

# ORDINA VOOR MORGEN

Algemene Aandeelhouders Vergadering Ordina N.V.

14 MEI 2008

 **ORDINA**  
CONSULTING | ICT | OUTSOURCING

## REALISATIE STRATEGISCHE DOELEN

2007

Groei in marktaandeel op ons portfolio	Sterke omzetgroei +27% Marktaandeel groeit van 8% naar 9,6%
Focus op belangrijkste groei-markten Finance en Public	Finance + 55% Public + 22%
Vergroten aandeel meerjarige omzet	Aandeel BPO en Application Outsourcing stijgt van 15% naar 18%
Vergroten aandeel offshore voor ICT en Application Outsourcing	Offshore omzet stijgt van nihil naar EUR 7 mln
Verbetering EBITA-marge naar 10-15% in komende jaren	EBITA excl. BPO stijgt van 9,3% naar 10,6%

# BELANGRIJKSTE WAPENFEITEN IN 2007



## Application management



Rijkswaterstaat



Port of Rotterdam

## Outsourcing



Rabobank

ROBECO

REAAL  Verzekeringen



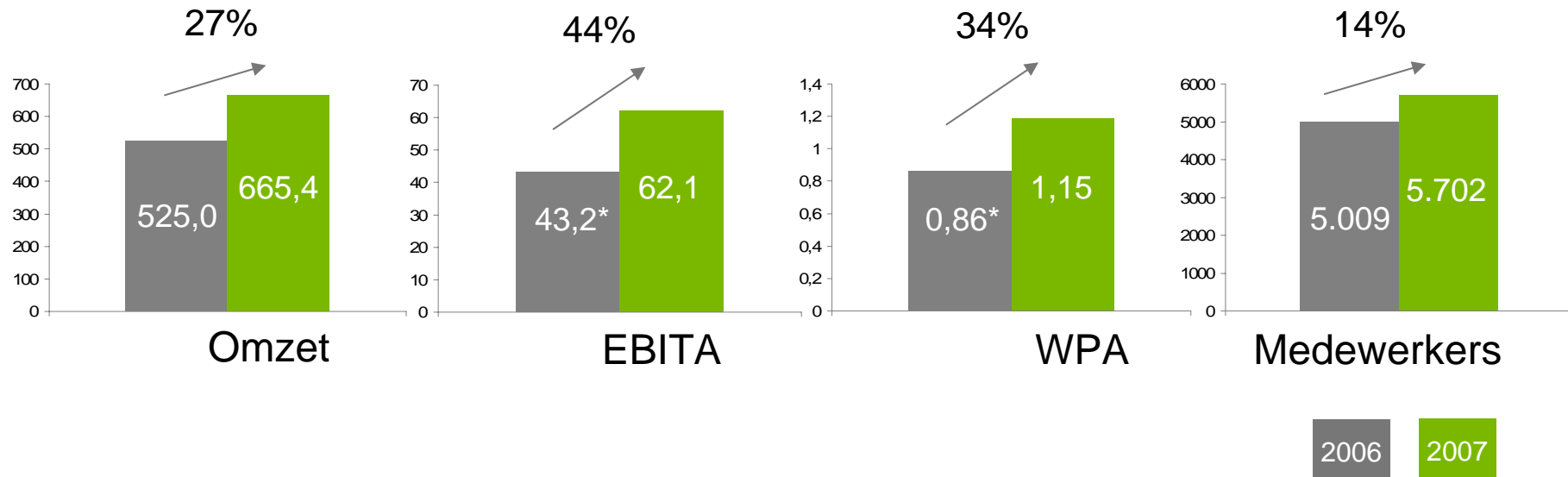
BPO

 **ORDINA**  
CONSULTING | ICT | OUTSOURCING

## PRESTATIES VAN GISTEREN VORMEN BASIS VOOR MORGEN



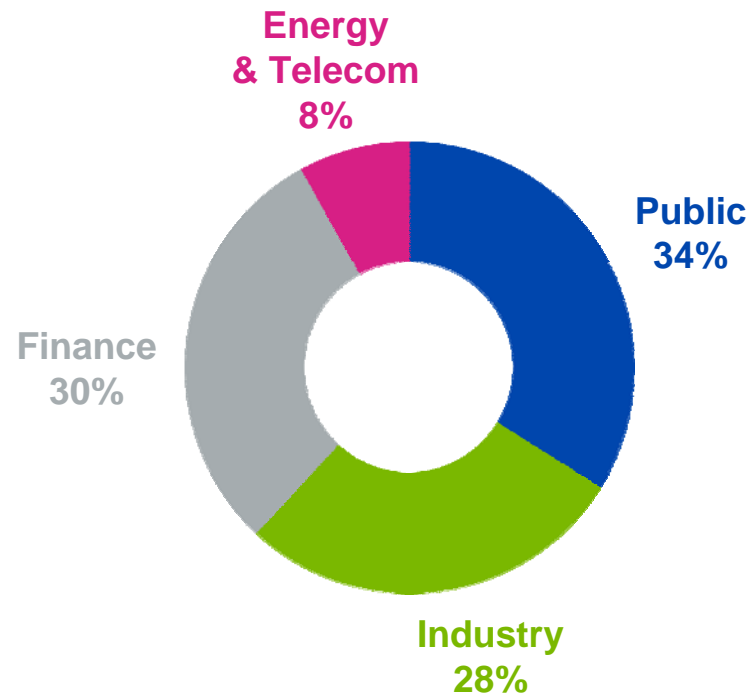
## WE VERSLAAN DE MARKT



- Marktaandeel stijgt fundamenteel t.o.v. concurrentie
- Belangrijke autonome omzetgroei op ons portfolio (+ 14%) en verdere groeiversnelling door acquisities (+ 13%)
- Dubbelcijferige EBITA-marge op Consulting, ICT en Application Outsourcing: 10,6% (2006: 9,3%). Inclusief BPO: van 8,1% naar 9,3%

\* 2006 excl. eenmalige bate ingevolge pensioenharmonisatie

## OMZET PER BRANCHE



	2007	2006 <sup>1</sup>	Ontw.
Finance	196,1	126,9	55%
Public	229,1	188,0	22%
Industry	189,4	164,0	15%
E&T	50,8	46,1	10%
<b>Totaal</b>	<b>665,4</b>	<b>525,0</b>	<b>27%</b>

(x EUR 1 mln)

Noot 1: De omzetverdeling is exclusief Infrastructure Management (2007: EUR 0 mln; 2006: EUR 5,4 mln)

## VERSTEVIGD FUNDAMENT BIJ STRATEGISCHE KLANTEN

### TOP-10 KLANTEN

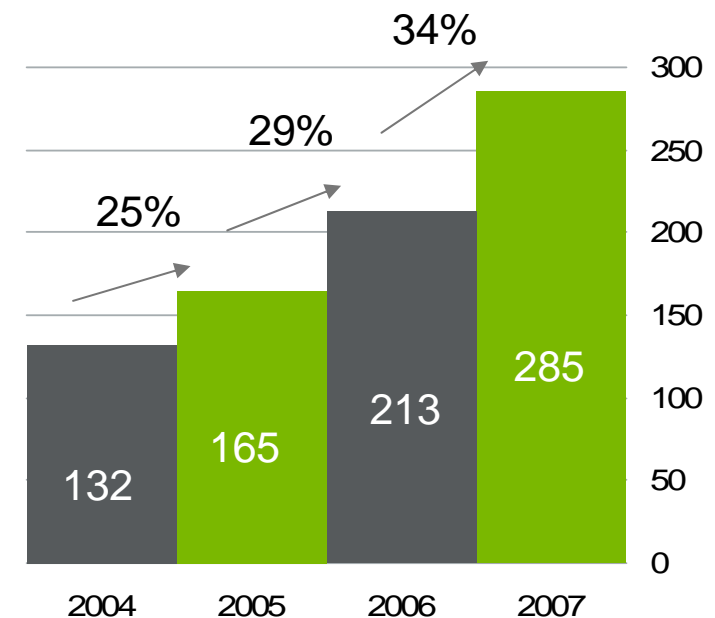
- Achmea Groep
- ING Groep
- Min. van Financiën
- Min. van Justitie
- Min. van LNV
- Min. van V&W
- Politie
- Rabobank Groep
- Shell
- UWV

### 2007

- Aandeel omzet top-10 43% (2006<sup>1</sup>: 41%)
- Aandeel omzet top-40 69% (2006<sup>1</sup>: 68%)

Noot 1. Exclusief omzet Infrastructure Management

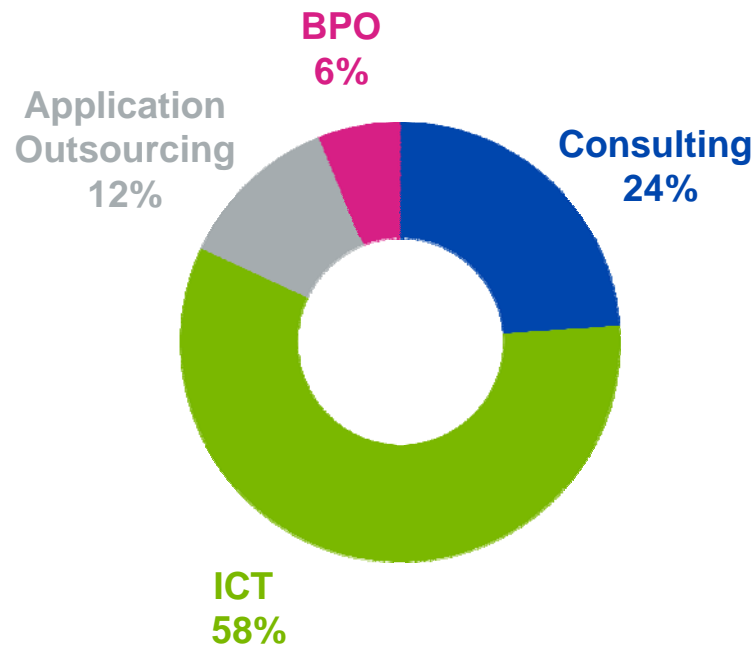
### Groei omzet top-10



Meer dan verdubbeld in 3 jaar

**Computable**  
2007 Awards

## OMZET PER ACTIVITEIT



	2007	2006 <sup>1</sup>	Ontw.
Consulting	161,0	112,0	44%
ICT	388,5	335,4	16%
Application Outsourcing	79,1	57,5	37%
BPO	36,8	20,1	83%
<b>Totaal</b>	<b>665,4</b>	<b>525,0</b>	<b>27%</b>

(x EUR 1 mln)

- Aandeel offshore in ICT en Application Outsourcing met name in H2-2007 explosief gestegen van nihil naar EUR 7 mln

Noot 1: De omzetverdeling is exclusief Infrastructure Management (2007: EUR 0mln; 2006: EUR 5,4 mln)

# MARKTONTWIKKELINGEN BPO

---

## Stevige positie in groeimarkt

- Algemene outsourcing trends (EMEA in 2007, bron TPI)
  - Sterke groei outsourcing
  - Steeds grotere contracten
- BPO-markt voor financial backoffices in Nederland in beweging
  - Salesfunnel blijft groeien:
    - Bij tier-2/3 klanten
    - In toenemende mate ook bij tier-1 klanten
    - Buitenlandse initiatieven, voor de korte termijn on hold door kredietcrisis
- Met onze BPO-propositie heeft Ordina als onafhankelijke partij een unieke concurrentiepositie met enorme groeikansen

## OPERATIONELE ONTWIKKELINGEN BPO

---

### Verstevinging fundament

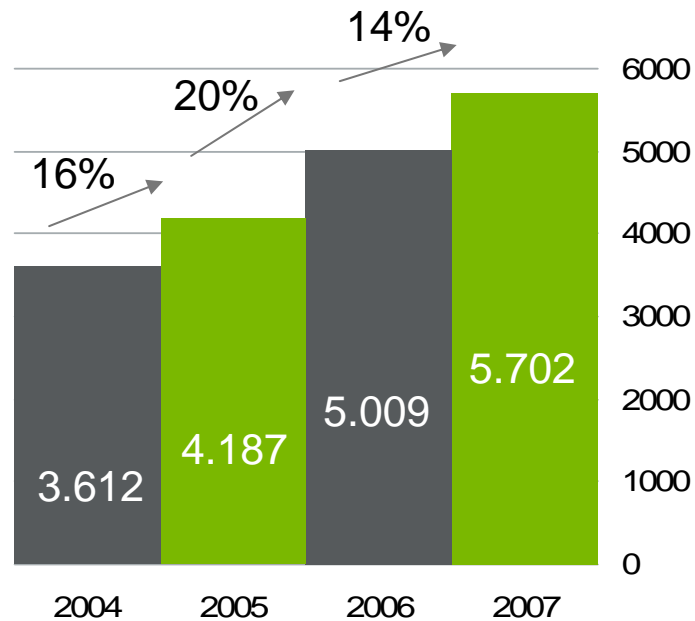
- Contracted value in 2007 explosief gestegen (circa EUR 300 mln)
- Omzet 2007 +83%
- Goede klanttevredenheid operationele dienstverlening
- Ca. 140 nieuwe medewerkers geïntegreerd en geharmoniseerd
- Ontwikkeling basic banking factory in belangrijke mate afgerond (investering 2007 EUR 20 mln)
- 1e module basic banking factory in pilot

### Uitdagingen

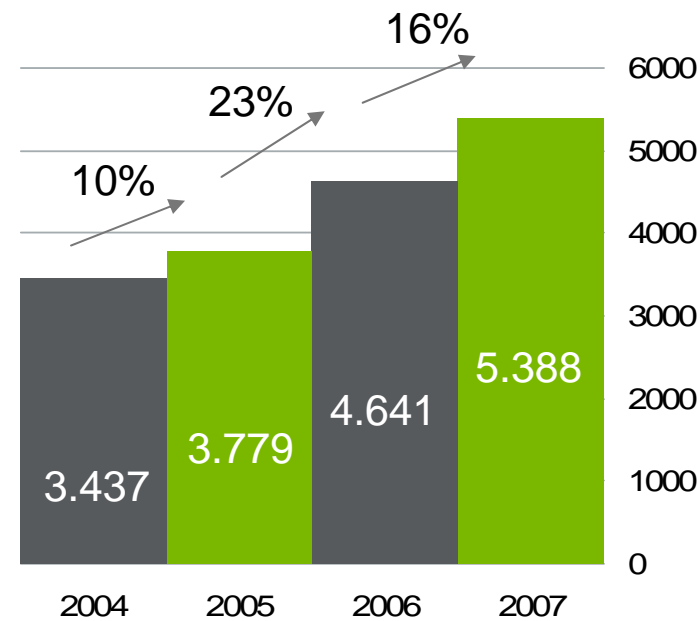
- Transformatieplanning onder druk, gedreven door interfacing en integratie bij/met klanten
- Verplichtingen jegens klanten als gevolg van vertraging (3-6 maanden) in planning resulteert in additionele kosten waarvoor ultimo 2007 een voorziening van ruim EUR 1 mln is gevormd
- Operationeel verlies BPO van EUR 4,6 mln over 2007

## AANTREKKELIJKE WERKGEVER

Aantal medewerkers per 31 december



Gemiddeld aantal medewerkers



- Arbeidsmarktcampagne met effect
- Totale personeelskosten stijgen gemiddeld per fte met 5%
- De variabele loonkosten stijgen naar EUR 30 mln (2006: EUR 22 mln) en belopen 7% van de totale personeelskosten (2006: 6,3%)

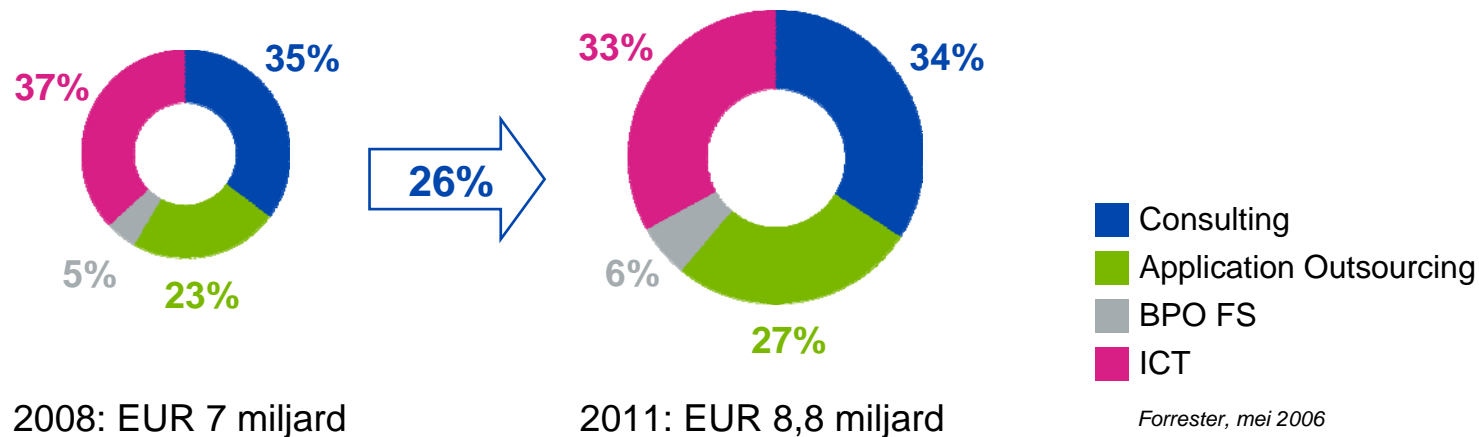
# MORGEN VRAAGT MEER



# MARKTONTWIKKELINGEN BEVESTIGEN ONZE STRATEGISCHE KOERS <sup>(1)</sup>

## AANHOUDENDE GROEI

- Benelux blijft komende jaren bovengemiddelde groeimarkt
- Finance en Public belangrijkste groeimarkten
- BPO en Application outsourcing voornaamste groeigebieden
- Financial services potentieel één van de grootste BPO-markten in NL
- Economische ontwikkelingen blijven investeringsbereidheid beïnvloeden



## MARKTONTWIKKELINGEN BEVESTIGEN ONZE STRATEGISCHE KOERS <sup>(2)</sup>

### ONZE KLANTEN SPECIALISEREN

- Klanten stellen hogere eisen: capaciteit → projectverantwoordelijkheid  
→ pro-actief kennisleverancierschap
- Klanten reduceren aantal leveranciers en zoeken specialisten met (lokale) schaal
- Vanuit partieel aanbesteden hebben klanten behoefte aan integratie

### MEDEWERKERS ZIJN MEER UITGESPROKEN

- Óf ze volgen trend van individualisering in zzp-bestaan
- Óf ze zoeken nadrukkelijk verbinding tussen eigen identiteit en identiteit werkgever

## MARKTONTWIKKELINGEN BEVESTIGEN ONZE STRATEGISCHE KOERS <sup>(3)</sup>

### SCHAALVERGROTING ZET DOOR

- Vele concurrenten richten zich blijvend op full service provider strategie (specialiseren niet)
- Investeren vooral geografisch
- Minder verdieping op lokale issues
- Lokale flexibiliteit neemt af



**Uniciteit Ordina neemt verder toe**

## MORGEN IS VERTROUWEN OP VANDAAG



## STRATEGIE VERTAALD NAAR 2008

**Groei in marktaandeel op ons portfolio**

**Focus op belangrijkste groeimarkten Finance en Public**

**Vergroten aandeel meerjarige omzet naar 30-35% totale omzet**

**Vergroten aandeel offshore voor ICT en Application Outsourcing**

**Verbetering rendement naar 10-15% in komende jaren**

- Harder blijven groeien dan de markt
- Aanscherping portfolio (ook door verkoop TA-activiteiten)
- Blijven investeren in BPO, winstgevend in 2009
- Versterking commerciële apparaat voor binnenhalen meerjarige omzet
- Intensiveren partnership Cognizant: offshore bewezen groeimotor
- Schaarste in de markt doorvertalen in prijsstelling
- Uitnutten bereikte schaalgrootte
- Stabiliteit 'through the cycle'

## REALISTISCH OPTIMISTISCH OVER 2008 (1)

---

- Start in 2008 is erg goed, onder meer met (voorlopige) gunning zeer aansprekende opdrachten:
  - IND
  - LNV
- Marktvraag naar onze diensten in eerste maanden aanhoudend gezond
- Tot op heden niet beïnvloed door mogelijke economische gevolgen kredietcrisis



Immigratie- en Naturalisatiedienst



landbouw, natuur en  
voedselkwaliteit

## REALISTISCH OPTIMISTISCH OVER 2008 (2)

---

- Ervan uitgaande dat markt zich positief blijft ontwikkelen, verwachten we voor 2008:
  - een omzetgroei van tenminste 10%;
  - onder gelijktijdige verdere lichte verbetering van de operationele marge; en
  - een groei van omzetaandeel gebaseerd op meerjarige contracten
- Verwachtingen zijn exclusief effecten beoogde verkoop TA

## VERWACHTINGEN VOOR H1-2008

---

- Handhaven omzet- en resultaatdoelstellingen maart jl.
- H1-2008: een bovengemiddelde omzetgroei ten opzichte van H1-2007
- De relatieve operationele marge zal in H1-2008 enige druk ondervinden
  - Tenders vragen bovengemiddelde commerciële inspanning, ook van professionals
  - Tijdelijk druk op productiviteit door opstart genoemde grote projecten
- In de tweede helft van mei verwachten we meer duidelijkheid te kunnen geven over de voorgenomen verkoop van TA.



# ORDINA VOOR MORGEN