

ÅRSÖVERSIKT 2017



Innehåll

Polygon i siffror
Detta är Polygon

VD HAR ORDET
Höjdpunkter 2017

POLYGONS DNA
Våra medarbetare gör skillnad
Våra värderingar driver oss framåt

STRATEGI
Redo för nästa steg på vår strategiska resa
Hur vi arbetar: Polygonmodellen
Hur vi mäter framgång

1	MARKNADSSTRATEGI	22
2	Att leda utvecklingen på en fragmenterad marknad	23
	Från bra till bättre	25
4	En högpresterande grupp	28
7		
	TJÄNSTER	32
8	Vi erbjuder one-stop-shopping	33
8	Vatten	34
10	Brand	40
	Klimat	44
12		
13	ANSVAR	48
18	Medarbetarna först	49
20	Ansvar att skydda värde	54
	Våra landschefer	58
	Historik	60

Den legala årsredovisningen för 2017 finns i en separat del.



Polygon 2017 i siffror

280 000

uppdrag per år

519

MEUR

i försäljning

3

kontinenter

13

länder

300

servicedepåer

3 300

anställda

24/7

service

60

års erfarenhet

Alla siffror för uppdrag, servicedepåer, anställda och försäljning är ungefärliga.

RÄKENSKAPSÅRET 2017/2016

MEUR	2017	2016
Försäljning	518,8	485,3
Försäljningstillväxt, %	6,9	10,6
EBITDA	40,6	39,6
EBITDA, %	7,8	8,2
Justerad EBITDA	43,5	41,4
Justerad EBITDA, %	8,4	8,5
EBITA	30,6	30,3
EBITA, %	5,9	6,2
Justerad EBITA	33,5	32,1
Justerad EBITA, %	6,5	6,6
Kassaflöde från den löpande verksamheten	40,7	33,3
Nettoskuldsättning	141,9	144,6
Heltidsanställda	3 279	2 909

POLYGONS DNA

En ny generation specialister

Polygon är en ledande leverantör av tjänster och lösningar för kontroll, begränsning och sanering av alla typer av skador på egendom som orsakats av vatten, brand- och klimatrelaterade incidenter eller katastrofer.

Med över 60 års erfarenhet har vi utvecklats till en betydande global aktör inom vår bransch. Grunden till vår framgång är våra nästan 3 300 kvalificerade och engagerade medarbetare som vägleds av en stark företagskultur.

Vi utgör den nya generationen specialister – fast beslutna att förändra vår bransch genom en ny syn på värdekedjan. Genom att utgå från våra tydliga värderingar i allt vi gör, varje dag på jobbet, får vi engagerade medarbetare, nöjda kunder och en lönsam verksamhet.

Vi finns ”Always By Your Side”.

Vatten. Brand. Klimat.

Alla nödvändiga för människans överlevnad. Samtidigt utgör de ett oberäkneligt hot mot värdefull egendom.

Det är här Polygon kommer in i bilden.

Vi tillhandahåller lösningar för att förebygga, kontrollera och minimera alla typer av egendomsskador – allt från de vardagliga till de värsta som naturen kan orsaka.

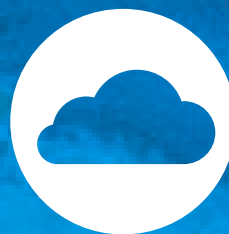
Vår kompetens och teknik ligger i framkant. Men ännu viktigare: våra medarbetare brinner för att hjälpa till när olyckan är framme. Vi finns ”Always By Your Side”. Oavsett när och var ett problem uppstår. Det är anledningen till att så många kunder väljer oss. ■



Vatten



Brand



Klimat

VD HAR ORDET

En beprövad affärsmodell för tillväxt

Under de senaste fyra åren har Polygon haft en organisk tillväxt på 7,7 procent på en årlig basis, vilket klart överträffar marknaden som vi räknar med växer med cirka 2 procent varje år. Det betyder att våra kunder inser styrkan i vårt koncept och ger oss förtroendet att hantera en allt större andel av deras skadeärenden.

Polygon befinner sig i en mycket bra position för att gå vidare i arbetet att ytterligare utveckla skadereoveringsbranschen.





Nu tar vi de fortsatta viktiga stegen

2017 slutade i dur, med det bästa finansiella resultatet i Polygons historia. Vi har än en gång bevisat styrkan i vår strategi och vår hållbara affärsmodell. Polygon siktar nu på att öka vinsttillväxten genom att gå i täten för den kontinuerliga omvandlingen av vår bransch genom fortsatt satsning på digitalisering och konsolidering av den fragmenterade marknaden.

STEG FÖR STEG

För fyra år sedan påbörjade vi en resa där vi identifierade fyra viktiga steg för vår organisatoriska utveckling. Sedan dess har vi målmedvetet och ihärdigt arbetat efter och genomfört denna plan.

Under 2014 och 2015 inledde vi första steget, som handlar om Struktur och Kultur. I huvudsak gick vi tillbaka till ritbordet och satte organisationen, människorna och processerna enligt konstens alla regler. Steg två, som tog större delen av 2016 och 2017 i anspråk, var en period av intensivt arbete med Kvalitet i vår tjänsteleverans eller, uttryckt på ett annat sätt: vi gjorde grundjobbet.

I och med att vi nu har slutfört den första delen av vår resa har vi kunnat gå in i den andra fasen, som består av steg tre och fyra. Det tredje steget fokuserar på Segment och Lösningar, vilket innebär att vi kommer att gå in i nya kundsegment och utveckla nya lösningar för att bättre kunna svara upp mot befintliga och nya kunders behov. Det fjärde och avslutande steget handlar om att Förvärva och Bygga, där vi drar fördel av de möjligheter som den fragmenterade marknaden där vi verkar erbjuder. Framförallt genom förvärv av mindre skaderenoveringsföretag.

STRATEGISKA INITIATIV

Under andra hälften av 2016 inledde Polygon en strategisk process. Målet var att förlänga den befintliga planen fram till 2022, uppdatera interna och externa förutsättningar, formulera tydliga strategiska val samt identifiera de prioriteringar som kommer att ha en betydande inverkan framöver. Efter att ha slutfört denna process enades ledningsgruppen och

HOW WILL WE GET THERE?



styrelsen om ett antal tydliga strategiska initiativ för 2017 och de kommande åren.

För det första kommer vi att arbeta vidare med att stärka vår genuina och särskiljande kultur samt att utveckla våra medarbetare. Vår ledarskapsfilosofi och övertygelse om att medarbetarna är vår viktigaste tillgång har varit, och kommer att fortsätta att vara, den viktigaste drivkraften för framgång.

För det andra kommer vi att fortsätta insatserna med att öka vår andel av affären hos våra försäkringskunder genom kontinuerliga investeringar i digitalisering, innovativa lösningar och bästa möjliga service. För att verkligen göra skillnad måste vi skapa mervärde genom att driva på digitaliseringen och fortsätta utforska de möjligheter som IoT ger.

För det tredje kommer vi att öka tempot i utbyggnaden av vår division Storskadehantering. Varumärket PolygonVatro är ledande inom det här området på den tyska marknaden och har nyligen etablerat sitt koncept i utvalda länder i Europa. Vårt unika kunnande kommer fortsatt att introduceras och utvecklas strukturellt över gränserna. Under 2017 har vi redan sett ett framgångsrikt genomförande av projekt i Norge, Nederländerna och Österrike.

För det fjärde kommer vi att försöka etablera oss inom segmentet Fastighetsförvaltning, som har en hög potential och som för närvarande är underutvecklat.

För det femte kommer vi att sträva efter att förbättra våra bruttomarginaler genom att optimera vår tjänsteleveransprocess. Under de senaste fyra åren har Polygon investerat 7 MEUR i ett avancerat ledningssystem för fältservice (FSM), som rullades ut under 2017. De kommande åren förväntar vi oss att vi ska kunna dra fördel av en mer effektiv process som ger högre produktivitet. Tack vare FSM kan våra tekniker

lägga mer av sin tid ute på fältet hos kunderna och en betydande del av våra back-office- och administrativa uppgifter kommer att automatiseras.

För det sjätte, baserat på den organisatoriska mognad som vi har uppnått de senaste åren, kan vi säga att Polygon nu har fått licens att göra förvärv. Grundarna är på plats, vårt hus är i god ordning och i linje med vår steg-för-steg-process har vi därför kunnat göra en nystart för vår förvärvsstrategi. Som ett resultat av detta har aktivitetsnivån under andra halvåret 2017 varit hög, med sex förvärv i Sverige, Norge och Frankrike. Ytterligare två förvärv tecknades i Danmark och Tyskland i slutet av 2017 och stängdes i början av 2018. Våra landsteam söker aktivt efter nya "bolt on"-förvärv, och vi förväntar oss att denna utveckling fortsätter.

STABIL MARKNAD

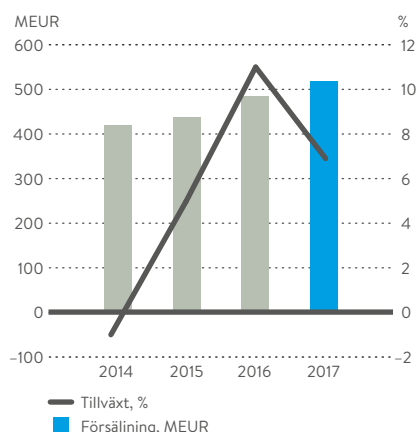
Polygon är verksamt på en lågcyklisk marknad, med en stabil efterfrågan på tjänster det alltid finns ett behov av. Skador måste åtgärdas – ju snabbare desto bättre. Den adresserbara marknaden för renovering av fastighetsskador i Europa beräknas ha ett värde på 5 miljarder euro och den har vuxit med 1–3 procent per år. Det totala antalet renoveringsbara bostadshus och kommersiella fastigheter fortsätter att öka, liksom det genomsnittliga värdet på dessa fastigheter, vilket i sin tur resulterar i högre skadeståndsanspråk. Vi förväntar oss att den historiskt stabila marknadstillväxten fortsätter under åren som kommer.

Även om våra kontrakt inte är av typisk portföljkaraktär genererar ramavtalen som vi har med de flesta av våra kunder en återkommande volym på 92 procent. Den mer oförutsägbara andelen, som utgörs av extrema väderhändelser såsom orkanerna 2017 och översvämningarna 2016, står för maximalt 8 procent mätt i årsvolym.

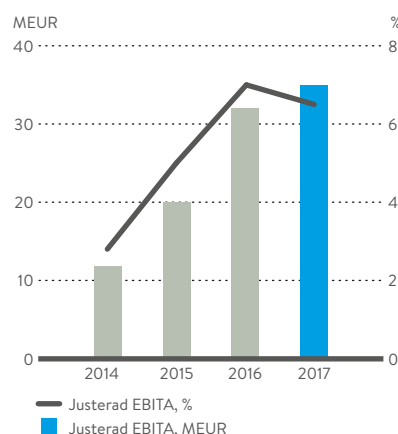
GYNNSAMMA MARKNADSTRENDER

Vi ser att de ständigt ökande kraven från försäkringsbolagen driver marknaden till förmån för stora tjänsteleverantörer som Polygon. Efterfrågan är mest påtaglig inom områdena digital kapacitet, ökad professionalism, projektledningskompetens, preferens för one-stop-shopping och centraliserade upphandlingar. Polygon är den tydliga marknadsledaren i Europa med en marknadsandel på 9 procent, och där den näst största aktören är hälften så stor. Vår geografiska närvaro, nationella täckning, vårt heltäckande utbud av tjänster och vår finansiella kapacitet gör en tydlig skillnad för våra kunder, och har varit

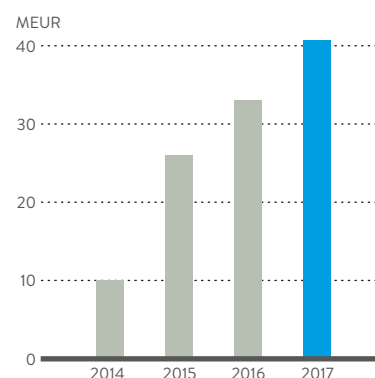
FÖRSÄLJNING OCH TILLVÄXT



JUSTERAD EBITA



KASSAFLÖDE FRÅN DEN LÖPANDE VERKSAMHETEN



nyckeln till vår tillväxt. Samtidigt ser vi att mindre företag, som står för 75 procent av den fragmenterade marknaden, måste kämpa hårt för att möta de ökande kundkraven.

STABIL UTVECKLING UNDER 2017

Omsättningen uppgick till 518,8 MEUR, vilket var 6,9 procent bättre än föregående år. Justerad organisk tillväxt var 5,7 procent. Huvudanledningen till denna utveckling var Kontinentaleuropa. Tillväxten har främst drivits av utveckling av affärer med befintliga kunder och även påverkats av nya kundkontrakt, som tillkommit under året. Jämfört med 2016 var andelen väderrelaterade skador lägre.

Justerad EBITA uppgick till 33,5 MEUR och detta var 4,4 procent bättre än föregående år. Den starka utvecklingen i Kontinentaleuropa kompenserade för den negativa i Norden, främst i Danmark och Norge. EBITA var 30,6 MEUR (30,3).

ALWAYS BY YOUR SIDE

Polygon sysselsätter nästan 3 300 personer i 13 länder, fördelade på tre kontinenter. Tillsammans genomförde de mer än 280 000 uppdrag, såväl stora som små. De har varierande bakgrund. De lokala förhållandena varierar. Kunderna varierar. Men det finns endast ett Polygon. Vår decentraliserade affärsmodell och ledarskapsfilosofi uppmuntrar till lokalt entreprenörskap, vilket kräver en hög ansvarsnivå. Våra värderingar finns där för att påminna oss om vad som är viktigt i vårt dagliga arbete. De är fast förankrade i alla medarbetare inom Polygon och fungerar som tydlig vägledning. Integriteten återspeglas i vår starka styrningsstruktur. Vårt fokus på etiska affärsmetoder är avgörande i vår strävan att göra vår verksamhet mer professionell.

Genom att alltid arbeta med bästa praxis, standardiserade förfaranden, strukturerade processer och globala riktlinjer har vi skapat en gemensam företagskultur. Vi finns "Always By Your Side" och har alltid kundens bästa i fokus.

VÅR RESA FORTSÄTTER

Polygon kan uppvisa en imponerande vinsttillväxt som ett resultat av ett ihärdigt arbete med att bygga verksamheten från grunden. Jag är tacksam över det engagemang som våra medarbetare inom Polygon över hela världen har visat, liksom deras ambition att vara bäst. Under andra halvåret välkomnade vi ett stort antal nya medlemmar till vår familj genom förvärv av välskötta företag med en affärskultur som liknar vår egen. Tillsammans kommer vi att vara ännu bättre förberedda för nästa fas av vår framgångsrika resa och de utmaningar vi kan möta längs vägen.

Jag vill tacka alla våra kunder som har valt att samarbeta med oss, liksom alla våra hängivna medarbetare som har gjort vår framgångsrika resa möjlig. Ni vet att vi måste förtjäna kundernas förtroende varje dag, vid varje uppdrag. Tack för att ni gör skillnad!

Stockholm, april 2018



Erik-Jan Jansen
VD och koncernchef
Polygon Group

HÖJDPUNKTER 2017

Kv 1

JANUARI

Första Storskadeprojektet i Norge.

FEBRUARI

Nadia Meier-Kirner väljs in som ny styrelseledamot.

MARS

Förvärv av Villaklimat OBM AB i Malmö för att stärka Polygons närvaro i södra Sverige.

Kv 2

APRIL

Stort avtal med det ledande norska försäkringsbolaget Storebrand.

JUNI

Storskadehantering introducerades i Österrike och det första uppdraget genererade mer än 50 procent av årets intäkter.

Harwell restoration, Polygons dotterbolag i Storbritannien utsågs till Specialist Company of the Year när 2017 års Business Continuity Awards delades ut.

Kv 2

AUGUSTI

Orkanerna Harvey och Irma drabbade USA.

Storskadehantering introducerades i Nederländerna och Belgien.

SEPTEMBER

Polygon förvärvade Skadegruppen AS, ett dotterbolag till Coor Service Management. Tillför 208 medarbetare och en årlig omsättning på 250 MNOK till vår norska verksamhet.

Polygon Norge förvärvade också en av sina franchisingpartner – Polygon Nord AS i norra Norge – med 47 medarbetare och en årlig omsättning på 50 MNOK. Bolaget tillträds 1 november efter godkännande av norska konkurrensmyndigheten.

Polygon lanserar "Experience days" i Storbritannien. Skadereglerare får där en insikt om hur nya teknologier kan korta tiderna och minska kostnaderna.

Kv 4

OKTOBER

Polygon signerade avtal om förvärv av Von Der Lieck GmbH & Co (VDL) i Tyskland. Företaget har 25 medarbetare och en årlig omsättning på 4 MEUR.

Signering av förvärv av Dansk Bygningskontrol A/S med 230 medarbetare och en årlig omsättning på 205 MDDK.

I Storbritannien tecknades ett nytt, utvidgat avtal med ett av landets största försäkringsbolag. Kontraktet är flerårigt med ett årligt värde på över 20 MGBP.

NOVEMBER

Svenska Handelskammaren i Österrike belönade Polygon Österrike med "The Swedish Business Award".

Polygon fick motta utmärkelsen "Service Achievement of the Year 2017" inom tjänstesektorn från norska Næringslivets Hovedorganisasjon.

DECEMBER

Polygon förvärvade Bretagne Assèchement, Bretagne Assèchement Nord och Normandie Assistance i Frankrike. Förvärvet gav ett tillskott på 47 medarbetare och en årlig försäljning på 5 MEUR.

Gunilla Andersson väljs in som ny styrelseledamot.

Omfattande Storskadeprojekt i norra Norge.

Våra medarbetare gör skillnad

Alla våra nästan 3 300 medarbetare vägleds av en stark företagskultur som baseras på orsak och verkan: nöjda medarbetare – nöjda kunder – nöjda ägare. Detta utgör grunden för hur vi agerar och arbetar. Av naturliga skäl, då det är våra medarbetare som gör skillnaden för Polygon. Engagerade och kompetenta medarbetare ger nöjda kunder. Vilket i sin tur är det enda sättet att skapa en lönsam verksamhet på lång sikt



PRESTIGEFYLLEDA UTMÄRKELSER

Norge och Österrike. Polygon hade glädjen att motta utmärkelsen Service Achievement of the Year 2017 inom tjänstesektorn från norska Næringslivets Hovedorganisasjon. Juryns motivering var att Polygon på ett värdefullt sätt har bidragit till att främja branschens intressen. Parallellt erhöll Polygon i Österrike den svenska utmärkelsen "Swedish Business Award" för att långsiktigt ha bidragit till att stärka de ekonomiska relationerna mellan länderna.

"Vi är mycket glada över att ha mottagit dessa utmärkelser. Ur ett vidare perspektiv visar de att allt vårt arbete lönar sig."

VI HAR EN KVALIFICERAD EXPERTIS

Polygon erbjuder ett komplett utbud av tjänster för att förebygga, kontrollera och minimera effekterna av vatten, brand och klimat och för att tillgodose alla våra kunders behov. Med ett tydligt fokus på kvalificerad expertis inom vår bransch kan vi erbjuda unika tjänster. Vi är den globala experten inom skadebegränsning. Vi strävar kontinuerligt efter att vara bäst på det vi gör, med hög kvalitet och hög kompetens inom varje område.

VI GÖR SKILLNAD

Vi erbjuder både standardlösningar och skräddarsydda lösningar till en mängd olika kunder. Våra engagerade medarbetare brinner för att hjälpa andra och detta kombineras med kompetens på toppnivå och modernaste teknik. Varje år genomför vi över 280 000 uppdrag för att hjälpa företag, husägare, offentlig sektor och försäkringsbolag att lösa sina problem. Den erfarenhet och de kunskaper vi erhåller genom detta arbete ligger till grund för vår kontinuerliga utveckling. Detta gör att vi verkligen kan förstå våra kunders behov. Det är också vad som särskiljer oss från våra konkurrenter.

VI HÅLLER VAD VI LOVAR

Vårt varumärkeslöfte "Always By Your Side" speglar vad våra kunder kan förvänta sig av oss. Det omfattar mer än vårt serviceerbjudande och tillför en extra dimension till vårt djupa kundengagemang. Vår starka lokala närvaro i kombination med vår globala styrka gör det möjligt för oss att alltid finnas nära våra kunder, när de behöver oss som mest. Så att de kan fortsätta med sina liv. Vi håller vad vi lovar genom att tillämpa våra värderingar Integritet, Ambition och Empati i allt vi gör.



Varumärkeslöfte

Det vi står för

Fokus

Vår kärnverksamhet

Uppdrag

Vad vi gör

Strategi

Hur vi arbetar

Värderingar

Vad vi tror på

Kundsegment

Vilka vi tjänstgör

Tjänster

Vad vi erbjuder



Always By Your Side.

Global expert inom skade-
begränsning för egendom

Vi förebygger, kontrollerar och minimerar
effekterna av vatten, brand och klimat

Lösningar genom människor, teknik och kunskap

Integritet, ambition och empati

Företag, hushåll, offentlig sektor och försäkringsbolag

Vattenskade-
sanering

Brandskade-
sanering

Temporär
klimatkontroll

Våra värderingar driver oss framåt

Värderingar har stor betydelse om man ska skapa en sund företagskultur. De är de riktlinjer som vägleder oss i vårt dagliga arbete och i våra beslut. Värderingar bidrar också till att särskilja oss från konkurrenterna och påverkar vårt ekonomiska resultat. Engagerade och kompetenta medarbetare bidrar till att ge nöjda kunder. Många nöjda, lojala kunder bidrar till en lönsam verksamhet. Vi är stolta över Polygons värderingar: integritet, ambition och empati. Dessa värderingar ligger till grund för allt vi gör. Idag och alla andra dagar.



INTEGRITET

Med integritet menar vi ärlighet, ansvarstagande och pålitlighet. **Ärlighet** handlar om att vara öppen gentemot våra kunder genom att hantera eventuella risker och utmaningar på ett uppriktigt sätt. Vi är medvetna om att oetiska metoder förekommer i vår bransch. Vi föregår med gott exempel och särskiljer oss genom att vara ärliga – inom hela företaget.

Ansvarstagande handlar om att ta ansvar för våra handlingar och fullgöra våra åtaganden, gentemot våra kunder likväl som gentemot varandra. **Pålitlighet** är en viktig del i de tjänster vi tillhandahåller, men också en egenskap som värderas högt inom vårt företag.



AMBITION

Ambition står för kompetens och **kontinuerlig förbättring**, vilket i slutändan påverkar det ekonomiska resultatet. Vi vill bli uppfattade som **kunskapsledare** och experter inom vårt område. Detta innebär att vi strävar efter att kontinuerligt förbättras och att tillämpa **bästa praxis** från hela Polygon-koncernen. Eftersom vi är ett globalt företag medför detta unika möjligheter till att bredda våra kunskaper. Vårt mål är att alltid leverera bästa resultat – näst bäst är inte ett alternativ för oss som branschledare.



EMPATI

Varje dag tar vi hand om skadad egendom och ger akut hjälp. Hjälsamhet, förståelse och **servicefokus** är därför grundläggande i vårt dagliga samspel med andra. Vi har en **verklig förståelse** för vad våra kunder går igenom när de måste hantera vatten- och brandrelaterade skador. Vi behandlar dem därför med **respekt** och **medkänsla** då vi tar hand om deras problem. Detta är kärnan i vår verksamhet. Empati gäller även för hur vi behandlar varandra inom Polygon. Vi försöker förstå innan vi ber att andra ska förstå oss.

STRATEGI

Förändra branschen

Polygons verksamhet bygger på en tydlig strategi – Polygonmodellen – och en stark företagskultur. Vi mäter kontinuerligt hur vi presterar, både vad gäller medarbetar- och kundnöjdhet samt ekonomiska resultat.

Denna stabila plattform utgör en språngbräda för oss i vår ambition att främja utvecklingen av vår bransch med målet att göra den mer mogen och professionell. Vi avser leda detta förändringsarbete genom att omforma värdekedjan. Allt till förmån för de olika intressenterna.

Vår strategi drivs av digitalisering. Inte bara för att effektivisera våra processer. Utan också för att göra oss mer kundinriktade genom förbättrad service, kvalitet och arbetstakt. Vi utnyttjar nu våra tekniska styrkor till fullo när vi går in i en ny fas på vår strategiska resa med tydliga affärsprioriteringar. ■

Redo för nästa steg på vår strategiska resa

I slutet av 2017 hade Polygon framgångsrikt levererat enligt den affärsplan som upprättades tre år tidigare. Resultatet har under denna period tredubblats. Vi har till stor del lyckats åstadkomma detta värdeskapande genom vårt målmedvetna arbete med att ”få ordning på vårt hus” med målsättningen att bli bäst i klassen. Vi har nu en stabil utgångspunkt inför vår fortsatta strategiska resa. Under de kommande stegen kommer vi att fokusera på att skapa tillväxt.

NU HÖJER VI RIBBAN

Polygons långsiktiga strategi bygger på en agenda i fyra steg. De två första stegen har under 2014–2017 införts på alla nivåer och i alla enheter inom vår globala koncern. Idag drivs företaget av en tydlig affärsstrategi – Polygonmodellen – och kännetecknas av en decentraliserad organisation där lokalt entreprenörskap är en drivkraft. Alla våra medarbetare vägleds av en stark företagskultur som är unik inom vår bransch. Vår leverans kvalitet är konsistent och vi mäter den kontinuerligt med hjälp av våra unika nyckeltal. Sammanfattningsvis kan man säga att ”vårt hus är i god ordning” i dagsläget.

Med denna stabila plattform som utgångspunkt fokuserar vi nu på steg tre och fyra i vår strategiska resa:

Dessa steg är mer affärsinriktade än de två första, och syftar till att markant öka vår försäljning. För att nå dit har vi tagit fram sex strategiska prioriteringar som kommer att vägleda vår verksamhet under de kommande åren:

1. Utveckla personal och kultur
2. Öka vår andel hos befintliga försäkringskunder
3. Nyttja våra styrkor i komplexa storskadeärenden
4. Satsa på fastighetsförvaltning
5. Öka produktiviteten
6. Påskynda tillväxten genom förvärv

VÅR STRATEGISKA RESA





MINDRE ADMINISTRATION, MER TID UTE PÅ FÄLTET

Polygons värld. Vårt fältservicesystem FSM är ett unikt och helt mobilt verktyg för att hantera projekt och produktivitet. Genom att automatisera och förbättra all rapportering och kommunikation mellan fältet, kontoret och kunderna sparar Polygon både tid och pengar. Systemet, som för närvarande håller på att integreras med flera stora plattformar för skadehantering, har införts och implementerats i merparten av de länder där vi är verksamma. Polygon är således väl rustat för att möta framtida kundkrav.

”Med fältservicesystemet kan vi snabbare hjälpa människor och göra en mer korrekt bedömning av skadeläget.”

UTVECKLA PERSONAL OCH KULTUR

Polygon har utan tvekan byggt en mycket stark och gedigen företagskultur. Detta är någonting unikt inom vår bransch och särskiljer oss från konkurrenterna. Det räcker dock inte med att bevara denna kultur om vi vill att vårt företag ska växa ytterligare. Det krävs att vi utvecklar den genom att ta ytterligare steg.

Vi vill inte bara att våra medarbetare ska förstå våra värderingar, vi vill att de ska leva enligt dem. De måste ingå som en naturlig del i vårt dagliga arbete och fungera som vägledning i allt vi gör, både externt och internt. Detta gäller både för våra mångåriga medarbetare och de nya personer som vi anställer eller som blir en del av vår koncern till följd av förvärv. Därför måste vi dela information och kunskap på ett strukturerat sätt. Vi måste sträva efter att använda oss av bästa praxis. Och vi måste dra nytta av all den kunskap som finns i vår globala koncern. Genom att samarbeta med varandra och dela samma värderingar är vi oslagbara. Detta utgör kärnan i Polygonmodellen och är en resa som aldrig tar slut. Vi strävar kontinuerligt efter att behålla det som är bra och förbättra det som kan göras bättre.

ÖKA VÅR ANDEL HOS BEFINTLIGA FÖRSÄKRINGSKUNDER

Försäkringsbolagen investerar i ny teknik. De förväntar sig även att vi, som världsledande inom vår bransch, tar fram effektivare helhetslösningar. Vår gemensamma ambition är därför att helt omforma värdekedjan. Det handlar om digitalisering.

Grundstommen i våra omfattande teknikinvesteringar under de senaste åren är ett nytt fältservicesystem, kallat FSM (Field Service Management). Det bidrar till att automatisera processer och möjliggör sömlös integration med försäkringsbolag och andra externa system. Ett övergripande syfte med systemet är ökad transparens – alla vet exakt vad som händer och när. Detta skapar förtroende hos våra kunder och sätter oss på samma sida av bordet, med ett gemensamt

fokus på slutkunden. Genom att anförtro Polygon med hela skadebegränsningsuppdraget kan därmed försäkringsbolag frigöra resurser så att de själva kan fokusera på att skapa mervärde för sina kunder. Med vår integrationsplattform PolyFlow, är vi det första företaget i vår bransch att integrera vårt fältservicesystem med flera av de ledande kundportalerna. Detta gör det möjligt för oss att hantera skador med

POLYGON HAR UTVECKLAT EN ENASTÅENDE FÖRETAGSKULTUR.

minsta möjliga handpåläggning tillsammans med ledande försäkringsbolag och andra kunder. Denna affärsmässiga fördel stärker Polygon och skapar attraktiva tillväxtmöjligheter inom den redan befintliga kundbasen. Vi kan därigenom stärka vår position som strategisk partner.

Idag använder vi teknik främst för att effektivisera våra processer. Den hjälper oss att arbeta snabbare och effektivare och att bli mer kundinriktade. Med hjälp av sakernas internet (IoT, Internet of Things) kan vi lättare hålla koll på våra olika instrument och övervaka hur arbetet fortskrider. Vi utnyttjar även de möjligheter som streaming erbjuder. Genom direktuppspelning kan vi kommunicera med våra kunder direkt via webbplatsen. Och de kan svara omedelbart. Problem kan åtgärdas på helt nya och innovativa sätt.

För att verkligen göra skillnad, måste vi också ta fram nya tilläggstjänster som drivs av digitalisering. Under de kommande åren kommer vi att ta tillvara på möjligheterna inom områden som virtuell verklighet och smarta hem samt utforska möjligheterna med IoT ytterligare. Vår strategi är



marknadsdriven. Genom Polygon Innovation Forum kommer vi att samla de bästa och mest innovativa idéerna som uppkommer vid kontakt med krävande kunder. Och snabbt förverkliga dem.

NYTTJA VÅRA STYRKOR I STORSKADEÄRENDEN

Under de senaste åren har Polygons teknikcenter för storskadeärenden (Major & Complex Claims) i Tyskland uppvisat kraften i denna affärsidé. Centret har erfarna experter inom alla de områden där Polygon är verksamt. I nära samarbete kan detta kvalificerade specialistteam omedelbart mobilisera de resurser som behövs för att hjälpa industrier och andra stora anläggningar att snabbt återuppta verksamheten efter en katastrof. Polygon har den toppmoderna tekniska utrustning och de resurser som krävs för att omedelbart kunna hantera stora olyckor och minimera konsekvenserna.

Affärsidéns inneboende styrka speglas i en intäktsökning från 30 MEUR till 50 MEUR på bara två år. Polygon har därför beslutat att utvidga den geografiska omfattningen av centrets resurser. Som ett första steg inleddes ett samarbete med Polygon Österrike under 2017.

Denna lyckade insats visar att affärsidén för stora och komplexa skadeärenden är gränsöverskridande, och Polygon är fast beslutet att utnyttja denna affärsmöjlighet ytterligare i andra europeiska länder. Affärsidén presenterade på seminarier i Nederländerna och Belgien förra året. Ytterligare ett fokusområde för Storskador är Norden. I december 2017 arbetade Polygon i ett stort brandskadeuppdrag i Havøysund i norra Norge. Teamet bestod av både lokala och internationella resurser, vilka styrdes av tekniska experter i vårt tyska teknikcenter för storskador.

SATSA PÅ FASTIGHETSFÖRVALTNING

Polygon förväntar sig att kunder inom försäkringsbranschen och andra branscher i allt högre grad vill ha snabbare behandling och korta kommunikationsvägar. Detta gäller framförallt inom fastighetsförvaltning. Idag innehåller pro-



OMEDELBAR FRAMGÅNG

Salzburg, Österrike. I maj 2017 anordnade Polygon Österrike ett evenemang för att visa upp sin förmåga att mobilisera arbetskraft i storskadeärenden. Evenemanget genomfördes i samarbete med Tysklands teknikcenter. Initiativet lönade sig omedelbart då Polygon fick ett uppdrag värt 4 MEUR för att ta hand om skadehanteringsprocessen efter en stor brand på en privat anläggning. Under fyra veckor arbetade 50 specialister från Polygon dygnet runt för att uppvisa sin kompetens. Till kundens och försäkringsbolagets belåtenhet.

”En stor del av den skadade inredningen bestod av värdefulla antika föremål.”

cessen från skaderapportering till faktisk lösning på problemet, en rad tidskrävande hinder som måste övervinnas och lösas. Polygon undersöker därför olika vägar för att modernisera och förenkla sitt arbetssätt. Vägen dit går återigen via digitalisering. Vi genomför för närvarande ett pilotprojekt tillsammans med ett stort svenskt kooperativt bostadsföretag för att hitta smartare sätt att förvalta fastigheter. Med hjälp av en specialutformad portal gör vi det enklare att boka våra tjänster. Strax efter att hyresgästen rapporterat en skada till fastighetsförvaltaren erhålls ett sms från Polygon med tid för ett möte. Från och med detta sms kan både hyresgäst och fastighetsförvaltare följa arbetet i realtid fram till dess att skadan är åtgärdad. Vi gör det dessutom snabbare och effektivare. På så sätt kan Polygon åtgärda problem på ett helt nytt sätt. Allt till förmån för både försäkringsbolaget och individen som drabbas av olyckan.

Alla intressenter gagnas av denna integrerade värdekedja där inga mellanhänder behövs och där alla leverantörer kan



ALLT FINNS I MOLNET!

Helsingfors, Finland. Att mäta och kontrollera inomhusluft är ett praktiskt utfört arbete. Men Polygon tar det till en högre nivå med hjälp av våra IoT-lösningar. Dessa omfattar allt från det inledande planeringsarbetet till larmtjänster. Trådlösa sensorer tillhandahåller information, som sedan överförs via molnet. Allt mäts och styrs via moderna instrumentpaneler som är lätta att avläsa för kunder och tjänsteleverantörer.

”Temperatur, koldioxid, organiska ämnen, fukt, luftfuktighet, daggpunkt, partiklar och lufttryck. Allt mäts och blir tillgängligt direkt.”



fokusera på sin kärnverksamhet. Huvudfokus kommer att ligga på servicekvalitet och snabbhet då slutkunderna ges möjlighet att betygsätta Polygon i realtid. På exakt samma sätt som de betygsätter ett hotell eller en restaurang i TripAdvisor samtidigt som kundupplevelsen sker.

ÖKA PRODUKTIVITETEN

Vid det här laget är Polygonmodellen fast förankrad bland våra medarbetare. Vi arbetar som ett expertteam och levererar genomgående kvalitet till våra kunder. Men modellen måste hela tiden hållas aktuell och levande. Detta arbete måste bedrivas kontinuerligt och ses som en ständigt pågående process. Detta ansvar ligger hos våra enhetschefer i deras dagliga arbete med att leda verksamheten.

Vi kan hela tiden följa framstegen genom våra nyckeltal. Och även om vi kan avläsa en stadig positiv trend kan vi också se att det fortfarande finns utrymme för förbättring. Detta är

**VI MÅSTE ARBETA
SMARTARE OCH FÖRBÄTTRA
VÅRA PROCESSER.**

i första hand inte en fråga om att arbeta hårdare, utan om att arbeta smartare. Även om vi i grunden är tekniker, måste vi bli mer kommersiellt inriktade. Detta gäller för Polygons samtliga medarbetare. Det handlar om att planera vårt dagliga arbete på ett sådant sätt att ad hoc-uppdrag minimeras. Vi måste även finslipa våra processer genom att hitta problemområdena och åtgärda dem. Utbildning behövs för att införa en bättre kommersiell strategi i vår organisation. Slutligen måste vi utveckla nya system, som hjälper våra medarbetare att skapa en bättre och smidigare struktur i sitt dagliga arbete. En effektiv, smidig process och engagerade anställda är det som huvudsakligen ökar produktiviteten. Utöver dessa faktorer innebär vårt nya fältservicesystem mer fakturerbar tid i fält, vilket är en viktig del i hur vi ska förverkliga våra produktivetsmål.

PÅSKYNDATILLVÄXTEN GENOM FÖRVARV

Polygon intensifierar nu sina ansträngningar att förvärva företag som passar in i vår affärsidé och struktur. Vår koncern är attraktiv inom vår bransch. Vi kan erbjuda kontrollerad integration till våra affärssystem och därigenom skapa ytterligare möjligheter för förvärvade företag.

Polygon har en fokuserad förvärvsstrategi. Det långsiktiga målet är att vara störst eller näst störst i de länder där vi är verksamma. Potentiella förvärv måste ha en verksamhet som ligger nära Polygons kärnverksamheter. Vi intensifierar nu våra ansträngningar att utöka vår kapacitet genom förvärv. Detta arbete inleddes under 2017 när de rätta möjligheterna uppstod. Förra året tecknades totalt sju förvärvsavtal som medförde en ökad försäljning på totalt cirka 65 MEUR. De flesta förvärven under 2017 var koncentrerade till den nordiska marknaden vilket har gjort oss till Nordens ledare.

I Norge förvärvade Polygon Skadegruppen och utökade därmed Polygons nätverk med över 200 anställda. Parallellt förvärvade Polygon dessutom ett av sina norska franchise-företag med 40 anställda. I Danmark tecknade Polygon ett avtal om att förvärva Dansk Bygningskontroll. Förvärvet kommer att ge ytterligare 230 anställda.

Dessutom tecknades ett avtal om att förvärva svenska Villaklimat OBM, vilket stärker Polygons marknadsnärvaro i landets södra delar. I början av 2018 stärktes vår närvaro i Sverige ytterligare genom förvärvet av Metodias, som är specialiserade på klimatkontroll.

I Tyskland stärkte Polygon sin position inom skadebegränsning för egendom genom att förvärva den regionala specialisten Von Der Lieck med 25 anställda, och i Frankrike blev Groupe Bretagne Assèchement med runt 50 anställda en del av Polygon i slutet av året.

Hur vi arbetar: Polygonmodellen

Polygon är ett decentraliserat serviceföretag med en geografiskt utspridd organisation. Det sammanhållande kittet är en stark bas av enhetschefer, för vilka lokalt entreprenörskap är grunden för framgång. För att hjälpa våra chefer i deras dagliga arbete har vi en tydlig affärsstrategi och en uppsättning ledningsprinciper. Vi kallar detta ramverk för Polygonmodellen. Den innehåller allt vi behöver för att positionera oss som global expert inom skadebegränsning.

GRUNDERNA

Vårt företag utgår från ett antal grundpelare: vårt varumärkeslöfte, vårt fokus och uppdrag, vår strategi samt våra värderingar, kundsegment och tjänster. Målet är att skapa en stark känsla av samhörighet och en samspelt företagsidentitet. Vi arbetar med många kunder på olika geografiska platser och vårt mål är att skapa samma kundupplevelse oavsett var de kommer i kontakt med oss.

Våra marknader definierar våra kundsegment och hjälper oss att identifiera de viktigaste intressenterna och deras behov i syfte att anpassa vårt serviceerbjudande därefter. Läs mer på sidorna 23–24.

VÅRA LÖSNINGAR

Våra lösningar definierar våra kärnprocesser: försäljning, tjänsteutförande och kontinuerlig utveckling. Det hjälper oss att leverera konsistent kvalitet till våra kunder genom att etablera bästa praxis inom respektive område. Våra processer är alltid kopplade till kundsegmenten på vår marknad. Detta hjälper oss att komma ihåg att processerna ser olika ut eftersom kundernas behov ser olika ut. Läs mer på sidan 33.

METODEN

Metoden är en rad principer som vi förväntar oss att våra enhetschefer följer i det dagliga arbetet med att förvalta verksamheten.

Skapa en enkel organisationsstruktur är en mycket viktig princip för en decentraliserad serviceorganisation vars mål är att skapa en verksamhet bestående av lokala entreprenörer med stöd av globala riktlinjer. Genom att minimera byråkratin kan vi lägga större fokus på kunden. För att vi ska kunna ha en kundinriktad organisation betonar vi ständigt vikten av tydliga ansvarsområden och team som är tillräckligt stora för att vara effektiva, men tillräckligt små för att kunna fatta snabba beslut. Vi kan på så sätt snabbt tillgodose våra kunders behov, vilket är avgörande för en framgångsrik verksamhet. Läs mer på sidan 49.

Föregå med gott exempel är en metod som handlar om att koppla samman våra kärnvärderingar med sättet våra chefer leder verksamheten. Det handlar om att infria löften, få saker att hända och att bry oss om våra kunder och våra medarbetare. Denna typ av ledarskap utnyttjar kraften i en enkel organisation till fullo. Läs mer på sidan 50.

Mått på framgång är en uppsättning verktyg för att göra det hela enkelt och växlar fokus från att mäta resultat genom finansiella rapporter till att istället fokusera på insatser, eller prestationer. Alla våra enheter mäts utifrån tio enkla nyckel-

tal inom områdena verksamhetsresultat, kundresultat och medarbetarresultat. Läs mer på sidan 20.

Hantera våra risker representerar vårt sätt att identifiera de största riskerna för att skapa medvetenhet och förhindra hot mot vår verksamhet. De huvudområden inom vilka vi behöver hantera våra risker är ekonomi, IT, avtal och uppdrag, hälsa och säkerhet, styrning och varumärke. Läs mer på sidan 54.

Främja utvecklingen i vår bransch handlar om vårt ansvar att främja bra arbetsvillkor för våra medarbetare, samtidigt som vi strävar efter att säkerställa att våra konkurrenter uppfyller samma standarder. Som branschledare har vi ett stort ansvar att driva denna utveckling och vi är övertygade om att det kommer att främja hela vår bransch, våra medarbetare och våra kunder.

Skapa möjligheter till tillväxt handlar om att utveckla vår verksamhet i rätt ordning. Det innebär att först få grunderna på plats och tillhandahålla våra bastjänster på ett enhetligt

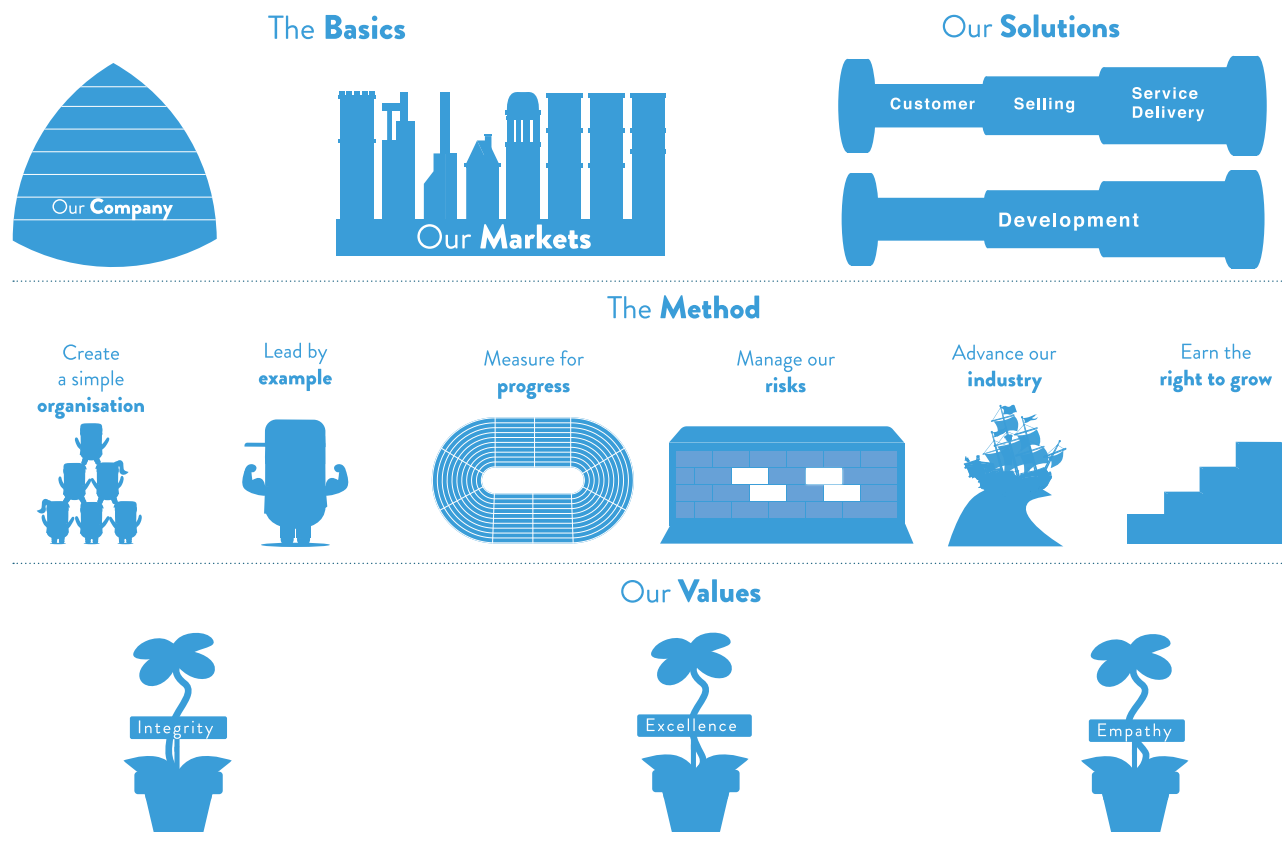
sätt innan vi satsar på nya affärsområden eller genomför förvärv.

VÅRA VÄRDERINGAR

Våra värderingar integritet, ambition och empati är de viktigaste komponenterna i vår affärsstrategi. Varje år fattar vi miljontals affärsbeslut och våra värderingar fungerar som en kompass som vägleder våra medarbetare. Integritet innebär att vi är ärliga, ansvarstagande och pålitliga. Med ambition menar vi att vi är experter och kunskapsledare. Vi strävar efter kontinuerlig förbättring och tillämpar bästa praxis från hela världen. Empati omfattar vår förståelse för våra kunders situation, vår önskan att hjälpa och att våra medarbetare gör skillnad. Läs mer på sidorna 10–11.

En tydlig Polygonkultur stöds av en tydlig strategi, engagerade medarbetare, en strävan efter högsta kvalitet och starka värderingar.

POLYGONMODELLEN



Hur vi mäter framgång

Polygons decentraliserade strategi återspeglas helt i vår modell för att mäta resultat. Den är enkel att använda och förstå. Och den används för att mäta endast några få – men viktiga – parametrar. På så sätt kan de som är ansvariga för en enhet snabbt få en bild av de faktiska resultaten både vad gäller medarbetar- och kundnöjdhet samt de ekonomiska resultaten. De kan också vidta lämpliga affärsrelaterade åtgärder vid behov.

NYCKELTALEN VÄGLEDER OSS

För att övervaka våra resultat använder vi oss av ett antal nyckeltal som snabbt ger oss information om att saker och ting är som de ska. Samtidigt ger nyckeltalen en signal om i vilken riktning utvecklingen går. Är detta en utveckling som vi vill ha? Att förstå exakt vad som måste göras mot bakgrund av dessa nyckeltal kan vara ett tidskrävande arbete. Man brukar säga ”det är de små detaljerna som avgör”. Orsaken till ett problem kan ofta bara fastställas genom en noggrann analys av de aktuella uppgifterna som ligger till grund för nyckeltalet.

Nyckeltalen är indelade i tre områden: medarbetarresultat, kundresultat och verksamhetsresultat. Siffrorna i texten refererar till vår affärsmodell. I linje med vår filosofi att sätta våra medarbetare främst följer vi även upp detta när vi mäter vårt resultat. Vi börjar med att mäta vårt medarbetarresultat, följt av kundnöjdhet och först då indikatorerna för vårt verksamhetsresultat.

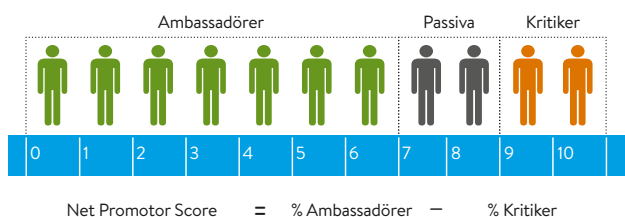
KOLL PÅ MEDARBETARRESULTAT (1 OCH 2)

Vi är övertygade om att glada medarbetare levererar goda resultat, vilket bestyrks av det starka sambandet mellan mätningar av **Medarbetarnöjdhet (1)** och ekonomiska resultat. Varje år mäter vi detta nyckeltal och gör en noggrann uppföljning. För att kunna avgöra om vi har rätt antal anställda inom olika områden följer vi **Antalet anställda (2)** noga.

KOLL PÅ KUNDRESULTAT (3 OCH 4)

Vi mäter och kontrollerar vad våra kunder tycker om våra tjänster. **Kundnöjdhet (3)** har, precis som medarbetarnöjdhet, en direkt inverkan på vårt ekonomiska resultat, då hög kundnöjdhet i regel leder till portföljutveckling. Vi kontrollerar också vår **Processkvalitet (4)** med hjälp av flera olika mått i form av positiv feed-back och uppföljning av kundklagomål. Det finns ett starkt samband mellan bra processer och bra bruttomarginal.

KUNDNÖJDHET



KOLL PÅ VERKSAMHETSRESULTAT (5–10)

Vi har identifierat sex grundläggande faktorer som påverkar det ekonomiska resultatet och kassaflödet, och som följaktligen utgör grunden för utveckling. Dessa faktorer är funktionella och relevanta på alla organisationsnivåer. Vi har grupperat dem under ”nyckeltal för verksamheten”.

Vi följer regelbundet upp **Nyför säljning (5)**. Är vi bra på att sälja in våra tjänster till nya kunder? Över tid förlorar vi oundvikligen kunder. Vi måste därför kunna attrahera nya kunder. Vissa områden i vår verksamhet är mer beroende av nyför säljning än andra, till exempel temporär klimatkontroll, då vi inte arbetar på samma sätt med dessa tjänster som vi gör inom skadebegränsning för egendom där vi arbetar med ramavtal. Detta är ett verktyg för att säkerställa kvaliteten i vår försäljningsorganisation.

Minst lika viktigt är det att vi tar hand om våra kunder och levererar hög kvalitet. Vi följer upp och mäter detta genom att rapportera **Portfölj utveckling (6)**. Om vi tar hand om våra kunder och tillhandahåller bra service kommer dessa kunder förhoppningsvis utöka sitt samarbete med Polygon. Nyckeltalen fokuserar på att övervaka utvecklingen för våra största kunder. Detta kallas populärt för Key Account Management.

Det tredje nyckeltalet som påverkar försäljningen är vad vi kallar **Uppdragsvärde (7)**. Genom att kontrollera detta nyckeltal kan vi minimera intäktsläckage. Vi kan se att vi har tagit betalt för tjänsten som vi har tillhandahållit och som vi är berättigade till i enlighet med våra kundavtal, vilket säkerställer att fakturor utfärdas till rätt belopp. Ett minskat uppdragsvärde kan exempelvis vara ett tecken på att en tjänst inte har fakturerats eller tillhandahållits.

Vi följer upp vår produktivitet genom att övervaka vår **Bruttomarginal (8)**. Bruttomarginalen är, enkelt uttryckt, försäljning minus direkta projektkostnader, till exempel teknisk personal, material och kostnaden för underleverantörer. Bruttomarginalen påverkas av hur effektivt vi använder våra resurser – vår utnyttjandegrad. En låg bruttomarginal jämfört

med liknande enheter tyder på problem med projekten.

Dessa kan bero på bristande kvalitet som resulterar i onödigt många besök på arbetsplatsen, otillräcklig planering som resulterar i en låg utnyttjandegrad etc. Variationer i bruttomarginalen kan också bero på en tjänstesammansättning där bruttomarginalen varierar beroende på vilka tjänster vi säljer. Generellt är marginalen för en tjänst kopplad till lösningar, där de med ett mer tekniskt innehåll har högre marginaler än de av enklare karaktär.

De **Indirekta kostnaderna (9)** avslöjar bland annat om vi har rätt struktur på vårt back office och våra anläggningar. Tillhandahåller vår stödorganisation effektiv service på olika nivåer (ekonomi, HR, IT, projektsupport etc.)? En effektiv struktur kan oftast hantera ökade volymer utan att det behöver kosta mer i form av resurser, vilket i sin tur leder till att dessa utgifter minskar som procent av försäljningen. Detta är en starkt bidragande faktor till Polygons positiva ekonomiska resultat.

Genom att kontrollera genomsnittlig kredittid (DSO) kan respektive enhet bidra till en hälsosammare balansräkning. Vi kallar detta nyckeltal, kort och gott, för **Kassa (10)**. Problem med DSO, till exempel betalningsförseningar, kan tyda på bristande kvalitet i form av genomförandet av projekt eller administrativa problem med faktureringen.

SE TILL HELHETEN

Framgångsrik hantering av våra KPI:er, de tio nyckeltalen, kommer att förbättra resultaträkning, balansräkning och kassaflöde. Vi följer resultaträkningen för varje enhet för att säkerställa att god hantering av våra nyckeltal ger en bra vinstutveckling.

Vi mäter bara det som kan påverkas av en enskild enhet. En lokal enhet kan inte påverka kostnaderna för koncernens huvudkontor och är därför inte något som ingår i den enhets resultaträkning.

MÅTT PÅ FRAMGÅNG

Medarbetarresultat		Kundresultat		Verksamhetsresultat					
	Antal anställda		Process-kvalitet		Portfölj-utveckling		Brutto-marginal		Kassa
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Medarbetar-nöjdhet		Kundnöjdhet		Nyför säljning		Uppdragsvärde		Indirekta kostnader	

MARKNADSSTRATEGI

Finnas globalt, agera lokalt

Med verksamhet i 13 länder är Polygon en viktig aktör inom sin bransch. Personalen i frontlinjen på våra 300 servicedepåer backas upp av vår sammanlagda globala styrka och erfarenhet. Marknadstrender gynnar stora aktörer som oss eftersom försäkringsbolag fokuserar på färre leverantörer och fler ramavtal.

Våra fem teknikcenter bidrar till Polygons övergripande kapacitet, stärker och utvecklar vår professionalism samt skapar en kvalitetskultur bland våra specialister. Excellens inom ett område föder excellens inom ett annat.

Under 2017 förbättrade Polygon sina resultat i de flesta länder och försäljningen översteg 500 MEUR. Vi stärkte i synnerhet vår position i Norden avsevärt genom några stora förvärv. 

Att leda utvecklingen på en fragmenterad marknad

Med verksamhet i 13 länder på tre kontinenter är Polygon en viktig aktör inom skadebegränsning. Vi kombinerar lokal förståelse med globala insikter på ett unikt sätt. Specialisterna på våra 300 servicedepåer som arbetar i frontlinjen backas upp av vår globala styrka och erfarenhet. Därmed kan vi alltid skraddarsy våra insatser för att tillgodose varje kunds unika behov.

ATTRAKTIV MARKNADSDYNAMIK

Det finns generellt en stabil och lågcyklisk efterfrågan på skadebegränsningstjänster, som drivs av försäkringsfordringar. Dessa påverkas i stort sett inte alls av konjunkturunsgångar.

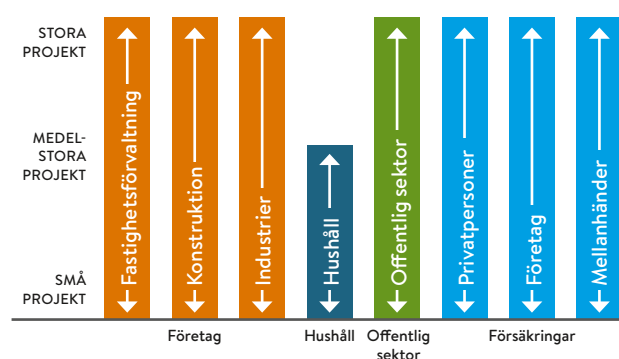
Cirka 92 procent av Polygons verksamhet handlar om förutsägbara skador som följer årstiderna. Dessa omfattar vattenläckor och bränder som inte är väderrelaterade. Resterande 8 procent är en följd av mer extrema väderförhållanden, som åskväder och översvämningar. Orkanerna Harvey och Irma i USA 2017 är typiska exempel på sådana händelser. De går, av naturliga skäl, inte att förutse i samma utsträckning och kan förflytta sig inom ett land eller en region under en specifik tidsperiod. Under de senaste 35 åren har antalet stora väderhändelser kontinuerligt ökat.

Detta är en utmaning för vår bransch. Å ena sidan måste vi ha resurser tillgängliga för att klara av större och oväntade skador snabbt och effektivt. Å andra sidan är det inte ekonomiskt försvarbart att upprätthålla konstant överdimensionerade organisationer endast för att kunna ingripa vid katastrofer. Detta är en vattendelare bland leverantörer inom vår bransch. Omfattning och resurser är viktiga och avgörande faktorer. Som en stor, flexibel och gränsöverskridande aktör kan kunderna alltid lita på Polygons omfattande kapacitet att agera vid behov.

STARKA MARKNADSTRENDER

Det finns även andra marknadstrender som gynnar stora branschaktörer som Polygon. Försäkringsbolag fokuserar på

KUNDSEGMENT



Vi har delat upp våra kunder i segment utifrån liknande försäljningsprocesser och tjänstebehov. Inom varje kundsegment graderas uppdrag efter komplexitet.

färre leverantörer och fler ramavtal. De föredrar dessutom i allt större utsträckning leverantörer som kan ta hand om hela skadehanteringsprocessen. I linje med detta vill kunderna ha bättre kontroll genom större transparens och realtidsdokumentation. Minskad administration och snabbare hantering är två viktiga frågor. Branschen utvecklas och digitalisering är en viktig del av denna utveckling.

Professionaliseringen av vår bransch är tydlig och vi vill inte en ledande position nu när denna utveckling tar fart i större skala. Det är svårare för mindre och lokala aktörer att leva upp till kraven, både ur ett ekonomiskt perspektiv och ur kapacitetssynpunkt. Endast de starkaste kommer att överleva.

EN SPLITTRAD MARKNAD

Skadebegränsningsbranschen är mycket splittrad. Polygon innehar en topposition i de länder där vi är verksamma och är obestridd marknadsledare i Europa med en total marknadsandel på cirka 10 procent. Det finns endast en annan aktör som kan säga sig vara europeisk, men Polygon är mer än dubbelt så stor som denna konkurrent i Europa. Detta ger oss kapaciteten och ställningen att driva konsolideringen inom vår marknad. Vår ambition är att vara den största eller näst största aktören i de länder där vi är verksamma.

Polygon genomför cirka 280 000 uppdrag per år. Dessa omfattar allt från mindre insatser med ett ordervärde på ett par hundra euro upp till större projekt med ett ordervärde på över 10 MEUR. Cirka 80 procent av alla skadehanteringsuppdrag i Europa utförs av mindre lokala företag som är verksamma inom ett begränsat geografiskt område. Det finns cirka 1 000 små regionala och lokala konkurrenter till Polygon. Dessa företag tilldelas vanligen inte ramavtal med större försäkringsbolag.

EN SYSTEMATISK MARKNADSSTRATEGI

Polygons kunder är indelade i segment. Inom varje segment graderas uppdrag efter komplexitet. Ett uppdrag med låg komplexitet innefattar vanligen endast en tjänst och ingen projekthantering. Ett uppdrag med medelhög komplexitet

kan innefatta mer än en tjänst samt projekthantering och flera platsbesök. Komplexa uppdrag har vanligen ett högt ordervärde och kräver flera tjänster, många tekniker och ofta måste underleverantörer anlitas.

ATTRAKTIV KUNDBAS

Polygons portfölj karaktäriseras av ett lågt beroende av enstaka stora kunder kombinerat med starka relationer till ledande försäkringsbolag. Dessa utgör cirka två tredjedelar av vår affärsverksamhet och är stabila, långsiktiga relationer förstärkta av den pågående integrationen av IT-system för att skapa gedigna och långsiktiga samarbeten. Polygon är utvald leverantör till många välkända företag och växer organiskt inom denna viktiga kundbas. Försäljningen till våra tio största kunder ökade med 9 procent under 2017.

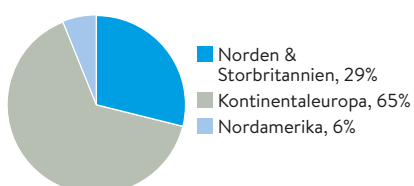
Andra viktiga kundsegment är företag inom konstruktion, industri och fastighetsförvaltning. De utgör cirka 20 procent av vår totala försäljning och blir allt viktigare för vår samlade affärsverksamhet. Vi utforskar för närvarande enstaka möjligheter inom dessa segment genom att marknadsföra hela vårt tjänsteutbud på ett mer organiserat sätt.

FRÄMJA UTVECKLINGEN I VÅR BRANSCH

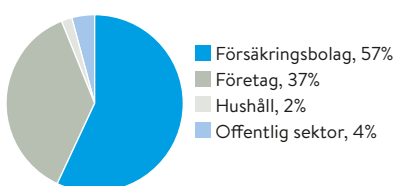
Vår bransch befinner sig på många sätt fortfarande i sin linda och har därmed växtvärk. Vi går i täten och driver på hårt för att få den att mogna och bli mer professionell. Vår bransch ska betraktas som en specialiserad affärsverksamhet som kräver specifik kompetens, välbeprövad affärslogistik och modern teknik. De viktiga insatser vi gör i vårt dagliga arbete samt i samband med stora naturkatastrofer måste få större professionell uppmärksamhet.

För att uppnå detta samarbetar vi med branschorganisationer och våra partner. Vi har en stark ambition att leda branschen framåt genom att ta fram kvalitetsstandarder. Detta omfattar även att främja etiska affärsmetoder, miljöinitiativ och bättre förhållanden för alla som arbetar inom vår verksamhet. Allt till nytta för vårt samhälle. Läs mer om vårt ansvar på sidan 48.

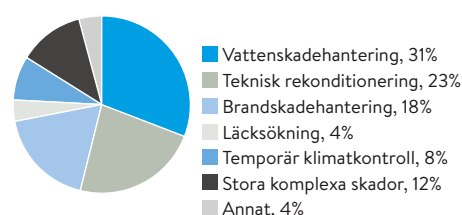
FÖRSÄLJNING PER GEOGRAFISKT OMRÅDE



FÖRSÄLJNING PER KUNDSEGMENT



FÖRSÄLJNING PER TJÄNST



Från bra till bättre

Ambition är en av våra kärnvärderingar. Och i linje med det vill vi att våra anställda ska vara kompetenta specialister. De ska alltid ha aktuell kunskap och kompetens samt de verktyg som krävs för att kunna göra ett professionellt jobb. Alltid och i alla situationer. I linje med detta har vi etablerat fem teknikcenter som vart och ett stärker vår expertis inom ett antal strategiska områden. Denna expertis arbetar gränsöverskridande för att ta fram bästa praxis som gagnar hela vår globala organisation.

FRÄMJA KOMPETENSUTVECKLING

Polygons fem teknikcenter (Centres of Excellence) spelar en viktig roll inom vår organisation. För närvarande finns fem sådana center men fler kommer sannolikt att upprättas under de kommande åren. De bidrar till vår övergripande kapacitet, betonar vår ambitionssträvan och skapar en professionell kultur som smittar av sig på alla våra anställda. Det är en gränsöverskridande process som stödjer hela koncernen och i slutändan främjar vår position som ett kraftfullt globalt företag. Excellens inom ett område leder till excellens inom ett annat. Detta kommer i sin tur våra kunder till godo. I slutändan innebär detta att hela vår bransch höjs till en ny nivå av professionalism.

HANTERA STORSKADEÄRENDEN

När stora skador inträffar krävs specialkompetens vad gäller skadebegränsning för egendom. Arbetets omfång är många gånger svårt att greppa. Skadorna är ofta omfattande och besvärliga att hantera. Tidsaspekten är avgörande då ambitionen i de allra flesta fall är att återuppta verksamheten så snart som möjligt. Flera viktiga faktorer måste övervägas på mycket kort tid. För detta krävs en professionell partner som har erfarenhet av att göra rätt bedömningar och fatta viktiga beslut.

POLYGON HAR LÅNG OCH GEDIGEN ERFARENHET AV ATT HANTERA STORA, KOMPLEXA SKADEÄRENDEN.

Polygons tyska organisation har lång och gedigen erfarenhet av att hantera stora och komplexa skadeärenden. Denna expertis inom storskadehantering har samlats på teknikcentret i Olpe i Tyskland. Det unika arbetssättet är dokumenterat och finns tillgängligt för andra dotterbolag inom Polygonkoncernen. Som ett första steg inleddes ett samarbete mellan teknikcentret och Polygons organisationer i Österrike, Nederländerna, Belgien och Norge förra året.

Teamet på 70 specialister som är anslutet till detta teknikcenter är inriktat på större tekniska och industriella skador. De har all utrustning som krävs för dessa komplexa ärenden. Specialfordon är redo och utrustade att rycka ut direkt till olycksplatsen. Dessa lastbilar fungerar som mobila sambandscentraler och innehåller förnödenheter. Vid stora, komplexa skador är logistiken A och O. Ju bättre organiserad du är, desto tidigare kan du påbörja arbetet och desto bättre blir slutresultatet.



ATT HITTA LÄCKAN

Portland, Storbritannien. Ett bostadskomplex, som tidigare använts som boende under de olympiska spelen 2012, drabbades av ett avbrott i uppvärmningen och varmvattentillförseln. Problemet: en läcka i systemet någonstans under marken. Men var? Dags för Polygons tekniker att göra sitt jobb. Med spårgas och elektronisk sökutrustning kunde de snabbt identifiera tre problemområden. Läckan reparerades med minimal påverkan av byggnaden.

”Tack vare Polygons kompetens och expertis fick fastighetsägarna snabbt tillbaka värme och varmvatten.”



UNDERSÖKNING AV INOMHUSLUFTKVALITET

Kouvola, Finland. Polygon undersöker kontinuerligt problem i stadens offentliga byggnader, ger rekommendationer och åtgärder, vid behov, problemen. Som expert på fukt och inomhusluft är specialisten utbildad i byggnaders konstruktion och känner väl till de hälsofrågor som kan uppkomma. På så sätt kan misstänkta hälsorisker åtgärdas på ett förebyggande och effektivt sätt. Allt till förmån för invånarna i Kouvola.

”Rapporterna och de föreslagna åtgärderna är tydligt formulerade och underlättar för oss i arbetet med våra kunder.”

SPARA GENOM REKONDITIONERING

Teknikcentret för storskador i Tyskland har även unik kompetens inom teknisk rekonditionering. Vatten- och brandskadad utrustning, verktyg och maskiner tas om hand och återställs av våra specialister på detta center.

En hög kompetensnivå och breda kunskaper krävs för att hantera skadade verktygsmaskiner. Specialkunskaper och teknisk kompetens är viktigt under hela processen. Teknikerna måste vara förtrodda med flera olika maskin- och verktygstyper. Det måste finnas en rutin för hur man dokumenterar hela processen i detalj för att säkerställa att varje liten del identifieras och åtgärdas korrekt. Deras uppgift är att byta ut de komponenter som behöver bytas ut och sedan sätta tillbaka allt på rätt plats. För att utföra rekonditioneringen på ett professionellt sätt behövs tillgång till avancerad teknisk utrustning. Centret är mycket modernt inom alla aspekter av denna komplexa verksamhet. Våra tjänster kan sänka kostnaderna för att införskaffa nya maskiner med upp till 60 procent.

LEDANDE INOM DOKUMENTRESTAURERING

Polygon har två verksamheter, i Storbritannien och i USA, som tillsammans utgör Polygons teknikcenter inom dokumentrestauration. De utbyter erfarenheter och kunskaper, men är i grunden inriktade på sina geografiska marknader. Deras kombinerade kompetens och erfarenhet används av de lokala dotterbolagen inom olika typer av komplexa

restaureringsprojekt. Varje år bidrar vårt avancerade arbete inom detta område till att rädda miljontals dokument från vatten- och brandskador vid olyckor i bostäder och kommersiella byggnader.

Dokumentrestaurering är en mycket specialiserad verksamhet som involverar både individuell kompetens och teknisk specialutrustning. Vår europeiska verksamhet Harwell är ett av de mest erfarna företagen inom detta område och Polygon har behållit namnet då företagets kompetens även efterfrågas utanför Polygonkoncernen.

Marknaden för dokument- och specialistrestaurering fortsätter att växa då kunder inom alla sektorer, inklusive industri, service, hushåll och kulturarv, ser möjligheterna med att återställa objekt istället för att försöka återskapa dem.

HANTERA ALLVARLIGA NÖDSITUATIONER

Storskaliga naturkatastrofer kräver storskaliga insatser. Då behövs kvalificerade specialister, och dessutom ganska många. Minst lika viktigt är att det behövs effektiv teknisk utrustning för att hantera situationen. I detta fall har storleken verklig betydelse.

Polygons teknikcenter för nödsituationer i Nederländerna har varit i drift i tio år. Centret utgör en resurs för Polygons samtliga dotterbolag i Europa. Nästan 3 400 avfuktare, fläktar, värmeanordningar och annan typ av utrustning förvaras under samma tak. De utgör Polygons Eurostock-lager – ett unikt resurslager i vår bransch.

Utrustningen finns tillgänglig dygnet runt för allvarliga nödsituationer. Det tar högst två dagar, oftast endast en, att transportera utrustningen med lastbil till olycksplatsen var som helst i Europa. Teamet på Eurostock plockar ut den specifika utrustningen som fungerar bäst för de rådande förhållandena. När utrustningen återkommer till lagret rengörs, kontrolleras och testas allt så att den är i nyskick och redo för nästa akuta uppdrag.

FULL KONTROLL PÅ KLIMATET

Vårt teknikcenter för klimatkontroll i USA har världsledande kompetens inom temporär klimatkontroll. Varje år levererar vi temporär klimatkontroll till byggnader på över en miljon kvadratmeter totalt.

Med hjälp av energieffektiv utrustning skapar vi de rätta förhållandena för att säkerställa att produktionsbortfall till följd av klimat- eller arbetsmiljörelaterade problem inte sker. Vi hjälper byggindustrin med tillfälligt byggklimat så att byggprojektet följer tidsplanen. Inom livsmedelsbranschen tillhandahåller vi temporära klimatlösningar för att hjälpa industrin att säkerställa hygienkrav och produktionsstandard.

Vi använder professionell och toppmodern utrustning, men framförallt är vi specialister med inriktning på tekniska lösningar. Vår expertis täcker in allt. Vi identifierar problem. Vi analyserar resultaten. Vi utformar lösningar. Vi tar in våra

proffs för att utföra det praktiska arbetet. Och vi övervakar processerna – detta utmärker Polygon inom klimatkontroll.

POLYGON HANTERAR ALLA TYPER AV SKADOR RELATERADE TILL VATTEN ELLER BRAND.

ATT HANTERA FUKT

Fuktkontroll är en utmaning genom hela byggprocessen – från den inledande planeringen till slutbesiktningen. Bristande kunskap inom detta område orsakar stora störningar, onödigt avfall och kostsamma förseningar i byggprojekt. Detta är ett växande problem – och en affärsmöjlighet för oss på Polygon. Vårt teknikcenter inom fuktkontroll i Sverige är ledande då det gäller att förutse och förebygga fuktproblem. Vi har kapacitet att hantera alla typer av uppdrag – både vad gäller kompetens och utrustning.

Ju tidigare vi involveras i ett projekt, desto bättre hjälp kan vi ge. Vi har unik teknisk kompetens, vi använder det senaste inom instrument och utrustning, vi minimerar miljöpåverkan och vi har ett välutrustat laboratorium till stöd för alla våra insatser. Då detta är ett relativt nytt forskningsområde har vi satsat på att ta fram nya metoder och tekniker för att hjälpa våra kunder på bästa sätt. Fuktkontroll är en ny bransch och med vårt teknikcenter visar vi vår ambition att leda utvecklingen framåt.

FÖRSÄLJNING PER GEOGRAFISKT SEGMENT

MEUR	2017	2016
Försäljning		
Norden & Storbritannien	147,4	143,7
Kontinentaleuropa	338,7	310,9
Nordamerika	32,7	30,7
Totalt	518,8	485,3

En högpresterande grupp

2017 var ett bra år för Polygon. Alla vet vad som måste göras och hur det ska göras. Polygonmodellen är på plats och utgör grunden för vår verksamhet. Våra medarbetare är laddade, engagerade och övertygade om vår strategi. Detta reflekteras i Polygons nyckeltal, genom uthållig lönsamhet och växande marknadsandelar, som rapporteras från våra bolag runt om i världen.

KONCERNEN

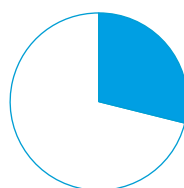
MEUR	2017	2016
Försäljning	518,8	485,3
Justerad EBITA	33,5	32,1

Koncernens försäljning uppgick till 518,8 (485,3) MEUR, vilket är en ökning med 6,9 procent jämfört med samma period föregående år. Justerad organisk tillväxt var 5,7 procent. Den viktigaste drivkraften bakom denna utveckling var Kontinentaleuropa. Andelen väderhändelser var låg jämfört med 2016. Tillväxten har drivits av utveckling av befintlig kundportföljen och effekter från tillkommande kontrakt.

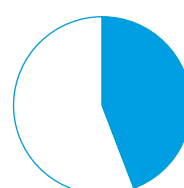
Koncernens justerade EBITA på 33,5 (32,1) MEUR var 4,4 procent bättre än föregående år. Stark utveckling i Kontinentaleuropa kompenserade för negativ utveckling i Norden (Danmark och Norge). Hävstångseffekten på indirekta kostnader fortsatte 2017 som en följd av försäljningsökning och kompenserade för den lägre bruttomarginalen volymökningen resulterat i. EBITA uppgick till 30,6 (30,3) MEUR och jämförelsestörande poster var 2,9 (1,8) MEUR under perioden. Större delen av dessa består av poster relaterade till förvärv.

NORDEN OCH STORBRITANNIEN

MEUR	2017	2016
Försäljning	147,4	143,7
Justerad EBITA	6,4	8,1



■ Del av koncernens omsättning, 29%



■ Del av koncernens anställda, 42%



GRÄNSÖVERSKRIDANDE SAMARBETE

Bø, Norge. En brand på en fiskfabrik orsakade allvarliga sot- och rökskador över ett stort område. Rekonditioneringsarbetet krävde extraordinära resurser. Polygon kallades in och fick visa upp sin unika förmåga att mobilisera och samarbeta över gränserna. På kort tid kom 20 tyska experter från Polygons teknikcenter för Major & Complex Claims med en stor lastbil full med nödvändig utrustning. Inom tre veckor var arbetet klart. In i minsta detalj.

”Det var mycket imponerande att se hur Polygon kunde mobilisera så mycket på så kort tid. Det var en komplett framgång.”



NORDEN & STORBRITANNIEN

Trots utmanande marknadsförhållanden och låg ordermottagning i Norden och Storbritannien lyckades Polygon öka vinsten med framgångsrika förvärv och flitigt arbete med initiativ för produktivitetsförbättring.

Vi har väsentligt stärkt vår marknadsposition i Norge och Danmark och är nu den största leverantören av skadebegränsningstjänster för egendom i Norden och Storbritannien.

Med en omsättning på 147,4 MEUR uppvisade Norden och Storbritannien en blygsam tillväxt 2017. Justerad organisk försäljningstillväxt gick ner med 2 procent och största anledningen till detta var svag utveckling i Norden och då främst i Danmark och Norge. Försäljningen påverkades av en generellt låg skadenivå och att Danmark förlorade en stor kund. Förvärv har under senare del av året förstärkt marknadspositionen i Norge. Storbritannien däremot bibehöll försäljningsnivån från förra året, trots att 2017 varit ett år med en mycket låg nivå av annars i Storbritannien frekvent återkommande översvämningar. Justerad EBITA i Norden och Storbritannien var låg och slutade på 6,4 MEUR, vilket är –21 procent jämfört med förra året. Det svaga resultatet förklaras av lägre kapacitetsutnyttjande i Norden. Storbritannien enskilt förbättrade resultatet med 4 procent.

Norge har under året köpt två bolag, dels ett tidigare franchisebolag i Nordnorge, Polygon Nord AS och dels en konkurrent, Skadegruppen AS från Coor Management AB. Förvärven tillför cirka 300 miljoner NOK på årsbasis i omsättning och 255 anställda.

HÄNDELSER EFTER ÅRSSKIFTET

Förvärv av Dansk Byggningskontrol A/S (DB) skedde i början av januari 2018 med omedelbart tillträde. Förvärvet kommer att stärka Polygons position i Danmark då DB är tre gånger större än den befintliga verksamheten. Ett omstruktureringsprogram som initierats omedelbart efter förvärvet och ett samgående mellan DB och Polygon A/S förväntas realisera synergier och ge en effektivare organisation. Förvärvet av klimatkontrollföretaget Metodica i början av 2018 gav Polygon Sverige ytterligare fart framåt.

MARKNADSLEDANDE I DANMARK

Den danska Polygon-organisationen hade ett tufft 2017 beroende på förlusten av en stor kund. Danmark utvecklade en ny tjänst – Sunda Byggnader. Tjänsten innebär total fukt-kontroll under hela byggnationsfasen samt fokus på hållbarhet och miljö genom säkerställande av låg energiförbrukning och sunt inomhusklimat i den färdiga byggnaden. De har även erbjudit tjänster och lösningar till förvaltare av kulturmärkta byggnader. I slutet av 2017 förvärvades Dansk Byggningskontrol A/S av Polygon Denmark, som med ytterligare 230 anställda blir marknadsledande i Danmark. De har nu alla förutsättningar för ett mycket spännande 2018.

VÄRDEDRIVEN FINSK VERKSAMHET

Polygonmodellen är nu på plats och utgör grunden för allt vi gör i Finland. Att införliva våra värderingar är en viktig del i vårt dagliga arbete och banar väg för fortsatta framgångar. Under året utökade vi våra tjänster inom inomhusluftkvalitet genom att integrera livscykelbaserade lösningar i vår portfölj. Läs mer på sidan 16. Fältservicesystemet FSM infördes och har omedelbart underlättat arbetet för alla inom den finska organisationen.

NORSKA FRAMSTEG

Den norska Polygonverksamheten brottades med organisatoriska problem under första hälften av 2017. Men i slutet av året kunde ljuset i tunneln skönjas. En kraftfull lösning etablerades genom förvärven av Skadegruppen och en av våra franchisepartner. Det innebar att vi tillförde 255 nya medarbetare i vår norska verksamhet. Detta gör Polygon till obestridad marknadsledare i Norge. Vårt fältservicesystem FSM infördes under året och används nu av över 500 tekniker ute på fältet. Polygon tecknade ett stort avtal med det ledande försäkringsbolaget Storebrand, som är verksam i hela Norge. Läs mer på sidan 57. Andra stora händelser var utmärkelsen ”Service Achievement of the Year” (se sidan 8) och genomförandet av de två första storskadeprojekten i nära samarbete med det tyska teknikcentret. Läs mer på sidan 28.

UTVECKLA SVERIGES MILJÖAGENDA

I Sverige har Polygon fortsatt sin satsning på att erbjuda tjänster som omfattar hela byggprocessen. Detta manifesterades i ett nationellt ramavtal med Skanska, ett av världens ledande bygg- och projektutvecklingsföretag. Parallellt bidrar Polygon till att främja Sveriges nya miljömål genom att aktivt delta i Sweden Green Building Council. Genom att förvärva Villaklimat OBM stärkte Polygon sin position i de södra delarna av Sverige. I slutet av 2017 påbörjades implementeringen av fältservicesystemet FSM.

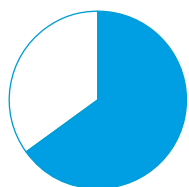
POSITIVA PERSPEKTIV I STORBRITANNIEN

Den viktigaste händelsen ur ett affärsperspektiv var förlängningen av det fleråriga avtalet på 20 MGBP med en av Storbritanniens största försäkringsbolag. Ur ett vetenskapligt perspektiv stärkte Polygon sin position avsevärt genom att sponsra ett av de första projekten på brittiska Storbritannien Centre for Moisture in Buildings. Ur ett kundperspektiv införde Polygon de lyckade ”upplevelsedagarna” för skadereglerare. (Läs mer på sidan 38). Den mest betydelsefulla prestationen, ur ett imageperspektiv, var utnämningen av Polygons restaureringsföretag Harwell som bästa specialistföretag på 2017 års Business Continuity Awards.

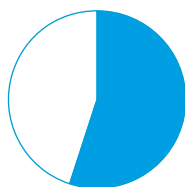


KONTINENTALEUROPA

MEUR	2017	2016
Försäljning	338,7	310,9
Justerad EBITA	19,9	14,5



■ Del av koncernens omsättning, 65%



■ Del av koncernens anställda, 55%

KONTINENTALEUROPA

Kontinentaleuropa ökade försäljningen med 9 procent och den uppgick till 338,7 MEUR, med Tyskland som främsta drivkraft. Den främsta anledningen till ökningen är att försäljningen till befintliga kunder bidragit med större volymer och detta är i sin tur resultat av hög kvalitet i leveranser av tidigare levererade tjänster. De storskadeuppdrag, som i Tyskland var en betydande del av omsättningen förra året, låg kvar på samma nivå genom att kompensera med ökning av medelstora jobb för färre projekt över 1 MEUR. Försäljningen i de andra länderna var i linje med förra året. Justerad EBITA på 19,9 MEUR var 37 procent över förra årets nivå.

I slutet av året förvärvade Polygon France tre bolag i den nordvästra delen. Dessa bolag verkar inom främst läcksökning och kommer stärka Polygons närvaro i regionen. Omsättningen uppgick vid förvärvstidpunkten till 5 MEUR och antalet anställda till 47 medarbetare.

HÄNDELSER EFTER ÅRETS SLUT

PolygonVatro GmbH i Tyskland förvärvade Von Der Lieck & Co KG. Bolaget omsatte vid förvärvstillfället 4 MEUR och har 25 anställda. Bolaget stärker den regionala närvaron i västra delen mot den nederländska gränsen.

ÖSTERRIKISK FÖRSÄLJNING ÖKNING

Samarbetet mellan Polygon Österrike och det tyska teknikcentret för storskador fick en rivstart. Polygon anlitas för att hantera ett restaurerings- och ombyggnationsprojekt på 4 MEUR efter en brand i en stor privatbostad. (Läs mer på sidan 15). Detta genererade intäkter på mer än hälften av den österrikiska årsomsättningen. Under året utsågs även Polygon Österrike till "Årets företag" av Svenska Handelskammaren. Läs mer på sidan 8.

TILLVÄXTEN FORTSÄTTER I BELGIEN

Under året har Polygon fått in flera nya uppdrag inom läcksökning. Efter ett tag blev detta en utmaning för organisationens resurser och vi blev tvungna att börja anställa och utbilda nya specialister. Dessutom introducerades Storskador som en ny tjänst på den belgiska marknaden. Detta skedde vid ett evenemang som anordnades tillsammans med det tyska teknikcentret inom detta område. Fältservicesystemet FSM infördes i slutet av året.

STORA FRAMSTEG I FRANKRIKE

För att påskynda konsolideringen av marknaden och bli en viktig fransk aktör inom vår bransch, förvärvade Polygon Bretagne Assèchement, Bretagne Assèchement Nord and Normandie Assistance i slutet av 2017. Detta adderade 47 specialister till vår styrka och årlig omsättning om 5 MEUR. Förvärvet ger synergier som kommer att förverkligas under 2018. Under 2017 stärkte Polygon Frankrike sin position inom dokumentrestaureering samt förebyggande och bevarande åtgärder. Fältservicesystemet FSM infördes också.

FORTSATT TILLVÄXT I TYSKLAND

Med 1 455 anställda är Polygon den överlägset största aktören inom skadebegränsning i Tyskland. Merparten av Polygons tyska specialister samlades på ett internt evenemang i Düsseldorf under året. Syftet var att skapa en yrkes stolthet och diskutera hur företaget kan förbättras ytterligare ur ett kvalitetsperspektiv.

Siffrorna för Polygon Tyskland talar sitt tydliga språk: verksamheten går mycket bra. Detta underströks av att vi fick två nya stora abonnemangskunder. Ett nytt ramavtal med ett stort försäkringsbolag genererade 2 000 skadeärenden under året. Totalt hanterade organisationen 85 000 skadeärenden under 2017! För att klara av den växande verksamheten upprättades en ny filial i Frankfurt.

Positionen inom storskador mot industri- och fastighetssegmenten har stärkts ytterligare genom ett nära samarbete med Polygons systerföretag i Österrike, Nederländerna, Belgien och Norge, vilket skapar ett mer globalt erbjudande inom detta område. (Läs mer på sidan 25). Under året genomfördes ett storskadeprojekt i Tyskland, vilket gav en omsättning på 3,5 MEUR.

Polygons tyska ledningsgrupp förstärktes med en ny chef för försäljning och projektledning av Storskadeuppdrag. För att klara av verksamhetens växande omfattning anställde Polygon dessutom ett stort antal nya specialister.

Under 2017 introducerades en ny tjänst inom vindkraft.



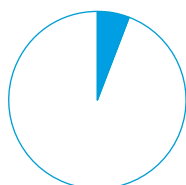
Mätning (3D) av vindturbinblad är ytterligare en tjänst som ingår i specialisttjänsten ”återställning av vindkraftverk”. En annan investering är Polygonvatro e-box – en box som samlar in energidata från våra maskiner på kundernas anläggningar och levererar data via molnet direkt till vårt system. En helt digital lösning oberoende av maskintyp.

NEDERLÄNDSKT FOKUS PÅ HÅLLBARHET

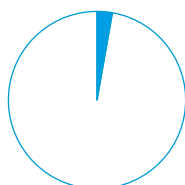
Under 2017 fokuserade Polygon på att attrahera nya B2B-kunder. Som en följd av detta utsågs vi till primär leverantör till en stor butikskedja med 400 försäljningsställen. (Se sidan 55). Vid ett stort kundevenemang i Nederländerna presenterade Polygon sitt erbjudande inom storskadehantering i samarbete med Polygon Tyskland. Detta resulterade i flera gemensamma projekt, bland annat saneringen efter en stor brand i Maastricht (läs mer på sidan 43). Många försäkringsbolag ställer krav på att deras kontrakterade saneringspartners ska vara hållbara. För att svara upp mot detta certifierades Polygon förra året som en hållbar organisation. Som bevis på Polygons hållbarhetsarbete var företaget en av vinnarna i 2017 års Climate Makeover – ett initiativ av den nederländska klimatkoalitionen (De Nederlandse Klimaatcoalitie).

NORDAMERIKA

MEUR	2017	2016
Försäljning	32,8	30,7
Justerad EBITA	4,3	2,6



■ Del av koncernens omsättning, 6%



■ Del av koncernens anställda, 3%

NORDAMERIKA

Försäljningen i Nordamerika ökade med 7 procent och uppgick till 32,7 MEUR till följd av ökade arbetstillfällen från orkanerna i USA och de positiva effekterna från tidigare omstruktureringar för att fokusera verksamheten på Temporary Climate Solutions (TCS) och Emergency Drying Services (EDS). Justerad EBITA på 4,3 MEUR var en förbättring på nära 70 procent. Effekterna av de senaste årens investeringar och fokus i USA i kombination med lägre fasta kostnader efter omstrukturering visar sig ge resultat nu.



OMSORG OM PATIENTERNA

Delstaten New York, USA. Många äldre sjukhus har problem under sommarmånaderna på grund av åldrande klimatanläggningar som inte klarar av hög luftfuktighet. Operationssalar måste stängas ned till en kostnad på upp till 100 000 USD per dag. Under de senaste åren har Polygon därför kallats in för att lösa problemet med våra kraftfulla och energieffektiva avfuktare, vilket förbättrar förhållandena i rummen och ger en säkrare miljö för patienterna. Inte bara i New York, utan i hela landet.

”Patienter kommer att få sin behandling, istället för att behöva vänta på att sjukhuset ska planera in en ny operation på ett annat sjukhus.”

UTÖKAD FRANCHISINGVERKSAMHET I KANADA

Polygon lanserade sin franchisemodell i Kanada för två år sedan. Drivkraften bakom är att företag som delar samma värderingar som Polygon kan bli partner. De får då tillgång till vår kompetens och våra resurser och kan dra nytta av trovärdigheten som är förknippad med vårt varumärke. Planen är att etablera franchiseföretag i samtliga kanadensiska storstäder de kommande åren. Denna affärsmodell möjliggör en mer omfattande spridning av våra tjänster.

Under 2017 har Polygon arbetat intensivt med sitt erbjudande till potentiella franchisetagare ytterligare. Tack vare fältservicesystemet FSM kan Polygon nu ta hand om sina kanadensiska kunder på ett mer effektivt sätt. I slutet av förra året belönades våra insatser. Flera potentiella franchisetagare har visat intresse av avtalssignering med Polygon.

EXPANDERING AV VÅRT AVTRYCK I SINGAPORE

Verksamheten i Singapore ägnar sig åt temporär klimatkontroll för marinindustrin. Verksamheten fokuserar på att erbjuda uthyrning av avfuktare till LNG-fartyg och olje- och gasbolag. 2017 var ännu ett utmanande år då återhämtningen av det globala oljepriset gick långsamt. Trots den svåra perioden följde Polygon Singapore aktivt upp alla potentiella kunder. Alla projekt på marknaden övervakades i nära samarbete med kunder för att hjälpa dem att säkra projekten. Polygon lyckades säkra två projekt för ett skeppsvarv i Filippinerna.

FOKUS PÅ VÅRA STYRKOR I USA

Polygon har en stark ställning inom temporär klimatkontroll TCS och dokumentrestaurering i USA. Vi fokuserar på och erbjuder konkurrenskraftiga och prisvärda lösningar till krävande kunder i hela landet. Polygon har länge varit en väletablerad aktör, mycket tack vare vårt starka arv från Munters. Polygon är inom området temporära klimatlösningar positionerat som en leverantör av pålitliga lösningar. Vi anlitas ofta när ingen annan kan tillhandahålla professionella, akuta torkinsatser. Under sensommaren drabbades USA av Harvey och Irma. (Läs mer på sidan 46). Polygon USA hjälpte sina kunder och bidrog med välbehövad torkkapacitet som stöd i skadebegränsningsprojekt.

På vårt teknikcenter för dokumentrestaurering i Allentown, Pennsylvania, fokuserar vi huvudsakligen på kunder med stora krav på högkvalitativ expertis. Denna nisch omfattar framförallt universitet, myndigheter och kulturinstitutioner. Våra medarbetare är inom sina områden ledande experter med ett gediget rykte.

TJÄNSTER

Vi förebygger, kontrollerar och sanerar

Polygon är en fullfjädrad specialist inom skadebegränsning och temporär klimatkontroll. Vi har ett brett utbud av tjänster som täcker alla delar av skadehanteringsprocessen. Det finns också ett ökande behov av våra förebyggande tjänster.

Våra tjänster är indelade efter skadeorsak – vatten, brand och klimatkontroll. Våra specialister är organiserade på samma sätt. Vi kan dock växla och omfördela våra resurser för att hantera omfattande katastrofer där alla våra resurser behövs. Omfattning och resurser är en av Polygons största fördelar.

Detta gör oss till en helhetspartner för våra kunder. De hittar alla de tjänster de behöver under ett och samma tak.

Vi erbjuder one-stop-shopping

Vatten. Brand. Klimat. Oavsett orsak till problemet erbjuder Polygon ett komplett tjänsteutbud – från standardiserade till skräddarsydda lösningar. Vi är specialister inom skadebegränsning och temporär klimatkontroll. Varje år genomför vi över 280 000 uppdrag. Från de väldigt små till de riktigt stora. Då skador uppstått till följd av allvarliga händelser, hjälper vi både privatpersoner och företag att återgå till det normala.

VI FÖREBYGGER, KONTROLLERAR OCH LÖSER

Vårt fokus ligger traditionellt på att återställa skadad egen- dom. Detta är mer lönsamt och mer miljömässigt hållbart än ombyggnation. Vi har ett brett utbud av tjänster som täcker alla delar av detta område. Från riskbedömning till skade- begränsning. Tack vare vår välsorterade verktygslåda kan vi skräddarsy våra tjänster efter varje kunds behov och skadans omfattning. Vår kompetens finns tillgänglig för varje enskild kund. Vi är organiserade så att vi kan hålla en enhetlig service- nivå för flera samtidigt pågående uppdrag. Ett skadehante- ringsuppdrag tar i genomsnitt tio veckor att slutföra.

Det finns också en ökad efterfrågan på förebyggande åtgärder. Hur kan jag identifiera risker? Hur undviker jag incidenter? Hur kan jag få bättre fuktkontroll och bättre inomhusmiljö? Frågor som dessa besvaras av våra rådgivare. Polygon är i själva verket aktiv och närvarande i bägge ändarna av skalan. Allt från att ta fram ritbordslösningar till att få en skadad arbetsplats brukbar igen. Detta gör oss till en helhetspartner för våra kunder. De hittar alla de tjänster som behövs under ett och samma tak.

VATTEN. BRAND. KLIMAT.

Våra tjänster är indelade efter skadeorsak. Våra specialister är organiserade på samma sätt. Vi kan dock växla och omfördela våra resurser för att hantera omfattande katastrofer där alla våra resurser behövs. För att öka kompetensen i verksamhe- ten delar vi internt med oss av bästa praxis, lyfter fram inno- vationer, drar lärdom av olika projekt och presenterar nya produkter. Syftet är tydligt: att förbättra våra rutiner så att vi kan arbeta över gränserna som ett samspelt team.

TJÄNSTER	VATTEN	BRAND	KLIMAT
FÖREBYGG	Rådgivning	Rådgivning	Rådgivning
KONTROL- LERA			Temporär klimatkontroll
MINIMERA	Vattenskadehantering Läcksökning Dokumentrestaurering Teknisk rekonditionering	Brandskadehantering Dokumentrestaurering Teknisk rekonditionering	Dokumentrestaurering



Vatten

Översvämning. Skyfall. Åskväder.
Frysta eller läckande ledningar.
Oavsett orsak till skadan måste åtgärder
vidtas omedelbart och på ett
professionellt sätt.
Det är här Polygon kommer
in i bilden.



51 %

Andel av försäljningen¹⁾

¹⁾ Inkl. storskador 12 %

Rätt åtgärd i rätt ordning

Varje gång Polygon kallas in för att hantera vattenskador – stora som små – måste vi först fastställa vilka åtgärder som krävs. Vi måste snabbt bedöma skadan och dess omfattning. Vi måste förhindra följdskador. Vi måste minimera skadan. Vi måste ordna med professionell torkning av skadeplatsen. Därefter kan vi påbörja vårt noggranna arbete med att återställa platsen. Och rädda skadad egendom i största möjliga omfattning.

VÅRA TJÄNSTER INOM VATTENSKADEHANTERING:

- Larmrespons
- Skadeutredning
- Skadehantering
- Rivning
- Torkning
- Mögelsanering
- Fjärrvideo
- Fjärrövervakning
- Specialisttjänster inom fukt
- Videoupptagning
- Teknisk rekonditionering
- Storskadehantering

ÅTERSTÄLLANDE STEG FÖR STEG

Våra tjänster inom vattenskadehantering omfattar till att börja med att pumpa bort kvarvarande vatten och flytta på möbler och andra värdesaker för att förhindra följdskador. När skadesituationen är under kontroll påbörjar torkningsprocessen med energisnål tork- och avfuktningstrustning.

Faktorer som sammansättning av fuktigt material, luftflöde och fuktnivåer avgör vilka åtgärder som krävs. Ibland kan värmemattor eller värmestavar behöva användas utöver standardutrustningen. Polygon ansvarar i allt större utsträckning för återställningen av skadeplatsen, till exempel byte av vägg- och golvmaterial eller ombyggnad av rörinstallationer.

FÅ IGÅNG VERKSAMHETEN IGEN – SNABBT

Det tar ofta lång tid att hantera en anmälan av exempelvis en vattenskada och därmed kan det ta tid att komma tillbaka till fungerande verksamhet igen. Under tiden ökar det påverkade företagets kostnader och kunder kan gå förlorade – både på kort och lång sikt – på grund av rådande leveransproblem. Att snabbt komma igång med verksamheten igen är därför avgörande vid skadesituationer.

Polygon erbjuder därför våra kunder i flera länder en medlemstjänst där de erhåller experthjälp utan onödiga förseningar. Detta innebär att vi kommer till platsen så fort som möjligt och vidtar omedelbart de åtgärder som krävs för att stabilisera den skadade byggnaden och dess innehåll. Detta håller nere totalkostnaden och hjälper kunden att återuppta verksamheten utan onödiga förseningar.

ALLT UNDER KONTROLL

Med teknik som fjärrövervakning kan torkprocessen övervakas på distans. Temperatur, luftfuktighet, fukthalt och koldioxidnivåer mäts kontinuerligt från en fjärrcentral. Detta bidrar till förkortade torktider och minskat antal platsbesök samtidigt som kunderna hålls uppdaterade. Det är naturligtvis även bra för miljön.

ÅTERSTÄLLA VATTENSKADAD UTRUSTNING

Polygon har byggt upp en mycket specialiserad tjänst för renovering av skadad utrustning och skadade maskiner. Detta genomförs främst i samband med brandskador, men är också



ÅTERSKAPA HISTORIEN

Wales, Storbritannien. Ett stort arkiv med en mängd historiska och värdefulla dokument drabbades allvarligt av mögelangrepp. Det fanns ett akut behov av omedelbar professionell hjälp för att rädda denna ovärderliga kulturskatt. Det fanns också en anledning till att kunden vände sig till Polygon – företagets dokumenterade kunnande.

”Detta projekt är ett utmärkt exempel på varför Polygon anses vara världsledande inom dokumentrestaurering.”

VÅRA TJÄNSTER INOM DOKUMENTRESTAURERING:

- Återställning efter katastrof
- Avhjälpning vid nödsituationer
- Komplet projektledning
- Vakuumfrystorkning
- Torkning av skadat område
- Sanering
- Avlägsnande av rök och sot
- Odörsanering
- Avfuktning och torkning
- Skanning
- Förvaring
- Rådgivning
- Konservering av konstverk och arkivering

allt vanligare i samband med vattenskador. Läs mer om våra unika rekonditioneringstjänster på sidan 26.

SÅ GOTT SOM NY

När bilar vattenskadas skrotas de vanligtvis direkt – bilarna demonteras och delarna säljs separat. Polygon UK har med sin gedigna erfarenhet av restaurering av vattenskadad egendom fått patent på att tillämpa sin unika teknik på fordon. Under de senaste fem åren har Polygon kunnat ge tillbaka 5 MGBP till försäkringsbolagen. Polygons belöning? Nöjda kunder såklart, och en procent av värdet som fordonen ökar med genom vår förtjänst.



EXKLUSIVA BILAR ÅTER I TOPPSKICK

Huntingdon, Storbritannien. En skadereglerare från ett stort försäkringsbolag kontaktade oss med ett problem. Fyra exklusiva bilar hade rökskadats i en garagebrand. Dessutom var tre av bilarna tillverkade i begränsade upplagor och försäkrade med garanterat återköpsvärde. Fanns det något som Polygon kunde göra för att återställa bilarna så att man kunde undvika utbetalningar? Efter besiktningen påbörjades arbetet enligt vår patenterade process. Alla bilarna returnerades i nyskick av ett nöjt försäkringsbolag till de lyckliga ägarna.

”Tack vare Polygons fantastiska specialister kunde vi spara 1,3 MGBP i försäkringsutbetalningar för dessa exklusiva dyrgripar.”

POLYGON SPARAR PENGAR ÅT KUNDERNA.

RÄDDA VÄRDEFULLA DOKUMENT

Varje år utför vi uppdrag för att rädda miljontals papper och filmbaserade dokument från vatten- eller brandrelaterade skador. Dessa typer av dokument omfattar allt från historiska artefakter och skatteunderlag, till medicinska journaler och rättsliga dokument.

Skadade dokument försämras snabbt. För att stoppa skadeutvecklingen krävs därför att återställande åtgärder genomförs omedelbart. Polygon använder de tekniskt mest avancerade processerna och utrustningen för att tillgodose de specifika behoven hos varje projekt.

Polygon har två teknikcenter för dokumentrestaurering – ett i Storbritannien och ett i USA. Vi har också ett service-

center i Tyskland för denna typ av uppdrag. Polygon anpassar arbetet efter de skadade dokumentens unika behov. Våra specialister kan snabbt identifiera och rekommendera bästa återställningsmetod för ett specifikt material, baserat på dokumentens värde och skadans omfattning. Vi är ledande inom informationsåterställning och å jour med de mest avancerade teknikerna som finns.

TID ÄR PENGAR

Förlorade värdefulla dokument kan få en verksamhet att avstanna. Polygon förstår behovet av minimala avbrott. Vid en akutsituation kan sökningen efter hjälp kosta dyrbar tid. I synnerhet då en storskalig katastrof kan få hundratals företag i samma region att efterfråga tjänster inom dokumentrestaurering.

Genom att teckna ett partneravtal med Polygon får företag förtur till världsledande expertis inom detta mycket specialiserade område. De får tillgång till en expert som känner till deras bransch och som är redo att rycka ut direkt när det behövs. På så sätt minimerar man verksamhetsavbrottet och de ekonomiska effekterna av katastrofen.



DEN STORA FUKTUTMANINGEN

Huntingdon, Storbritannien. Varje år görs minst 100 000 försäkringsanmälningar i Storbritannien på grund av problem som orsakats av mögel. Det finns dock flera frågetecken kring hur dessa ska hanteras. Mycket få personer förstår "fuktdynamiken". För att ta professionellt ansvar har Polygon skapat en fyra dagars internutbildning som avslutas med en examen i tillämpad fuktme- kanik. Syftet är att främja utvecklingen i vår bransch.



"Vi vill att de utexaminerade ska vara experter och kunna kommunicera slutsatser och rekommendationer."



EN VERKLIG TANKESTÄLLARE

Huntingdon, Storbritannien. Polygon Drying Academy är en unik utbildnings- anläggning för simulering av vattenskador. Huvudsyftet är att se till att Polygons skick- liga tekniker blir ännu bättre. Det är nu även platsen för ett nytt initiativ – Upplevelse- dagar för skadereglerare från försäkrings- bolag. Genom att bjuda in dem för att visa hur vi arbetar bakom kulisserna får de en bättre förståelse för hur våra insatser kan förkorta ledtider och minska kostnaderna.



"Det gav mig en inblick i vad Polygons tekniker går igenom och hur noggrant de genomför sitt arbete."



VÅRA TJÄNSTER INOM LÄCKSÖKNING INNEHÅLLER:

- Akustisk
- Kameraundersökning
- Termografi
- Spårgas
- Endoskopi
- Orsak och samband

ATT HITTA DEN OSYNLIGA LÄCKAN

Vi erbjuder ett brett utbud av läcksökningstjänster. Dessa tjänster bidrar till att minska riskerna och minimera skadorna genom exakt och icke-förstörande sökning där traditionella metoder går bet eller innebär kostsamma renoveringar.

En läcka går i vissa fall inte att se med blotta ögat, utan kan finnas inuti till exempel ett rör, en takkonstruktion, ett värmesystem eller en simbassäng. Den potentiella skada som ett läckande rör kan orsaka bör inte underskattas. En läcka på bara en halv millimeter kan släppa ut 20 liter vatten i timmen! Vi använder flera olika tekniker för att identifiera läckor och minimera skadan på egendom, däribland värmekameror, spårgas, rök och tryckluft. Alla reparationer utförs av våra behöriga tekniker.

Vi använder en rad tekniker för att söka efter allt från små läckage i en privat villas varmvattenledningar, till större läckage i rörledningar på en byggarbetsplats. För att undvika egen-domsförstörande ingrepp, använder vi specialutrustning och teknisk expertis för att lokalisera dolda läckor snabbt och exakt.

Eftersom förebyggande åtgärder är nyckeln till framgång är vår tjänst utformad så att vi kan identifiera problemområden innan en olycka inträffar. Vid problem kan vi ge råd om bästa tillvägagångssätt för att minimera och lösa skadan.

HITTA LÄCKAN UTAN FÖRSTÖRANDE INGREPP.

HANTERING AV STORSKALIGA HÄNDELSER

För snabbt agerande vid stora katastrofer har Polygon ett akutlager med avfuktare, fläktar och annan utrustning – Polygons teknikcenter för nödsituationer i Nederländerna. Från detta centrala nav kan nödvändig utrustning tas i bruk, vanligen inom ett dygn. Över hela Europa. Denna service är unik och ger oss förmågan att agera kraftfullt vid stora incidenter som kräver omedelbar handling. Detta i kombination med våra gränsöverskridande specialistresurser gör Polygon till det självklara valet när extrema och väderrelaterade händelser hotar hem och viktiga samhällstjänster. Våra resurser är alltid bara ett telefonsamtal bort.



Brand

Avlägsna sot och smuts.
Torka upp vatten från släckningsarbetet.
Återställa byggnader, maskiner och utrustning.
Dessa är de stora utmaningarna
vid en plötslig brand.
Det är här Polygon kommer in
i bilden.



41%

Andel av försäljningen

Starta om verksamheten snabbt

Polygons roll vid en eldsvåda är att sanera efter branden och minimera följd effekterna. Detta omfattar rökskador, oxidering och vattenskador som orsakats av släckningsarbetet. Våra tjänster omfattar även återställning av skadad utrustning och att anlita underleverantörer för att återställa egendom till ursprungligt skick. Allt som krävs för att olycksplatsen ska kunna tas i drift så snart som möjligt. Tid är pengar.

VÅRA TJÄNSTER INOM BRANDSKADEHANTERING:

- Sanering
- Transport
- Avlägsnande och förvaring av föremål och dokument
- Avlägsnande av sot
- Vattenskadehantering
- Ultraljudsrengöring
- Odörsanering
- Korrosionsskydd
- Återställning av egendom och innehåll
- Teknisk rekonditionering
- Storskadehantering

FRÅN BÖRJAN TILL SLUT

Att sanera efter en brand innebär att avlägsna aska och smuts och att rädda vad som räddas kan. I vissa fall upptäcker man ytterligare vattenskador som kräver torkning under saneringsarbetet. Detta kan i slutändan innebära en mer omfattande insats för att byta ut skadade ytskikt och konstruktioner.

VI GÖR ALLTID EN FULLSTÄNDIG PLAN ÖVER VAD VI KAN SPARA OCH ÅTERSTÄLLA.

Stora brandskadesaneringsuppdrag kan kräva utbyte av kunskaper och utrustning mellan olika enheter inom Polygon. Det kan bli nödvändigt att torka vissa delar av olycksplatsen där de största problemen är vattenrelaterade. Lagervaror kanske främst har påverkats av rök och måste då transporteras bort för ytterligare åtgärder. En övergripande plan måste upprättas för att göra arbetet så effektivt som möjligt. Vad kan återställas till en rimlig kostnad? Vad går inte att rädda och måste förstöras?

Vi anlitat ofta underleverantörer för återställningsarbetet av egendom, medan vi i de flesta av dessa fall intar rollen som projektledare.

NÄR BRAND INTRÄFFAR UTE TILL HAVS

Polygon är lika utrustad att hantera gränsöverskridande uppdrag, som uppdrag på fartyg och oljeplattformer. Vi har specialister som är behöriga att arbeta ute till havs i dessa mycket specialiserade miljöer. Detta kräver specialkompetens och team med erfarenhet av att arbeta under svåra och tuffa förhållanden. Polygon kan tillhandahålla detta.



EN KAPPLÖPNING MED TIDEN

Olpe, Tyskland. Det hela började vid femtiden på morgonen. Ett lager stod i lågor. Brandkåren från tre olika städer arbetade hårt under dagen. Branden var släckt vid 21.00. Direkt därefter var de första specialis-terna från Polygon på plats för att påbörja sitt arbete. I sådana här fall måste man agera snabbt! Rädda affärshandlingar. Ta hand om maskiner. Uppföra väderskydd. Efter tio dagar var arbetet utfört och återuppbyggnaden av lagret kunde inledas..

"Alla kavlade upp ärmarna och började arbeta. Vardagslivet återgick snart tillbaka till det normala."



ÅTERSTÄLLA BRANDSKADAD UTRUSTNING

Polygon har ett teknikcenter för teknisk rekonditionering av vatten- och brandskadad utrustning, verktyg och maskiner i Tyskland. Detta är en mycket specialiserad tjänst som vanligen utförs i samarbete med tillverkaren av utrustningen och enligt strikta riktlinjer för kvalitet.

Den omfattar nedmontering av maskiner – ofta tillverkningsutrustning eller avancerade instrument – som skadats av brand eller vatten. Ett typiskt uppdrag omfattar rengöring av alla komponenter, omkalibrering och därefter ihopmontering. Det är ett precisionsarbete som kräver specialkunskaper och teknisk kompetens genom hela processen.

Vi har ett nära samarbete med tillverkare för att verkligen förstå konstruktionen och påskynda arbetet. Arbetet kan utföras på kundens anläggning eller på vårt teknikcenter. Vår kompetens finns för att åtgärda alla typer av problem, var som helst i världen.

SPARA UPP TILL 60 PROCENT!

Typiska komponenter för rekonditionering är bland annat kraftelektronik, datorer och kontorsutrustning, medicinsk

utrustning, telekomenheter och elektriska paneler. Med vår tekniska rekonditionering kan du spara upp till 60 procent av inköpskostnaderna för nya maskiner. Den bidrar även till att minska antalet verksamhetsavbrott. Leverans av ny utrustning innefattar ofta mycket längre väntetider och kräver att användarna ska lära sig hur den ska användas. De ekonomiska fördelarna är dessutom större med hänsyn till den administrativa belastningen med att införskaffa ersättningsutrustning och kostnaderna för avbrott i verksamhet under långa perioder av driftstopp.

RÄDDA BRANDSKADADE DOKUMENT

Polygon har två teknikcenter – ett i USA och ett i Storbritannien – för att restaurera skadade dokument. Vi har också ett servicecenter som back-up i Tyskland. Denna expertis används främst vid vattenskador, men kan när som helst användas även vid brandskadade material. Polygon använder de tekniskt mest avancerade processerna och toppmodern utrustning för att tillgodose de specifika behoven i varje projekt. Läs mer om våra unika tjänster inom dokumentrestaurering på sidan 37.



BUSINESS AS USUAL

Maastricht, Nederländerna. En fabrik förstördes helt i en brand. Tre timmar efter det att branden hade släckts anlände en specialutrustad lastbil från Tyskland. Fem dagar senare var arbetet på fabriken delvis igång igen. Detta var möjligt tack vare en gedigen insats och ett nära samarbete mellan Polygons nederländska och tyska organisationer. Målet var att få företaget åter i drift så snart som möjligt. Och det lyckades.

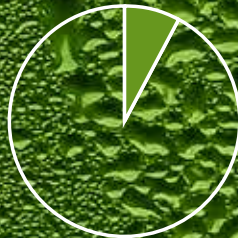
”Det var som att vakna upp från en mardröm som pågått i fem dagar. Det mest fantastiska var att vi inte fick några fordringar från våra kunder.”





Klimat

Torkning. Kylning. Uppvärmning.
När klimatförhållandena på en plats
behöver ändras, krävs omfattande
kompetens för att skapa de
perfekta förhållandena.
Det är här Polygon kommer in
i bilden.



8%

Andel av försäljningen

Att skapa det perfekta klimatet

Våra klimatlösningar går ut på att reglera temperaturen eller luftfuktigheten i en byggnad eller tillverkningsmiljö. Vi erbjuder en rad tjänster för torkning, kylning, uppvärmning och fjärrövervakning. Uppdragen varierar och kan pågå i allt från flera månader, upp till ett år eller ännu längre. Våra konsulttjänster bidrar till bättre hantering av fukthalten och dess effekter under byggnadens hela livscykel.

VÅRA TJÄNSTER INOM TEMPORÄR KLIMATHÅLLNING:

- Avfuktning
- Defuktning
- Klimatkontroll
- Luftkonditionering
- Uppvärmning
- Ventilering
- HEPA filtrering
- Fjärravläsning
- Dimensionering
- Projektledning
- Tempererat vatten

KONSTEN ATT HANTERA FUKT

Vi kan värma upp en byggarbetsplats vid minusgrader. Vi kan sänka fukthalterna på en oljeplattform så att den kan målas om. Vi kan kontrollera fukthalterna i en anläggning för livsmedelsberedning under de fuktiga sommarmånaderna. Bara för att ge några exempel på omfattningen av vår kompetens.

När klimatförhållandena på en plats behöver ändras krävs omfattande kompetens för att se till att rätt utrustning sätts in för att uppnå önskat resultat. Detta omfattar breda kunskaper om byggnadskonstruktion, luftflödesdynamik, ventilationskrav, effekterna av takhöjd och dörrdrag samt effekterna av utomhustemperaturer och fukthalter.

Vi genomför kontinuerliga mätningar och spårningar för att säkerställa att de rätta förhållandena bibehålls över tid. Våra lösningar, tillsammans med rätt utrustning, hjälper kunderna att hantera luftfuktigheten, reglera temperaturen och filtrera luft med kontinuerlig övervakning.

SE TILL ATT PROJEKTET FÖLJER TIDSPLANEN

Polygons teknikcenter för klimatkontroll i USA har över 30 års erfarenhet av att ta fram temporära avfuktningssystem för byggmiljöer. Fukt är en konstant utmaning och ett ständigt hot i denna bransch. Fukten måste hanteras på ett professionellt sätt för att byggprojekt ska kunna utföras så effektivt som möjligt och inom tidsramen samt för att skapa hälsosamma byggnader.

Extrema temperaturer är huvudorsaken till förstörelse på byggarbetsplatser. De kan bidra till svåra arbetsförhållanden för personalen. Processer kan försenas eller stoppas helt och hållet. Maskiner och elektrisk utrustning riskerar att haverera. De uppenbara effekterna av detta är minskad produktivitet och bristande produktkvalitet.

Temporär uppvärmning eller kylning minskar dessa risker genom att effektivt hålla alla temperaturrelaterade utmaningar under kontroll. Polygon har bred kunskap, lång erfarenhet och teknisk kompetens i hur man hanterar dessa typer av problem. Våra lösningar för att noga kontrollera och undvika fuktproblem är tillförlitliga och kostnadseffektiva för alla byggarbetsplatser. Från början till slut. Vår utrustning för temporär avfuktning av byggmiljöer är särskilt utformad för att vara kraftfull, kompakt, lätt att transportera, energieffektiv och går snabbt att installera.



ÅTERGÅ TILL DET NORMALA IGEN

Houston, Texas, USA. USA tvingas ofta hantera kraftiga översvämningar och orkaner. Förra årets Harvey är ett exempel på detta. Inom 24 timmar hade 1 500 mm regn översvämmat Houston. Folk var tvungna att rädda sig själva genom att simma eller paddla med båtar. En vecka efter översvämningen var Polygon på plats med torkutrustning och torktjänster till bedrövade husägare. Uppdraget: att få samhället att återgå till det normala så snart som möjligt.

”Husen var fyllda med vatten. Människor sökte skydd på hustak för att försöka undkomma katastrofen.”



Hela processen och hur det går övervakas enkelt med Polygons Exact Aire® – det mest avancerade systemet som finns för övervakning av inomhusmiljöer genom hela byggprocessen.

OPTIMERA YTBEHANDLING OCH BELÄGGNING

Plötsliga väderomslag kan ha en allvarlig inverkan på nyligen blästrade metallytor och resultera i dyra reparationer. Polygon i USA är ledande specialist med sina toppmoderna avfuktare som skyddar blästringen under alla fukt- och temperaturförändringar. Därmed kan man säkra kvaliteten och

ekonomin på ytbehandlingen och beläggningen samt säkerställa att projektet slutförs i tid.

Förr kunde arbetsförhållandena äventyra beläggningsprocessen. Polygon har utvecklat en metod som ger full kontroll på temperatur och luftfuktighet. Metoden gör att man i dag kan använda rätt beläggning utan att behöva oroa sig för väderförhållandena under applicering och behandling. Våra avfuktare gör att blästringen bibehålls vid väderväxlingar. På så sätt elimineras behovet av att förbättra färgen varje dag. Problem med kondens minskar och beläggningens funktion förbättras.

Polygon erbjuder speciallösningar och har branschens största utrustningspark för klimatkontroll. För att kunna fastställa bästa tillvägagångssätt tittar våra applikationsexperten på specifikationerna och logistiken för varje beläggningsprojekt. Målet är alltid att slutföra projektet på det mest professionella och kostnadseffektiva sättet. Resultatet är ett projekt med minimalt antal driftstopp – ett projekt som håller tidsplanen. Kunden får dessutom en beläggning med mycket längre livslängd, vilket kan minska beläggningens livscykelkostnader med så mycket som 20 procent.

SÄKRA LIVSMEDEL

Livsmedel är känsliga. Hela vägen från bondgården till konsumenten måste de hanteras mycket varsamt och under säkra förhållanden. Detta börjar på bondgården där välskötta djur är mer produktiva och värdefulla. Om miljöförhållandena inte styrs kan det orsaka obehag för boskapen och leda till minskad produktivitet. För att inte tala om ekonomiska förluster för bönderna. När produkterna sedan kommer till beredningsanläggningen måste man reglera temperaturen och fukthalterna för att säkra produktionen.

Hög luftfuktighet kan leda till ökad bakteriell tillväxt och droppkondens som kontaminerar livsmedlet. Konsekvenserna är skadade produkter, förlorad produktion och lägre total lönsamhet. Polygon erbjuder lösningar inom klimatkontroll för att hantera de allra svåraste fuktproblemen på en anläggning för livsmedelsberedning. Våra temporära torksystem minskar underhållsproblem som isiga kylslingor, våta golv, mögeltillväxt och kondens.

Genom att anlita Polygons specialister och använda vår avfuktarteknik kan en lämplig luftfuktighet bibehållas. Energikostnaderna sänks. Kondens hålls under kontroll för att förhindra bakteriell och mikrobiell tillväxt. Temperaturen övervakas för att uppfylla hygienkrav och säkerställa produktsäkerhet. Luftburna föroreningar elimineras. Allt till förmån för matälskare världen över.

UNDVIK PROBLEM FRÅN START

Över hälften av alla konstruktionsfel uppstår på ritbordet. Genom att tidigt identifiera riskkonstruktioner ur ett fuktperspektiv kan kunden undvika dyra renoveringar framöver. Polygons konsulter är certifierade fuktsäkerhetstekniker som kan hjälpa till på många områden. Genomföra fuktskadeutredningar. Hjälpa till i valet av rätt material. Ge råd för en torr byggprocess. Fasa ut eller sanera hälsofarliga ämnen. Fuktsäkra och genomföra radoninventering.

Fukthantering är en särskilt viktig investering i nordiska klimat och kan innebära avsevärda besparingar då man undviker framtida egendomsskador.

FÖRBÄTTRA KVALITETEN PÅ INOMHUSLUFTEN

I en studie i Danmark bedöms det faktiska renoveringsbehovet för alla offentliga byggnader i landet ligga på cirka 350–700 MEUR! De största skurkarna är fukt och mögel. De hotar inte enbart byggnadernas hälsa. Vad värre är: de äventyrar även hälsan hos de människor som bor eller arbetar i byggnaden. Det finns två aspekter på Polygons koncept för inomhusluftkvalitet.

Å ena sidan nyttjas vår kompetens bäst i planeringen och uppförandet av en ny byggnad. Vårt arbete omfattar hela byggprocessen, från projektering och förstudie till byggnation. Vi kan också hjälpa till med underhåll och skadeskydd under byggnadens hela livslängd, i förvaltningsstadiet och slutligen vid rivning. Våra konsulters förebyggande arbete sparar både tid och pengar. De är mycket efterfrågade. Våra fuktspecialister och ”byggnadsdoktorer” hjälper till under hela processen. I Sverige ligger vi i framkant genom att erbjuda miljökonsulter.

Å andra sidan kan vi göra stor skillnad när det redan finns ett fukt- eller mögelproblem i en byggnad. I en skadeutredning kallas våra konsulter in för att ta reda på skadans omfattning, analysera testresultaten för att fastställa orsaken samt rekommendera lämpliga åtgärder.

Vi gör en noggrann kontroll. Vi identifierar problemet. Vi tar fram en åtgärdsplan. Och vi sätter våra resurser i arbete. Vi gör detta på ett sätt som gör att byggnaden kan fortsätta att användas och vi undviker insatser som stör driften av byggnaden. Med detta smidiga tillvägagångssätt kan en sjuk byggnad omvandlas till en hälsosam byggnad, till förmån för fastighetsägarna och de personer som vistas i byggnaden.

KONSULTTJÄNSTER FÖR HELA LIVSCYKELN

Vi utför även projektplanering och mätningar för att skapa bättre inomhusmiljöer för husägare. Under byggnadens hela livslängd. Våra konstruktionsexperten tas in för att säkerställa att fuktrelaterade problem minimeras och åtgärdas. Allt för att på ett effektivt sätt bygga och säkerställa att byggnaden kan användas för avsett ändamål.

I Finland är Polygon ledande inom IoT-lösningar (sakernas internet) för klimatkontroll. Vi inför realtidstjänster som hjälper byggföretag och den offentliga sektorn att övervaka temperatur, fukt, dagpunkt och mängden flyktiga ämnen i inomhusluften. Informationen samlas in via trådlösa sensorer och överförs via molnet. Allt styrs sedan av tydliga instrumentpaneler. Läs mer på sidan 16.

ANSVAR

En engagerad strategi

Polygon har nästan 3 300 heltidsanställda i 13 länder. Deras engagemang och kompetens är avgörande för vår framgång. Vårt fokus ligger alltid på kunden och på att hålla vad vi lovar. Vi vill instinktivt hjälpa och vi tar ansvar. Ansvarsfördelningen är tydlig. Denna inställning är nyckeln till framgång för vårt företag.

Restaurering är vår kärnverksamhet. Vi återställer värdefull egendom. Detta begränsar användningen av nya material och ny utrustning och minskar mängden avfall. Vårt arbetssätt leder i slutändan till minskad miljöpåverkan och sänkta kostnader.

För att främja sunda affärsmetoder och för att agera etiskt lägger vi stor vikt vid att vår uppförandekod tillämpas av våra medarbetare och partner. ■

Medarbetarna först!

Polygons viktigaste tillgångar är människor, kunskap och teknik – i den ordningen. Våra medarbetare kommer alltid i första hand. Medarbetarnas engagemang och kompetens är avgörande för vår framgång. Vi gör allt för att underlätta deras arbete. Vi har en enkel organisationsstruktur. Vi har en platt organisation. Ansvarsfördelningen är tydlig. Vårt fokus ligger alltid på kunden. Allt enligt Polygonmodellen.

MÅNGFALDIG STYRKA

Polygon har nästan 3 300 heltidsanställda i 13 länder. Vår verksamhet är mångsidig och det är också våra medarbetare. Många kommer från bygg-, fastighets- eller VVS-branschen. Vissa kollegor har en akademisk examen, medan merparten har praktisk erfarenhet som tekniker. På grund av inriktningen på vissa av våra uppdrag och uppgifter, kan vi även erbjuda arbete till personer utan formell skolning. Vi ser till att våra medarbetare får rätt utbildning, kunskap och verktyg för att utföra sitt arbete.

DIN INSTÄLLNING ÄR AVGÖRANDE

Vi värdesätter erfarenhet och kompetens, men i slutändan är det personer med rätt inställning som gör skillnad. Vi möter tusentals människor varje dag vars ägodelar har skadats. Deras liv har förändrats påtagligt, och vi måste visa en verklig förståelse för vad de går igenom. Detta är mycket viktigt, i synnerhet då vi i de flesta fall arbetar i människors hem och i deras direkta närhet.

Polygons samtliga medarbetare vet att vi måste försäkra våra kunder om att deras ägodelar kommer att återställas, i möjligaste mån, så snabbt som möjligt, och sedan arbeta för att hålla vad vi lovat. Vi vill instinktivt hjälpa och vi tar ansvar. Vi kan fatta snabba beslut som gagnar våra kunder. Denna inställning är nyckeln till framgång för vårt företag.



SIMNING FÖR ATT SAMLA IN PENGAR

Amsterdam, Nederländerna. En solig söndag i september hoppade över 3 000 personer i kanalerna för att simma för en välgörenhetsorganisation. Bland simmarna fanns 12 av Polygons medarbetare som tillryggalade de 2 kilometrarna. Teamet från Polygon, påhejat av den entusiastiska publiken, samlade in nästan 10 000 EUR av de totalt 1,8 MEUR som samlades in till organisationen.

”Det var väl värt mödan att tillbringa en timme i kanalerna för att samla in pengar till organisationen.”



MEDARBETARE PER GEOGRAFISKT SEGMENT

Geografiska segment	Antal medarbetare	Varav män, %
Norden & Storbritannien	1 362	80
Kontinentaleuropa	1 803	79
Nordamerika	114	81
Totalt	3 279	79

ÅLDERSFÖRDELNING

Ålder	%
< 40	47
41–50	31
51–60	18
> 60	4
Totalt	100

MEDARBETARSTATISTIK

	2017	2016	2015
Frisknärvaro, %	96,0	96,4	97,9
Personalomsättning, %	18,4	18,4	20,2
Genomsnittligt antal anställda	3 279	2 909	2 821
Varav män, %	79	79	78

MEDARBETARUNDERSÖKNING

	2017	2016	2015
Svarsfrekvens, %	94	92	93
Team effektivitetsindex (TEI) (BM 72)	76	–	–
Ledarskapsindex (LSI) (BM 77)	82	79	78
Engagemangsindex (BM 72)	77	73	71

VÅRT UPPDRAG ÄR ATT HJÄLPA

Vi organiserar vår verksamhet på ett sådant sätt att våra medarbetare får det stöd de behöver för att hjälpa kunderna på bästa och snabbast möjliga sätt. Vi har en enkel och platt organisation, som har minskats från sju till endast fyra skikt under de senaste åren. Syftet är tydligt: för att vara effektiva måste våra specialister ute på fältet ha befogenhet att agera självständigt i sin kontakt med kunderna. Vi ser till att alla har rätt kompetens, information och verktyg för att fatta beslut när det behövs, vilket vanligen är direkt. Detta är de facto något vi mäter. I vår senaste medarbetarundersökning svarade 91 procent att de känner sig berättigade att fatta sina egna beslut. Att själv få organisera och kontrollera sitt arbete minskar också stressen och ökar motivationen.

Polygons platta organisation skapar även en familjekänsla. Vår varma atmosfär gör att människor känner sig som att de är bland vänner, vilket gör det lättare att utföra sitt arbete.

**91% AV ALLA MEDARBETARNA
KÄNNER SIG UPPMUNTRADE
ATT TA EGNA BESLUT.**

POLYGON ACADEMY

Att föregå med gott exempel är en viktig del av Polygon-modellen. Förmågan hos Polygons chefer är avgörande för att bevara och vidareutveckla våra medarbetares kompetens, och i slutändan för företagets resultat och framgång. Vi tror på våra medarbetare och på företagets förmåga att göra det möjligt för dem att utvecklas i sin yrkesroll. Vår strategi är därför att befordra inom företaget. Faktum är att några av våra områdeschefer och flera enhetschefer började sina karriärer inom Polygon som tekniker eller teamledare.

Polygon Academy är vårt eget program som är utformat för att skapa duktiga ledare. Polygon Academy hjälper oss att identifiera och hantera begåvade personer på ett strukturerat sätt. Grunden till Polygon Academy är att utbyta kunskap och bästa praxis och att identifiera nya affärsmöjligheter. På så sätt frigörs den kompetens som redan finns i vår koncern, vilket påskyndar införandet och genomförandet av Polygons strategi. Polygon Academy ger även deltagarna möjlighet att



LIGHTFOOT GER BESPARINGAR

Storbritannien. På det hela taget bidrar Polygons affärsstrategi till en bättre miljö. Och vi gör vårt yttersta för att leva upp till det europeiska energieffektivitetsdirektivet. Ett av våra verktyg, Lightfoot, har framgångsrikt utvecklats för att minska vår bränsleförbrukning och därmed också minska kol-dioxidutsläppen. Lightfoot är ett brittiskt nationellt initiativ med avancerad ihopkopplad fordonsteknik. Initiativet belönar bättre drivrutiner när det gäller ren, säker och billigare bilkörning. 2017 utsågs Polygon till månadens bästa förare i Storbritannien.

”Vi uppskattar att den årliga bränsleförbrukningen per körd kilometer har minskat med 34% sedan starten 2014. Detta innebär en besparing på 292 851 GBP.”

bygga upp och utöka sina nätverk. Efter att ha avslutat den ettåriga utbildningen för de vidare vad de har lärt sig till sitt affärsområde.

Under 2017 genomfördes Polygon Academy för andra gången. Av hundratals sökande antogs 24 medarbetare, varav de flesta var enhetschefer. Årets program bestod av fyra omfattande utbildningssessioner som alla hölls i olika länder där Polygon är verksam. Alla sessioner leddes av koncern- och landsledningen. Sessionerna omfattade föreläsningar och seminarier som ökade kunskaperna om Polygonmodellen.

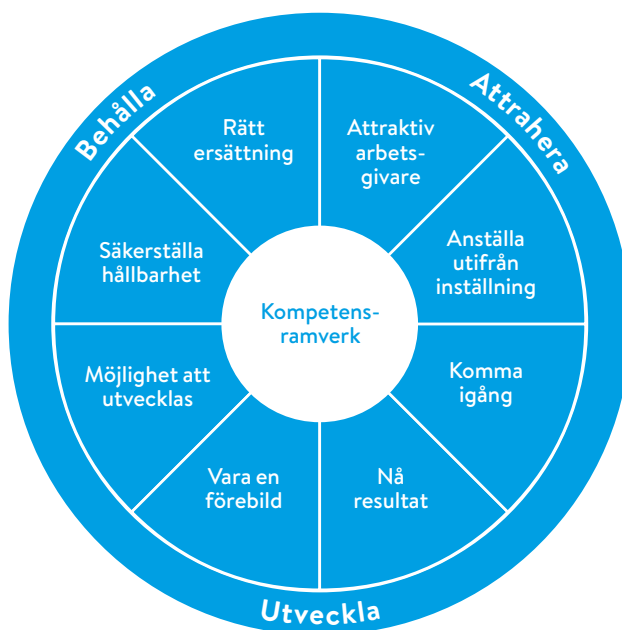
ATTRAHERA OCH UTVECKLA TALANG

Polygon strävar efter att vara en bra arbetsplats. Vi vill att våra medarbetare ska uppleva det och att blivande medarbetare ska få höra om det. Ju mer attraktivt vårt varumärke är, desto lättare är det för oss att hitta rätt medarbetare med rätt inställning.

Vår ambition är att utveckla våra medarbetare och få dem att växa. Lokalt och centralt drivna utbildningsprogram hjälper dem att utöka sin kompetens och förbereder dem för att klara tuffare uppgifter. Om din roll i företaget är tydlig, och du har rätt förutsättningar för att prestera, är det lättare att lyckas med att nå både dina individuella mål, såväl som företagets.

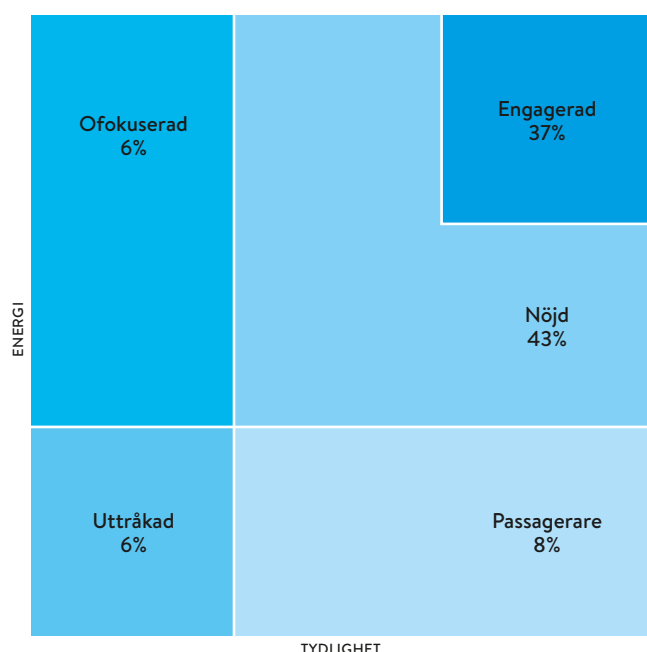
Polygons primära utbildningsinsatser riktar sig mot våra tekniker, då de är vår största kategori av anställda. Vårt övergripande mål är att sammanföra allt utbildningsmaterial inom koncernen och göra dem tillgängliga för alla. Vi uppnår detta genom att utveckla Polygon Learning Zone, vår nya lärlplattform. Syftet är att ge alla rätt utbildning och kompetens på

VÅRT ARBETSSÄTT GENTEMOT MEDARBETARE OCH ORGANISATION



Vi strävar efter att attrahera människor med rätt tänkesätt och färdigheter. Vi arbetar med att kontinuerligt utveckla våra medarbetare och vi har ett starkt fokus på att behålla högpresterande individer.

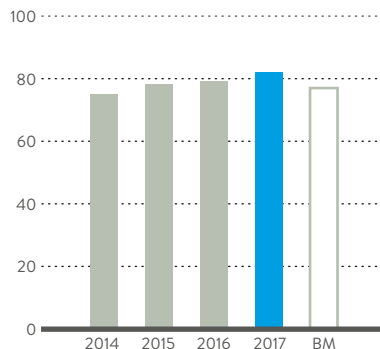
STARKARE PRESTATION GENOM ENGAGEMANG OCH TYDLIGHET



	2016	2017	BM
Engagerad – Medarbetare som älskar sitt arbete och gör det väldigt bra.	34%	37%	25%
Nöjd – Medarbetare som vet vad de ska göra och gör det.	46%	43%	44%
Passagerare – Medarbetare som vet vad de ska göra, men inte bryr sig tillräckligt för att göra det.	8%	8%	8%
Ofokuserad – Medarbetare som älskar att göra saker, men inte vet vad de ska göra.	7%	6%	11%
Uttråkad – Medarbetare som inte vet vad de ska göra och inte heller bryr sig.	5%	6%	12%

EI – ENGAGEMENT INDEX

Engagement Index (EI) mäter engagemang som energi och tydlighet. Tydlighet: mäter målfokus på individ- och teamnivå och hur dessa är kopplade till företagets övergripande mål. Energi: mäter medarbetarnas motivation, inspiration och stolthet.



ett kostnads- och tidseffektivt sätt. Polygon Learning Zone innefattar all vår utbildning, med betoning på kortare utbildningsblock och webbaserad utbildning. Den håller för närvarande på att införas i Norge, Storbritannien och USA.

Många av Polygons medarbetare är också certifierade via externa kurser. Det rör sig oftast om certifikat som måste erhållas för att få utföra en viss typ av arbeten, till exempel för att få arbeta med asbest.

ALLA MEDARBETARINDEX VISAR EN POSITIV TREND ÖVER TID.

ENGAGERADE MEDARBETARE

Som komplement till den vardagliga kommunikationen med våra medarbetare genomförs en strukturerad undersökning varje år. Den ger vår personal möjlighet att uttrycka sina synpunkter. Alla medarbetare i all länder erbjuds att delta. Svarsfrekvensen för 2017 är anmärkningsvärd. Undersökningen besvarades av hela 94 procent av medarbetarna. Riktvärdet är 82 procent. Det är ett rekord och visar vilken betydelse våra medarbetare tillskriver dessa frågor.

Undersökningen mäter teameffektivitet, ledarskap, engagemang och Net Promotor Score (NPS, som anger om de anställda anser att Polygon är en attraktiv arbetsgivare) inom alla enheter och team. Polygons medarbetarundersökning fångar även upp flera arbetsmiljörelaterade psykosociala faktorer, såsom respekt bland kollegor, samarbete, yttrandefrihet, återkoppling och konflikter. Det kan även inkluderas ytterligare frågor på lokal nivå för att belysa frågeställningar som kräver särskild uppmärksamhet.

2017 års undersökning visade på betydande framsteg: antalet mycket engagerade medarbetare har ökat, återkopplingen från chefer har förbättrats och förtroendet för ledningen är fortfarande högt. Alla index visar på en positiv trend över tid: teameffektiviteten ligger på 76 (nytt index för 2017), ledarskap ligger på 77 (73) och engagemang ligger på 82 (79). eNPS har gått upp från 3 till 6. I stort sett alla våra resultat ligger över benchmark för branschen. Resultaten hjälper oss att ytterligare förbättra vårt sätt att arbeta på



alla nivåer. Varje team följer upp sina resultat i förhållande till uppsatta mål, granskar sin nuvarande situation och sätter upp nya mål.

DRIVA HÄLSO- OCH SÄKERHETSFRÅGOR

Att arbeta med att rädda och återställa våra kunders ägo- delar är givande. Samtidigt kan de platser där vi arbetar medföra risker. Vi tillämpar ett strukturerat förhållningssätt för att minimera risker och skydda de anställda och andra arbetstagare mot skador och olyckor.

Särskilt viktigt för vår verksamhet är personlig skyddsut- rustning, skyddskläder och andningsmasker för att undvika exponering för hälsofarliga ämnen. Vi förhindrar också att mikroorganismer och partiklar sprids till omgivningen.

Vi övervakar kontinuerligt sjukfrånvaron i varje land. Arbetsrelaterade skador övervakas kvartalsvis.

HANTERA PERSONALFRÅGOR PÅ ETT STRUKTURERAT SÄTT

När vi rekryterar fokuserar vi snarare på kandidaternas per- sonlighet och drivkraft än på deras formella utbildning. När de väl är anställda ser vi till att de hittar rätt arbetstempo och utvecklas. Vi arbetar även med att säkerställa kontinuitet i vår arbetsstyrka och kompetens. Under året har vi fastställt en ny koncernomfattande standard för introduktion av nyanställda. Vid valet av medarbetare lägger vi lika stor vikt vid inställning som formell kompetens. Vi prioriterar en snabb och effektiv

introduktion eftersom upplevelserna av den första perioden påverkar de nyanställdas lojalitet till företaget.

Vår övergripande strategi, som är anpassad efter vår decentraliserade verksamhet, är att ta fram standarder inom personalområdet (HR) på koncernnivå. Dessa standarder beskriver vår gemensamma utgångspunkt. Polygons dotter- bolag kan anpassa och utveckla dem så som de finner lämpligt.



FOKUS PÅ ATT MINSKA KOLDIOXIDUTSLÄPPEN

Nederländerna. Förra året var Polygon en av de 25 vinnarna i Climate Makeover, som införts av den nederländska klimatkoalitionen. Polygon har sedan en tid tillbaka arbetat med att minska koldioxidutsläppen. Detta arbete lönar sig nu. Det slutliga målet är att bli klimatneutral, och Polygon arbetar för närvarande med ett specialistföretag för att förverkliga denna ambition.

”Vårt arbete med att bidra till en bättre miljö lönar sig. Men det finns fortfarande utrymme för förbättring.”

Ansvar att skydda värde

Ansvar är en ledstjärna för Polygon genom hela processen med att skydda och återställa värde, samt i strävan efter att agera ansvarsfullt i alla relationer och situationer. Vi återställer värdefull egendom och minskar på så sätt både miljöpåverkan och kostnaderna. Vi lägger också stor vikt vid att bedriva vår verksamhet på ett etiskt sätt. Polygonmodellen och vår uppförandekod vägleder vårt arbete.

VÅR UPPFÖRANDEKOD UTGÖR VÅR GRUND

I Polygons uppförandekod beskrivs de viktigaste principerna för vårt sociala ansvar, samt de principer som alla medarbetare på Polygon ska följa. Dessa principer fungerar som vägledning i våra relationer med kollegor inom Polygon samt med kunder, leverantörer, samhälle och aktieägare. Polygons uppförandekod uppdaterades under året. Framförallt har vi ändrat kraven kring hälsa och säkerhet, mångfald och hantering av leverantörer. Vi har också lagt till skydd av personuppgifter för att återspegla kraven i EU:s allmänna dataskyddsförordning (GDPR).

RAMVERK FÖR TILLÄMPNING

Polygons uppförandekod är en del av det koncernövergripande ramverket "Vårt Ansvar". Utöver koden består "Vårt ansvar" av olika riktlinjer, webbaserade utbildningsprogram och ett spel om värderingar. Dessutom finns ett gåvoregister och en integritetslinje, som är ett rapporteringsverktyg för visselblåsare, för att säkerställa etiska affärsmetoder. "Vårt ansvar" är en enhetlig strategi, men den ger utrymme för anpassning till lokala lagar och förhållanden. Alla verktyg finns på de språk som talas i de länder där vi är verksamma.

ÖKAD EFTERLEVNAD

Polygons uppförandekod stödjer sig på principen att varje anställd ansvarar för hur han/hon betar sig på arbetet. Tillämpningen av uppförandekoden övervakas av Polygons HR-funktion på koncernnivå. Under året påbörjade vi en webbaserad kurs som täcker in vår uppförandekod. Kursen hjälper medarbetarna att lära sig om koden och innehåller ett test och ett intyg på att de förstår och följer uppförandekoden.

Polygon vidtog flera andra åtgärder för att främja efterlevnaden av interna och externa regler och bestämmelser. Vi fortsatte arbetet med att rulla ut e-learning gällande våra riktlinjer för Antikorruption och Anti-trust och påbörjade arbetet med att förbereda Polygon för efterlevnad av GDPR.

Mot slutet av året började vi lansera inspirerande filmer med exempel på hur vi arbetar med hållbarhet inom olika delar av Polygon.

POLYGONS ERBJUDANDE

Restaurering är vår kärnverksamhet. Vi återställer värdefull egendom. Genom att ta tillvara på det som redan finns minskar vi behovet av att köpa nya inventarier och ny utrustning. Detta begränsar användningen av nya material och minskar mängden avfall. Vårt arbetssätt leder i slutändan till minskad miljöpåverkan och sänkta kostnader.



VÅRA VÄRDERINGAR DRIVER VERKSAMHETEN

Alphen an den Rijn, Nederländerna. En stor nederländsk matbutikskedja var inte helt nöjd med sin befintliga tjänsteleverantör inom skadesanering. De tyckte därför att det var ett bra tillfälle att testa Polygon. Vi var snabbt på plats, och våra medarbetare gjorde sitt bästa. Kunden var nöjd och gav oss fler uppdrag. Idag är vi utvald leverantör till deras samtliga 400 butiker och distributionscentraler.

”Att alltid finnas vid kundens sida och att arbeta enligt våra värderingar hjälper vår verksamhet att växa.”

VÅRT ARBETSSÄTT MINSKAR MILJÖPÅVERKAN OCH KOSTNADER.

Polygons klimatkontrolltjänster hjälper organisationer och verksamheter att främja hälsan och säkerheten för alla som vistas i deras miljöer. Under sommaren drabbas exempelvis operationssalar på sjukhus i många delar av USA av hög luftfuktighet, vilket kan tvinga dem att stänga. Polygon gör det möjligt att hålla verksamheten igång. Detta bidrar till att patienter får sin behandling i tid, ger en säker miljö för patienter och personal samt bidrar till en bättre ekonomi för sjukhusen.

Vatten, brand och klimat är ett hot mot mänskligheten. I och med effekterna av klimatförändringar kommer behovet av och efterfrågan på Polygons tjänster sannolikt att öka. För att hjälpa våra kunder på bästa möjliga sätt fortsätter vi att utveckla våra lösningar, tjänster och samarbeten.

FÖRÄNDRA BRANSCHEN

Vår bransch utvecklas och det finns fortfarande mycket att göra som den ser ut nu. Vi arbetar för att göra vår värdekedja och hela skadehanteringsprocessen effektivare och mer kundinriktad. Vårt nya fältservicesystem FMS är en viktig faktor för att uppnå detta. Systemet gör det möjligt att minska antalet intressenter som är involverade i processen och innebär att försäkringsbolag kan anförtro Polygon med hela skadebegränsningsuppdraget. På sikt kommer det att leda till att vi kan gå från att kontrollera skadan till att förhindra att den uppstår. Lösningar kan omfatta utrustning för fjärranalys, system för tidig upptäckt och nya försäkrings-

produkter. Ju tidigare Polygon kommer in i bilden, desto bättre.

Vi delar både kompetens internt och arbetar tillsammans med externa partner. Några av våra dotterbolag har till exempel kommit långt när det gäller att införa förebyggande åtgärder för att förbättra inomhusklimat. Vi har mycket att vinna framöver på att ta ett helhetsgrepp om hela värdekedjan. Genom att samarbeta med försäkringsbolag kan vi erbjuda än mer hållbara lösningar. Den teknik och de verktyg som behövs finns redan. Utmaningen är att skapa rätt samarbeten och affärsmodeller som matchar kundernas vilja att betala. Läs mer om Polygons erbjudande på sidan 33.

OMSORG OM VÅRA MEDARBETARE

Polygon sysselsätter nästan 3 300 personer i 13 länder. Ytterligare en mängd entreprenörer arbetar med oss på våra uppdrag. En viktig del av vårt sätt att bedriva verksamhet är att ta hand om våra medarbetare. Detta innefattar allt från att främja medarbetarutveckling till att se till att varje arbetstagare tar sig hem säkert efter varje arbetsdag. Läs mer om våra medarbetare på sidorna 49–53.

BEDRIVA ANSVARSFULL VERKSAMHET

Vårt fokus vid tillämpningen av "Vårt ansvar" låg till en början på riskhantering, införande av regler och bestämmelser och att dessa efterlevdes. Med tiden har vi sett att vårt sätt att arbeta också tillför värde och utvecklar vårt företag. Många kunder säger till exempel att de väljer Polygon på grund av vår ansvarsfulla affärsstrategi.

Vår verksamhet riskerar att utsättas för oetiska metoder. Vi lägger därför stor vikt vid att sprida Polygons uppförandekod till vårt nätverk av medarbetare och affärspartner. Ett annat viktigt område är hälsa och säkerhet. För att ytterligare förbättra vår medvetenhet, våra rutiner och resultat planerar vi att genomföra repetitionskurser via vår webbaserade lärplattform.

För att främja sunda affärsmetoder använder vi en webbaserad utbildningsmodul där deltagarna lär sig om riskerna med bedrägeri, mutor och annat opassande beteende. Vår interna integritetslinje gör det möjligt för anställda att anonymt rapportera eventuella försummelser. Anställda måste också rapportera alla gåvor – både gåvor som givits till och som mottagits från affärspartner.

Vi använder även en förkortad version av Polygons riktlinjer för Antikorruption och Anti-trust. Denna fickversion

vägleder medarbetarna i hur de ska bete sig med hjälp av exempel på förbjudna handlingar, handlingar som behöver godkännas samt tillåtna handlingar.

RESURSEFFEKTIVA INSATSER

Vårt jobb är att återställa snarare än att ersätta skadad egendom. Det faktum att vi gör detta, och sättet vi gör det på, sparar resurser och begränsar miljöpåverkan.

Vår verksamhet påverkar dock miljön. Vi har en stor flotta servicefordon. Vi använder en mängd utrustning, material och kemikalier för att återställa byggnader och inventarier. Dessutom ansvarar vi för bortskaffandet av det som inte kan tas tillvara.

Polygons miljöarbete fokuserar på effektiv användning av material, energi och andra resurser. Vi använder icke-förstörande metoder i så stor utsträckning som möjligt. För närvarande tillämpar vi inte koncernövergripande miljöriktlinjer. I stället leds miljöarbetet på landsnivå.

MINSKA BRÄNSLEFÖRBRUKNINGEN OCH KOLDIOXIDUTSLÄPPEN

Flera av Polygons dotterbolag ser för närvarande över sin energianvändning och -effektivitet. Polygon Storbritannien arbetar för att minska bränsleförbrukningen. Polygon använder ett system för renare, säkrare och billigare bilkörning, kallat Lightfoot. När teknikern ankommer till kunden stängs bilmotorn av automatiskt. Ett varningssystem skickar information om föraren inte kör på ett effektivt sätt. Polygon Storbritannien använder också ett system för att minska teknikernas körsträckor. Som ett resultat har bränsleförbrukningen minskat med cirka 34 procent sedan starten 2014, vilket innebär besparingar på både bränslekostnad och koldioxidutsläpp.

RIBBAN HÖJS FÖR SVENSK SAMHÄLLSBYGGNAD

Ju tidigare vi involveras i byggprocessen, desto bättre. Genom att tidigt implementera miljökrav i byggnationen sparar du både tid och pengar. Energibesparingar och minimerade kostnader för framtida fuktproblem är självklara anledningar, men även hälsoproblem på grund av dålig inomhusmiljö kan undvikas. Vi vill bidra till ett hållbart samhällsbyggande med gynnsamma lösningar för både kund, projekt och omgivning. Som ett exempel är Polygon Sveriges chef för Miljötjänster medlem i styrelsen för Sweden Green Building Council. Läs mer på sgbc.se.



FOKUS PÅ HÅLLBARHET LÖNAR SIG

Oslo, Norge. Under 2017 tecknade Polygon Norge ett stort avtal med Norges ledande försäkringsbolag. Anledningen: vi hade ett övertag över våra konkurrenter eftersom vi var det enda företaget som kunde tillhandahålla dokumentation som visar att vi har miljöfokus i allt vi gör. Från inköp av tjänsten till slutförande av återställningsprocessen.

”Vårt starka fokus på miljöfrågor var utan tvekan den avgörande faktorn som ledde till att vi tilldelades uppdraget.”



Våra landschefer



JEREMY SYKES

Storbritannien

Började på Polygon 2009.

Del av den utvidgade ledningsgruppen.



ANDREAS WEBER

Tyskland

Började på Polygon 2011
(startade VATRO 1992).

Del av den utvidgade
ledningsgruppen.



KAI ANDERSEN

Norge

Började på Polygon 2015.

Del av den utvidgade ledningsgruppen.



ROBERT BERMOSER

Österrike

Började på Polygon
2015.

Landschef sedan
1 januari, 2018.



HERMANNI RAJAMÄKI

Finland

Började på Polygon 2014.



FRANK DOBOSZ

USA

Började på Polygon
2008.



JULIEN MEYNIEL

Frankrike

Började på Polygon 2006.



YASSINE BEN HAMOUDA

Danmark

Började på Polygon 2017.

Landschef sedan

4 januari, 2018.



CARLA SLAETS

Belgien

Började på Polygon 2012.



FABIO BERNARDO

Kanada

Började på Polygon 1999.



THOMAS PERMAN

Sverige

Började på Polygon 2014.



**MARLIES VAN
DER MEULEN**

Nederländerna

Började på Polygon 2014.



LYANG

Singapore

Började på Polygon 1996.

Vi har en lång historia

1955

Den svenske entreprenören Carl Munters uppfinner ett system som bygger på evaporativ kylning och avfuktning och grundar ett företag.

1985

Munters startar divisionen Moisture Control Services (MCS).

1990's

MCS växer till ett globalt företag med verksamhet i över 20 länder.

2011

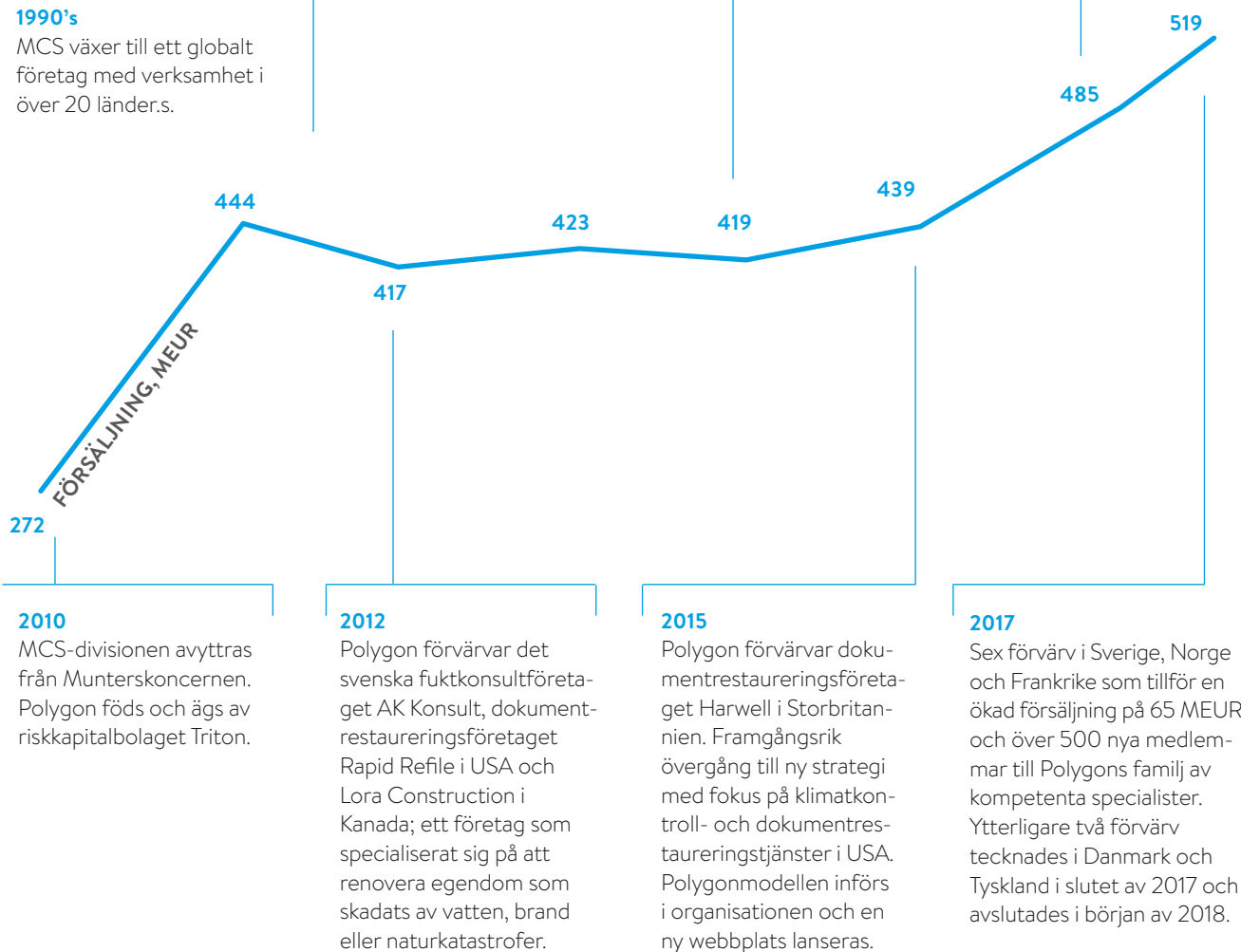
Polygon förvärvar det tyska skadekontrollföretaget VATRO och blir marknadsledande aktör i Europa.

2014

En företagsobligation på 120 MEUR utfärdas. Nuvarande VD utses. Tinkler Bau i Österrike förvärvas.

2016

Polygon Academy startas, vilket är ett internt ledarskapsprogram. Fältservice-systemet FMS införs. Företagets nya intranät Polygon Everyday lanseras. Kanada lanserar franchise-modellen, vilket ökar företagets närvaro. Lyckad utvidgning på 60 MEUR inom befintligt obligationslån genomförs.



Kontor

HUVUDKONTOR

Polygon AB
Sveavägen 9, 3 tr | 111 57 Stockholm
info@polygongroup.com
www.polygongroup.com

ÖSTERRIKE

IZ-NÖ-Süd, Ricoweg – Objekt M37, 2351 Wr. Neudorf,
Österrike
Tel: +43 50 6142 20
anfrage.at@polygongroup.com
www.polygongroup.com/at

BELGIEN

Moerelei 127, B-2610 Wilrijk, Belgien
Tel: +32 3 451 35 90
sos@polygongroup.com
www.polygongroup.com/be (flamländska)
www.polygongroup.com/be-fr/ (franska)

KANADA

4565 Metropolitain Est, Montréal Qc H1R 1Z4, Kanada
Tel: +1-514-326-0555
ca_info@polygongroup.com
www.polygongroup.com/ca
www.polygongroup.com/ca-en/

DANMARK

Stamholmen 193B, 2650 Hvidovre, Denmark
Tel: +45 72 28 28 18
www.polygongroup.com/dk

FINLAND

Lyhtytie 22, 00741 Helsinki, Finland
Tel: +358 20 7484 02
finland@polygongroup.com
www.polygongroup.com/fi

FRANKRIKE

Carré d'Ivry, Bâtiment H, 26, rue Robert Witchitz,
94200 Ivry-sur-Seine, Frankrike
Tel: +33 1 46 81 87 97
contact.fr@polygongroup.com
www.polygongroup.com/fr

TYSKLAND

Raiffeisenstraße 25, 57462 Olpe, Tyskland
Tel: +49 2761 93810
service@polygonvatro.de
www.polygongroup.com/de

NEDERLÄNDERNA

J. Keplerweg 4, 2408 AC Alphen aan den Rijn,
Nederländerna
Tel: +31 (0) 88 500 35 00
nederland@polygongroup.com
www.polygongroup.com/nl

NORGE

Enebakkveien 307, N-1188, Oslo, Norge
Tel: +47 22 28 31 10
firmapost@polygongroup.com
www.polygongroup.com/no

SINGAPORE

48 Mactaggart Road, #07-02 MAE Industrial Building,
Singapore 368088
Tel: +65 6744 1870
singapore@polygongroup.com
www.polygongroup.com/sg

SVERIGE

Hemvärnsgatan 15 (Box 1227) 171 23 Solna, Sverige
Tel: +46 8 750 33 00
sverige@polygongroup.com
www.polygongroup.com/se

STORBRITANNIEN

Blackstone Road, Huntingdon, Cambridgeshire, PE29 6EE,
Storbritannien
Tel: +44 1480 442327
uk_sales@polygongroup.com
www.polygongroup.com/uk

USA

15 Sharpner's Pond Road, Building F, North Andover,
MA 01845, USA
Tel: +1 800 422 6379
us_info@polygongroup.com
www.polygongroup.com/us

Polygon AB
Sveavägen 9, 3 tr | 111 57 Stockholm
info@polygongroup.com
www.polygongroup.com

