

Nr 3 September | 2008

Sodexo Nyhetsbrev

Service i världsklass för
Nordens bästa ledare s. 2

VD HAR ORDET

I mångt och mycket är hösten en nystart. Skolorna börjar, staden vaknar till liv efter sommaresemestern och våra kunder kommer tillbaka till jobbet. För oss på Sodexo innebär just den här hösten ännu mer av en nystart än vanligt. Vi har ett nytt namn, en ny logotyp och en ny varumärkesstrategi som stärker och stöttar vårt företags fortsatta utveckling mot att bli ett ledande service management-företag. Ett företag som tar ett helhetsgrepp om våra kunders servicebehov. Vi samordnar, driver, hittar synergier och utvecklar kringtjänsterna och ger våra kunder friheten att fokusera på sin kärnverksamhet.

Före sommaren samlades våra 400 chefer på en ledarkonferens för att sätta kursen för vårt arbete framöver. Målet vi satt upp är att bli bäst i vår bransch och vi tycker att vi redan är på god väg.

Vi har ett starkt koncept, kompetenta och engagerade medarbetare, bra ledare och en tydlig vision. Nu vässar vi vår organisation och vårt erbjudande inom service management ytterligare och hoppas att ännu fler får upp ögonen för det som kunder som IFL Kämpasten och Stockholms läns landsting redan vet. Att vi kan erbjuda kostnadsbesparingar, flexibilitet och besvärsfrihet – en service i världsklass.

Trevlig läsning!



Med vänlig hälsning,
MIKAEL CARLZON, VD Sodexo AB



Foto: Martin Redbark

Service i världsklass för Nordens bästa ledare

På IFL Kämpasten får deltagarna i IFLs ledar- och affärsutvecklingsprogram utbildning av absolut toppklass. Sedan Sodexo tog över driften av kursgårdens hotell- och restaurangverksamhet vid årsskiftet ligger mat och hotellservice inte långt efter.

IFL vid Handelshögskolan i Stockholm rankas som ett av Europas främsta institut för avancerad ledar- och affärsutveckling. En stor del av utbildningstiden tillbringas institutets kursdeltagare på kursgården IFL Kämpasten vid Mälaren väster om Sigtuna. Sedan årsskiftet drivs hotell- och restaurangverksamheten av Sodexo, med målsättningen att erbjuda service i världsklass.

– Vistelsen på kursgården är en mycket viktig del av den totala upplevelsen eftersom våra deltagare bor här under ganska långa perioder, säger Margareta Axelsson, VD på Kämpasten. Vi måste ständigt se till att vi överträffar deras förväntningar.

Därför var det viktigt att hitta en entreprenör som kunde utveckla miljön på Kämpasten. En långsiktig partner som "hand i hand" med oss kan hitta nya lösningar för att skapa en trevlig och överraskande vistelse.

Johanna Langer, Sodexos platschef på Kämpasten, har med sin bakgrund som destinationsutvecklare många tankar kring hur servicen kan bli ännu bättre.

– Det centrala för oss är att skapa en service som förstärker den goda lärandemiljön, säger hon. Det gäller allt från gästbemötandet, ljussättning av lokalerna till vad vi serverar på tallriken.

Under våren har Johanna Langer och hennes medarbetare arbetat med gästenkäter, djupintervjuer och "kundkort" för att få fram vad just IFL Kämpastens gäster uppskattar och önskar mest.

– Kundkort är helt enkelt små kort som delats ut till slumpvis utvalda deltagare som sedan burit dem med sig under vistelsen och antecknat både stort och smått. Det har visat sig vara ett utmärkt sätt att ta pulsen på deras intryck och förväntningar. På så sätt är även kursdeltagarna med och utvecklar verksamheten, fortsätter Johanna Langer.

Tillsammans har IFL Kämpasten och Sodexo arbetat fram vad man vill att kursgården ska vara om tio år. Samtidigt betonar båda att förändringarna måste få komma successivt. Entreprenörbytet har tagit sin tid och det gäller att skapa en stadig och trygg grund för kommande förändringar, menar Margareta Axelsson.

– För oss handlar det i första hand om att utveckla något som redan fungerar bra och då är det de små stegen som räknas. Att bjuda på överraskningar i vardagen, något som Sodexo har uttryckt på ett för oss nytt sätt. Men också med klara signaler om att vi ska genomföra det här tillsammans i en öppen och ödmjuk dialog.

Rätt tjänster till rätt kostnad

De flesta upphandlingar av kringtjänster börjar med att beställaren upprättar ett förfrågningsunderlag som ett antal leverantörer får besvara. Men hur gör man som beställare när man inte riktigt vet vad man behöver eller vilket pris som är rimligt att betala? Med Sodexos FM Analys blir både behoven och kostnaderna tydliga – enkelt och effektivt.

Att upprätta ett förfrågningsunderlag för upphandling av kringtjänster är inte en helt enkel uppgift. Likväl är det ett viktigt arbete för att den flexibilitet och de kostnadsbesparingar man önskar sig ska bli verklighet.

– Många underlag är mycket tydliga vad gäller krav och uppgifter om volymer och liknande, säger Jakob Faergemann, säljansvarig och affärsutvecklare på Sodexo. Andra är mer svårtydda och kan sakna väsentliga uppgifter för att leverantören ska kunna besvara dem korrekt.

– Ofta grundar sig problematiken i att beställarorganisationen inte alltid vet vad de vill ha levererat, eller kanske saknar delar av informationen, fortsätter han.

Därför erbjuder Sodexo en annan lösning. Med FM Analys hjälper Sodexo kunden att ta fram vilka behov som finns, vilka krav som ska ställas och vilka effektiviseringar och kostnadsbesparingar som förväntas. Enkelt förklarar en FM Analys ett processororienterat arbetssätt där Sodexo tillsammans med kunden kartlägger kundens befintliga lösningar och kostnader för serviceorganisationen. Därefter gör Sodexo en analys och lämnar förslag på effektiviseringar och förbättringar. Processen bygger på ett nära samarbete med kunden under hela analystiden vilket innebär att det inte behöver upprättas något förfrågningsunderlag.

– Vid kartläggningen kan det ibland uppstå problem när kunden inte alltid vet vad de interna servicetjänsterna kostar, eller vad de egentligen bör kosta, fortsätter Jakob Faergemann. Våra interna nyckeltal och analys för FM-tjänster är ett stöd för att överbrygga de svårigheterna. Vidare blir fördelarna med en extern servicepartner som svarar för ledning, samordning och utveckling av tjänsterna tydliga under arbetets gång. Analysen redovisar även hur mycket tid som frigörs för kundorganisationen, tid som istället kan läggas på den egna kärnverksamheten.

Fördelarna med att arbeta tillsammans med en leverantör för att arbeta fram lösningar för försörjningen av servicetjänsterna är många. Exempel är tydliga gränsdragningar, en klar kostnadsbild och god framförhållning för implementeringen av lösningen.

– De främsta fördelarna med detta arbetssätt är att vi arbetar nära kunden under hela analysprocessen och tillsammans tar fram ett förslag som stödjer kärnverksamheten på bästa sätt, säger Jakob Faergemann. Det främjar ett långsiktigt partnerskap där eventuella otydligheter klaras upp snabbare och effektivare. Genom att vi inte behöver upprätta något förfrågningsunderlag sparar vi också pengar åt kunden.



Morgana byter namn till Farsta Strand Hotel

Hotell- och konferensanläggningen Morgana byter nu namn till Farsta Strand Hotel & Conference. Inför namnbytet har anläggningen fått en rejäl uppfräschning. Samtliga 68 hotellrum har renoverats och fått en helt ny inredning.

– Det är verkligen ett lyft för hela anläggningen, säger Sten Wikmar, enhetschef på nya Farsta Strand Hotel & Conference. Namnet andas att vi geografiskt finns i Stockholms absoluta närhet. Det är positivt med tanke på att vi får fler och fler internationella gäster som besöker oss.



FAKTA

- Farsta Strand Hotel & Conference erbjuder 68 hotellrum och 24 möteslokaler och drivs av Sodexo Konferens
- I den största lokalen finns kapacitet för 130 personer.
- Samtliga hotellgäster har fri tillgång till bastu, solarium, gym och gruppträningspass.
- www.farsta-strand.se

Ny fiskpolicy enligt Världsnaturfondens guide

Nu tas all rödlistad fisk bort från Sodexos måltids-erbjudanden. Allt enligt Världsnaturfonden WWFs rekommendationer. Torsk, rödspätta och andra utrotningshotade fiskar försvinner helt från menyn i hela landet.

– Vi vill visa att vi som ledande företag inom branschen tar utfiskningen av haven på allvar, säger Annette Linderoth på Sodexo. I vår nya fiskpolicy följer vi Världsnaturfondens riktlinjer. Men det handlar inte om att ta bort fisk helt från menyn utan erbjuda måltids-gästen nyttig och rätt fisk, som inte är rödlistad.

Det är Världsnaturfonden WWFs konsumentguide för fisk och skaldjur som ligger till grund för den nya nationella fiskpolicy. Enligt guiden delas fisk och skaldjur in i tre olika kategorier:

– **Rött ljus** för fisk som absolut inte bör köpas då de är utrotningshotade, överfiskade och/eller utsatta för allvarliga miljöhot; exempelvis rödspätta, torsk, tunga, ål, marulk, hajar, rockor och hälleflundra.

– **Gult ljus** för arter som inte är akut hotade av överfiskning men som man ska vara försiktig med. Exempel är makrill, odlad icke miljömärkt lax, öring, röding, sik, tonfisk, nordost-asiatisk torsk och pangasius.

– **Grönt ljus** för fiskarter som kan ätas med gott samvete såsom kravmärkt lax, gädda, gös, sill, strömming och abborre.

– Vi är inne i ett paradigmskifte beträffande fisk och skaldjur i vår matlagning, fortsätter Annette Linderoth, produktchef inom måltidsservice. Många slutkonsumenter är inte medvetna om vilka arter som är utrotningshotade. Vi hoppas att vi med vår nya fiskpolicy blir en god förebild i branschen.



FAKTA

Nya fiskpolicyn gäller för Sodexos alla måltids-erbjudanden på konferens, restauranger, äldreomsorg, skolor, barnomsorg och matsalar över hela Sverige, omfattningsvis ca 270 uppdrag. Varje restaurang erbjuder information för att upplysa matgäster om vad som är rätt och god fisk.



Bättre och snabbare hjälpmedelsservice!

I hård konkurrens kammade Sodexo hem upphandlingen gällande utprovning, service och distribution av hjälpmedel i norra Stockholm, för Stockholms läns landsting. Sodexo ansvarar för att brukaren får de hjälpmedel som behövs enligt landstingets regelverk. Systematiskt kvalitetsarbete är ett måste och pågår ständigt inom verksamheten.

– För oss är det en stor framgång att vi har fått gehör för vårt kvalitetsarbete och leveranssäkerhet, säger Thomas Pettersson, regionchef för Hjälpmedelsservice. Uppdraget har även utökats med ett helt nytt produktområde, de medicintekniska behandlingsmedlen.

Sedan 2003, när Sodexo fick sitt första uppdrag för Stockholms läns landsting, har verksamheten utvecklats i en positiv riktning. För brukarna av hjälpmedel som t ex rollatorer, rullstolar och sängar har det inneburit en förbättrad service och en leveranstid på 5–20 dagar, beroende på sortiment.

FAKTA

- Hjälpmedelsservice inrymmer både kontor, lagerhållning, verkstäder och utprovningsrum.
- Sodexos hjälpmedelkonsulter håller nära kontakt med 1000-tals förskrivare och ett hundratal vårdcentraler och sjukhus.
- Varje dag får Sodexo ca 300 beställningar från förskrivarna.
- Ca 300–400 ordrar per dag skickas med Sodexos lastbilar.
- 2006 blev Hjälpmedelsservice ISO-certifierade enligt ISO14001.

SoFresh nu till sjukhusen

I april 2009 kommer Sodexo att tillaga ca 4 500 måltider varje dag till de stora sjukhusen runt om i Stockholm och Södertälje. En nyhet för patienterna är måltidskonceptet SoFresh, som erbjuder en 20-rättersmeny att välja från.

– Vi är oerhört stolta över att vi vunnit den här måltidsupphandlingen, säger Inger Lagerquist, regionchef inom Sodexo. Vi har verkligen satsat på att utveckla ett slagkraftigt måltidskoncept för sjukhus och byggt ett av Nordens modernaste produktionskök, med högt ställda matsäkerhetskrav och kapacitet för att laga 10 000 matportioner per dag.

Matkonceptet SoFresh bidrar med en ny smakupplevelse för patienterna som kan välja bland ett 20-tal rätter à la carte. Enportionsrätten tillagas under ett par minuter i mikrovågsugn, i direkt anslutning till servering. Nyttan är att patienterna får ökad valfrihet och möjlighet att äta sina måltider när som helst på dygnet.



FAKTA

Uppdraget omfattar driften av KS-restaurangen och Café Entré vid Thorax Kliniken, restaurang Fontänen vid Danderyd Sjukhus, personalrestaurangen vid Södertälje Sjukhus samt restaurang 61:an i Huddinge.

FLERA NYA KUNDER

Naturhistoriska riksmuseet, måltidsservice, Stockholm
Staffanstorps kommun, städsservice
Getinge Sterilization, städsservice, Halmstad,
Carlanderska Sjukhuset, måltidsservice, Göteborg

Bra mat på jobbet

Bra mat på jobbet påverkar säkerhet, trivsel, arbetsförmåga och hälsa. Livsmedelsverket fick i uppdrag av regeringen att ta fram råd för att öka möjligheten för arbetsgivare, arbetstagare, fackliga organisationer, myndigheter och livsmedelsbranschen att verka för bra matvanor på arbetsplatsen.

Råden visar på de möjligheter som arbetsledning, medarbetare och andra intressenter har att påverka måltidssituationen på arbetsplatsen. I rapporten framhålls ett antal punkter som extra viktiga:

Tid och plats

Tillräckligt med tid ska avsättas för att äta och koppla av. Man bör gärna ha minst 45 minuters rast för att i lugn och ro inta sin måltid. Att arbeta in lunchrasten för att gå hem tidigare kan i längden innebära ökad stress och att kvaliteten på måltidsintaget försämras. Det är också viktigt att det finns en avgränsad och ostörd plats att sitta och äta på.

Många och välbalanserade alternativ

Enligt de svenska näringsrekommendationerna ska 25–35 % av det totala energiintaget tillgodoses under lunchen. Det betyder att lunchen bör ligga på 500–1 000 kcal, beroende på vilken typ av arbete man har. Det ska därför finnas goda möjligheter till välbalanserad mat och dryck vid raster och pauser. Man kan själv göra ett bra vägval genom att:

- Äta mycket frukt och grönt, gärna 500 gram om dagen.
- Välja nyckelhålsmärkta luncher och livsmedel.
- Äta fisk ofta, gärna tre gånger i veckan.
- Äta bröd till varje måltid, gärna fullkornsbröd.
- Ta hjälp av tallriksmodellen för att få bra balans i måltiden.
- Röra på dig varje dag. Fysisk aktivitet ökar ditt energibehov och skapar större utrymme för ditt ätande.
- Begränsa intaget av godis, snacks, glass, bakverk, sötade drycker, öl, vin och sprit som ger mycket kalorier, men lite näring.

Mer än bara lunch

Mat på jobbet behöver inte nödvändigtvis innebära lunch. Det kan vara en utmaning för arbetsplatser med skiftarbete och

rörligt arbete att kunna erbjuda bra möjligheter till mat och dryck. Det är dock viktigt att i så stor utsträckning som möjligt erbjuda flexibla alternativ, till exempel ett hälsosamt utbud i varuautomater, anpassade öppettider i restaurangen och tillräckligt med tid för att ta en paus och fylla på energin.

Information

Bra mat på jobbet handlar om att utbilda, ge kunskap samt uppmuntra till smarta matval. Hälsoinspiratörer och friskvårdsombud blir allt viktigare på arbetsplatsen och utgör en del i det strategiska arbetet för förbättrad livsstil och hälsa. Om inte särskilda ombud finns, kan skyddsombudet vara den som informerar i mat- och hälsofrågor. Företagets ledning har också stora möjligheter att påverka. Ett sätt är att lyfta frågan om mat på arbetsplatsen i speciella policier eller diskutera med personalen hur de upplever möjligheterna till bra matval.

Vad kan Sodexo som leverantör göra?

Eftersom vi driver personalrestauranger kan vi på olika sätt bidra till att våra gäster får rätt förutsättningar för bra mat på jobbet. Vissa faktorer har vi själva stort inflytande över, medan vi i andra fall kan försöka påverka våra uppdragsgivare i rätt riktning, säger Annette Linderöth, produktchef inom måltidsservice.

Sodexo kan som leverantör se till att erbjuda flera hälsosamma alternativ, gynna hälsosam mat med hjälp av prisättning och arbeta med ett varierat utbud både i våra restauranger och varuautomater.

– Vi kan också på olika sätt i restaurangen informera om hälsosam mat samt erbjuda föreläsningar och utställningar tillsammans med våra kostekonomer och dietister. Utöver det kommer vi med ytterligare förslag till våra uppdragsgivare, till exempel på hur investeringar i restaurangmiljön ger ökad trivsel, säger Annette.

Sodexokock tävlar för Sverige i OS

Det svenska kocklandslaget är världens mest framgångsrika kocklandslag med två raka OS-guld. Sodexos egen kock Hans Höglund, ansvarig för gäst-matsalen på Rosenbad, är en av de nio svenska kockar som deltar i Culinary Olympics i Tyskland 14–23 oktober.

Det är när OS-deltagarna i Peking tävlat färdigt och åkt hem som det blågula OS-laget i matlagning tränar som intensivast. Ambitionen är klar – att ta hem det tredje raka OS-guldet – och allt måste sitta perfekt under tävlingsdagarna i tyska Erfurt.

– Vi ska göra allt vi kan för att försvara guldet, men det blir tufft. Norge är definitivt farliga och Schweiz och Kanada är också väldigt duktiga, säger Hans Höglund i en paus mellan träningspassen.

Nytt tema varje gång

Inför varje OS i matlagning väljer lagen ett specifikt tema. Senaste gången, år 2004, var det svenska temat Carl von Linné.

– Årets tema är hemligt fram till den visning vi kommer att ha på NK den 18 september, säger Hans Höglund. Men jag kan säga att det är ett jättebra tema som ytterligare stärkts och lyfts till nya höjder genom vårt samarbete med olika designers som tagit fram uppläggningsfat och dekorationer till uppvägningsbordet.

Utseendet på maten är minst lika viktigt som smaken när juryn gör sin bedömning. Laget använder både penslar och pincetter för att forma sina gastronomiska konstverk.

Tävlingen består av två grenar; det så kallade "Kalla Bordet" och "Varmköket". Båda grenarna poängsätts av juryn med en högsta möjliga poängssumma på 480. Senast blev det svenska laget Olympiska Mästare 2004 med 443 poäng, medan Schweiz tog andra platsen med 436 poäng och USA kom trea med 428 poäng.

– Hemligheten bakom de svenska framgångarna är sammanhållningen, säger Hans Höglund. Det är oerhört viktigt i ett kök och i en lagtävling av den här kalibern. Dessutom ligger vi i framkant när det gäller råvarorna, som enbart är ekologiska.

Den 18 september visas det "Kalla Bordet" för allmänheten på NK.

Ergonomi – ett måste inom städservice

Sodexos städservice fortsätter att ha ett starkt arbetsmiljöfokus på alla nya produkter som utvecklas.

– Utmaningen ligger i att hitta och testa fram de mest effektiva och skonsamma städmaterialen, säger Thor Franzén, produktchef inom städservice.

Exempel på nya ergonomiska satsningar:

Ultralätt dammvippa

– avlastar arm och handled

Dammvippan är gjord av strutsfjädrar och är betydligt lättare än den traditionella som är gjord i syntet.

Ergosprayer

– skonsamma tryck för handen

Ergonomiskt framtagen sprayflaska för att skona användarens händer och fingrar. Flaskan är dessutom utformad så att den minimerar spraydimma vid användning.

Kranförlängare

– tunga och besvärliga lyft undviks

Enkel lösning för att kunna fylla vatten i hink vid handfat. Genom att fästa kranförlängarens snabbkoppling på den kran som finns till hands är det enkelt att fylla på en hink där det i normala fall innebär tunga lyft.



Sodexo förvärvar "Yachts de Paris" – förstärker sitt lyxerbjudande

Sodexo kan nu erbjuda sina franska kunder kulturkryssningar, stora företagsevenemang, privata mottagningar eller specialanpassade turer på floden Seine. Sodexo i Frankrike har nämligen förvärvat 90 % av aktierna i "Yachts de Paris". Flottan består av åtta yachter i storleksordningen 24–85 meter och kan ta upp till 800 personer.

FAKTA

Genom förvärvet stärker Sodexo sin satsning på högklassiga turisterbjudanden i Paris. I portföljen finns sedan tidigare finns Eiffeltornets mytomspunna restaurang Jules Verne, Bateaux Parisiens, Lido och Roland-Garros.



Nytt och fräscht på en av Europas längsta tågsträckor!

Ett 80-tal nyanställda engageras nu när Sodexo tar över städuppdraget på SJs Norrlandståg, som går mellan Göteborg och Narvik. Det är första gången som Sodexo utför tjänster ombord på tåg vilket innebär en hel del nysatsningar.

– Vi är mycket stolta över att få SJ som kund. Att utföra städning och andra servicetjänster för SJ ligger i linje med våra expensionsplaner. Avtalet innebär att vi utökar vår kompetens och närvaro på en intressant tågsträcka som går genom hela Sverige, berättar Larsgöran Bringhorn, regionchef inom Sodexo.

Inför starten har Sodexo tagit fram en ny städmanual som är direkt anpassad för

tågmarknaden och SJ. Konceptet "rent tåg" berör alla arbetsmoment som utförs under det dagliga arbetet.

– Vårt mål är att vi ska utföra en service-tjänst av hög kvalitet och som ligger i linje med SJs satsningar för att skapa en tågresa som är enkel, bekväm och trygg, avslutar Larsgöran, som ser fram mot en tågtur norrut.



Levande samarbete på Naturhistoriska

I oktober är vi på plats i Naturhistoriska riksmuseet för att driva restaurangen. Både kök och matsal är helt nyrenoverade och det kommer satsas mer på konferensdelen i huset.

– Det här är ett helt nytt uppdrag för oss och det ska bli jätteroligt att få utveckla vårt måltidserbjudande som ska passa både besökare och personal. Restaurangen kommer att följa de teman och utställningar som finns i huset för ett ännu mer levande samarbete, säger Karin Fredriksson, distriktschef inom Sodexo.



Foto: NilsErik Bjorholt/Innovation Norway

FAKTA:

- Tågsträckan mellan Göteborg och Narvik är en av Europas längsta och lockar många äventyrslystna resenärer som vill uppleva det vackra norrländska landskapet.
- Sodexo har personal på plats i Stockholm, Luleå, Umeå och Kiruna. Tågen städas under dagtid för att sedan vara i drift under kväll och natt.