

# ISS sætter mia. i banken

■ Den engelske bankkæmpe Barclays har indgået en milliardkontrakt med ISS, der betegner aftalen som en af de mest nyskabende på markedet.

■ Servicerådgiver forventer store udfordringer.

MARTIN FLINK

flink@jp.dk

Et nicifret beløb forventes de næste fem år at rulle ind på kontoen hos servicegiganten ISS. Afsenderen er den engelske storbank Barclays, som fremover får varetaget stort set alt, der handler om service og vedligeholdelse på 5.700 afdelinger spredt over hele verden.

»Det er en af de absolut største, hvis ikke den største kontrakt i ISS' historie,« siger ISS' adm. direktør Jeff Gravenhorst.

Den danske virksomhed slog Compass Group og Bax-

terStorey i kampen om en stor pulje af opgaver, der spænder over alt lige fra vedligeholdelse af udendørsarealer over rengøring til avancerede it-systemer.

Ifølge Gravenhorst fik ISS opgaven, fordi virksomheden har erfaring med alle områderne og ikke skal hyre underleverandører, som konkurrenterne skulle.

Opgaven har til gengæld også betydet, at ISS skal ud og investere i udviklingen af et it-system, der kan håndtere de nye opgaver, men Gravenhorst vil ikke udtale sig om de økonomiske dele af kontrakten.

## Forventninger om mere

Prisen er på baggrund af udmeldinger fra konkurrenterne vurderet i engelske branchemedier til at ligge i underkanten af 2 mia. kr., og den ligger ifølge ISS i samme størrelsesorden som Hewlett-Packard-kontrakten fra 2010, som også var på 2 mia. kr.

Dertil kommer så forventninger om kontraktudvidel-

## FAKTA

### Bank-service

ISS har indgået en omfattende, femårig aftale med den engelske storbank Barclays.

Aftalen vurderes til en værdi på 2 mia. kr., som kan vokse, i takt med at kontrakterne bliver udvidet.

I 5.700 filialer over hele kloden skal ISS bl.a. stå for receptioner, køkkener, rengøring og it.

Med den nye kontrakt overtager ISS en del af de ansatte på de kontrakter, som Barclays har opsagt med de tidligere leverandører, men skal derudover ansætte flere tusinde medarbejdere.

ser i løbet af de fem år, aftalen løber over.

Med Barclays i hus er søgelyset nu rettet mod andre globale aktører.

»Vores første prioritet er at

få en glad kunde. Det kan vi selvfølgelig benytte os af, for lige nu er efterspørgslen større end udbuddet for den type kontrakter, og vi har en god pipeline. Markedet går mere og mere i retning af vores model med at styre det hele i en samlet kontrakt, siger Jeff Gravenhorst.

ISS overtager en del af de medarbejdere, der allerede arbejder på de ca. 2.000 kontrakter, der samles til én. De skal dog også »ud og ansætte tusinder af nye«.

## ISS nem at tale med

Det stiller store krav til ISS om at få organisationen til at virke meget hurtigt. En øvelse, der kan vise sig at blive en større udfordring for ISS end først antaget, vurderer **Preben Gramstrup**, der er konsulent med speciale i ejendoms- og servicerelateret Facilities Management.

»Det er et relativt nyt koncept med at samle så mange opgaver, og man kan blive i tvivl om, hvor hurtigt ISS er i stand til at levere, fordi de ikke har alle ressourcer på plads, in house. Jeg er ikke i tvivl om, at ISS har været meget opsatte på at få opgaven, og ISS har været nemmere at tale med end Compass Group, som normalt anvender underleverandører,« siger Gramstrup.

Kontrakten begynder i fjerde kvartal og slår først igennem i 2013.

ISS har ikke ændret forventningerne om en omsætning omkring de 80 mia. kr. i år på den baggrund.

Barclays har pga. den verserende sag om rentemani-pulation i England ikke ønsket at kommentere aftalen.



ISS' adm. direktør Jeff Gravenhorst kan glæde sig over en af de absolut største kontrakter i ISS' historie.

Arkivfoto: Torben Stroyer