

ÅRSÖVERSIKT 2014



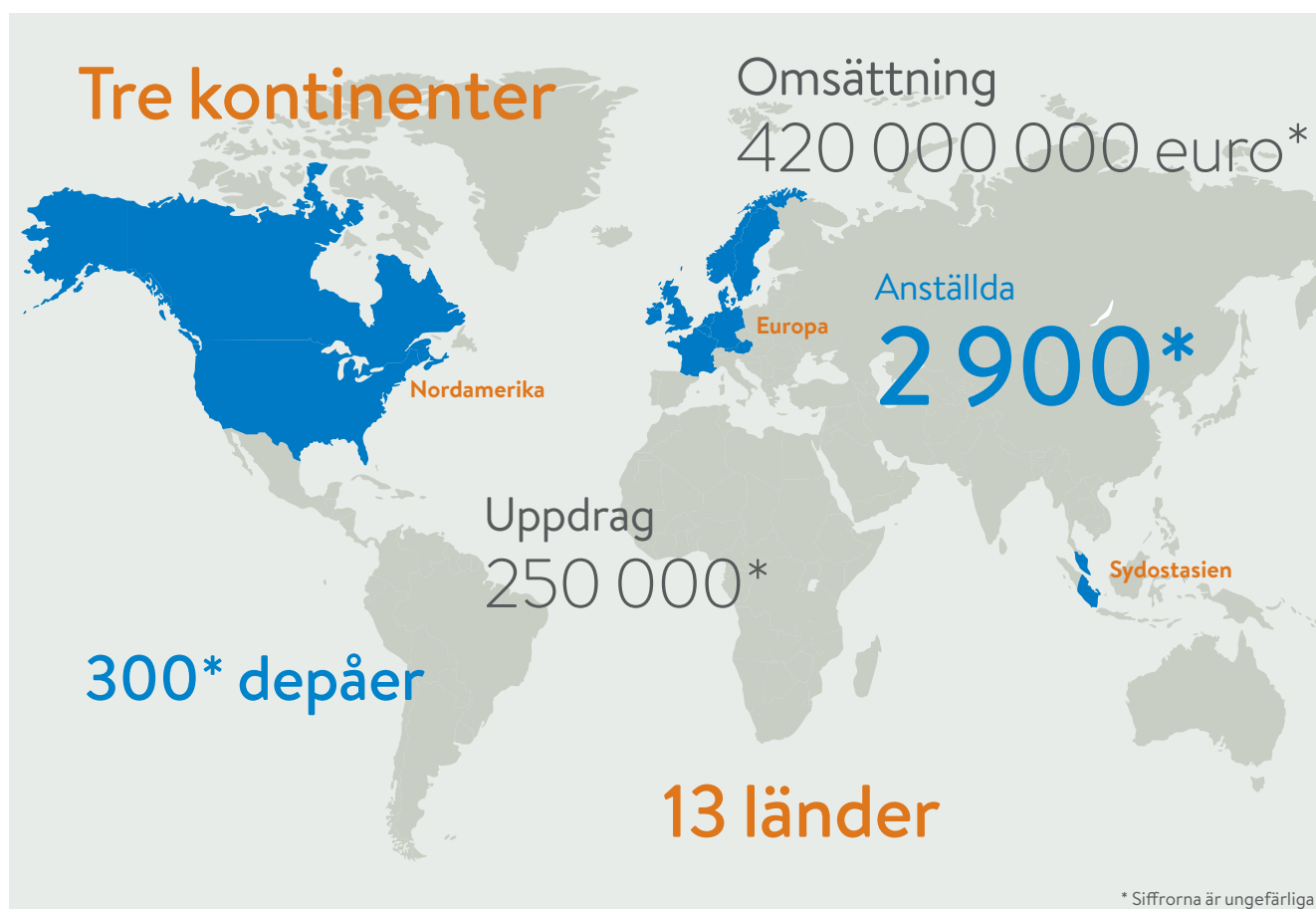
Det är kombinationen av människor, kunskap och teknik som gör Polygon till den globala experten på begränsning av skador på egendom. Vi förebygger, kontrollerar och minimerar effekterna av vatten, brand och klimat.

Innehållsförteckning

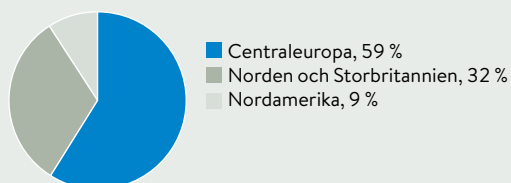
2014 i korthet	2
Några ord från VD	4
Vilka är vi?	6
Våra värderingar gör oss unika	8
Så jobbar vi	10
Våra marknader	12
Våra tjänster och lösningar	14
Vatten	16
Brand	20
Klimat	24
Specialisttjänster	28
Vår personal är nyckeln till vår framgång	38
Bedriva en hållbar verksamhet	40
Mätning för framsteg	42
Koncernledning	44
Styrelse	45
Sammanfattning av förvaltningsberättelsen	46



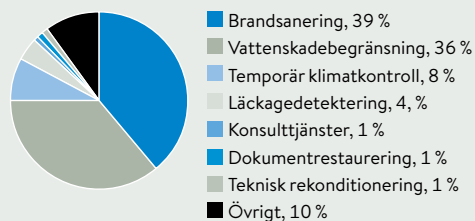
Detta är Polygon



Omsättning, geografiskt 2014



Omsättning per tjänstesortiment 2014



2014 i korthet

Frostnupet

Året inleddes med en svår köldknäpp i Nordamerika, med frusna och brustna rör som ledde till omfattande vattenskador och fler uppdrag för Polygon i USA och Kanada.



Ny VD

Den 14 april efterträdde Erik-Jan Jansen Michael Berg som VD och koncernchef. Han kom till Polygon från en verkställande ledningsbefattning hos Securitas. Läs mer på sidan 4.



Emission av obligationer

I april introducerades Polygon företagsobligationer med stor framgång.



I orkanens spår

Polygon vann en upphandling av New York City Housing Authority för att reparera bostäder som skadats av orkanen Sandy 2012.



Högvatten

Översvämningar i norra och centrala Europa innebar i slutet av sommaren en mängd nya uppdrag för hantering av vattenskador i Danmark, Tyskland, Sverige och Storbritannien.

Nya kontrakt

Stora ramavtal ingicks med Direct Line Group och Ageas i Storbritannien och Tryg i Norge. Läs mer om DLG på sidan 35.



Ny teknik

Införandet av ny torkutrustning för oljeriggar som godkänts enligt NORSOK-standarderna öppnade upp nya möjligheter på offshore-marknader i Norge och Storbritannien. Läs mer på sidan 26.

Ny ledning

I början av året fick företaget en ny kommersiell chef för koncernen. Under 2014 utnämndes nya landschefer i Belgien, Finland, Nederländerna och Sverige. Efter utgången av 2014 utnämndes Luc Hendriks till styrelsens ordförande och ersatte den tidigare ordföranden.

Företagsförvärv

I oktober förvärvades Tinkler Bau i Österrike, vilket gav Polygon möjlighet att erbjuda fastighetsförvaltare en komplett serviceportfölj. Efter utgången av 2014 förvärvade Polygon Harwell Document Restoration Services i Storbritannien. Läs mer på sidan 36.

Med grunden på plats börjar vi nu se resultat

2014 var ett utmanande år för Polygon. Även om vi inledde året med stor tillförsikt, ställdes vi inför en betydande nedgång under andra och tredje kvartalet, till stor del till följd av mycket ogynnsamma väderförhållanden för vår kärnverksamhet. Generellt brottas branschen med dagens prisnivåer och sviktande marginaler, vilket också leder till hårdare konkurrens. Vissa konkurrenter runt om i Europa har till och med gått i konkurs, bjudits ut till försäljning eller helt enkelt upphört med verksamheten. Utöver de rådande svaga marknadsförutsättningarna startade vi ett omfattande omstruktureringsprogram som inbegrep ett VD-byte i april och resulterade i en reviderad affärsmetod med en ny uppsättning fokuserade strategiska initiativ.



VÅR STARTPUNKT

Jag kom till företaget som VD den 14 april och började utvärdera vår verksamhets starka och svaga punkter. En första insikt var att – trots att många bra initiativ hade genomförts sedan Polygon bildades efter avknopningen från Munters 2010 – hade ansträngningarna för att bygga en stabil grund inte varit tillräckliga. Många av de initiativ som ledningen startat hade därför inte lett till önskat resultat.

Polygon är ett typiskt decentraliserat tjänsteföretag med en distribuerad organisation som grundas på övertygelsen att "alla affärer är lokala". För att nå framgång under sådana förhållanden är det viktigt att skapa en stadig grund med enhetschefer med entreprenörsanda. Dessa chefer bör arbeta inom en ram med en tydlig företagsfilosofi och ledningsprinciper som ger dem vägledning i deras dagliga arbete, samtidigt som de har tillräcklig frihet att fatta beslut nära den nivå där tjänsten levereras.

VÄGEN FRAMÅT

Den första viktiga uppgiften var att skapa ett ramverk och en operativ modell som vi kallar Polygonmodellen. Denna modell omfattar all vägledning en Polygon-chef behöver för att bli en framgångsrik entreprenör.

Den förklarar på ett tydligt sätt vilka vi är som företag, var våra marknader finns, hur vi levererar våra tjänster på ett lönsamt sätt, hur vi organiserar oss på ett effektivt sätt, hur vi mäter framgång och vilka risker som måste hanteras längs vägen, hur vår bransch utvecklas, vilket ledarskap vi kräver av våra chefer och – allra viktigast – var vi börjar.

När man bygger ett hus börjar man normalt med att få grunden på plats. I vårt företag innebar det att vi först måste titta närmare på vår egen grund och bedöma hur effektiv vår organisatoriska struktur, våra kärnprocesser och kvaliteten på vår ledning var. Fem av 13 landschefer byttes ut för att få rätt ledarskapsprofiler på plats och stimulera fram resultat. Dessutom gjorde vi vår organisatoriska struktur plattare genom att eliminera nivåer där det var möjligt och göra tjänster och befattningar runt om i världen mer enhetliga. Under 2014 kunde vi se till att det mesta av grunderna, liksom en förenklad ekonomisk redovisning, kom på plats. För att stärka företagets finanser emitterade vi under 2014 en obligation på 120 miljoner euro. Den ersatte bankfinansiering med liknande villkor.

På de följande sidorna kan du läsa mer om vår verksamhet och om hur vi jobbar.

UTRYMME FÖR FÖRBÄTTRING

Inte bara för Polygon som företag, utan också för hela vår bransch och våra marknader, finns det utrymme för förbättringar. Vi är obestridd marknadsledare i Europa och med vår globala närvaro, höga kvalitet och innovationsnivå, starka etik och företagskultur, är vi väl positionerade för att ta på oss rollen som branschledande.

Marknaden generellt är mycket fragmenterad, vilket gör att vi kan konsolidera och dra nytta av vår storlek. Under året fortsatte vi att investera i kompletterande förvärv för att kunna erbjuda våra kunder en högre grad av specialiserade tjänster.

Försäkringsbolag utgör en viktig del av vår kundportfölj och fortsätter att ställa högre krav på innovativa tjänster. Polygon kan erbjuda såväl innovativa lösningar som tjänster som omfattar hela länder eller hela Europa.

En annan faktor som är positiv för vår verksamhet är klimatförändringarna, som ökar behovet av att torka och återställa alla typer av egendom av alla slag.

FOKUS OCH PRIORITERINGAR

Fjärde kvartalet 2014 var vårt bästa kvartal på tre år i Europa och visar att vi är på rätt spår. Under 2015 kommer vi att fortsätta driva på och påskynda vårt förändringsarbete. Vårt mål på medellång sikt är att nå en omsättning på 500 miljoner euro och en marginal för resultat före räntor, skatt och nedskrivningar på 8 procent. För att nå de målen har vi identifierat ett antal strategiska initiativ:

Lönsam tillväxt

Vi anser att vi kan öka vår andel av befintlig försäkringsverksamhet genom en kombination av innovativa tjänster, bättre hantering av relationer, förbättrade avtalsstrukturer och bättre prissättningsvillkor. Vi ser även tillväxtpotentialer inom segmentet "ej försäkringsrelaterat",

där vi erbjuder våra tjänster direkt till kunder som fastighetsförvaltare, industri, hushåll och den offentliga sektorn. För att bättre nå fram till dessa kundsegment införs en mer aktiv metod för införsäljning.

Bättre bidrag från verksamheten

För att kunna fortsätta växa med goda intäkter kommer vi fortsatt att fokusera på såväl marginaler som volymer. Vår kärnkompetens finns inom hantering av vattenskador, brandsanering, läckagedetektering och temporär klimatkontroll och vi kommer att öka våra ansträng-

– Fjärde kvartalet 2014 var vårt bästa kvartal på tre år i Europa och visar att vi är på rätt spår.

ningar på dessa tjänsteområden.

Vi är en tjänsteorganisation och som sådan är det av yttersta vikt att vi effektiviserar våra resurser och minimerar antalet timmar som inte kan debiteras. Vi behöver både locka fler kunder och ytterligare finslipa våra operativa processer.

Det faller sig naturligt för vår verksamhet att vi nyttjar ett antal underentreprenörer för vissa tjänster. Vi strävar efter att utveckla samarbetet ytterligare med dessa utifrån ett kvalitets- och lönsamhetsperspektiv.

Optimera vår indirekta struktur

Vi ska fortsätta att minska våra övergripande kostnader för att säkerställa att vi har en "platt och tydlig" organisation, vilket leder till lägre indirekta kostnader och en effektivare struktur på alla nivåer – koncern, länder, områden och enheter.

Tyskland

I Tyskland, som står för närmare 50 procent av koncernens intäkter, krävs en genomgripande förändring. Marginalerna är lägre än genomsnittet för koncernen och en ambitiös treårig plan har satts i verket för att nå önskade nivåer.

ALWAYS BY YOUR SIDE

Polygon finns där för att förebygga, begränsa och kontrollera effekterna av vatten, brand och klimat. Vi strävar efter att leverera högsta möjliga kvalitet genom att erbjuda innovativa lösningar som alltid består av en kombination av vår personal, vårt kunnande och vår teknik. Vi stöds av vår Polygonmodell, som vilar på tre grundläggande värderingar som är mycket viktiga för oss:

Integritet, Ambition och Empati. Dessa värderingar vägleder oss i vårt arbete varje dag. Vi kompromissar aldrig om vad som är bäst för kunden och vi är stolta över vårt löfte: Always by your side.

Det senaste året har våra 2 900 anställda bistått fler än 250 000 kunder i 13 länder på tre kontinenter. Jag skulle vilja tacka alla kunder för det förtroende de visat oss.

Slutligen skulle jag vilja tacka alla våra engagerade anställda som gjort detta möjligt och som fortsätter att göra skillnad – varje dag.

Stockholm, april 2015

Erik-Jan Jansen
VD och koncernchef

Vilka är vi?

VÅRT FOKUS

Vårt fokus är att vara *den globala experten på begränsning av skador på egendom*. Vi strävar alltid efter att vara bäst på det vi gör, vilket är att erbjuda ett komplett sortiment av tjänster för att förebygga, kontrollera och begränsa skador som möter alla våra kundsegments behov. Vår kärnverksamhet består i att begränsa egendomsskador till följd av vatten, brand och klimat. Genom att ha ett tydligt fokus och vara specialisterna inom vår bransch kan vi leverera ett unikt erbjudande med hög kvalitet och spetskompetens på alla områden.

VÅR UPPGIFT

Vi förebygger, kontrollerar och minimerar skadeeffekterna av vatten, brand och klimat. Det innebär att vi kan erbjuda både standardlösningar och skräddarsydda lösningar inom skadebegränsning till en mängd olika kundsegment – från enskilda hushåll till stora företagskunder.

VÅR METOD

Vi erbjuder kompletta lösningar och håller en hög kvalitet på våra tjänster, tack vare vår *personal*, som brinner för att hjälpa andra, i kombination med *kunskap* och rätt *teknik*. Varje år utför vi fler än 250 000 jobb för att hjälpa villaägare, företag, den offentliga sektorn och försäkringsbolag att förebygga, minimera och kontrollera skador på egendom. Den erfarenhet och kompetens vi får tack vare det stora antalet olika uppdrag stimulerar oss till ständig utveckling. Det gör att vi får en förståelse för våra kunders behov och kan särskilja oss från våra konkurrenter.

VÅRT VARUMÄRKESLÖFTE

Vårt varumärkeslöfte, *Always by your side*, är vad våra kunder kan förvänta sig av oss. Det sträcker sig utöver vårt tjänsteutbud och beskriver varför kunder tjänar på att välja Polygon. Det är vår *globala styrka och lokala närvaro* som gör att vi kan finnas nära våra kunder när de behöver oss som mest. Vår *kompetenta och engagerade personal* finns där för att lösa kundernas problem – pålitligt och med kort responstid – så att de själva kan återgå till sitt vardagsliv. Vi lever upp till vårt löfte genom att tillämpa våra värderingar integritet, ambition och empati på allt vi gör.





Always by your side

Den globala experten på
begränsning av skador på egendom

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

Lösningar genom människor, teknik och kunskaper

Integritet, Ambition och Empati

Företag, hushåll, offentlig sektor och försäkringsbolag

Vattenskade-
begränsning

Brandsanering

Temporär
klimatkontroll

Specialist-
tjänster

Vårt varumärkeslöfte

Vårt löfte

Fokus

Vår kärnverksamhet

Uppgift

Vad gör vi?

Metod

Hur gör vi?

Värderingar

Vad tror vi på?

Kundsegment

Vilka levererar vi till?

Tjänsteområden

Vad vi erbjuder

Våra värderingar gör oss unika

Värderingar är helt avgörande för att skapa en sund företagskultur. Det är de principerna som dagligen vägleder oss och våra beslut och som vi tillämpar vid våra kontakter med kunder och med varandra. Våra värderingar hjälper oss också att särskilja oss från våra konkurrenter och påverkar vårt ekonomiska resultat. Genom att leva efter våra värderingar föregår vi med gott exempel.

Att skapa en bättre affärsverksamhet innebär för Polygon att bygga upp en bättre verksamhet för och med människor. Våra engagerade och dedikerade medarbetare bidrar till att skapa nöjda kunder och många nöjda och lojala kunder bidrar till att skapa lönsamma affärer. Vi är stolta över Polygons värderingar: Integritet, Ambition och Empati. Vi lever upp till dessa värderingar, varje dag.

Integritet

Med integritet menar vi *ärlighet, ansvarstagande och pålitlighet*. Ansvarstagande handlar om att ta ansvar för våra handlingar – inte bara när det gäller våra kunder, utan även gentemot varandra. Det innebär att vi står fast vid våra åtaganden och gör vad som krävs för att hålla vad vi har lovat. Vi är medvetna om att oetiska metoder förekommer inom vår bransch och därför kan vi särskilja oss genom att helt enkelt vara ärliga – på alla nivåer inom företaget. Vi föregår med gott exempel. Pålitlighet är en central del i de tjänster vi erbjuder och även en egenskap som värderas högt inom företaget.





Ambition

Ambition står för expertis, spetskompetens, **ständig förbättring** och resultat. Vi vill vara ledande när det gäller **kunskap** och expertis inom vårt område. Det innebär att vi strävar efter ständig förbättring och tillämpar **best practice** från hela Polygon-koncernen. Eftersom vi är ett globalt företag ger det många tillfällen att lära av erfarenheter. Vi strävar alltid efter att leverera de bästa resultaten – näst bäst är inte ett alternativ för en branschledare.



Empati

Hjälpsamhet, förståelse och **fokus på service** är grundläggande för vårt dagliga arbete. Vi har en **genuin förståelse** när våra kunder ställs inför förluster till följd av vattenskador och brand. Därför behandlar vi dem med **respekt**, medkänsla och empati när vi tar hand om deras problem. Det är hjärtat av vår verksamhet. Empati gäller även för hur vi behandlar varandra på Polygon. Vi försöker förstå innan vi ber andra att förstå oss.



Så jobbar vi – Polygonmodellen

Vi är ett decentraliserat tjänsteföretag med en autonom organisation, där lokalt entreprenörskap är en förutsättning för framgång. Vi har utvecklat ett ramverk för våra chefer som består av en tydlig affärsfilosofi och ledningsprinciper som ska vägleda dem i deras dagliga arbete. Vi kallar detta ramverk för Polygonmodellen och nedan presenteras vad den är uppbyggd av.

GRUNDERNA

Vårt företag omfattar vårt varumärkeslöfte, vårt fokus, vår uppgift, vår metod, våra värderingar, våra kundsegment och våra tjänster. Syftet är att skapa en stark känsla av sammanhållning och en enhetlig företagsidentitet. Vi jobbar med många kunder på många olika platser och vårt mål är att erbjuda samma kundupplevelse oavsett var de kommer i kontakt med oss.

Våra marknader beskriver tydligt vilka kundsegment vi betjänar och hjälper oss att identifiera de viktigaste intressenterna och deras behov, för att anpassa hur vi levererar våra tjänster därefter. Läs mer på sidan 12–13.

VÅRA LÖSNINGAR

Våra lösningar definierar våra kärnprocesser för försäljning, leverans av tjänster och ständig utveckling. Att definiera best practice på respektive område hjälper oss att alltid leverera enhetlig kvalitet till våra kunder. Läs mer på sidan 14.

METODEN

Metoden utgörs av en uppsättning principer som vi förväntar oss att våra enhetschefer ska följa när de bedriver den dagliga verksamheten.

Skapa en enkel organisation är en princip som är avgörande för en decentraliserad serviceorganisation som syftar till att bygga upp en verksamhet av lokala entreprenörer som stöds av globala riktlinjer. Genom att begränsa byråkratin till ett minimum kan vi i högre grad fokusera på kunden. Vi vill vara en kundfokuserad

organisation, därför understryker vi ständigt vikten av tydligt ansvarstagande och av team som är tillräckligt stora för att vara effektiva och samtidigt tillräckligt små för att fatta snabba beslut. Det gör att vi snabbt kan reagera på våra kunders behov, vilket är avgörande för att nå framgång i vår bransch. Läs mer på sidan 38.

Föregå med gott exempel är en metod för att koppla samman våra kärnvärden med hur våra chefer leder. Det handlar om att hålla vad vi lovar, se till att vi gör det vi ska och att vi bryr oss om våra kunder och vår egen personal. Denna typ av ledarskap utnyttjar styrkan i en enkel organisation fullt ut. Läs mer om detta på sidan 38.

Mäta för framsteg består av en uppsättning verktyg för att hålla allting enkelt och flyttar fokus från att mäta resultat med hjälp av ekonomiska rapporter till att i stället fokusera på insatsen, eller prestandan. Alla våra enheter mäts utifrån tio enkla prestandaindikatorer på områdena affärs-, kund- och personalprestanda. Läs mer på sidan 42.

Hantera våra risker står för hur vi identifierar de mest betydande riskerna, för att skapa medvetenhet och undvika hot mot vår verksamhet. Våra viktigaste riskområden är ekonomi, IT, avtal och uppdrag, arbetsmiljö, styrning och varumärkesvård. Läs mer på sidan 40–41.

Föra branschen framåt handlar om vårt ansvar för att främja goda arbetsvillkor och -förutsättningar för våra anställda, samtidigt som vi försöker få våra konkurrenter att leva upp till samma normer.

I egenskap av branschledare känner vi ett stort ansvar för att driva på denna utveckling och vi är övertygade om att den kommer att gynna hela vår bransch, våra anställda och våra kunder.

Förtjäna rätten att växa handlar om att utveckla vår verksamhet i rätt ordning. Det betyder att vi ser till att få grunden på plats och att leverera våra tjänster på ett konsekvent sätt innan man ger sig in på nya affärsområden eller genomför förvärv.

VÅRA VÄRDERINGAR

Våra värderingar – Integritet, Ambition och Empati – är de viktigaste delarna av vår affärsfilosofi. Vi fattar varje år miljontals affärsbeslut och våra värderingar fungerar som en kompass för att vägleda vår personal. Integritet innebär att vi är ärliga, ansvarstagande och tillförlitliga. Med Ambition avser vi att vi är experter och kunskapsledande. Vi eftersträvar ständig förbättring och tillämpar best practice från hela världen. Empati omfattar vår förståelse för våra kunders situation, vår önskan att vara till hjälp och att vår personal gör skillnad.



Polygonkulturen bygger på en tydlig affärsfilosofi, våra engagerade medarbetare, en strävan efter att utvecklas och våra starka värderingar.

Våra marknader

Vi utför uppdrag åt företag, den offentliga sektorn, privata hushåll och försäkringsbolag i de 13 länder där vi bedriver verksamhet. Varje kund har en unik behovsprofil. Vi strävar efter att förstå kundernas behov innan vi erbjuder lösningar, därför är det viktigt att få återkoppling från våra kunder. Det får vi regelbundet via våra key account managers och via vår personal ute på fältet.

75
25

Omkring 75 procent av Polygons verksamhet rör skador som kan förutses och som återkommer från år till år. Resterande 25 procent rör mer extrema händelser och är därför av mer flyktig och mindre förutsägbar natur.

Att definiera våra kunders behov utgör första steget mot att leverera enhetliga lösningar. Det innebär att identifiera alla intressenter och vilka tjänster eller lösningar som krävs för var och en av dem. Vi strävar efter att förstå vad som är viktigast för våra kunder i fråga om kvalitet, reaktionstid, projektledning, kommunikation, hälsa, säkerhet och miljö.

STÄLLNING PÅ MARKNADEN

Polygon är ledande på en marknad med stabil efterfrågan.

Vi har en stabil efterfrågan från försäkringsbolag på våra tjänster. Omkring 75 procent av Polygons verksamhet rör skador som kan förutses och som återkommer från år till år. Resterande 25 procent rör mer extrema händelser och är därför av mindre förutsägbar natur.

Det finns positiva marknadstrender som gynnar stora branschaktörer som Polygon. Försäkringsbolagen vill skapa ökad effektivitet genom att fokusera på färre leverantörer och fler ramavtal med i förväg överenskomna villkor och förutsättningar. Geografisk räckvidd, tillförlitlighet och professionalism är viktiga urvalskriterier vid tilldelning av ramavtal.

Bara en handfull företag på varje marknad kan erbjuda nationell täckning på det sätt Polygon kan.

Dessutom finns en tendens att föredra "allt under ett tak". Viktiga kunder väljer i allt högre grad leverantörer som kan hantera hela processen. Det gör att försäkringsbolagen får färre leverantörer att hantera. Polygon har följaktligen rört sig uppåt i värdekedjan genom att vi kan hantera fler underleverantörer, som rörmokare, snickare och elektriker, särskilt i större projekt.

Kunderna ställer högre krav på kundnära IT-system som ger större transparens, bättre dokumentation, mindre administrativ börda och snabbare hantering. Polygon investerar för närvarande i nya kundnära system som ytterligare förbättrar teknikernas effektivitet och kundservice.

Miljötrender som det ökande antalet större väderhändelser driver på efterfrågan på Polygons tjänster. I Tyskland, som är vår största marknad, visar antalet naturkatastrofer de senaste 30 åren på en tydlig tillväxttrend. 2014 rapporterade Världshälsoorganisationen: "Globalt har antalet rapporterade väderrelaterade naturkatastrofer mer

250 000

Polygon hanterar omkring 250 000 uppdrag per år.

än tredubblats sedan 60-talet. Stigande havsnivåer och allt mer extrema väderhändelser kommer att förstöra hus, sjukvårdsanläggningar och andra centrala funktioner."

Polygon har en ledande ställning på en fragmenterad marknad och är den obestridde marknadsledaren i Europa. De tio främsta företagen inom begränsning av egendomsskador i Europa, som motsvarar omkring 20 procent av den totala marknaden, har lägre eller betydligt lägre försäljning än Polygon och därutöver finns det tusentals mindre företag.

GEOGRAFISK DIVERSIFIERING

Polygon hanterar omkring 250 000 uppdrag per år, från mindre jobb med ett ordervärde på 200 euro till större projekt med ordervärden som överstiger två miljoner euro. Huvuddelen av Polygons verksamhet härrör från händelser som inte är väderrelaterade, som vattenläckor eller bränder, men större väderrelaterade händelser utgör också en betydande del av verksamheten. Antalet händelser av typen stormar och översvämningar kan variera mycket i ett land eller under ett visst kvartal, men konsekvenserna på koncernnivå dämpas genom Polygons geografiska diversifiering med över 300 depåer i 13 länder och på tre kontinenter.

Vi använder tre geografiska segment för att beskriva vår verksamhet och för ekonomisk redovisning: Norden och Storbritannien, Centraleuropa och Nordamerika. Singapore ingår som en del av region Nordamerika. Vår marknadsnärvaro är starkast i Tyskland.

KUNDSEGMENT

Vårt kundfokus formar hur vi definierar våra marknader, och våra marknadssegment baseras på kundbehov snarare än på vilka tjänster som erbjuds.

Vi har delat in våra kunder i segment utifrån likheterna i deras säljprocesser och behov av tjänsteleverans.

Inom varje kundsegment klassas jobben utifrån hur komplicerade de är. Ett jobb som är mindre komplicerat berör normalt bara ett tjänstesortiment och ingen projektledning, medan ett jobb som är medelkomplicerat kan kräva mer än ett tjänstesortiment, med projektledning och flera besök på platsen. Komplicerade jobb har vanligtvis högre ordervärde och kräver flera tjänstesortiment, flera tekniker och att man använder underentreprenörer.

Kundsegmentering utifrån säljprocesser och metod för tjänsteleverans skapar möjligheter och bidrar till att öppna upp den fulla marknadspotentialen. Våra kundfokuserade tjänsteleveranser gör att vi kan utforska våra kunders behov närmare.

Eftersom vi strävar efter att bli en komplett tjänsteleverantör kan det öppna för möjligheter att erbjuda tjänster för skadebegränsning och andra konsulttjänster.

KUNDBAS

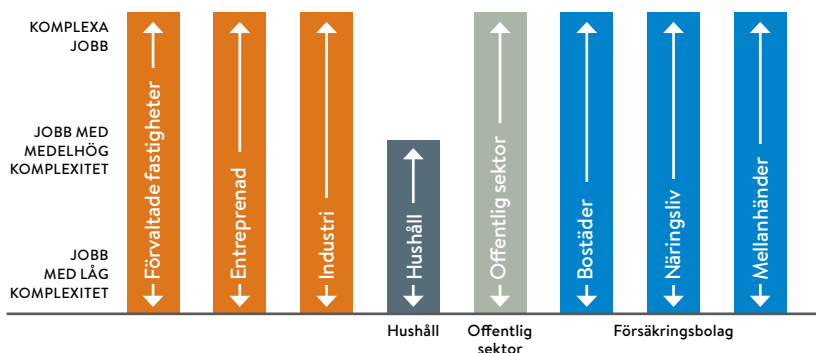
Polygons kundbas består till stor del av trygga och stabila försäkringsbolag. Starka kundrelationer stärks ytterligare genom integrering av IT-system. Vi är i mycket liten utsträckning beroende av enstaka kunder. Under 2014 ökade vår försäljning till de tio största kunderna med 23 procent.

Utöver våra huvudsakliga kundsegment samarbetar vi också med branschorganisationer. Vår ambition är att vara ledande i branschen genom att driva på för kvalitetsstandarder och verka för bättre villkor för vår personal, bättre affärsetik och miljöinitiativ. Vi uppmuntrar till deltagande i branschorganisationer på alla våra marknader, och i Danmark innehar vi ordförandeskapet i sammanslutningen av företag inom begränsning av egendomsskador.

NÅGRA AV VÅRA KUNDER

Vi är stolta över att vara förstahandsleverantör till många välkända företag som AXA, Gjensidige, Gothaer, If, OP, Sparkassen Versicherung och WKB Versicherungen.

KUNDSEGMENT



Vi har delat in våra kunder i segment utifrån hur lika deras säljprocesser och behov av tjänsteleverans är. Inom varje kundsegment klassas jobben utifrån hur komplicerade de är.

Våra tjänster och lösningar

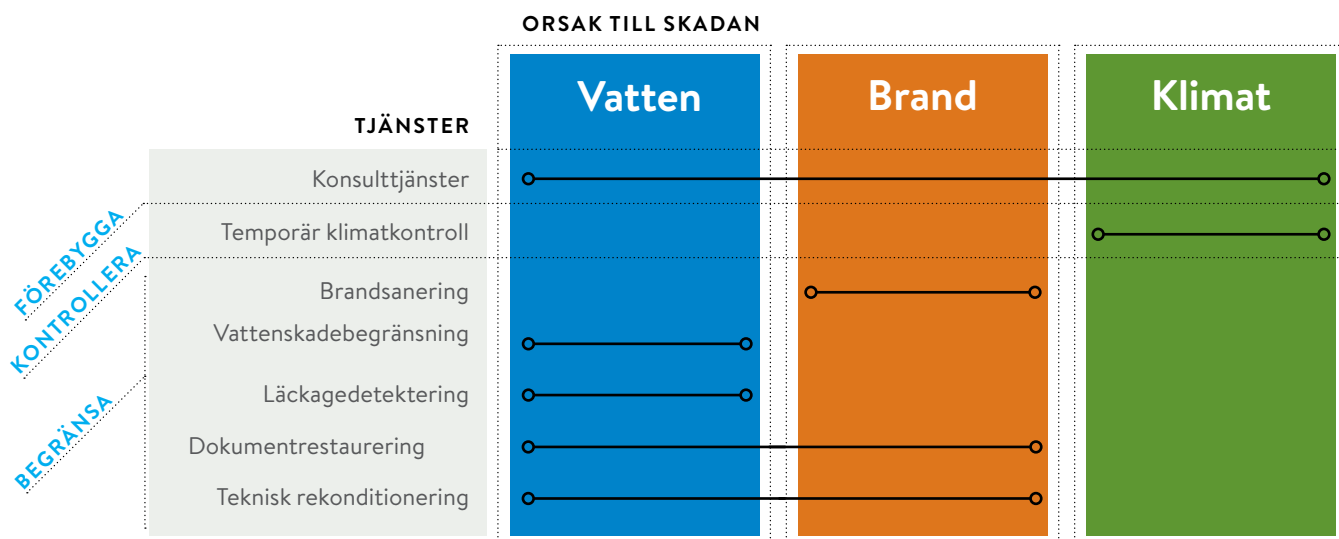
Polygon erbjuder ett komplett sortiment av tjänster inom skadebegränsning och temporär klimatkontroll. Vi åtar oss varje år fler än 250 000 uppdrag där vi hjälper människor och företag att återgå till det normala efter skador orsakade av ogynnsamma händelser.

Vi fokuserar på att begränsa och förebygga egendomsskador, vilket i regel är mer kostnadseffektivt och miljömässigt hållbart än att återuppföra. Uppdragen varierar i ordervärde mellan omkring 200 euro till komplicerade jobb på över två miljoner euro. Skadebegränsningsuppdrag tar i genomsnitt tio veckor att slutföra. Vår verksamhet är komplex. Vi ska se till att varje enskild kund får del av vårt

expertkunnande och vi ska upprätthålla enhetliga tjänsteleveranser inom många uppdrag som pågår samtidigt.

Våra tjänster kategoriseras utifrån orsaken till skadan – vatten, brand eller klimat – och i vilket skede de sätts in: förebyggande före en incident, kontroll under en viss tidsperiod eller begränsning efter en incident. Vårt stora utbud av olika tjänster varierar beroende på land och marknadens behov.

För att stärka vår operativa spetskompetens håller vi regelbundna möten för alla tjänsteområdena där företrädare från alla länder deltar. Vid dessa genomgångar delar vi med oss av innovationer, projekt och nya produkter och diskuterar hur man kan standardisera och förbättra våra metoder så att vi kan jobba gränsöverskridande. Dessa möten utgör en viktig del av utbytet av best practice.





De kunskaper och insikter vi får i vårt dagliga arbete stimulerar vår utveckling och säkerställer att vi aktivt utformar och levererar innovativa lösningar för att möta våra kunders behov. Genom utbildning och genom att dela kunskap över gränserna kan vi standardisera och förbättra våra metoder.

Vatten

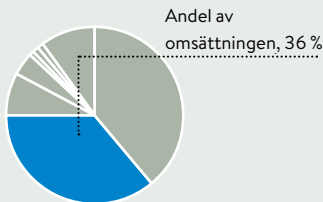
Vattenskador kan ha flera orsaker, till exempel översvämning, häftiga regn, stormar eller vattenledningsproblem som orsakas av frusna eller läckande rör. När vi kallas till en skadeplats är vår första uppgift att göra en bedömning av egendomsskadan och se över behovet av åtgärder för att begränsa skadorna.





Vattenskadebegränsning

VATTENSKADEBEGRÄNSNING



VÅRA TJÄNSTER FÖR VATTENSKADEBEGRÄNSNING:

- Kravhantering
- Specialiserade vattentjänster
- Larmrespons
- Skadebedömning
- Fjärrvideo
- Rivning
- Torkning
- Mögelbekämpning

24h

Polygon har ett beredskapslager med avfuktare, fläktar och annan utrustning i Holland som inom 24 timmar kan sättas in var som helst i Europa.

Tjänsterna som erbjuds inom ramen för vattenskadebegränsning kan bestå i att först pumpa bort kvarvarande vatten eller avlägsna möbler och annan värdefull egendom för att undvika ytterligare skador. När vi väl har begränsat skadan kan vi starta torkprocessen. Oftast används relativt vanlig, energieffektiv tork- och avfuktningssutrustning, men i slutändan är det faktorer som sammansättningen av de material som ska torkas, luftflöden och fukthalter som styr vårt tillvägagångssätt. Ibland krävs andra metoder, som värmemattor på golven eller värmestavar som förs in i väggen.

När egendomen väl är torr tar Polygon, i vissa fall, ansvar för att återställa objektet. Det kan handla om att byta vägg- och golvmaterial eller att återuppbygga inredning.

När större incidenter inträffar som påverkar stora geografiska områden har Polygon ett beredskapslager med avfuktare, fläktar och annan utrustning i Holland som inom 24 timmar kan sättas in var som helst i Europa. Vårt lager är unikt och gör att vi kan åta oss större jobb, eftersom vi har den utrustning som krävs lätt tillgänglig.

Polygon är väl rustat för större internationella katastrofer. Vi kan med kort varsel sätta in mobila kontor, utrustning och personal på en katastrofplats.

Fjärrövervakning är en effektiv teknik som gör att vi fortlöpande kan mäta temperatur, relativ luftfuktighet, fukthalt och koldioxidnivåer och kontrollera värdena via en webbportal. Det kan ge kortare torktider och färre besök på plats, samtidigt som kunden hålls bättre informerad.

Kundkrav i Sverige fick oss att under 2014 ta fram en energieffektiv tork med lägre koldioxidavtryck än standardtorkar, lägre elkostnader och snabbare torkprestanda.

Polygon utformade och konstruerade torken, som tillverkades av en underentreprenör. Pilotprojektet i Sverige har nu implementerats på flera modeller, med syftet att exportera produkten. Mer energieffektiv teknik är också något som beaktas när ny utrustning utvecklas och köps in.

2014 uppgav Världshälsoorganisationen att antalet rapporterade väderrelaterade naturkatastrofer globalt har mer än tredubblats sedan 60-talet. Stigande havsnivåer och allt mer extrema väderhändelser kommer att fortsätta att förstöra hem, sjukvårdsanläggningar och andra centrala funktioner.

Källa: WHO, Climate Change and Health, Fact Sheet 266, augusti 2014



Snabb hjälp i Münster

Natten mellan den 27 och 28 juli 2014 föll under loppet av sju timmar rekordstora mängder regn i området i och kring Münster i Tyskland. Nederbördsvolymen på 292 liter per kvadratmeter ledde till omfattande skador och närmare tusen nödsamtal till Polygon. En omedelbar reaktion krävdes, vilket innefattade att på ett effektivt sätt samordna inkommande jobb, ta in extra tekniker och snabbt bedöma och sätta in extra utrustning.

Polygon fick in nästan 400 uppdrag. Alla samtal dirigerades till Polygons kundtjänst i Olpe. 30 personer hanterade upp till 60 samtal per minut under översvämningen. För att kunna utföra uppdragen krävdes ytterligare personal. Därför hämtades personal in från andra delar av Tyskland. Kritiska dagar fanns upp till fem gånger så många tekniker tillgängliga.

Med 60 filialer i Tyskland står Polygon väl rustat i fråga om personal och utrustning för att agera snabbt i händelse av katastrof. I fallet med översvämningarna i Münster införskaffades snabbt de 1 000 torkar som behövdes och transporterades ut från centrallagret.

Polygons styrka i krissituationer med stora förluster särskiljer oss från våra konkurrenter. Vi har kapacitet att reagera direkt på många samtida jobb, så att husägare och företag kan återgå till det normala mycket snabbare.

Brand

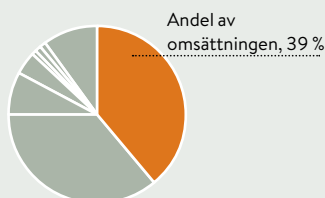


Bränder kan ha många orsaker, men tenderar att uppstå främst under vintermånaderna, till följd av slutna miljöer och ökad användning av uppvärmning. Polygons roll vid brandskador är både att sanera efter branden och att begränsa de sekundära effekterna. Det kan röra sig om rökskador, oxidering/korrosion och vattensskador till följd av brandbekämpningen.



Brandsanering

BRANDSANERING



BLAND VÅRA TJÄNSTER FÖR BRANDSANERING KAN NÄMNAS:

- Flyttning
- Transport
- Innehållshantering
- Rengöring
- Förvaring
- Avlägsna kol och sot
- Rengöring med ultraljud
- Neutralisering av dålig lukt
- Korrosionskontroll
- Fjärrövervakning
- Återställning av egendom och innehåll
- Teknisk rekonditionering

Att sanera en brandplats innefattar att röja undan aska och skräp och rädda vad som räddas kan. I vissa fall upptäcks ytterligare vattenskador, vilket leder till en torkprocess och kanske ett återställningsjobb för att byta ut skadade ytskikt och konstruktioner.

Stora brandsaneringsjobb kan kräva att vi jobbar gränsöverskridande och delar kunskap och utrustning med andra enheter inom Polygon. Polygon har ett centrum med spetskompetens i Olpe i Tyskland för teknisk rekonditionering av brandskadad utrustning och maskiner. Läs mer på sidan 33. Vi använder ofta underentreprenörer för brandsaneringsuppdrag, men vi strävar alltid efter att själva fungera som projektledare.

Polygon står dessutom väl rustat för att ta på sig jobb i andra länder, liksom på fartyg och oljeplattformar. Vi har utbildningsintyg för att jobba offshore i dessa mycket speciella miljöer.

Om asbestpartiklar påträffas bland skräpet efter en brand stänger vi av

platsen för att skydda både omgivande miljö och vår personal. Sådana förhållanden kräver specialbehandling av materialet, skyddskläder och filtrering av luften. Polygon undersöker möjligheterna i biogasbranschen. På grund av den stora brandrisken eller när en incident har inträffat kräver biogasturbiner regelbunden rengöring. Det kräver specialistkunnskap som vi kan erbjuda. Under 2014 kvalificerade Polygon sig enligt IPC (Institute for Printed Circuits), en internationell standard för teknisk rengöring av kretskort. IPC-standarden är ackrediterad av American National Standards Institute (ANSI) och är den mest strikta processen för hur kretskort ska återställas till ursprungligt skick efter en brandskada. Polygon Tyskland har infört standarden fullt ut och vi skriver nya rutiner för att införa den i resten av koncernen. Detta är ett exempel på vår ambition att eftersträva spetskompetens och att ständigt utveckla vår verksamhet.

En brand och därpå följande rökskador kan vara förödande. När vi sanerar brandskadad egendom garanterar vi att byggnader, maskiner och inventarier blir fria från all kontaminering, som rök och sot, som orsakats av incidenten.



A person wearing a full-body white protective suit, a respirator mask, and yellow gloves is using a high-pressure water spray gun. They are standing in a room with dark, damaged walls and a white door in the background. The spray gun is pointed upwards towards the ceiling.

Återställning av hus i Norge

När en takbrand orsakade svåra skador på ett flerbostadshus i Kolbotn i Norge fanns Polygon på plats samma dag som branden var släckt. Fyravåningshuset innehöll 23 lägenheter, varav två totalförstördes av själva eldsvådan. Övriga lägenheter påverkades i olika grad av det vatten som användes för att släcka branden, antingen direkt eller till följd av läckage till underliggande våningar.

Uppdraget omfattade alla delar av brandsanering: röja upp från skräp efter branden, begränsa vattenskadorna i samtliga lägenheter samt mögelbekämpning på de ställen där fukten fått fäste. Antalet hemlösa personer gjorde jobbet än mer komplicerat. Många människor berördes,

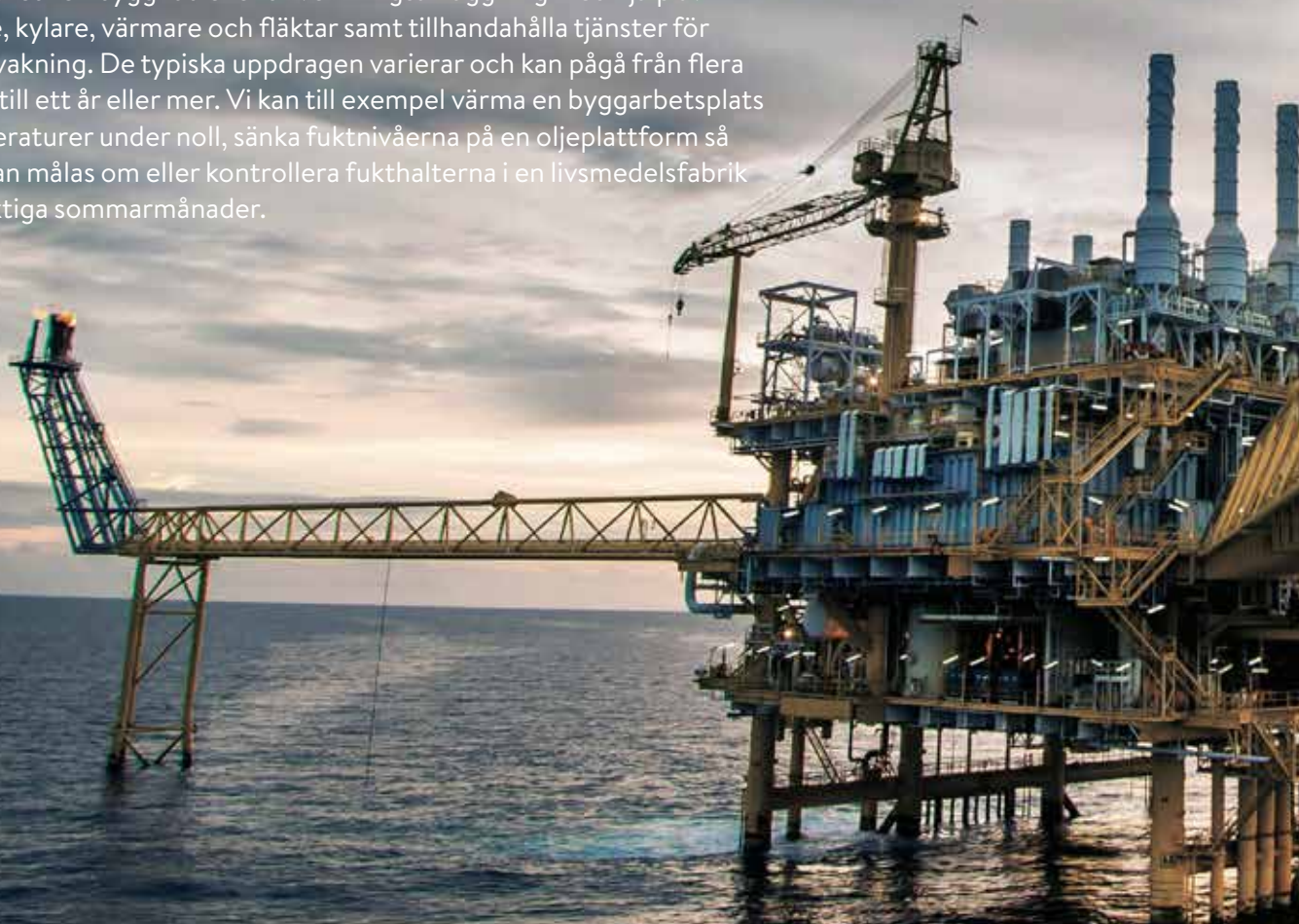
eftersom alla hyresgäster måste flytta ut ur byggnaden medan återställningsarbetet pågick.

Vi visste att vi skulle behöva 3-4 månader för att slutföra uppdraget, så det krävdes kommunikation, empati, effektiv projektledning och styrning av våra processer för att undvika förse- ningar och göra så att alla kunde flytta tillbaka hem.

Vi är en betrodd partner till försäkringsbolagen, eftersom vi kan ta fullt ansvar för ett uppdrag. I det här fallet utförde vi själva allt återställningsarbete efter skadorna och hyrde in ett utom- stående labbföretag för att utföra mögeltesten. Det är viktigt för oss att hela tiden under ett projekt föra en positiv dialog med slutkunderna, eftersom nöjda boende ger nöjda kunder.

Klimat

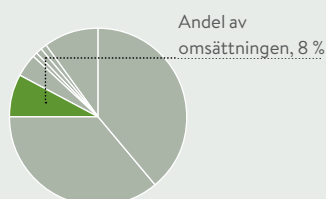
Våra klimatlösningar inbegriper att kontrollera temperatur eller luftfuktighet i en byggnad eller tillverkningsanläggning med hjälp av avfuktare, kylare, värmare och fläktar samt tillhandahålla tjänster för fjärrövervakning. De typiska uppdragen varierar och kan pågå från flera månader till ett år eller mer. Vi kan till exempel värma en byggarbetsplats vid temperaturer under noll, sänka fuktnivåerna på en oljeplattform så att den kan målas om eller kontrollera fukthalterna i en livsmedelsfabrik under fuktiga sommarmånader.





Temporär klimatkontroll

TEMPORÄR KLIMATKONTROLL



BLAND VÅRA TJÄNSTER FÖR TEMPORÄR KLIMATKONTROLL FINNS:

- Avfuktning
- Luftbefuktning
- Luftkonditionering
- Uppvärmning
- Luftutsug
- HEPA-filtrering
- Kylvatten
- Total klimatstyrning
- Fjärrövervakning
- Dimensionering av utrustning
- Projektteknik

När man behöver justera fukthalt eller temperatur i en anläggning krävs det att man sätter in rätt klimatstyrningsutrustning för att uppnå önskade förhållanden. För det krävs det omfattande kunskaper i byggnadskonstruktion, luftflödets dynamik, ventilationskrav, inverkan av takhöjd och ventilationsluckor samt effekten av temperatur och fukthalter utomhus.

Att inte lyckas kontrollera miljöfaktorer kan bli mycket kostsamt för kunden och vi gör därför kontinuerliga mätningar och uppföljningar för att säkerställa att rätt förhållanden upprätthålls. Våra kunder inom livsmedelsbranschen måste till exempel undvika överkondensering för att deras anläggningar ska uppfylla tillsynsbestämmelserna.

Måleriföretag kan inte ytbehandla metallytor om rost har börjat bildas och våra klienter inom byggbranschen riskerar förseningar om byggarbetsplatser är för kalla eller för fuktiga.

Våra lösningar kan, tillsammans med rätt utrustning, hantera fukthalter, kontrollera temperaturer och filtrera luft med kontinuerlig övervakning. Fjärrövervakning är en tjänst som efterfrågas allt mer. Polygon kan erbjuda kunden kontinuerlig information och diagram över avfuktarens prestanda och klimathållning. Vi kan erbjuda kunden både trygghet och kvalitet genom att installera larmsystem som varnar vid stigande fukthalter.

Vi ökar användningen av självförsörjande enheter där generatorer är inbyggda i avfuktarna. Sådana enheter används särskilt i USA, där ständig elförsörjning inte är möjlig i avlägset belägna områden. Vi sätter också in enheter som kräver mindre el för att fungera.

GLOBAL KUNDBAS

Polygons kundbas för temporär klimatkontroll finns över hela världen och spannar över allt från Fortune 500-företag till småföretagare. Polygon har levererat lösningar för temporär klimatkontroll till ett antal större och prestigefyllda kunder, som Hewlett-Packard, Mortensen Construction, Ore-Ida Foods och Turner Construction. Inom energisektorn har vi slutfört uppdrag vid flera kärnkraftsanläggningar och har ett pågående projekt med Duke Energy.

Polygons många tidigare framgångar med att hantera komplexa uppdrag i komplexa miljöer är vår konkurrensfördel när det gäller att tillhandahålla lösningar för temporär klimatkontroll.

AeroJet Rocketdyne behövde validera ett material som används vid tillverkning av en raketmotor för fast bränsle. För att uppfylla sin kunds stränga krav tog de kontakt med Polygon för att skapa och upprätthålla vissa temperatur- och fukthaltsförhållanden under provningsfasen. Det inbegrep extremt höga och låga temperaturer.

Under bygget av ett sju våningar högt sjukhus i USA fick vi uppdraget att avlägsna fukt. Vi valde i samråd med kunden att använda ett överskott av processånga som energikälla för att både avfukta och värma hela anläggningen. Denna lösning gjorde att byggföretaget fick betydligt lägre kostnader för propan.

Även offshore-branschen förlitar sig på Polygons klimatlösningar. När en ledande brittisk leverantör av tjänster till energibranschen fick i uppdrag att blästra och måla oljeplattformen Britannia i Nordsjön, visste projektcheferna att ett viktigt villkor enligt kontraktet skulle vara att tillhandahålla ATEX-certifierad avfuktning utrustning. Polygon var den enda leverantören i Storbritannien som kunde leverera sådan utrustning.

2014 presenterade Polygon Norge den första avfuktare som klarar de stränga NORSOK-kraven för att få användas på oljeplattformar till havs. Dessa standarder är världens strängaste, vilket skapar möjligheter på världsmarknaden. Den modifierade avfuktaren är mycket kompakt, vilket gör den enklare och mer kostnadseffektiv att transportera till och flytta omkring på en oljeplattform. Kunden hyr enheten av Polygon, medan vi tillhandahåller expertkunnskap, service och support.



Torrt under hela byggprocessen

I en av Stockholms norra förorter växer ett helt nytt bostadsområde fram där det tidigare har legat en militär och civil flygplats. När området är klart kommer det att omfatta fler än 5 000 nya bostäder, företag, butiker och skolor. I mer än ett år ansvarade Polygon för klimatkontroll under bygget av ett byggnadskomplex med 246 lägenheter, kallat Segelflyget. Projektet var ett fullserviceavtal med kunden Mecon Bygg, från tidigt skede till avslutat projekt januari 2015. Polygon fungerade som både konsult och hade en operativ roll.

Projektet för klimatstyrning under bygget krävde både temporär klimatkontroll (kontrollera fukthalt) och byggtorkning (tillhandahålla värme under byggprocessen).

Hela processen övervakades kontinuerligt med hjälp av olika mätningar. Polygon hjälpte dessutom Mecon Bygg med byggplaneringen så att allt gick smidigt och bygget höll tidsplanen.

Svenska bestämmelser avseende luftfuktighet och fukthalter under byggnation och efter inflyttning i byggnader har blivit allt strängare. Betongkonstruktioner måste exempelvis vara tillräckligt torra innan nästa steg av byggfasen kan inledas, eftersom fukt i byggmaterial kan leda till framtida problem för de boende. Tillsammans med ökad medvetenhet från byggföretagens sida ger dessa krav oss betydande tillväxtmöjligheter. Genom att ta på oss övergripande ansvar för ett projekt hjälper vi våra kunder att hålla tidsplanen – och budgeten.



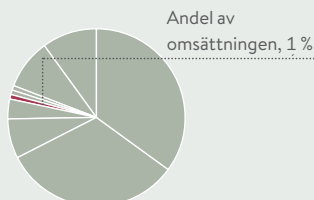
Specialist-tjänster

Vi erbjuder specialisttjänster inom konsulttjänster, teknisk rekonditionering, läckagedetektering och dokumentrestaurering. Dessa tjänster gör att vi kan erbjuda våra kunder totallösningar för förebyggande, kontroll och minimering av egendomsskador.



Konsulttjänster

KONSULTTJÄNSTER



BLAND VÅRA KONSULTTJÄNSTER FINNS:

- Skadeutredning
- Radonundersökning
- Certifiering av gröna byggnader
- Täthetsprovning och termografering
- Byggplanering
- Mätningar
- Kontroll och övervakning
- Avancerade simuleringar av värme- och fukttransport

Våra konsulttjänster inbegriper att hantera och planera för effekter av fukt under en byggnads hela livscykel. Våra byggnadstekniska experter engageras från projekteringsfasen och framåt för att säkerställa att problem som beror på fukt hanteras och reduceras till ett minimum för att effektivt kunna uppföra en byggnad och garantera hållbarheten. Polygons konsulter är certifierade fukt-sakkunniga som kan hjälpa till med fuktskadeutredningar, val av rätt material, råd för en torr byggprocess, utfasning eller åtgärdande av farliga ämnen, fuktsäkring och radondetektering. Fukthantering är en kritisk investering som kan ge betydligt lägre kostnader för egendomsskador i framtiden.

Vi utför skadeutredningar, projektplanering och mätningar för att skapa bättre inomhusmiljöer för fastighetsägare. Mer än 50 procent av byggfelen uppstår redan på ritbordet. Genom att tidigt identifiera riskstrukturer utifrån fuktsynpunkt kan kunden undvika kostsamma senare renoveringar.

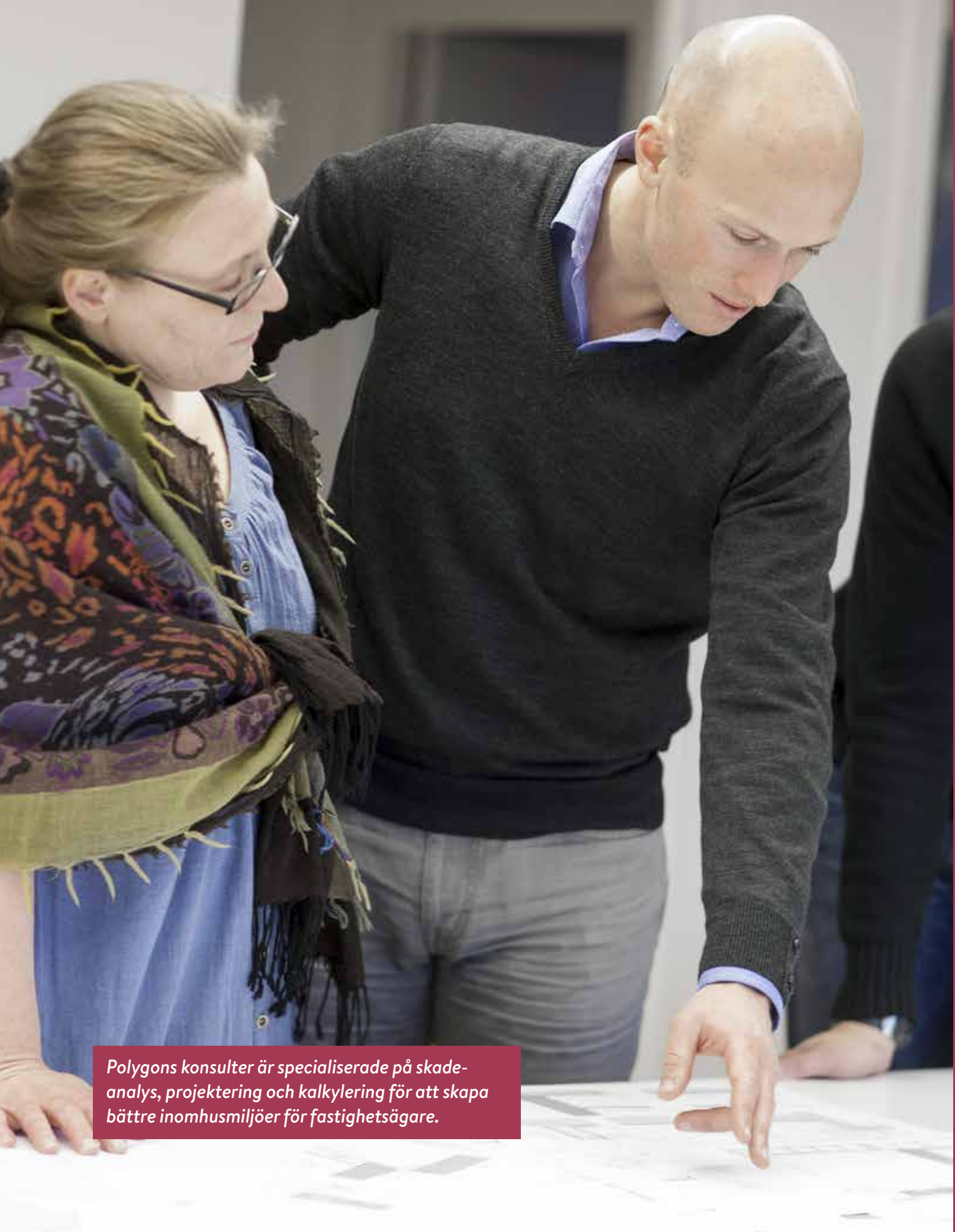
Polygon Consulting har ett fukt-laboratorium som godkänts av Rådet för byggkompetens i Sverige och utrustning för avancerade mätningar av gaser och partiklar.

Vid en skadeutredning fastställer våra konsulter skadans omfattning, analyserar provresultat för att fastställa orsaken och rekommenderar sedan lämpliga åtgärder. Våra konsulttjänster kompletteras av våra tjänster inom vattenskadebegränsning och gör oss till den globala experten på begränsning av skador på egendom.

Polygons konsulttjänster är främst koncentrerade till Sverige, men under 2014 tog vi fram en ny tjänst i Finland, kallad Luftkvalitet inomhus. Den inbegriper undersökning och åtgärdande av inomhusluft genom ingående mätningar, provtagningar, riskbedömning och rekommendationer för korrigering av åtgärder. Utöver att granska luftläckage och ventilation undersöker tjänsterna dessutom utsläpp av mikrober och flyktiga organiska föreningar från material.



Polygon arbetar med hela byggprocessen och kan erbjuda ett totalkoncept med lösningar från projekteringsfas till byggfas.



*Polygons konsulter är specialiserade på skade-
analys, projektering och kalkylering för att skapa
bättre inomhusmiljöer för fastighetsägare.*

A close-up photograph of a man in a workshop. He is wearing safety glasses and large, over-ear headphones. He is focused on his work, using a soldering iron on a circuit board. He is wearing a blue long-sleeved shirt and blue nitrile gloves. The background is blurred, showing an industrial setting.

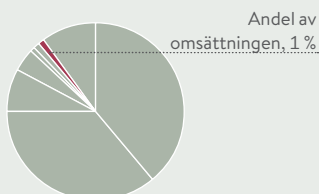
Experter på att återställa värde

När Sumida AG i Obernzell i Tyskland drabbades av skador på sin produktionsanläggning efter allvarliga lokala översvämningar, tog de kontakt med Polygons center för teknisk rekonditionering i Olpe. Polygon stod väl rustat för att hjälpa dem att återuppta sin verksamhet efter så kort tid som fem veckor.

Sumida utvecklar och tillverkar komponenter och hela system för industri- och konsumentelektronik. När vattnet ställt till med kaos vid deras anläggning skickade Polygon en styrka på 170 tekniker plus ett antal underleverantörer för att ta itu med jobbet att återställa både maskiner och själva byggnaden till skicket före incidenten. För att undvika tidskrävande transporter renoverades verktyg, elektroniska komponenter, pressar och en ugn på plats. Polygons snabba respons och återställningstid innebar att följderna för Sumidas verksamhet under omständigheterna blev minimala.

Teknisk rekonditionering

TEKNISK REKONDITIONERING



BLAND VÅRA TJÄNSTER FÖR TEKNISK REKONDITIONERING FINNS:

- Återställning av elektronisk apparatur, verktyg, maskiner och utrustning
- Montering och demontering
- Reparation
- Modernisering
- Förvaring och försäljning
- Konstruktion och utveckling
- Leverans och montering av reservdelar

I Olpe, inte långt från staden Köln i västra Tyskland, har Polygon ett centrum med spetskompetens för teknisk rekonditionering av vatten- eller brandskadad utrustning och maskiner. Teknisk rekonditionering är en mycket specialiserad tjänst som oftast utförs tillsammans med utrustningens tillverkare och enligt stränga kvalitetsriktlinjer. Det innefattar att demontera maskiner – ofta tillverkningsutrustning eller komplicerade instrument – som skadats av brand eller vatten. Brandskador utgör nästan 70 procent av alla fall.

Teknisk rekonditionering kan spara upp till 60 procent av kostnaden för inköp av nya maskiner och dessutom blir avbrottet för verksamheten kortare, eftersom leveranser av ny utrustning medför mycket längre väntetid och kräver att personalen får ny utbildning i hur den används. Den ekonomiska fördelen är ännu större om man beaktar den administrativa belastningen för att anskaffa ersättningsutrustning och kostnaderna för ett längre driftavbrott.

Ett typiskt uppdrag inbegriper fullständig demontering av maskinen, rengöring av alla komponenter, omkalibrering och därefter återmontering – ett precisionsarbete som i varje steg kräver specialistkunskaper och tekniskt kunnande. Dessutom är det av yttersta vikt att dokumentation, mätningar och provning är oerhört noggranna. Kundens förtroende för Polygon är avgörande,

eftersom de föremål som renoveras kan vara mycket värdefulla och det kan krävas att Polygons personal arbetar i kundens lokaler.

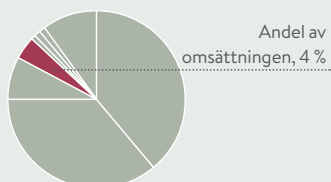
Först skannar vårt tekniska center den skadade utrustningen med hjälp av 3D-teknik för att göra exakta ritningar av produkterna. Därefter demonterar vi utrustningen intill minsta komponent. Nästa steg består av rengöring, med hjälp av metoder som ultraljudsbad, isblästring eller standardkemikalier. Efter rengöring återmonteras utrustningen. Hela processen kräver specialiserad kompetens, personal och maskiner. Renlighetsnivåerna uppfyller branschstandarderna.

Bland typiska uppdrag finns kraftelektronik, datorer och kontorsmaskiner, medicinsk utrustning, telekommunikationsapparatur och elskåp. Genom att jobba direkt tillsammans med tillverkare och distributörer kan vi bättre förstå hur utrustningen är ihopsatt och kan på det sättet arbeta snabbare med att renovera och återmontera den.

Vid det tekniska centret i Olpe finns omkring 45 anställda som ständigt arbetar med projekt för att renovera utrustning, men det finns mer än dubbelt så mycket personal som regelbundet arbetar på plats hos kunder. Olpe-anläggningen åtar sig jobb över hela världen och har med framgång renoverat utrustning och maskiner så långt bort som i Thailand, USA och till och med på ett kryssningsfartyg under pågående kryssning.

Läckagedetektering

LÄCKAGEDETEKTERING



BLAND VÅRA METODER FÖR LÄCKAGEDETEKTERING FINNS:

- Akustisk läcksökning
- Kameraövervakning
- Korrelation
- Endoskopi
- Termografi
- Infrarödkamera
- Spårgas

Vi erbjuder ett utbud av tjänster för läckagedetektering som minskar risker och begränsar skador genom att tillhandahålla exakt detektering utan åverkan där traditionella metoder skulle vara destruktiva eller redan har misslyckats. Ett läckage kan vara omöjligt att upptäcka med blotta ögat, men kan förekomma i exempelvis ett rör, ett tak, ett värmesystem eller en simbassäng. Vi använder flera olika tekniker för att identifiera läckage och minimera skadorna på fastigheten, däribland infraröda kameror, spårgas, rök och tryckluft. Alla reparationer utförs av våra fullt kvalificerade ingenjörer.

Polygon kan hitta, komma åt och bevisa att ett läckage föreligger och kan vid behov göra akuta åtgärder. Polygon kan också detektera luftläckage i bostadsutrymmen genom att använda en lösning med *blower door*-teknik. Det innebär att efter att dörren förseglats skapas ett undertryck i huset och man kan upptäcka var luft läcker ut. Detta exakta och kostnads-effektiva tillvägagångssätt ger en större medvetenhet om energiförbrukningen.

Vi tillämpar ett antal tekniker för att upptäcka läckage i olika situationer, allt från mindre läckor i privata hushållsvattenledningar till läckage i större rörledningssystem. Försäkringsbolag vänder sig ofta till dräneringsföretag för att hitta läckor i utvändiga konstruktioner som uppfarter och uteplatser. I motsats till de traditionella metoderna med grävarbeten i stor skala, använder vi specialutrustning och tekniska expertkunskaper för att snabbt och exakt hitta dolda läckor. Det sparar kunden både tid och pengar.

När läckage upptäcks under eller bakom kaklade ytor i badrum och kök är den uppenbara lösningen ofta att ta bort den kaklade ytan. Våra investeringar i kompetens, teknik och utrustning har lett till utvecklandet av en innovativ tjänst för att avlägsna kakel, som – när den tillämpas i kombination med vår tjänst för läckagedetektering – kan göra processen för att hitta läckage verkligt icke-destruktiv.

ATT FÖREBYGGA ÄR NYCKELN

Alltför många fastigheter drabbas av allvarliga störningar på grund av läckage från skadade rör. Vår tjänst är utformad för att identifiera problemområden innan skadan uppstår och om ett problem uppstår kan vi ge råd om hur man bäst bör göra för att begränsa skadan.

Mindre lämpliga konstruktionsval och/eller bristfälliga entreprenader kan medföra att byggnadsmaterialet bryts ned till följd av fukt. Det leder till obehag, dålig luftkvalitet och högre energiförbrukning. Med hjälp av modern teknik kan vi mäta luftläckage från en byggnad genom att identifiera temperaturskillnader i konstruktionen och kan på så sätt lyfta fram problemområdena.

Om man inte tar hand om takläckor kan de leda till att taket och hela byggnaden skadas. Det driftavbrott som skulle bli följden går att undvika. Vi använder olika metoder för att känna av temperaturskillnader i takmaterialet, identifiera områden med instängd fukt och skadad isolering. Till exempel kan ett tak på 500 kvadratmeter skannas och bedömas på bara fyra timmar.



En bättre kundupplevelse

Direct Line Group (DLG) är Storbritanniens ledande försäkringsbolag för hem och bilar. När de behövde hitta nya sätt att erbjuda tjänster för vatten- och brandskadekrav bestämde de sig för att arbeta med Polygon.

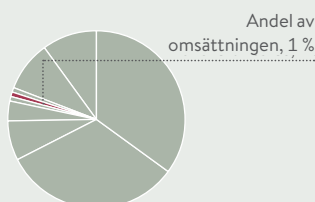
DLG och Polygon startade ett projekt tillsammans för att ta fram ett nytt sätt att jobba med hemförsäkringsskador. Det innebar bland annat användning av direktuppspelad video från försäkringstagares hem, så att Polygons tekniker på plats i realtid kunde visa och diskutera skadekrav med de tekniska specialisterna på DLG:s kontor. Därefter bedömdes alla fall och fördes in i ett särskilt grafiskt verktyg som gjorde

att alla inblandade kunde se samma information och följa hur jobbet fortskred. Förutom att både Polygons tekniker och DLG-teamet lärde sig använda den nya utrustningen, var de tvungna att jobba ihop med hjälp av de nya metoderna. Under de följande 18 månaderna utvecklade Polygon och DLG tillsammans processen och förfinade den.

Fördelarna med att använda dessa nya metoder framstår allt tydligare. Det finns en klar potential för att förbättra kundens upplevelse och minska handläggningstiden för skadekrav, vilket gynnar både DLG och deras försäkringstagare.

Dokumentrestaurering

DOKUMENTRESTAURERING



BLAND VÅRA TJÄNSTER FÖR DOKUMENTRESTAURERING FINNS:

- Tjänster i nödsituationer
- Fullständig projektledning
- Användning av desinficeringsmedel
- Avlägsnande av rök och sot (kol)
- Avlägsnande av dålig lukt
- Återställning av medier och dokument
- Avfuktning och torkning
- Vakuumfrystorkning
- Torkning på plats
- Desinficering mot mikrober
- Skanning
- Kopiering och förvaring
- Konsulttjänster

Varje år utför vi tjänster för att rädda miljontals pappers- och filmbaserade dokument – däribland historiska artefakter, skatte-, sjukvårds- och rättsliga journaler – efter skador orsakade av vatten eller brand. I upp till 90 procent av fallen är skadan vattenrelaterad.

Skadade dokument förstörs snabbt och därför krävs snabba och lämpliga insatser för att hejda nedbrytningsförloppet. Polygon använder de tekniskt mest avancerade processer och utrustning som finns för att möta respektive projekts särskilda behov. Efter att ha tillhandahållit tjänster för dokumentrestaurering i två decennier har vi en hög förståelse för våra kunders behov av minsta möjliga störning och ett strikt fokus på säkerhet. Vi anpassar varje uppdrag efter de skadade dokumentens unika art.

Beroende på dokumentens värde och skadornas omfattning kan våra specialister snabbt identifiera och rekommendera vilken restaureringsmetod som är bäst för ett visst material. Under rätt omständigheter kan man till exempel drastiskt minska tiden och kostnaderna för att restaurera dokument genom att frystorka dem. Det gör också att man inte behöver åtgärda mögel, separera sidor eller använda andra och dyrare korrigerande förfaranden. Våra dokumenttekniker är

väl utbildade i att återställa data och har de senaste kunskaperna om de mest avancerade metoder som finns, som vakuumfrystorkning, snabbinfrysning, desinficering mot mikrober, avlägsnande av dålig lukt eller avstotning.

Alla metoder som används är torra – ingen innehåller vatten eller baseras på vätska – och inbegriper HEPA-vakuum, torra svampar, borstar och torra radergummin för att på ett effektivt sätt ytren-göra, avlägsna skräp och mikrober. Med hjälp av dessa metoder kan våra tekniker snabbt återställa skadade dokument antingen på plats eller – för mer värdefulla föremål – vid en högsäkerhetsanläggning.

Vilka torkningsmetoder som rekommenderas beror på ett antal faktorer som vilken typ av och hur många dokument som ska torkas, vilket skick materialet är i och hur känsligt det är samt kundens behov av att ha tillgång till dem.

Efter utgången av 2014 förvärvade Polygon Harwell Document Restoration Services i Storbritannien, ett familjeägt företag som är specialiserat på att återställa skadade dokument, böcker, fotografier och konst. Genom förvärvet kan Polygon, tillsammans med våra befintliga centra i Tyskland och Nordamerika, erbjuda tjänster för dokumentrestaurering över ett mycket större geografiskt område.





Partnerskap grundat på förtroende

I vårt kunskapsbaserade samhälle utgör hantering och säkrande av fysiska och digitala data en central del av det som bär upp en organisation.

Polygon arbetar tillsammans med flera viktiga klienter i Europa och Nordamerika för att erbjuda tjänster för dokumentrestaurering som inbegriper torkning och rengöring av dokument. Många av våra kunder väljer att inte förvara dokument på sina anläggningar, som kan vara fuktiga eller riskerar att påverkas av vatten, rök, brand eller mögel. Det är då man anlitar Polygon för att restaurera alla slags medier, som böcker, röntgenbilder, pappersdokument eller mikrofilm.

När Polygon får ett samtal från en kund som råkat ut för översvämning eller brand eller om det har uppstått skador på grund av olämplig förvaring, samlar Polygon ett team för

att avlägsna materialet från platsen och göra upp en inventarieförteckning över det. Denna förteckning hjälper kunden på två sätt. Kunden får en bekräftelse på hur många lådor och vilken volym av dokument som avlägsnats från anläggningen och kan identifiera vilka handlingar som är aktiva och inte.

För att förhindra ytterligare skador placeras dokumenten i frysförvaring. Om dokumentrengöring krävs, förs de in i en rengöringskammare där tekniker med hjälp av olika metoder och processer avlägsnar smuts och skräp från papperet. När processen väl är klar placeras dokumenten i nya och rena lådor som märks och förs tillbaka till kundens anläggning.

Vi arbetar också med ett antal olika partners för att erbjuda bildhantering, förvaring eller säker destruktion för att möta våra kunders behov.

Vår personal är nyckeln till vår framgång

Vi är övertygade om att det är våra medarbetare som gör skillnaden i vår verksamhet. Vår affärsfilosofi baseras på en enkel organisation som kännetecknas av en platt struktur, tydliga ansvarsområden, optimal teamstorlek, kundfokus och lokalt decentraliserat entreprenörskap inom ramen för klara globala riktlinjer. Vi förväntar oss att vår personal ska föregå med gott exempel med våra värderingar som vägledande principer.

VÅR PERSONAL GÖR SKILLNADEN

Varje dag möter vi kunder vars egendom skadats. Deras liv har vänts upp och ned och de känner sig sårbara. Därför måste vi arbeta och bete oss på ett sätt som inger dem ny tillförsikt. Våra medarbetare visar äkta empati och ger stöd i kundernas situation och ser till att deras egendom återställs på så kort tid som möjligt.

Polygons framgång är i hög grad beroende av medarbetarnas engagemang och prestationer och på förmågan att möta förändringar. Våra medarbetare är engagerade i sitt arbete och sätter en ära i att hjälpa andra människor.

Vårt ansvar inbegriper arbetsmiljö, ständigt lärande samt ansvarsfullt företagande. Tack vare vår platta och enkla organisation kan vi snabbt fatta beslut

som gynnar våra kunder. De kan lita på att vi utför vår uppgift på ett effektivt sätt. Genom att använda best practice, standardiserade rutiner och strukturerade processer kan vi locka, utveckla och behålla de bästa medarbetarna. Polygon har 2 912 anställda i 13 länder.

LOCKA OCH BEHÅLLA DE BÄSTA MEDARBETARNA

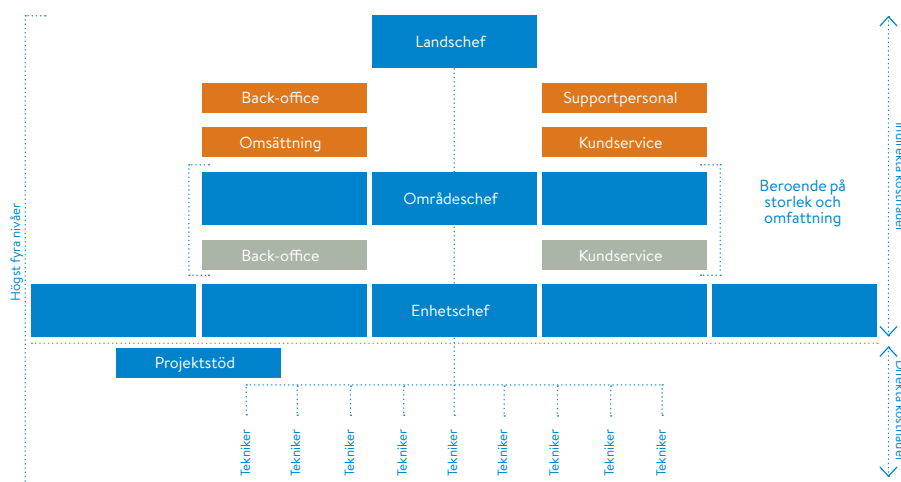
Polygon vill vara en eftertraktad arbetsgivare och uppfattas som en attraktiv arbetsplats. Vi strävar ständigt efter att skapa ett positivt arbetsklimat för att över tid kunna bygga upp vårt varumärke som arbetsgivare. Under 2014 införde vi strukturerade avslutssamtal, vilket gör att respektive land kan samla in data och analysera skälen till att medarbetarna slutar.

I USA minskade personalomsättningen med mer än 50 procent – en best practice som sprids runt om i koncernen efter införandet av ett förbättrat introduktionsprogram.

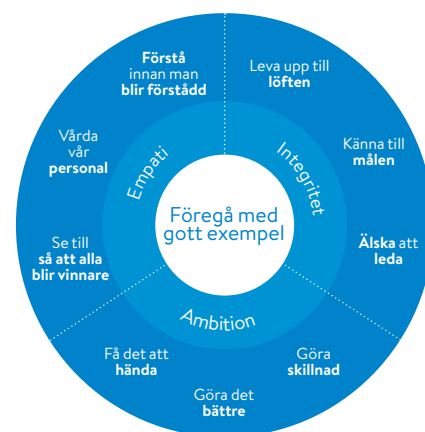
MÄTNING AV ARBETSKLIMAT

Polygons personalundersökning är en årlig enkät som genomförs sedan 2012 och som skickas ut till alla anställda i alla länder. I enkäten ställs frågor om arbetsklimat, ledarskap och engagemang och den utmynnar i en nettoanhängarpöäng (net promoter score, NPS). 2014 års enkät hade den imponerande svarsfrekvensen på 93 procent. Utfallet av Polygons personalenkät ligger till grund för fortlöpande förbättring av arbetsklimat, ansvarsfullt företagande, ledarskap, lagarbete, effektivitet, motivation och resultatstyrning.

EN ENKEL ORGANISATION



FÖREGÅ MED GOTT EXEMPEL



Alla team följer upp sina resultat genom att gå igenom nuvarande situation, fastställa mål och sedan ställa upp teaminriktade handlingsplaner.

Index för personaltillfredsställelse förbättrades i koncernen som helhet jämfört med föregående år. Det är en stark indikator på teameffektiviteten och omfattar områden som hur ett team jobbar mot sina mål och hur det leds, möjligheten att påverka inom teamet, kompetensutveckling och kommunikation med chefer. Kriterier som målens tydlighet, återkopplingsgrad och åsikterna om Polygons strategiska ledarskap har stigit i flera länder.

Vår kultur är enkel och det ska vara lätt att göra ett bra jobb. Även ledarskapsindex förbättrades väsentligt jämfört med föregående år. Det finns potential för att höja lönsamheten om cheferna får stöd för att upprätthålla eller förbättra sina ledarskapspoäng.

Under 2014 medverkade Polygon också i en korrelationsstudie som anordnades av vår partner Netsurvey. Studien visade på en mycket tydlig koppling mellan arbetsklimat och rörelseresultat, liksom mellan ledarskap och resultat före räntor, skatt och nedskrivningar. Hög teameffektivitet påverkar i hög grad prestationerna, vilket är en förutsättning för vår lönsamhet.

ARBETSMILJÖ

De anställdas välbefinnande är viktigt för Polygon. Vi följer upp sjukfrånvaron i alla länder och från 2014 övervakar vi även arbetsrelaterade skador genom månadsrapportering. Vi använder lokala definitioner av arbetsrelaterade skador. Vi arbetar i farliga miljöer och olyckor händer, men vi tillämpar alla tillgängliga försiktighetsåtgärder.

Under 2014 rapporterades totalt 98 arbetsrelaterade skador i koncernen som helhet.

Genom arbetsmiljöutbildning av all personal är vårt mål att minska antalet incidenter med tio procent per år. Särskilt relevant för vår verksamhet är skyddsutrustning och skyddskläder samt luftfiltrering för att förhindra exponering av farliga ämnen. Vi är också noga med att förhindra spridning av mikrober och potentiellt farliga partiklar till omgivande miljö, genom att använda lämplig luftfiltrering när platser rengörs.

KOMPETENSUTVECKLING

Att utveckla Polygons kompetens är en annan mycket viktig faktor för att trygga hållbar tillväxt för företaget. Genom lokala och centralt inriktade utbildningsprogram utbildar vi vår personal för att höja deras kompetens och kunna åta oss nya och mer utmanande uppdrag. Bland utbildningsinitiativen under 2014 fanns säljutbildning i Nordamerika, ledarskaps- och projektledningsprogram i de flesta länder och fortlöpande teknisk utbildning.

ANSTÄLLDA PER GEOGRAFISKT SEGMENT

Segment	Antal medarbetare	Varav män, %
Centraleuropa	1 519	80
Norden och Storbritannien	1 181	81
Nordamerika	212	77
Totalt	2 912	79

ÅLDERSFÖRDELNING

Ålder	%
< 40	50
41-45	16
46-50	16
51-60	14
61-65	3
> 65	1

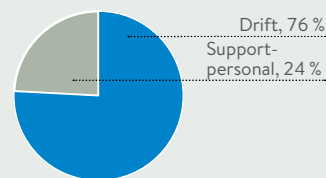


MAIJA LEINONEN

Projektschef för återställning av egendom, Espoo, Finland

– En gammal dam hade fått vattenskador av ett översvämmat avlopp. Trots att jag hade mycket att göra bestämde jag mig för att ta hand om det på en gång. När jag kom dit berättade hon att hon inte sovit på hela natten och jag såg att hon var skräddad. Alla hennes saker var fortfarande kvar i källaren. Jag beslöt att jag inte hade bråttom längre. Jag lade handen på hennes axel och sa att allt skulle ordna sig. När vi hade pratat kände hon sig mycket bättre.

FÖRHÅLLANDE MELLAN DRIFT- OCH SUPPORTPERSONAL



Driva en hållbar verksamhet

Vår kärnverksamhet att återställa skadad egendom bidrar till en bättre miljö genom att vi minskar behovet av att köpa nytt, samtidigt begränsar vi också mängden avfall som går till deponi.

POLYGON OCH MILJÖN

Polygon har utvecklat en rad restaureringstjänster som väsentligt minskar behovet av nytillverkning och den belastning på miljön detta oundvikligen medför i form av kostnader för anskaffning av råmaterial, bearbetning, energiförbrukning och distribution.

Vi har tagit fram innovativa lösningar för att återställa vattenskadade maskiner och fordon som normalt skulle ha behandlats som totalförlust och sålts som skrot. När det gäller el- och IT-utrustning uppnår vi för närvarande en återställningsgrad på över 50 procent och för lätt eller måttligt skadade material är nivån över 96 procent. Bland ytterligare initiativ finns Polygons tjänster för läckagedetektering, som är icke-destruktiva och därför kräver mycket begränsat återställande, samt vårt ExactAire®-system, som är den mest avancerade metoden som finns för att övervaka effektiviteten på utrustning för temporär klimatkontroll och därigenom ger minimal energiförbrukning.

Till följd av kundkrav i Sverige tog vi fram en energieffektiv tork med lägre koldioxidavtryck än standardtorkar, vilket ger lägre elkostnader och snabbare torkprestanda. Polygon utformade och konstruerade torken, som tillverkades av en underentreprenör. Pilotprojektet i Sverige under 2014 har nu breddats till fler modeller och syftet är att exportera dem. Mer energieffektiv teknik är också något som beaktas när ny utrustning utvecklas och köps in.

Polygons ackreditering enligt ISO 14001 är en bekräftelse på vårt långsiktiga åtagande för hållbar skadehantering, minsta möjliga föroreningar samt mindre

energiförbrukning och avfall. Områden som vi ständigt söker förbättra är avfallshandtering och att minska vårt koldioxidavtryck. I Storbritannien har vi genomfört ett initiativ som kallas Lightfoot, där föraren av ett fordon får feedback om sina körvanor. Tack vare initiativet har koldioxidutsläppen minskat med fem procent och målet är att nå en minskning med tio procent. Lokala försök har genomförts för att mäta, övervaka och sortera avfall och för att förbättra ruttplaneringen med hjälp av GPS. Vårt syfte är att implementera best practice från framgångsrika lokala försök runt om i koncernen.

FÖRETAGETS STYRNING

Under 2014 uppdaterades vår uppförandekod och kommunicerades till alla medarbetare i koncernen. I den redogörs tydligt för vad som utgör lämpligt beteende vid kontakt med kunder, anställda, underentreprenörer och andra intressenter. Integritet är ett av Polygons kärnvärden. Våra kunder ska känna sig säkra på att vi agerar i deras bästa intresse för att uppfylla deras behov. Det är också viktigt att våra underentreprenörer är fullt medvetna om och agerar efter vår uppförandekod.

Uppförandekoden kommuniceras på en mängd sätt. Den sprids på lokala språk till alla medarbetare, diskuteras på teammöten och ingår som en del av introduktionsprogrammet för nyanställda. Förståelse och anammande följs upp i den årliga personalenkäten. För att säkra ett effektivt genomförande av uppförandekoden inrättades 2014 en integritetslinje, eller "visselblåsarfunktion".

Med hjälp av denna kan anställda anonymt rapportera eventuella frågor som rör brott mot etiska regler eller policy.

Under 2014 utvecklades ett webb-baserat verktyg i syfte att utbilda alla medarbetare i regelefterlevnad och lämpligt beteende vid kontakt med kunder och leverantörer. Alla anställda inom ledningen eller med befattningar som inbegriper kundkontakt och inköp måste genomgå utbildningen under 2015. Under 2014 fokuserades på åtgärder som gällde företagets styrning, bland annat tydligare riktlinjer rörande bekämpning av korruption och konkurrensbegränsning.



Uppförandekoden kan laddas ned
<http://www.polygongroup.com/about-us/csr/>



Mätning för framsteg

Den finansiella modellen i en decentraliserad organisation måste vara tillräckligt enkel för att de med ansvar för vinst och förlust själva ska kunna fungera som granskare. Utöver att vara enkel och tydlig måste modellen mäta rätt parametrar, nämligen de faktorer som den ansvariga personen kan påverka.

Det betyder i praktiken att Polygons enhetschefer inte inkluderar landleddningskostnader i sina egna resultaträkningar. Den indirekta kostnaden på enhetsnivå är fasta kostnader för att leda enheten, utan centrala påslag. Arbete och material utgör direkta projektkostnader. För att hantera vinst och förlust är det viktigt att rapporter utarbetas vid månadens slut och att det är lätt att få tillgång till informationen. Grunden för vår framgång är en tydlig struktur, vilket också är en viktig faktor i Polygonmodellen.

Polygons verksamhet är lokal till sin natur, eftersom projekt utförs på de faktiska anläggningarna eller i bostäder. Men stora kunder vill ha en partner på nationell nivå och Polygon är en av huvudaktörerna. Vi har omkring 300 depåer, vilket gör att vi kan serva stora kunder och samtidigt verka lokalt. Beroende på storlek är en depå en egen resultatenhet eller bildar en sådan tillsammans med andra depåer. Denna enhet är den lägsta ansvarsnivån för vinst och förlust i Polygons finansiella modell. Vi kan på denna nivå följa vinst och förlust, utestående kundfordringar och rörelsedata med koppling till respektive projekt, inkluderat användningen av tekniker, inköp från underentreprenörer och kostnader för maskiner som lånas från vårt centrallager.

Det är oerhört viktigt att kombinera finansiella data med annan kvalitativ information som graden av kundnöjdhet. De utgör kritiska komponenter i många av våra ramavtal.

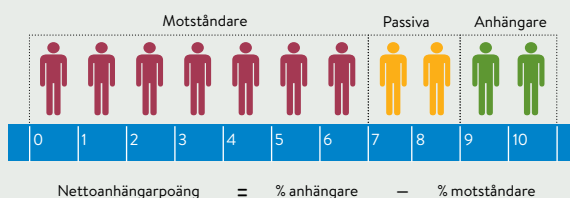
Vi övervakar också utvecklingen för olika tjänster. Viktiga frågor är om vi investerar i tjänster som ger sund avkastning och om vi borde investera mer eller mindre i vissa tjänster. Strukturerade mätningar ger värdefulla indata.

Dessutom följer vi de anställdas tillfredsställelse och har noterat en tydlig korrelation mellan anställdas engagemang och positivt ekonomiskt resultat.

Vissa kvantitativa mätningar görs varje månad och andra görs varje kvartal i anslutning till budgetprocessen. Alla mätningar svarar mot en plan eller budget och jämförs med förra årets resultat. En enkel struktur och rationella

mätningar ger våra linjechefer verktyg för att inte bara se sina resultat, utan även förstå vad som driver deras resultat, så att de kan agera därefter. Vi har på så sätt skapat en struktur som ger lokal kontroll.

KUNDNÖJDHET



Net Promoter Score (NPS) är procentandelen ambassadörer minus procentandelen kritiker multiplicerat med 100. NPS kan variera mellan -100 och +100. Poäng över noll anses positivt och en NPS på mer än 50 är utmärkt. Polygons NPS steg från 31 år 2013 till 38 år 2014.

91,5

Vårt mål är att ha minst 95 procent nöjda slutkunder. Vi ligger för närvarande på en nivå över 91,5 procent och trenden är fortsatt positiv.

ANSTÄLLDAS TILLFREDSSTÄLLELSE

Anställdas tillfredsställelse	2014	2013	2012	2011
Svarsfrekvens, %	93	90	73	79
Index för personaltillfredsställelse (ESI)	87	81	82	81
Ledarskapsindex (LSI)	71	69	70	69

MÄTA FÖR FRAMSTEG

Verksamhetens resultat					Kundprestanda			Anställdas prestationer	
Portföljutveckling			Bruttomarginal		Kontanter	Processkvalitet		Anställdas tillfredsställelse	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Nyförsäljning			Jobbvärde		Indirekta kostnader	Kundnytta		Personalstyrka	

RESULTATINDIKATORER

Vi använder tio olika indikatorer för att mäta våra framsteg. De mäter verksamhetens resultat, men även kundprestanda och medarbetarnas prestationer:

Nyförsäljning är ett mått på vårt säljresultat som innefattar att få in nya kunder, utvidga till nya områden samt säljkårens effektivitet.

Portföljutveckling handlar om att följa upp vår organiska tillväxt. Vi följer om trenden går åt rätt håll och hur vår marknadsandel hos större kunder utvecklas.

Jobbvärde övervakar genomsnittligt värde för enskilda jobb. Det innefattar faktorer som prisökningar, försäljning av extratjänster och att undvika intäktsläckage.

Bruttomarginal mäter effektivitet och lönsamhet i vår leverans av tjänster.

Indirekt kostnad är ett mått på hur effektiv vår struktur är på att leverera tjänster – från den lägsta vinst-och-förlustnivån i organisationen och upp till koncernnivå.

Kontanter är ett förenklat sätt att se på vår balansräkning med inriktning på kundfordringar. Här beaktas antalet utestående såldagar. Ansvar för kundfordringar ligger helt hos de lokala resultatenheterna.

Kundnöjdhet mäter hur nöjda våra kunder är med det arbete vi utför.

Processkvalitet avser nivån för kreditfakturer. Genom att mäta processkvaliteten får vi en tydlig indikation på våra prestationer gentemot kunder.

Personalstyrka är ett mått på om anställda stannar kvar och på intern effektivitet.

Personaltillfredsställelse följs upp med hjälp av omfattande personalenkäter varje år.

Koncernledning



ERIK-JAN JANSEN

VD och koncernchef

Född 1965

Kom till Polygon: 2014

Bakgrund: COO Europe, Securitas Group, flera internationella uppdrag inom hotellbranschen

Utbildning: Kandidatexamen i företags-ekonomi från Hotel Management School i Maastricht, Nederländerna



MATS NORBERG

Chief Financial Officer

Född 1959

Kom till Polygon: 2013

Bakgrund: CFO för Norden, Baltikum och Schweiz hos Dahl International/ Saint Gobain, CFO hos Aftonbladet

Utbildning: Magisterexamen i företags-ekonomi från Uppsala universitet



JONAS GRANATH

Vice President Commercial

Född 1976

Kom till Polygon: 2014

Bakgrund: Ledande befattningar hos IL Recycling Poland, Exportrådet

Utbildning: M.Sc. i national- och företags-ekonomi från Handelshögskolan i Stockholm och St. Gallens universitet



RICHARD NELLÉUS

Vice ordförande Human Resources

Född 1964

Kom till Polygon: 2008 (Munters)

Bakgrund: Watson Whyatt, Front Capital Systems, Microsoft Nordic and Baltics

Utbildning: Kandidatexamen i personal-administration från Stockholms universitet



TIM KING

Vice President Operations

Född 1973

Kom till Polygon: 2013

Bakgrund: Associate Principle McKinsey & Co., landschef TechnoServe Tanzania

Utbildning: Kandidatexamen i handel och kandidatexamen juridik från University of New South Wales, MBA (INSEAD)

LANDSCHEFER

Österrike Christian Kohl

Belgien Carla Slaets

Kanada Fabio Bernardo

Danmark Peter Haugaard

Finland Hermann Rajamäki

Frankrike Julien Meyniel

Tyskland Andreas Weber, ersatte René Just som lämnade företaget i april 2015

Nederländerna Marlies van der Meulen

Nordamerika Mark Murphy, ersatte John Campanelli som lämnade företaget i maj 2015

Norge Kai Andersen

Singapore LY Ang

Sverige Thomas Perman

Storbritannien Jeremy Sykes

Styrelse



LUC HENDRIKS

Styrelsens ordförande

Styrelseledamot sedan 2015

Medborgarskap: nederländsk

Ledande branschexpert, West Park Management Services

Andra styrelseroller: Bakgrund från Europart och Papyrus: Ledande branschexpert hos Triton, Executive Director för Brambles, verkställande befattningar hos General Electric



TORBJÖRN TORELL

Styrelseledamot sedan 2011

Medborgarskap: svensk

VD för Svevia.

Bakgrund: VD för Bravida och Scandiaconsult



JONAS SAMUELSSON

Styrelseledamot sedan 2010

Medborgarskap: svensk

Executive Vice President Electrolux

Bakgrund: VD för Munters



PER AGEBÄCK

Styrelseledamot sedan 2010

Medborgarskap: svensk

Investeringsrådgivare,

Triton Advisers (Sweden) AB

Bakgrund: Managementkonsult hos McKinsey & Company

Lämnade styrelsen under 2014:

Thorbjørn Graarud

Magnus Lindquist

Michael Dill

Nadia Meier-Kirner

Sammanfattning av förvaltningsberättelsen

RÄKENSKAPSÅRET 2014

Koncernens försäljning uppgick till EUR 419,1 miljoner (423,4) för räkenskapsåret och rörelseförlusten uppgick till EUR 1,1 miljoner (1,3). Rörelseresultat före avskrivningar och engångskostnader (justerat resultat före räntor, skatt och nedskrivningar) uppgick till EUR 11,8 miljoner (14,4). Rörelseresultatet belastades med engångskostnader uppgående till EUR 7,2 miljoner (9,6).

MEUR	2014	2013
Rörelseresultat	-1,1	-1,3
Avskrivningar av immateriella anläggningstillgångar	5,7	6,1
Engångskostnader	7,2	9,6
Justerat resultat före räntor, skatt och nedskrivningar	11,8	14,4
Marginal för resultat före räntor, skatt och nedskrivningar	2,8 %	3,4 %
Avskrivningar	8,8	10,0
Justerat rörelseresultat före räntor, skatter, nedskrivningar och avskrivningar	20,6	24,4
Marginal för rörelseresultat före räntor, skatter, nedskrivningar och avskrivningar	4,9 %	5,8 %

Engångskostnader avser främst förändringar av ledningen och omstrukturering av servicedepåer. För 2013 avser det även överskott från försäljning av byggnader och nedskrivning av IT-system.

Koncernen förvärvade under året ett företag i Österrike och inga avyttringar gjordes.

Resultaträkning och balansräkning har förändrats sedan delårsrapporten för fjärde kvartalet 2014 publicerades den 24 februari 2015, på grund av försämrade marginal för ett pågående projekt i USA. Det har påverkat rörelseresultatet negativt med EUR 1,9 miljoner, men har inte påverkat kassaflödet från löpande verksamhet negativt.

FINANSIERING OCH LIKVIDITET

Koncernens tidigare bankfinansiering ersattes i april 2014 av en prioriterad säkrad obligation med rörlig ränta på EUR 120 miljoner som förfaller 2019 och tillämpar en rörlig ränta beräknad på 500 räntepunkter på tremånaders EURIBOR.

Likvida medel uppgick till EUR 21,5 miljoner (15,8) per den 31 december 2014. Kassaflödet från rörelsen 2014 uppgick till EUR 10,0 miljoner (28,1). Den betydande skillnaden för kassaflödet från rörelsen mellan 2014 och 2013 är att hänföra till den förbättring av rörelsekapitalet som uppkom under 2013.

INVESTERINGAR

Koncernens kapitalkostnader för fastigheter, anläggningar och utrustning uppgick till EUR 9,2 miljoner (8,0). Dessutom har koncernen vidareutvecklat sina affärssystem för EUR 2,7 miljoner (1,5). Summa avskrivningar under perioden uppgick till EUR 14,5 miljoner (16,1), varav EUR 8,8 miljoner (10,0) avser materiella anläggningstillgångar och EUR 5,7 miljoner (6,1) immateriella anläggningstillgångar.

Avskrivning av immateriella anläggningstillgångar avser främst eftersläpande order och kundrelationer i förening med förvärv och avskrivning av balanserade kostnader för utveckling av koncernens affärssystem. Under året skrevs materiella anläggningstillgångar ned med ett bokfört värde på EUR 0,5 miljoner.

ANSTÄLLDA

Genomsnittligt antal anställda i koncernen uppgick under räkenskapsåret 2014 till 2 912 (2 743).

Fullständig årsredovisning och koncernredovisning för räkenskapsåret 2014 återfinns på Polygons webbplats: www.polygongroup.com.

KONCERNRESULTATRÄKNING

Tusental euro	2014	2013
Försäljning av tjänster	419 106	423 361
Försäljningskostnader	-319 502	-323 360
Bruttoresultat	99 604	100 001
Försäljnings- och distributionskostnader	-92 424	-92 512
Övriga rörelseintäkter	1 785	1 578
Övriga rörelsekostnader	-10 062	-10 373
Rörelseresultat	-1 098	-1 306
Finansiella intäkter	238	175
Finansiella kostnader	-11 763	-12 570
Resultat före skatt från kvarvarande verksamhet	-12 622	-13 701
Inkomstskatt	2 100	3 206
Årets nettointäkt	-10 522	-10 495

FÖRSÄLJNING PER GEOGRAFISKT SEGMENT

Tusental euro	Helår 2014	2013
Norden och Storbritannien	133 152	129 770
Centraleuropa	247 999	254 177
Nordamerika	37 955	39 414
Delat	-181	-89
Totalt	419 106	423 361

KONCERNBALANSRÄKNING

Tusental euro	2014	2013
TILLGÅNGAR		
Anläggningstillgångar		
Goodwill	102 588	100 961
Övriga immateriella anläggningstillgångar	53 772	56 610
Fastigheter, anläggningar och utrustning	27 103	27 298
Uppskjuten skatt	22 777	19 914
Summa anläggningstillgångar	206 240	204 783
Omsättningstillgångar		
Pågående arbeten	16 498	12 422
Kundreskontra	67 705	68 657
Fordringar hos moderbolag	71	-
Kortfristiga skattefordringar	668	789
Övriga kortfristiga finansiella tillgångar	2 018	1 373
Förutbetalda kostnader	4 068	3 737
Likvida medel och likvida tillgångar	21 509	15 789
Summa omsättningstillgångar	112 537	102 767
SUMMA TILLGÅNGAR	318 777	307 550
SKULDER OCH EGET KAPITAL		
Eget kapital		
Emitterat aktiekapital	58	6
Övrigt tillskjutet kapital	6 771	6 771
Övriga kapitalreserver	-267	-897
Balanserade vinstmedel	34 789	47 014
Eget kapital hänförligt till moderbolagets ägare	41 351	52 894
Minoritetsintressen	1 094	1 024
Summa eget kapital	42 445	53 918
Långfristiga skulder		
Avsättningar för ersättningar efter avslutad anställning	5 546	4 653
Övriga avsättningar	307	527
Uppskjutna skatteskulder	23 921	24 928
Räntebärande långfristiga skulder	175 397	146 308
Summa långfristiga skulder	205 171	176 416
Kortfristiga skulder		
Förskott från kunder	159	346
Avsättningar för ersättningar efter avslutad anställning	78	242
Övriga avsättningar	775	867
Leverantörsskulder	34 168	33 923
Räntebärande kortfristiga skulder	-	9 637
Övriga skulder	10 642	10 913
Upplupna kostnader	24 570	20 349
Kortfristig inkomstskatteskuld	769	939
Summa kortfristiga skulder	71 161	77 216
SUMMA SKULDER OCH EGET KAPITAL	318 777	307 550

KONCERNENS KASSAFLÖDESANALYS

Tusental euro	2014	2013
Löpande verksamhet		
Inkomst före skatt	-1 098	-1 306
Justeringar för andra poster än likvida medel före skatt	15 319	19 612
Erhållna finansiella intäkter	238	152
Betald inkomstskatt	-1 452	-1 463
Kassaflöde från löpande verksamhet före förändringar i rörelsekapital	13 008	16 995
Kassaflöde från förändringar i rörelsekapital:		
Förändring av fordringar från verksamheten	537	4 648
Förändringar av pågående arbeten	-3 929	6 658
Förändring av skulder från verksamheten	359	-186
Kassaflöde från löpande verksamhet	9 975	28 115
Investeringsverksamhet		
Förvärv av ett dotterbolag, netto förvärvade likvida medel	-524	-200
Anskaffning av fastigheter, anläggningar och utrustning	-9 180	-6 492
Anskaffning av immateriella anläggningstillgångar	-2 696	-1 554
Försäljning av anläggningstillgångar	467	1 870
Nettokassaflöde från investeringsverksamheten	-11 933	-6 376
Kassaflöde från finansieringsverksamheten		
Ny upplåning	120 000	16 000
Återbetalning av lån	-103 963	-9 285
Utnyttjad checkkredit	-	-13 364
Utdelning till minoritetsintressen	-66	-322
Betalda finansiella kostnader	-7 697	-8 083
Nettokassaflöde från finansieringsverksamheten	8 274	-15 054
Årets kassaflöde	6 315	6 685
Likvida medel och likvida tillgångar, ingående balans	15 789	10 396
Omräkningsdifferenser på likvida medel	-596	-1 292
Likvida medel och likvida tillgångar, utgående balans	21 509	15 789





HUVUDKONTOR

Polygon International AB
Sveavägen 9, 3tr | 111 57 Stockholm, Sverige
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 (nederländska)
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

Rypevang 5, 3450 Allerød, Danmark
Tel: +45 48 13 13 53
www.polygongroup.com/dk

FINLAND

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

FRANKRIKE

Carré d'Ivry, Bâtiment H, 26, rue Robert Witzitz,
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