



Aviation Services
Weltweite Audits für
Swiss

Health Care
Neue Modelle für den
Gesundheitsbereich

IFS
Schritt für Schritt zu
integralen Lösungen

Editorial



Liebe Leserin, lieber Leser

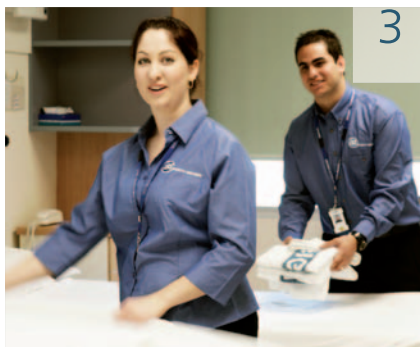
Innovation ist einer der Erfolgsfaktoren, welche über die erfolgreiche Entwicklung von Facility Services Unternehmen entscheiden. Deswegen investiert ISS konstant in Innovations-Projekte. Ein aktuelles Beispiel ist unsere Business Solution für das Gesundheitswesen.

Dieses Marktsegment kämpft mit ausserordentlichen Herausforderungen: Strukturell zu hohe Kosten, Transformations-Zwänge durch neue Finanzierungssysteme, neue Regulative sowie Engpässe bei der Rekrutierung von medizinischem Fachpersonal.

Solche Markt- und Systemveränderungen haben ISS weltweit dazu bewogen, an Industriespezifischen Gesamtlösungen zu forschen und entsprechende Business Solutions zu konzipieren. War früher die Service Sicht die treibende Kraft in der Ausrichtung der ISS, so werden wir uns in Zukunft hin zu Kundensegmenten spezialisieren und ausrichten.

Gerne geben wir Ihnen in dieser Ausgabe einen Einblick in dieses und weitere Themen aus der ISS-Welt.

André Nauer, CEO ISS Schweiz



Health Care Business Solutions



Aviation Services



Property Services



Integrated Facility Services

3 Health Care Business Solutions

Für den Gesundheitsbereich sind neue Modelle gefragt.

4 Aviation Services

ISS sorgt für weltweite Standards in der Reinigungsqualität und trägt so zum guten Image der Swiss bei.

6 Property Services

Viele Kälteanlagen müssen angepasst werden – ISS weiss wie.

7 Integrated Facility Services

Nestlé hat sich für die Nummer 1 im Bereich Facility Services entschieden.

8 Kurz gesagt

Impressum



ISS Schweiz AG
Buckhauserstrasse 22
Postfach
8010 Zürich
Tel. 058 787 80 00
Fax 058 787 80 11
info@iss.ch
www.iss.ch

Redaktion: Kevin Suter, ISS Schweiz AG

Grafik: Axel Will, ISS Schweiz AG

Übersetzungen: TransDoc AG

Bilder: ISS Schweiz AG

Photoworkers

Alan Humerose

Druck: Birkhäuser+GBC AG



Entlastung für den Gesundheitsbereich

Der Kostendruck im Gesundheitsbereich wird weiter zunehmen, gleichzeitig herrscht Personalmangel. Mit den richtigen Massnahmen kann signifikante Entlastung erzielt werden – finanziell wie personell.

Die steigenden Kosten im Gesundheitswesen sind schon seit Jahren auf der politischen Agenda. Eine getroffene Massnahme ist die Einführung des Fallpauschalensystems SwissDRG (Swiss Diagnosis Related Groups), eine leistungsorientierte Vergütung von Spitalaufenthalten, per 1. Januar 2012. Damit sollen die Kosten für medizinische Leistungen in Spitälern transparent und vergleichbar werden und die Pflegeeinrichtungen zu Effizienzsteigerungen geführt werden.

Gleichzeitig fehlt es den Spitälern an medizinischem Personal, der Pflegepersonalstand wird sich in den nächsten Jahren gemäss dem Spitalverband H+ weiter verschärfen. Es gilt also

Sparpotenziale zu nutzen und Prozesse zu optimieren.

Effizienzsteigerung dank Outsourcing

«Bereits seit über 30 Jahren Jahren erbringen wir Dienstleistungen im Gesundheitsbereich. Diese haben wir kontinuierlich weiterentwickelt und erweitert», erklärt Rolf Biesser, Leiter Competence Center Health Care der ISS Schweiz. So kümmert

sich die ISS neben der Reinigung um eine Reihe weiterer nicht-pflegerischer Tätigkeiten wie beispielsweise Betten machen, Patiententransporte, Essensverteilung sowie auch Gebäudedienstleistungen wie Haustechnik

und Sicherheit. «Diese Tätigkeiten werden somit von einem Spezialisten professionell und effizient erbracht und ermöglichen es dem Pflegepersonal, sich auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren, was letztlich den Patienten zugute kommt», so Biesser.

Grosses Wachstumspotenzial

Im internationalen Vergleich steht das Outsourcing von Supportprozessen in der Schweiz noch in den Kinderschuhen, auch was verschiedene Kooperations- und Finanzierungsmodelle anbelangt. Rolf Biesser sieht jedoch auch hierzulande grosses Potenzial: «Mit dem steigenden Kostendruck steigt auch die Bereitschaft für neue und innovative Lösungen. Durch den Best Practice Austausch mit anderen Ländergesellschaften haben wir umfassendes Know-how und sind dafür bestens gerüstet.»

«Mit steigendem Kostendruck steigt auch die Bereitschaft für neue und innovative Lösungen.» Rolf Biesser



Die Reinigung in hochsensiblen Bereichen, hier ein Operationssaal, erfordert spezielles Know-how.



Sportlich: Für die Reinigung eines Kurzstreckenflugzeugs stehen den ISS Mitarbeitenden zehn Minuten zur Verfügung.

Ein Beitrag an das gute Image

ISS reinigt nicht nur Flugzeuge, sie führt auch Audits über die Reinigungsqualität in den Swiss-Flugzeugen durch – weltweit.

ISS Aviation

ISS Aviation AG, eine Tochtergesellschaft der ISS Schweiz AG, bietet an den Flughäfen Zürich und Genf neben dem Hauptgeschäft Flugzeugreinigung eine Reihe weiterer Services an. So gehören auch Crew-Transport, Toiletten- und Wasserservice, Kopfhörer-Handling und Flugzeugkabinen-Sicherheitskontrollen zu ihren Dienstleistungen.

Den Notizblock im Anschlag kontrolliert Andrea Bachmann jedes Detail. Punkt für Punkt arbeitet sie sich durch ihre Checkliste. Sind die Handgriffe sauber? Ist die Ablage korrekt mit Magazinen und Merkblättern aufgefüllt? Wurden die Toiletten hygienisch gereinigt? Im Auftrag der Swiss International Air Lines kontrolliert die ISS-Mitarbeiterin die Reinigungsqualität in Flugzeugen. «Hier am Flughafen Zürich führe ich lediglich Reinigungskontrollen durch», erklärt die studierte Facility Managerin, «an

anderen Flughäfen, wo weitere Reinigungsfirmen tätig sind, auditiere ich neben der Reinigungsqualität auch die Reinigungsfirma selber.» Dies beinhaltet beispielsweise die Struktur, die Prozesse und das eingesetzte Equipment.

Hohe Qualitätsansprüche

In Airline-Rankings überzeugt die Swiss regelmässig mit Spitzenplätzen. Zuletzt wurde sie beispielsweise vom Magazin «Business Traveller» zum vierten Mal in Folge zur «Besten

Fluggesellschaft im Europaverkehr» gewählt. Ein wichtiger Faktor bei solchen Ratings ist nicht zuletzt die Sauberkeit, wie auch Michael Nold, Quality Assurance Ground Services von Swiss, bestätigt: «Zu unserem Anspruch als qualitativ hochstehende Airline gehört natürlich auch die Sauberkeit. ISS trägt somit zum guten Image der Swiss bei und sorgt zudem für weltweit einheitliche Standards.»

Zehn Minuten für die Flugzeugreinigung

Diese einheitlichen Standards sind denn auch Ziel der Audits. So hat Swiss durch Passagierumfragen festgestellt, dass sich die Sauberkeit je nach Destination unterscheidet. Andrea Bachmann weiss, wo sie den Hebel ansetzen muss: «Wenn man bedenkt, dass unseren 6er-Teams für ein Kurzstreckenflugzeug lediglich zehn Minuten und für ein Langstreckenflugzeug 60 Minuten für die Reinigung zur Verfügung stehen, kommt den Prozessen und Schulungen eine grosse Bedeutung zu.» Diese werden dann in einem Handbuch zusammengefasst und weltweit zur Verfügung gestellt; die Arbeit wird ihr jedoch auch dann nicht ausgehen.



Andrea Bachmann auf dem Weg zu einer Reinigungskontrolle.

Interview



Barbara Zweifel, General Manager
ISS Aviation AG

Mit rund 275'000 Flugbewegungen und gut 22 Millionen Flugpassagieren pro Jahr gehört der Flughafen Zürich zu den wichtigsten Flughäfen Europas. Die ISS Aviation ist immer hautnah dabei. Können Sie uns einige Zahlen zu Ihrer Firma nennen?

ISS Aviation beschäftigt an den Flughäfen Zürich und Genf 500 Mitarbeitende. Pro Tag reinigen

wir 350 Flugzeuge und sorgen dafür, dass diese sauber und pünktlich weiterfliegen können. Diese Flugzeuge versorgen wir zudem mit Frischwasser und Toilettenservice und führen täglich gegen 550 Personentransporte durch.

Wie hat sich das Flughafengeschäft für die ISS Aviation in den letzten Jahren verändert?

Da die Airlines unter starkem Preisdruck stehen, werden die Kosten regelmässig überprüft und optimiert. Die Reduktion der Mahlzeitservices auf den Europaflügen führte auch bei uns in der Reinigung zu massiven Leistungsreduktionen. Geld kann nur verdient werden, wenn die Flugzeuge in der Luft sind, deshalb sind kurze Rotationszeiten von eminenter Wichtigkeit für die Airlines. Für uns bedeutet dies eine stete Verkürzung der Reinigungszeit.

Wie wird sich Ihr Geschäft in Zukunft entwickeln? Sehen Sie Potenzial für weitere Dienstleistungen?

Die Airlines werden sich in Zukunft klarer im Markt positionieren, entweder als Qualitäts- oder Billig-Airline. Der Service und das Erscheinungsbild der verschiedenen Klassen wird stärker abgegrenzt. Für uns bedeutet dies auch weiterhin starker Kostendruck. Potenzial sehen wir in kleinen Nebendienstleistungen wie beispielsweise Materialverteilung oder das Überprüfen auf fehlende oder versteckte Gegenstände.

Handlungsbedarf bei Kälteanlagen

Viele Kälteanlagen müssen aufgrund des Montrealer Abkommens zum Ozonschutz in den nächsten Jahren angepasst werden. ISS Gebäudetechnikservices kennt die passenden Lösungen.

Die Verwendung von teilhalogenierten Fluorchlorkohlenwasserstoffe (HFCKW) für neue Kälte- und Klimageräte und -anlagen ist in der Schweiz bereits seit 2002 verboten. Waren für bestehende Geräte HFCKW seither noch erlaubt, dürfen seit anfangs dieses Jahres nur noch recycelte HFCKW zur Nachfüllung verwendet werden. Ab dem Jahr 2015 besteht dann auch für diese Stoffe ein generelles Nachfüllverbot.

Unterschiedliche Strategien

Betroffen vom HFCWK-Ausstieg ist in erster Linie das weitverbreitete Kältemittel R-22. «Wir gehen davon aus, dass es schnell zu einer Verknappung von recykliertem R-22 kommen wird», erklärt Andreas Zürcher, Leiter Gebäudetechnikservices der ISS Schweiz AG. Je nach ökologischen, ökonomischen und technischen Aspekten sieht Andreas Zürcher drei grobe Lösungsansätze:

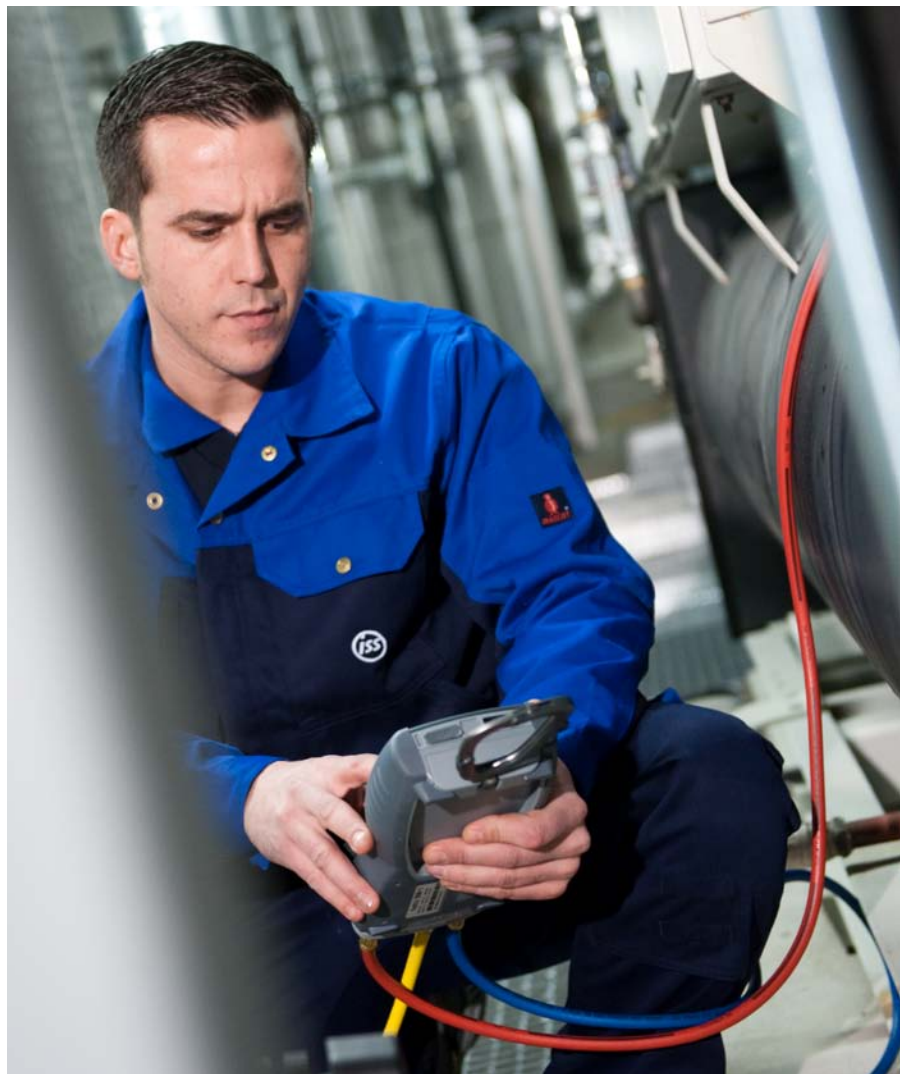
- Die Anlage (noch) im aktuellen Zustand belassen und mittels recykliertem R-22 betreiben. Diese Lösung ist allerdings durch die schlechte Verfügbarkeit von recykliertem R-22 sowie die zeitliche Begrenzung bis Ende 2014 problematisch.
- Ersatz der Anlage durch komplett neue, zeitgemässe Systeme. Bezüglich Energieverbrauch, technischer Performance und aus ökologischer Sicht ist diese nachhaltige Lösung zu bevorzugen, sofern die ökonomischen Rahmenbedingungen dies zulassen.

- Umstellung der Systeme auf andere Kältemittel. Als Übergangslösung können je nach Anlage, Umstellungsaufwand, Kälteleistungsbedarf und Zulassungsdauer verschiedene Kältemittel eingesetzt werden.

Individuelle Lösungen

Je nach Ansatz müssen ganze Anlagen ersetzt oder angepasst werden, hierzu bedarf es Kältetechnikern mit entsprechenden Fachbewilligungen.

«Alle unsere Techniker verfügen über das nötige Fachwissen und die erforderlichen Bewilligungen», erklärt Andreas Zürcher, der schweizweit auf ein Team von rund 30 Fachkräften zurückgreifen kann. Wichtig ist, dass die nötigen Abklärungen rasch getroffen werden. «Es gibt keine Patentlösung, im Rahmen der gesetzlichen Vorgaben und je nach Voraussetzungen finden wir zusammen mit dem Kunden jedoch die für ihn optimale Vorgehensweise.»



Viele Kälteanlagen müssen angepasst werden. Eine rechtzeitige Überprüfung ist von Vorteil.

Integrated Facility Services



Im Namen von Nestlé empfängt ISS-Mitarbeiterin Tania Sardi Gäste am Nestlé-Standort in Orbe.

Eine wachsende Partnerschaft

Bereits seit über zehn Jahren erbringt ISS Dienstleistungen für Nestlé. Was als Reinigungsauftrag angefangen hat, hat sich über die Jahre zu einem umfassenden Mandat für Integrated Facility Services (IFS) entwickelt.



«Wir haben uns für die Nummer 1 im Bereich Facility Services entschieden.» Pascal Vionnet

Beziehungen wachsen mit der Zeit, auch Kundenbeziehungen. «Oftmals erhalten wir zu Beginn einen Auftrag für die Unterhaltsreinigung. Mit der Zeit entwickelt sich dann daraus ein umfassendes Dienstleistungsmandat», erklärt Christophe Favier-Bosson, Direktor ISS Facility Services Westschweiz, den typischen Verlauf einer Kundenbeziehung. Das Auslagern der nicht zur Kernkompetenz zählenden Tätigkeiten ermöglicht Firmen eine Professionalisierung und Flexibilisierung dieser Dienstleistungen, einheitliche Standards und nicht zuletzt Kostenoptimierungen.

Schrittweises Outsourcing

Trotz dieser Vorteile ist der Schritt zu einem Outsourcing kein einfacher. Die Dienstleistungen werden in den eigenen Räumlichkeiten erbracht, nahe bei und rund um das eigene Kerngeschäft. Neben den ökonomischen Vorteilen muss also auch ein Vertrauensverhältnis geschaffen werden. So verwundert es nicht, dass die Auslagerung von unterstützenden Tätigkeiten nicht auf einen Schlag, sondern zumeist schrittweise erfolgt.

Beispiel Nestlé

Als Vorzeigebispiel dient der Schweizer Nahrungsmittelmulti Nestlé.

Angefangen im Jahr 1998 als Reinigungsauftrag für den Standort Vevey, hat sich daraus über die Jahre ein umfangreiches IFS-Mandat mit weiteren Dienstleistungen wie beispielsweise Empfang, Washroom Services und Grünflächenunterhalt entwickelt. «Wir als Nummer 1 im Foodbereich haben uns für die Nummer 1 für Facility Services entschieden», so Pascal Vionnet, Head of Management Services vom Nestlé Product Technology Center. Er unterstreicht insbesondere, dass es die ISS immer verstanden hat, sich mit der Nestlé weiterzuentwickeln und sich den sich ändernden Rahmenbedingungen anzupassen. «Das Übertragen von weiteren Dienstleistungen und Standorten an die ISS ist ein guter Gradmesser für die Zufriedenheit von Nestlé», zeigt sich auch Christophe Ayer, Direktor der Nestlé-Fabrik in Orbe, überzeugt von der bisherigen Partnerschaft. Dass dieser Trend weiter anhält, zeigt die momentane Entwicklung: In diesem Jahr wird das Dienstleistungsmandat um zusätzliche Nestlé-Standorte erweitert.

ISS Schweiz wird ISS World Champion

Am 25. und 26. Februar 2010 fand die Top Management Conference der ISS-Gruppe in Prag statt. Vor 450 Vertretern aus allen 53 ISS Landesgesellschaften wurde der ISS Schweiz vom Group CEO Jørgen Lindegaard der ISS World Champion Award 2008/09 verliehen. Dies ist die höchste Anerkennung innerhalb der ISS-Gruppe und berücksichtigt Kriterien



en wie strategische Entwicklung, Ausrichtung an Business Excellence,

wirtschaftliche Performance, Mitarbeiter-Orientierung und Innovationsfähigkeit. Nachdem die ISS Schweiz bereits in den Jahren 2006 (Diamond Special Award) und 2007 (Diamond Award) geehrt wurde, konnte sie sich erneut innerhalb der ISS-Gruppe auszeichnen, insbesondere vor dem Hintergrund der angespannten Wirtschaftslage.

Weitreichendes Qualitätsmanagement

Um eine hohe Qualität auf der ganzen Wertschöpfungskette sicherstellen zu können, geht ISS einen Schritt weiter. Neben den internen Audits führt ISS auch regelmässig Lieferantenaudits durch. Schwerpunkte dieser Audits liegen bei der Vertragserfüllung, den internen und externen Schnittstellen und

der Lieferantenzuverlässigkeit. Vergangenen Herbst wurde unter anderem JohnsonDiversey auditiert. Sandro Beccari (rechts), Key Account Manager JohnsonDiversey, konnte nach bestandenen Audit von Christian Bernhardt, Quality Auditor ISS Schweiz, das ISS Lieferantenzertifikat entgegennehmen.



Auszeichnung für ISS

Frost & Sullivan, eine weltweit tätige Unternehmensberatungsfirma, hat 2009 den jährlichen Market Strategy Leadership Award im europäischen Markt für Integrales Facility Management an ISS verliehen. Ausschlaggebend war insbesondere die erfolgreiche Integration folgender drei Punkte in die strategische Unternehmensführung: vollständiges Commitment über sämtliche Geschäftsbereiche, konstante Weiterentwicklung der Dienstleistungen und ein hohes Level an M&A-Aktivitäten. «Wir sind stolz über diese Auszeichnung. Sie zeigt, dass wir mit unserem Geschäftsmodell den richtigen Weg eingeschlagen haben und für die wachsende Nachfrage nach integralen Lösungen gerüstet sind», erklärt André Nauer, CEO der ISS Schweiz AG.

Energielabel für Gebäude

Für Elektrogeräte sind Kategorisierungen nach Energieeffizienzklassen etabliert und weit verbreitet. Mittlerweile gibt es ein solches Label auch für Gebäude: den Gebäudeenergieausweis der Kantone GEAK. Er zeigt auf, wie viel Energie ein Gebäude bei standardisierter Benutzung be-

nötigt und ermöglicht einen Vergleich zu anderen Gebäuden. Die zertifizierten GEAK Experten vom Projektmanagement der ISS erstellen eine umfassende Analyse bezüglich der Energieeffizienz von Bauten und zeigen mögliches Optimierungspotenzial auf. Mit der Erstellung des

Gebäudeenergieausweises ist allerdings nur ein erster Schritt in eine verbrauchsarme Zukunft getan. Um Energieeinsparungen zu realisieren sind oftmals bauliche Massnahmen erforderlich, welche das Projektmanagement der ISS planen und umsetzen kann.