

Ny kunde- strategi skal styrke ISS

■ Service

»Det er ikke mit bord.«

Det er der ikke længere noget, der hedder, hos servicegiganten ISS.

Hvad end medarbejdere er ansat inden for kantinedrift, rengøring eller security skal de nemlig være klar til at servicere kunderne på alle områder. Det er en del af den nye strategiplan »The ISS Way«, som topledelsen anført af Jørgen Lindegaard begyndte at implementere sidste år.

Ifølge marketingdirektøren er målet at gøre koncernt langt mere kundeorienteret:

»Vi oplever et større behov blandt kunderne for helhedsløsninger, så fra at have adskilte forretningsenheder indenfor eksempelvis kantine og rengøring, har vi lagt et tag hen over alle divisioner, som hedder integrated facility services,« forklarer Peter Ankerstjerne.

Den nye struktur skal forhindre, at kunden skal bøvl med indviklede servicesystemer og sikre, at servicebe-

hovet bliver mødt, så snart det opstår. Helt konkret betyder det, at hvis der springer et lysstofrør på gangen, kan det lige så godt være en rengøringsassistent som en bygningsteknikker, der sørger for at få det udskiftet.

»Hvis kunden står med et problem, skal det bare løses hurtigst muligt. Man oplever så ofte selv som kunde at få smidt den gamle tjener-sætning »det er ikke mit bord« i hovedet, og det er dén, vi gerne vil til livs,« lyder det fra marketingdirektøren.

Ved desuden at have ét centralt serviceteam i stedet for fire-fem forskellige, vil ISS opbygge en større kontrol med alle kontaktflader med hver enkelt kunde. En kontrol, der skal give pay off for kunden såvel som for ISS, som ifølge Peter Ankerstjerne kan spare penge på den nye struktur.

Det er dog ikke ligefrem en manøvre, der gennemføres *overnight* – »The ISS Way« skal således implementeres i over 50 lande og tillæres næsten en halv million medarbejdere.

Sidst men ikke mindst skal kunderne se ideen i at shoppe mere en enkelt service hos ISS, og her er der stadig meget benarbejde, der skal gøres, erkender Peter Ankerstjerne.

»Langt hovedparten af vores kunder har stadig kun én service-line hos os, men vi arbejder på at gøre flere af dem integrerede.«

ISS havde i første halvår af 2009 en omsætning 34 mia. kr., hvilket var en smule højere end samme periode sidste år. Samtidig voksede underskuddet dog også fra 66 mio. kr. i første halvår 2008 til 848 mio. kr. i 2009.

AMJ