

ISS CORPORATE PRESENTATION 2022

People make places



Henrik Juul Nielsen

Senior Projektleder – ISS Group / Global operations / Capitol Projects

Arkitekt MAA – Kunstakademiets Arkitektskole 2002

Master i FM – Facility Management of Technical Complex Buildings – DTU 2019

- Arbejdet med FM siden 2014
- Speciale i Strategisk FM & Workplace Management.
- Bidraget til seneste udgave af DFM håndbogen, som medforfatter af kapitlerne om Workplace Management og Space Management.
- Project Lead for Projekt Cornerstone – implementering af hybrid arbejde for 8.500 Danske Bank medarbejdere i det Storkøbenhavnske område.

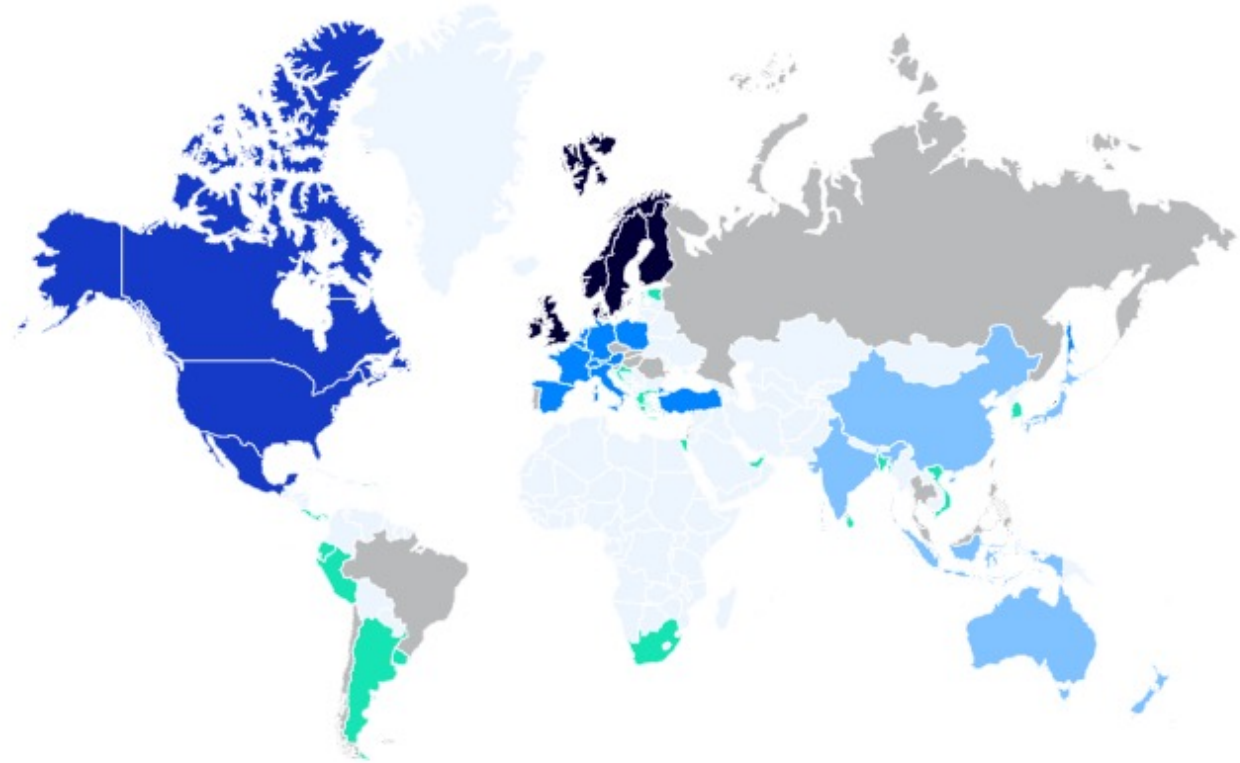


ISS TODAY

Our global footprint

We leverage our global presence to meet the demand from key account customers in need of workplace and facility service solutions across borders.

With our sharpened focus on key accounts, we are also becoming more selective of the geographies we need to be in.



Continental Europe

40%
Of group revenue

(3)%
Organic growth

130,838
Employees

Northern Europe

32%
Of group revenue

(8)%
Organic growth

63,699
Employees

Asia & Pacific

18%
Of group revenue

(3)%
Organic growth

131,576
Employees

Americas

9%
Of group revenue

(19)%
Organic growth

20,857
Employees

Discontinued operations

4.2 DKKbn
Revenue divested/
to be divested

Partnership countries

(1% of group revenue)

Impacting millions of people EVERY DAY



59,000+
Customers**



30+
Countries**



100,000
People are moved out of poverty every year because of a job in ISS*



130+
Languages spoken**



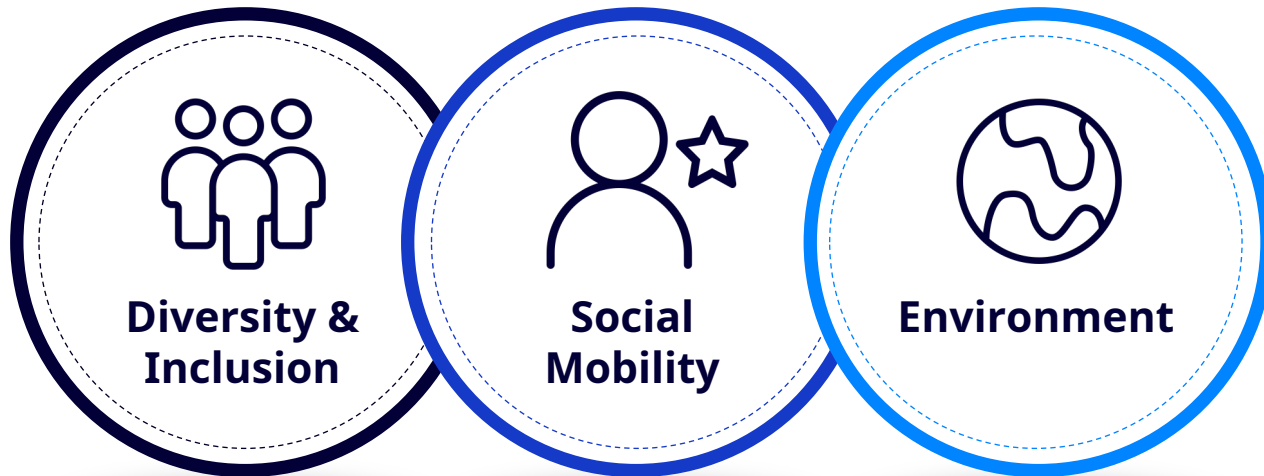
350,000+
Employees**



Caring for people, places and the planet

Our corporate social responsibility strategy is a fundamental driver of our ambition to make the world work better.

- Every day, we aim to make the world work better. At ISS we have a great ambition to be the difference in the lives of our employees and customers. We help our people have a positive effect on the places they work and live in – and take every opportunity to make the world work better.
- We contribute to sustainable development around three core competencies, including through our focus on five relevant United Nations Sustainable Development Goals.



SDG 5

Achieve gender equality and empower all women and girls



SDG 8

Promote sustained, inclusive and sustainably economic growth, full and productive employment and decent work for all



SDG 10

Reduce inequality within and among countries



SDG 13

Take urgent action to combat climate change and its impacts



SDG 16

Promote peaceful and inclusive societies for sustainable development, provide access to justice for all and build effective, accountable and inclusive institutions at all levels

Grøn omstilling af videns arbejdspladser. Reducering af bygningsportefølje med 27,3 %



Hvordan ISS hjalp Danske Bank med at reducere deres bygningsportefolie I Storkøbenhavn med 27,3 %, og dermed deres drivhusgas udledning, ved at indføre *desksharing* samt gennemsnitligt 2 hjemmearbejdsdage om ugen, for 8.500 medarbejdere.

The Cornerstone case

Danske Bank 2021

SCOPE:

Danske Bank indsamlede data under corona lockdown, der viste et potentiale for optimering af deres ejendomsportefølje og en reduktion af deres klimaaftryk.

HR Data grundlag og potentiel Property optimering.

DATA grundlag fra lock-down periode:

- Mindre syge fravær
- Øget eller samme produktivitet
- Tomme faciliteter og potentiale for store leje og drifts besparelser / reduktion i klima fodaftryk.

På basis af analysen af disse data, besluttede banken at gennemføre en arbejdsstilsundersøgelse for at dække deres medarbejderes holdning til at arbejde hjemmefra på et mere struktureret grundlag, når pandemien tillod medarbejderne at vende tilbage til arbejdet. Resultatet var overvældende positivt.

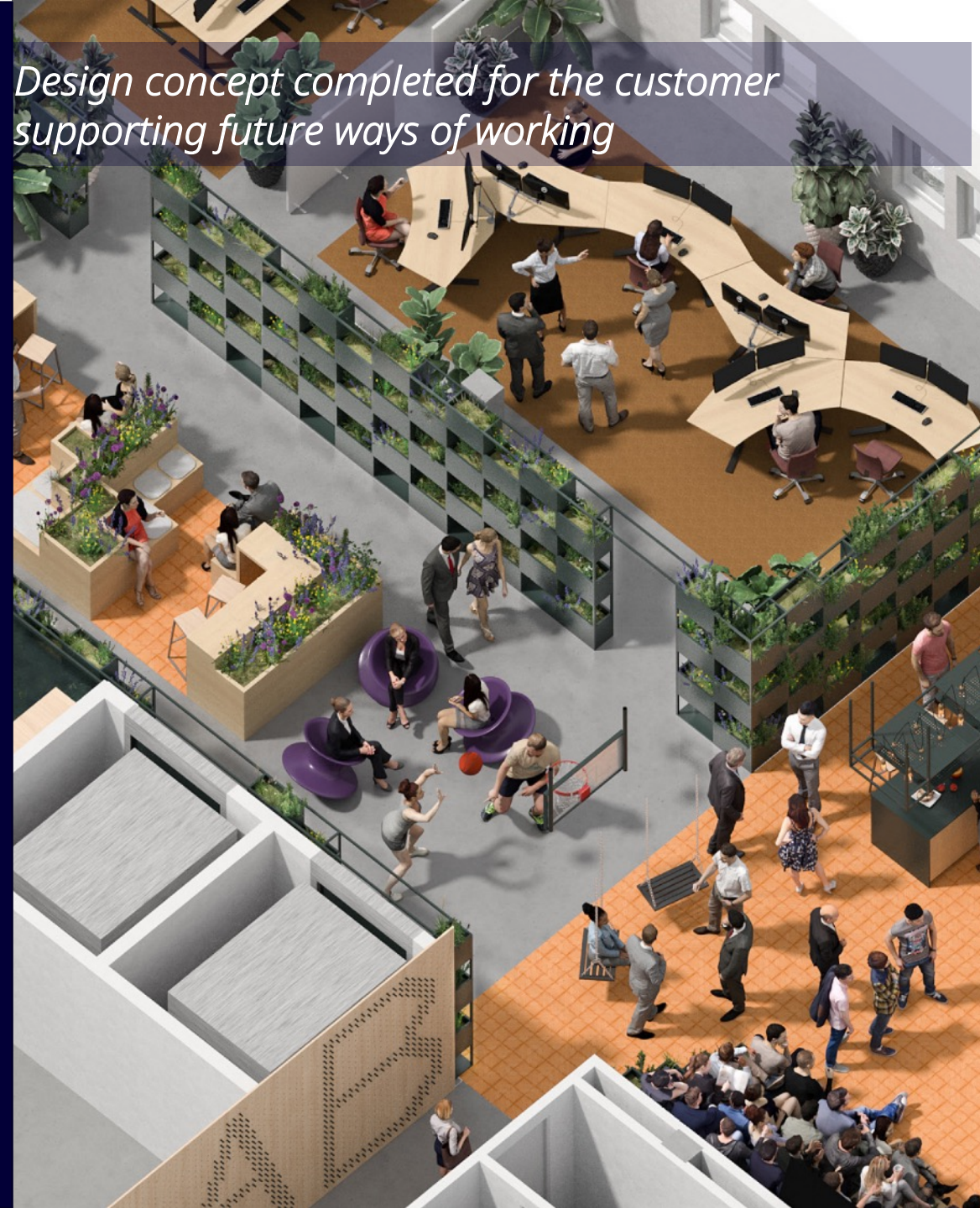
Workstyle persona survey

- Medarbejderes holdning til hjemme arbejde
- Persona og business unit analyse

Konklusion:

- Definition af ratio i forhold til business units.

Design concept completed for the customer supporting future ways of working



Drivers for the initiation of the Capital Project.

Fra 220.000 til 160.000 m² = 27,2 % reduktion I footprint.

Forventet reduktion I Co² udledning.

Svare på medarbejderes ønske om fleksibel arbejdsform.

Bidrage til rekrutterings strategi og brand som en moderne arbejdsplads.

PEOPLE MAKE PLACES

Fleksibilitet er nøglen



75% foretrækker fleksibiliteten til at arbejde hvor som helst, på et hvilket som helst tidspunkt og hvilken som helst dag

Lokation er vigtig



58% finder fleksibiliteten til at arbejde fra andre Danske Bank-lokationer vigtig

Individuelt arbejde understøttes bedst ved at arbejde hjemmefra. Møder og vidensdeling understøttes bedst af kontoret



59% af den gennemsnitlige arbejdsdag bruges på individuelt arbejde



41% af den gennemsnitlige arbejdsdag bruges på møder og vidensdeling

På baggrund af undersøgelsesresultatet og den indsamlede data besluttede Danske Bank at implementere hybridarbejde og en hjemmearbejds-frekvens for Bankens 8.500 medarbejdere, der arbejdede fra 9 lokationer i hovedstadsområdet. Projektet blev døbt *Cornerstone Projektet*

* According to Workstyle Persona Survey among FTE's

Danske Bank



Danske Bank 2021

SCOPE:

8500 medarbejder på 9 sites:

- Udregning af ratio for forskellige business units.
- Space management for definition af m² behov.
- Prioritering af exit fra sites med høj husleje/omkostninger.

Konklusion:

- Potentiale for reduktion af m² med ~ 20-30% = fra 9 til 5 sites
- Hjemme arbejde på gennemsnitligt 2 dage om ugen.

Kvalificering:

- Teknisk analyse af kapacitet for sites der konsolideres i.

På baggrund af undersøgelsesresultatet og den indsamlede data besluttede Danske Bank at implementere hybridarbejde og en hjemmearbejds-frekvens for Bankens 8.500 medarbejdere, der arbejdede fra 9 lokationer i hovedstadsområdet. Projektet blev døbt Cornerstone Projektet

Cornerstone Projektet blev påbegyndt for at konsolidere ca. 8.500 medarbejdere fordelt på 9 lokationer med et samlet fodaftryk på ca. 220.000 m². Lejekontrakterne blev opsagt på 4 af de 9 lokationer, hvilket betød, at ejendomsporteføljen blev reduceret med 60.000 m² (27,3%)



Design concept completed for the customer supporting future ways of working

KEY DRIVERS

Optimering af m² omkostninger

Opfylde medarbejdernes ønske om fleksibilitet

Reduktion af Co₂ udledning

WHAT WE DELIVERED

Decision-maker level

Steering
Committee
(Customer)

Reff Group
(Customer)

Management level

Project
ownership
(Customer)

Project
Management
(ISS)

Space and
occupancy
consultancy
(SIGNAL)

Execute level

Relocation/
Space
management

Special
funktioner

Flytte
management

Property and
leje kontraktter

Kommunikation

Workplace /
Ratio design

Soft Service

IT

Flytte
leverancer

Tekniske
installationer

Special
funktioner

Workplace
design
(SIGNAL)

Soft service
justeringer

IT leverancer

Support / ISS - delivery level

Key challenges

Forventede (eksempler)

Incitament til at arbejde hjemme

Løsning: Engangsbeløb til etablering af hjemme-arbejdsplads

Teknisk underkapacitet på sites

Løsning: Sensor projekt for monitorering af medarbejder fremmøde og occupancy

Adfærds justering i forhold til desk-sharing

Løsning: ISS service floor hosts. Events og udvidet kommunikation

Key challenges

Oplevede (eksempler)

Konsekvenser for IFS kontrakten og hyppigheden af af reducere og i sidste ende opsigte tjenester på de sites der skulle fraflyttes var vanskelige at forudsige og inkorporere i kontrakten mellem Banken og ISS.

Gennemførelsen af projektet under covid-lockdown perioden gav nogle operationelle udfordringer på grund af global forsyningsmangel. Det var blandt andet en udfordring at etablere ensartede arbejdsstationer med global mangel på it-udstyr.

Metoder og platform for kommunikation var vigtig at justere så projektet sikrede at ramme alle involverede med relevant info unde at drukne medarbejderen.

Medarbejderne har taget den nye hybride arbejdsform til sig. Det er dog en ekstra udfordring at individualisere ledelse efter medarbejdernes personlige præferencer og behov.

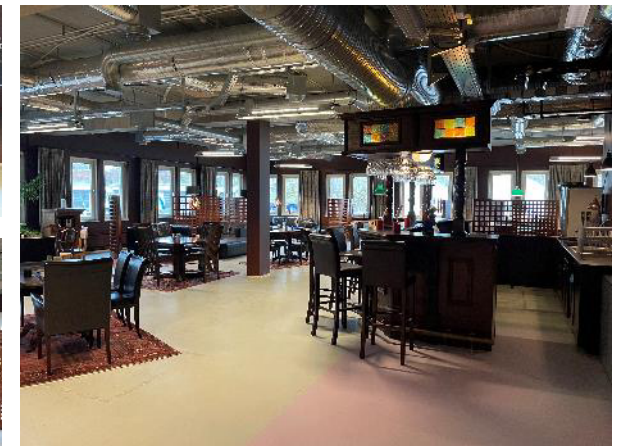
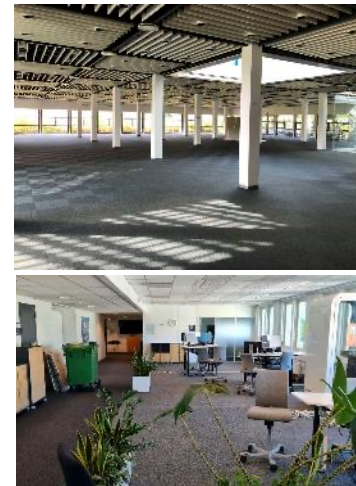
Workplace management Gennem CapEx leverancer

EKSEKVERING PÅ ÆNDRING AF ARBEJDSPLADS- OG EJENDOMSPORTEFØLJE STRATEGI

Gennem projektledelse og leveringen af CapEx-projektet til Danske Bank har ISS kombineret Capital Project Management, Technical Services og SIGNALs arbejdspladsdesign.

ISS har inden for projektet varetaget de operationelle opgaver med flytning af mennesker, herunder opgørelse og klargøring af sites der skulle fraflyttes og overdragelse til udlejere.

ISS har også for Danske Bank skabt områder til at afholde fredagsbarar rangementer for at fremme samarbejdet på tværs af bankens medarbejdere, og nudge til fremmøde på ugens ydredage.



PROJEKT DO'S AND DON'TS

- **Do** - overvej en tidligere involvering af stakeholders i planlægning, når du skal scope store komplekse projekter inden for en NDA-struktur.
- **Do** - opbygge en projektejerstruktur, der kan skaleres efter projektdynamikken, så mange ressourcer dedikeres, når projektaktiviteten topper, og frigives, når projektaktiviteten falder.
- **Do** - sørg for inklusion af målrettet kommunikation i kommunikationsstrategien. Massekommunikation følges op med mere detaljeret og relevant kommunikation rettet specifikt mod særlige afdelingsbehov.
- **Do** - sørg for kommunikation om projektgrænser og hvordan og hvornår man vender tilbage til normal procedure, ved projektets afslutning.
- **Don't** - undervurdere tidsplanen eller kompleksiteten af styringsprocesserne for et projekt, der påvirker alle slutbrugere
- **Don't** - antag, at alle vil læse den skriftlige kommunikation – prøv at bruge forskellige medier og fysiske briefinger.
- **Don't** - antag at R&R-aftaler opretholdes uden at genbesøge dem og holde dem opdateret i forhold til projektets fremdrift og udvikling.
- **Don't** - antage, at afdelingsledelsen kender alle kritiske detaljer i deres afdelings særlige behov for at kunne fastsætte et præcist omfang i en flytning. Sørg for, at NDA-strukturen er konstrueret, så den sikrer tilstrækkelig detaljering i projektets omfang. Dette kan betyde, at NDA-strukturen bør omfatte interessenter på operationelt niveau.

KEY DRIVERS

"Footprint cost optimization"

"Responding to Employee request for flexibility"

"Co₂ emission reduction"

VALUE CREATION



Projekt omkostningerne svarere til 2/3 af den årlige besparelse på husleje, ex drifts omkostningerne.



Medarbejder tilfredshed er intakt og feedback er positiv.



21% direkte besparelse på Co₂ for de involverede sites.

De 17 verdensmål

12 RESPONSIBLE CONSUMPTION AND PRODUCTION



Reducerede emissioner ved reduktion i bygningsportefølje

11 SUSTAINABLE CITIES AND COMMUNITIES



Reducerede emissioner ved reduktion i medarbejder pendling



Reduktion af drivhusgas (CO₂) udledning

Bygningsportefølje reduktionen har bidraget til bankens overordnede mål for reduktion af CO₂-emissioner på 40 % reduktion i 2023 sammenlignet med udledninger i 2019.

Ved at lukke 4 lokationer var Banken i stand til at **reducere deres årlige energiforbrug med 5799 MWh og reducere den årlige CO₂-udledning med 471 tons. Dette svarer til en reduktion af CO₂-emissioner på 21 %** i forhold til det tidligere forbrug på de 9 lokationer, der var inkluderet i Cornerstone projektet. Samtidig er mængden af genereret affald også reduceret markant.

Gennemførelsen af Cornerstone projektet og implementeringen af Danske Banks hybride arbejdspladsstrategi gav banken mulighed for at anvende deres bygningsportefølje mere effektivt, ved at lade deres medarbejdere arbejde hjemme 2 dage om ugen.

Ud over de angivne energi- og CO₂-besparelser ved porteføljekonsolidering er **den estimerede besparelse på CO₂-udledning ved reduceret medarbejderpendling 778 tons årligt**. I denne beregning har vi ikke taget højde for øgede emissioner der er overført til medarbejderens hjemmeforbrug.

De 17 verdensmål



**Reducerede
emissioner ved
reduktion i
bygningssportefølje**

12.5 Reduktion af affald
12.6 Bæredygtig praksis.

Banken har, ved at implementere en hybrid arbejdsform, reduceret sit behov for kontorlokaler med 27,3 % for de involverede 9 lokaliteter, uden at justere størrelsen på organisationen eller produktiviteten. Energiforbruget, der er sparet på kontorlokalerne som følge af en reduktion i m² fodaftryk, er blevet suppleret med et yderligere fald i frekvensen af pendling, hvilket har resulteret i en betydelig samlet besparelse i CO₂-udledningen og dermed ydet betydeligt bidrag til **SDG 12 Responsible Consumption and Production**

Geninvestering af sparede udgifter

Reduktionen af fodaftrykket har resulteret i besparelser for Banken på udgifter til husleje og Soft- og Hard FM-omkostninger. Disse midler geninvesteres i at flytte organisationen til et nyt og bæredygtigt hovedkvarter, som i øjeblikket er ved at blive bygget i henhold til LEED version 4-standarden.

De 17 verdensmål

11 SUSTAINABLE CITIES
AND COMMUNITIES



**Reducerede
emissioner ved
reduktion i
medarbejder pendling**

11.3 Bæredygtighed og kapacitet

11.6 Luftkvalitet

11.B Resurse effektivitet

Ved at indføre en hjemmearbejds-frekvens og give medarbejderne mulighed for at vælge alternative Danske Bank-lokationer at arbejde på, er hyppigheden og længden af pendling til arbejde blevet reduceret. Et fald i medarbejdere, der pendler, har en positiv indvirkning på trafiktæthed, energiforbrug og **SDG 11-målet for bæredygtig transport**.

Med den øgede hyppighed af at arbejde hjemmefra vil medarbejderne øge interaktionen i deres private hjemssamfundene og bidrage til kommerciel vækst og økonomisk og social bæredygtighed i disse samfund. Hybridarbejde vil have en indvirkning på både den urbane kontekst for arbejdspladsens kontorplacering og medarbejdernes private lokale samfund og en positiv indvirkning på **SDG 11 Sustainable Cities and Human Settlement Goal**.

THANK YOU ! 🙏