



Test your client's match

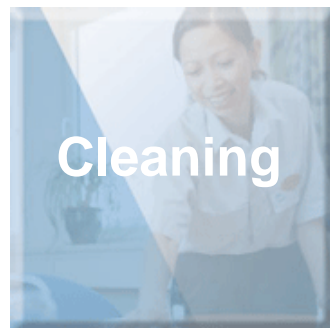
Hoe TestCASE heeft geholpen bij de implementatie van een
nieuwe dienstverlening



Wie is ISS

- Meer dan 475.000 medewerkers in 52 landen
- Nummer 4 van grootste outsourcing bedrijven in Europa en nummer 7 wereldwijd
- Omzet 2008: EUR 9,2 miljard
- Operating margin 2008: 5,9%
- Groei 2008: 8%

ISS House of Facility Services



- Algemene schoonmaak
- Sanitaire diensten
- Special Cleaning Services
- Food Hygiene



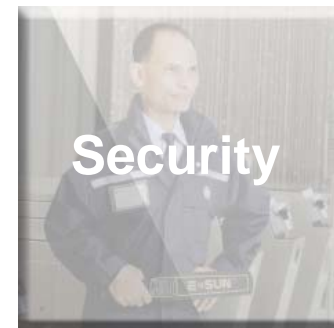
- Reception Services



- Landscaping Services
- Plantscaping
- Pest Control
- Technisch Onderhoud



- Bedrijfscatering
- Vergader- en boardroomservices
- Automaten-voorzieningen
- (In House) partycatering



- Security Services

Aanleiding

- Marktontwikkeling gezondheidszorg
 - Terugtrekkende overheid
 - Aanpassing zorgverzekering
 - Etc.
- Gevolgen
 - Noodzaak tot kostenreductie
 - Efficiency
 - Dicht bij kernactiviteit

Focus Zorgondersteuning

- Ondersteunende zorgwerkzaamheden
- Gastvrouw
- Zorgverlening
- Huishouding



Reactie klant

- Mooi, maar.....
 - Dicht bij patiënt
 - Geen verstand van zorg
 - Efficiënt model
 - Werkt kostenbesparend
- Kostenbesparing is feitelijk aan te tonen
- Emotie is belangrijke dealbreker

Oplossing

- Klant mee laten denken over profiel nieuwe functie
- Kandidaten laten testen op profiel
 - Persoonlijkskenmerken
 - Competenties
- Gebruik TestCASE
 - Onafhankelijk
 - Voor 1 uitleg vatbaar
 - Wensen klant invoegbaar

Resultaat

- 60 kandidaten getest, 15 geschikt bevonden
- Verhoging patiënttevredenheid
- Rendementsverbetering klant
- Nieuwe medewerkers worden gescreend middels TestCASE
- Deelnemers enthousiast over toegenomen zelfkennis
- Neemt onrust omtrent geschiktheid medewerkers weg tijdens offertetrajecten

Einde presentatie

Dank voor uw aandacht