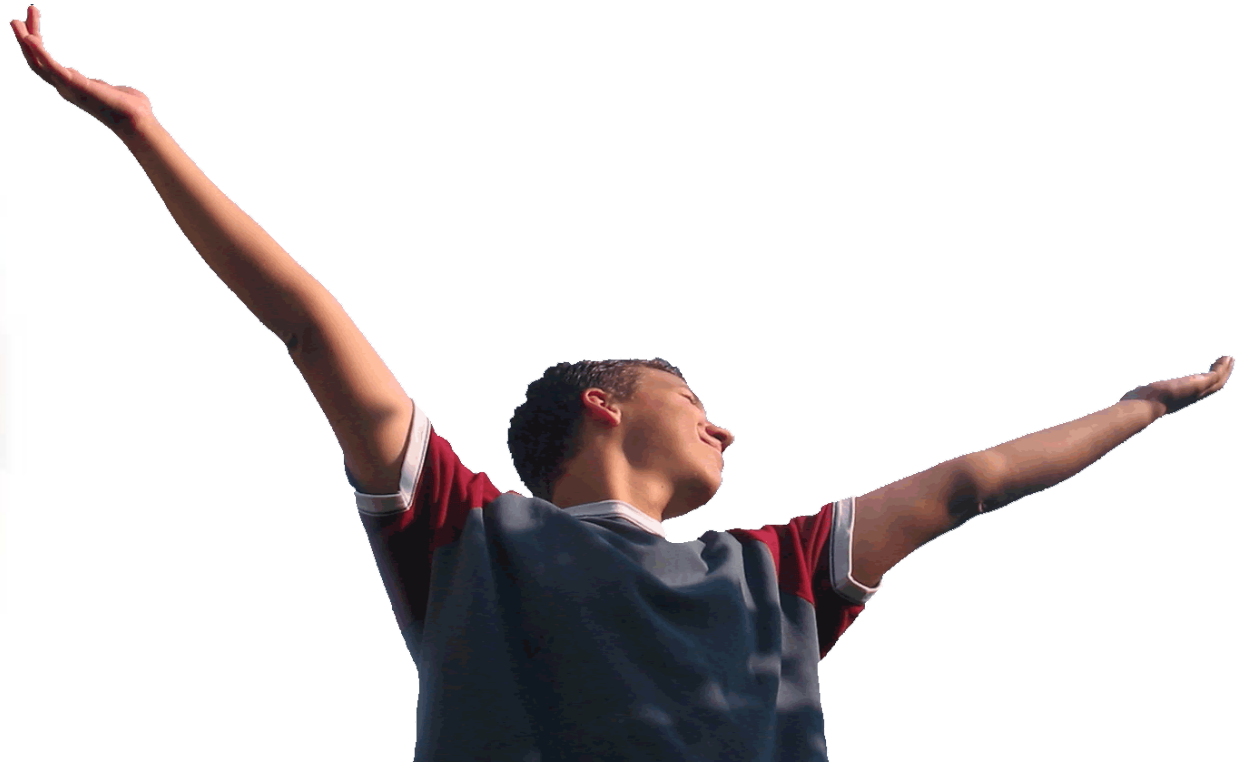
**The fun factor**

# What do we need?



Butler

*or*



Champion

# Real Live Experience

ISS fortsatte de positive takter fra 2. halvår 2009 i 1. kvartal 2010. Vækstraten var over 5 % i de første tre måneder af 2010, hvoraf 2,1 % udgjorde organisk vækst. Denne udvikling er et tegn på en vellykket implementering af strategien The ISS Way og påviser ISS' konkurrenceevne, når det gælder om at vinde på det globale Facility Services-marked. Endvidere fortsatte ISS i de første tre måneder med at høste frugterne af de foranstaltninger, der blev truffet i 2009, og som har medført betydningsfuld rentabilitetsfremgang.

(...)

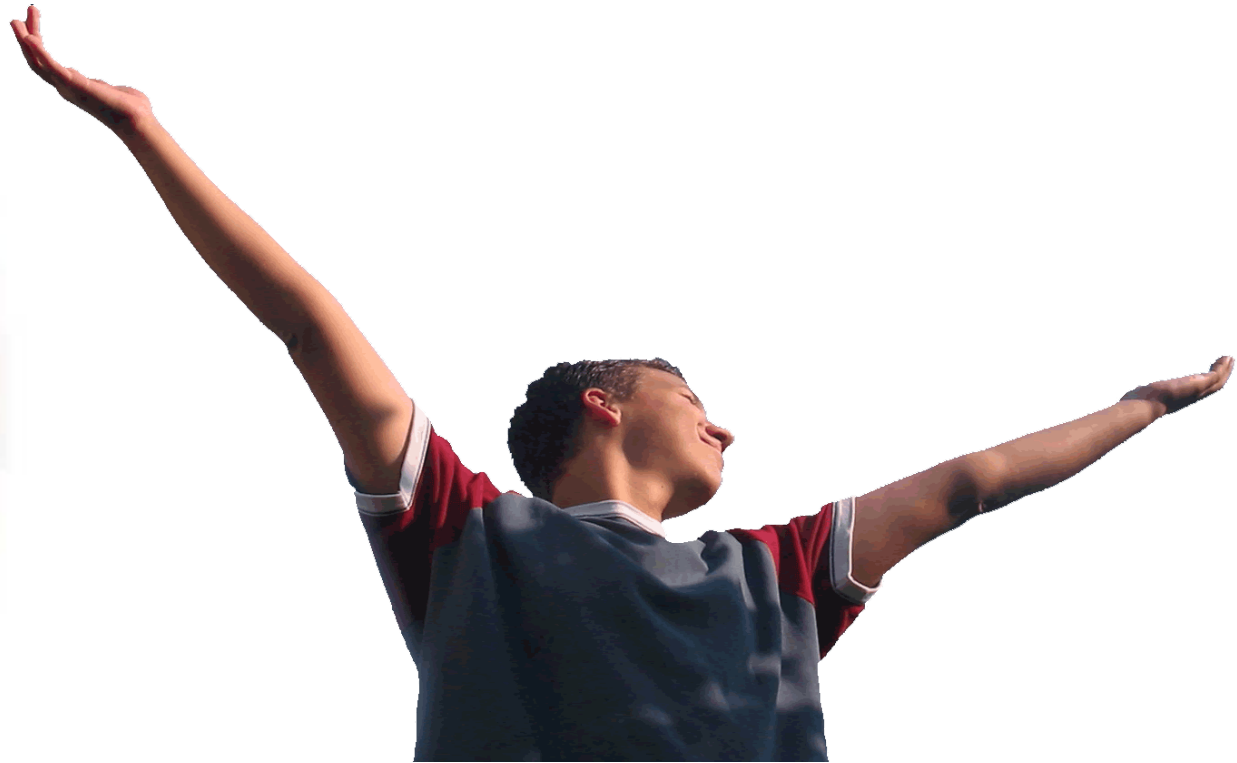
“Koncernomspændende omkostningsreduktioner, turnaround-planer og afhjælpende foranstaltninger har også vist sig at være effektive. Vi har været i stand til at manøvrere os igennem den økonomiske afmatning. Resultaterne for det 1. kvartal viser, at vi kan fastholde vort fokus og opdyrke nye forretningsmuligheder. Vor skarpe fokusering på organisk vækst tager fart, og vores målrettede indsats over for store multinationale kunder bærer frugt, bl.a. i form af en vunden global kontrakt med Sony Ericsson, som omfatter Nord- og Sydamerika, Europa, Mellemøsten og Afrika samt Asien og Australien. Vi vil fortsat koncentrere os om kundernes behov, herunder Integrated Facility Services inden for målrettede kundesegmenter, tjenester og geografiske områder.”



# What do we need?



Butler



*or*

Champion