



Facility Services
5524 Niederwil AG
056/ 610 79 55
www.facilityservices-fs.ch

Medienart: Print
Medientyp: Spezial- und Hobbyzeitschriften
Auflage: 5'300
Erscheinungsweise: 6x jährlich

Themen-Nr.: 576.001
Abo-Nr.: 576001
Seite: 9
Fläche: 156'567 mm²

André Nauer, CEO der ISS Schweiz AG, eine der grössten, führenden und erfolgreichsten Anbieterinnen von Facility Services in der Schweiz, äussert sich in unserem Gespräch zu Themen wie der Digitalisierung oder der Arbeitswelt von morgen, aber auch zur Branche und natürlich zu ISS und ihrem weiteren Weg.



Herr Nauer, Begriffe wie Industrie 4.0, Digitalisierung und Building Information Modeling (BIM) sind in aller Munde. Bekommt man da nicht ein wenig Angst, was alles auf uns zukommt und noch zu kommen wird?

Es ist sicher so, dass grosse Umbrüche vor uns liegen. Die technologischen Entwicklungen und die Digitalisierung werden möglicherweise Jobprofile verändern. Doch Angst haben wir deswegen keine. Einzelne Dienstleistungszweige werden reduziert, die Daten werden stetig verbessert und die Effizienz wird gesteigert werden können. Diese Entwicklung steht meines Erachtens erst am Anfang. Eine weitere wesentliche Chance der Digitalisierung ist es, Störungen und Fehler bei technischen Anlagen vorausschauend zu vermeiden. Schrittweise entsteht eine technische Effizienz, die Infrastrukturanlagen für alle Betriebsaufgaben hundertprozentig verfügbar macht.

Sind diese Entwicklungen wie die Digitalisierung oder die Robotisierung unserer Arbeitswelt auch für die Facility Services-Branche von einer gewissen Relevanz? Müssen wir uns diesen Herausforderungen stellen?

Ganz gewiss. Ich denke, dass unsere Verbände in Arbeitsgruppen mit den Forschungsstellen einiges tun können. Man unterschätzt wohl diese Möglichkeiten noch, eine Intensivierung auf dieser Ebene ist daher sehr wichtig. Die Zusammenarbeit

mit Universitäten hat ein enormes Entwicklungspotenzial, denn die Branche steht professionell da und ist eine kompetente Ansprechpartnerin.

Ist das auch bei der ISS Schweiz ein Thema? Welche Bedeutung hat es für Sie?

In den letzten fünf Jahren haben wir durch die Entwicklung diverser Apps einen grossen Schritt gemacht. Im Auftrag von ISS Schweiz haben wir einige mobile Applikationen entwickelt, die unseren Kunden künftig Nutzen bieten. Die Digitalisierung findet sich aber auch in einem ganz anderen Kontext wieder: Wir unterhalten ein Forschungslabor, welches sich den Themen der technologischen Entwicklung stellt: Welchen Einfluss können wir darauf nehmen und wie können wir unsere eigenen Prozesse optimieren? Basierend auf verschiedenen Tests mit Robotern und Technologien, wie Sensorik sowie Mobility-Lösungen, versprechen wir uns einiges davon.

Die Auswirkungen auf den Arbeitsmarkt der Zukunft sind meines Erachtens nicht abschliessend zu beurteilen. Es steht dennoch fest, dass diese Entwicklungen neue Tätigkeitsprofile und Kompetenzen nach sich ziehen werden. Wie wichtig ist zukünftig der Mensch, der die Dienstleistung erbringt? Inwiefern verändert sich seine Rolle?

Durch die Ansammlung vieler Daten lassen sich Prozesse neu steuern und neu definie-



Facility Services
5524 Niederwil AG
056/ 610 79 55
www.facilityservices-fs.ch

Medienart: Print
Medientyp: Spezial- und Hobbyzeitschriften
Auflage: 5'300
Erscheinungsweise: 6x jährlich

Themen-Nr.: 576.001
Abo-Nr.: 576001
Seite: 9
Fläche: 156'567 mm²

ren. Wir können beispielsweise die Belüftung von Räumen nach Arbeitstag und Tageszeit nutzergerecht steuern. Die Einsätze der Reinigungskräfte werden besser reguliert sein, ja bedarfsgerechter. Mit mobilen Geräten wie Smartphones können wir alles effizienter lenken. Das Tempo ist dabei enorm hoch.

Welche Auswirkungen wird es diesbezüglich für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter geben? Wie kann man sie darauf vorbereiten? Wie kann sich der Einzelne darauf vorbereiten?

Training und Kommunikation werden entscheidend sein. Die Annahme, dass insbesondere unsere älteren Mitarbeitenden überfordert werden, stimmt so nicht. Diese sind absolut auf dem neuesten Stand. Man muss den Mitarbeitenden nachvollziehbar erklären, welchen Nutzen das System hat: Dies bedeutet Motivation und Chance für alle. Der Arbeitsplatz wird sicher komplexer, Dranbleiben bringt allerdings Begeisterung und der Stellenwert des Einzelnen wird deutlich erhöht.

Das digitale Zeitalter macht auch vor der Facility Services-Branche keinen Halt. Building Information Modeling (BIM) setzt neue Standards und beschleunigt den Transformationsprozess. Daraus ergeben sich tiefgründige Veränderungen für alle Beteiligten in der Wertschöpfungskette. Spürt man in unserer Branche diese Entwicklung bereits?

Im Rahmen einer Expertengruppe zum Thema Digitalisierung ist man durchwegs der Meinung, dass sich der Standard BIM durchsetzen wird. Dies ist auch aus meiner Sicht eine gute Entwicklung. Was Anwendung und Nutzen angeht, ist man sich noch nicht einig und im Findungsprozess. Die grössten Unternehmen sollten da vorangehen, Erfahrungen sammeln und diese weitergeben. Die Kraft der verschiedensten Instituti-

onen wird das Bild in den nächsten Jahren klären.

Wie bereitet sich die ISS Schweiz als die führende Anbieterin darauf vor?

Wir haben den grossen Vorteil eines global führenden Dienstleistungsunternehmens und unterhalten die sogenannte «ISS Innovationsgarage» in Kopenhagen, in der wir zusammen mit Technologieprovidern spezifische Systeme entwickeln. Das Ziel ist, Nutzen und Mehrwert für unsere Kunden zu generieren. Im Business Development haben wir drei Spezialisten, die sich ausschliesslich mit dem Thema Digitalisierung beschäftigen. Auf welche Tools wir uns künftig konzentrieren werden, ist dabei eine zentrale Frage. Der Dschungel der Angebote und Möglichkeiten ist enorm, eine Orientierung daher sehr fordernd und wichtig. Gemeinsam mit unseren Kunden sammeln wir darum Erfahrungen, um für alle Beteiligten einen Mehrwert zu generieren. Die verbesserte Informationsgrundlage durch dieses Vorgehen ist massgebend, um die richtigen Entscheidungen zu treffen.

Erwarten Sie nebst dem Internet der Dinge weitere Quantensprünge? Gibt es zum Beispiel irgendwann selbstreinigende Oberflächen?

Das eine oder andere Produkt wird sich sicher durchsetzen. Der nachhaltige Nutzen ist dabei massgebend. Rein von der industriellen Entwicklung her sehe ich Kooperationsmodelle zwischen den Produkthanbietern und den Dienstleistern, die nachhaltig Kundennutzen bieten können, eine Win-win-Situation.

Nun etwas konkreter zur ISS Schweiz: Das Jahr 2016 nähert sich dem Ende, sind Sie mit dem Ergebnis der Entwicklungen zufrieden?

Wir haben erneut ein forderndes Jahr gehabt. Als Outsourcing-Partner wurden wir



Facility Services
5524 Niederwil AG
056/ 610 79 55
www.facilityservices-fs.ch

Medienart: Print
Medientyp: Spezial- und Hobbyzeitschriften
Auflage: 5'300
Erscheinungsweise: 6x jährlich

Themen-Nr.: 576.001
Abo-Nr.: 576001
Seite: 9
Fläche: 156'567 mm²

von vielen Kunden beauftragt, die FM-Kosten weiter substanziell zu senken. Auch haben sich in diesem Jahr die Flächenkonsolidierung und die Ausnutzung akzentuiert. Diese Umsatzrückgänge konnten mit neuen Mandaten mehr als aufgefangen werden. Per Ende Jahr wird die ISS Schweiz um rund 2,5 Prozent wachsen, und mit diesem Resultat bin ich zufrieden. Unsere Exportindustrie mit dem starken Franken und die negative Profitabilitätsentwicklung in der Finanzdienstleistungsindustrie spüren wir als Zulieferer direkt. In diesen Segmenten werden Kosten konsequent reduziert. Auch die produzierende Nahrungsmittelindustrie sowie die Pharmaindustrie fahren Kostenminimierungsprogramme. Gleichzeitig ist es für uns eine Chance, die uns fordert, Lösungen zu finden und Kostensynergien zu kreieren. 10 bis 15 Prozent Kostenersparnis sind auch für die Zukunft notwendig – eine grosse Herausforderung. Dieser Umstand führte jedoch auch dazu, dass uns ein grosser, weltweit führender Pharma-Anbieter für ganz Europa als Dienstleister in Anspruch genommen hat. Das macht uns stolz und zeigt, dass wir mit unseren Gesamtlösungen überzeugt haben und transparent auftreten. Und ISS Schweiz gehört seit Langem zu den Top 3 der Ländergesellschaften der ISS-Gruppe, wurden wir doch bereits das vierte Mal zum ISS-Weltmeister ernannt. Diese interne Auszeichnung ist der Verdienst all unserer 12 000 Mitarbeitenden, die sich tagtäglich mit herausragendem Engagement für unsere Kunden einsetzen, um für diese ein Serviceerlebnis zu kreieren.

«The ISS Way» ist die Strategie der weltweit agierenden ISS-Gruppe. Was soll man darunter verstehen und wie erfolgreich wurde und wird diese Strategie in der Schweiz umgesetzt?

Unsere Vision ist es, die weltweit beste Serviceunternehmung zu werden. Um uns kon-

stant verbessern zu können, vergleichen wir uns nicht nur mit der eigenen Branche, sondern auch mit anderen führenden Dienstleistungsunternehmungen, wie beispielsweise der SWISS und den Emirates oder auch mit dem Four Seasons und der Ritz-Carlton-Gruppe. Strategisch verfolgen wir das Ziel, als integrale Anbieterin von Facility Services profitabel in den von uns definierten Kundensegmenten und Industrien zu wachsen. Dabei wollen wir unsere Kunden in ihrer Wertschöpfung aktiv unterstützen und zu ihrem Geschäftserfolg beitragen. Um dies zu realisieren, muss jeder Einzelne der weltweit 510 000-köpfigen Belegschaft nicht mehr in «Input- oder Output-Servicelevels» agieren, sondern vielmehr das Service-Erlebnis als «outcome» anstreben. Um diesen Veränderungsprozess zu beschleunigen, betreiben wir sehr viel Coaching- und Ausbildungsaufwand, rekrutieren verstärkt «for attitude» als ausschliesslich «for competence» und sprechen viel mehr über die Kundenzielsetzungen als über die internen Ambitionen. Das führt dazu, dass wir überproportional in den strategischen Geschäftsfeldern wachsen und sich der IFS-Umsatzanteil im Vergleich zum Single-Service progressiv und kontinuierlich erhöht.

Kürzlich hat die ISS Schweiz den Swiss Arbeitgeber Award 2016 erhalten. Was bedeutet Ihnen diese Auszeichnung?

Es ist eine grosse Ehre für uns. Als ich 2003 CEO wurde, wollten wir der nachgefragteste Arbeitgeber in unserer Branche werden. Diverse Programme wurden lanciert. Die Investitionen in die Aus- und Weiterbildung und ins Wertschätzungsmanagement haben sich offensichtlich gelohnt. Die Mitarbeiterzufriedenheit hat sich enorm gesteigert. Das freut uns sehr. Und wir haben sehr viele langjährige Mitarbeiter bei uns, wel-



Facility Services
5524 Niederwil AG
056/ 610 79 55
www.facilityservices-fs.ch

Medienart: Print
Medientyp: Spezial- und Hobbyzeitschriften
Auflage: 5'300
Erscheinungsweise: 6x jährlich

Themen-Nr.: 576.001
Abo-Nr.: 576001
Seite: 9
Fläche: 156'567 mm²

che die Basis für den nachhaltigen Unternehmenserfolg darstellen.

Was leistet die ISS Besonderes, damit die Mitarbeitenden motiviert an die Arbeit gehen?

Im Vordergrund steht bei uns kein Produkt, sondern der Mensch. Wir nennen es «the power of the human touch». Die Fragen, wie unser Mitarbeiter eine optimale Leistung erbringen kann und welche Weiterbildungen dazu notwendig sind, geben unseren Mitarbeitenden enorme Motivation. Dass wir nicht nur in den Augen des Konzerns eine weltmeisterliche Leistung erbringen, zeigen auch die sehr guten Werte der diesjährigen Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheitsumfrage, welche wir zum sechsten Mal in Folge steigern konnten. Wir sehen jedoch immer noch Verbesserungspotenzial und arbeiten ständig daran.

Die ISS Schweiz nimmt eine führende Rolle im Facility Services-Bereich ein. Wie wichtig ist für Sie die Qualität der erbrachten Dienstleistungen und wie wird sie bei der ISS sichergestellt?

Die wichtigste Kennzahl, die wir messen, ist die Kundenzufriedenheit. Diese kommt vor dem Cashflow. Wir wollen das liefern, was der Kunde auch möchte und fordert. Ein gewisser Freiraum für unsere Mitarbeitenden an der Front, auch mal über das Geforderte, Leistungen zu erbringen, fördert dies natürlich, denn zufriedene Kunden sind das Wichtigste. Ein gutes Qualitätsmanagement und eine vernetzte Software, die die komplette Dienstleistung abbildet, sind unabdingbar. Hier werden wir den nächsten Evolutionschritt machen, der uns fordert, und darauf freuen wir uns schon.

Ohne gut ausgebildete Mitarbeiter geht es nicht. Wie wichtig ist Ihnen die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter?

Wir wollen unsere Mitarbeitenden fördern

und sie wollen auch gefördert werden. Diese Balance hinzukriegen, ist eine grosse Herausforderung. ISS hat zu diesem Zweck unterschiedliche Aus- und Weiterbildungsformate entwickelt. Auf der einen Seite haben wir ein Nachwuchsprogramm für unsere 80 Lernenden in sechs Berufsbildern, auf der anderen Seite verfügen wir über drei weltweit etablierte Talent- und Leadership-Programme, mit welchen wir Nachwuchs- und etablierte Führungskräfte aus- und weiterbilden. Zudem haben wir lokal Ausbildungsprogramme entwickelt, welche sowohl das fachliche Wissen als auch die Sozialkompetenzen festigen, um die weitere Professionalisierung von ISS voranzutreiben. Bei uns widmen sich acht Mitarbeitende dieser Aufgabe und entwickeln die Schulungsinhalte kontinuierlich weiter. Zudem hat die ISS vor sechs Jahren die erste Reception Academy aufgebaut und bildet heute interne wie externe Empfangsprofis weiter. Ausserdem gewinnen auch e-Learning-Angebote an Bedeutung und kurze Lernvideos werden unseren Mitarbeitenden via Smartphones zu Verfügung gestellt.

Der Schweizer Markt ist zuletzt noch mehr in Bewegung gewesen. Wie erleben und beurteilen Sie die derzeitige Branchensituation?

Ich sehe, dass unser integrales Erfolgsmodell der Eigenfertigung auch bei anderen Unternehmen appliziert wird, sprich dieses Geschäftsmodell setzt sich weiterhin durch. Künftig gibt es meiner Meinung nach zwei Kategorien von Anbietern: lokal verankerte Dienstleister mit einer gewissen Spezialisierungskompetenz und grössere Unternehmen, welche Kunden in einem komplexen Immobilien-Portfolio in einer hohen Industrialisierungsqualität bedienen.

Stellen Sie auf der Kundenseite gewisse Veränderungen fest?



Facility Services
5524 Niederwil AG
056/ 610 79 55
www.facilityservices-fs.ch

Medienart: Print
Medientyp: Spezial- und Hobbyzeitschriften
Auflage: 5'300
Erscheinungsweise: 6x jährlich

Themen-Nr.: 576.001
Abo-Nr.: 576001
Seite: 9
Fläche: 156'567 mm²

Die Transparenz ist ein grosses Thema. Unsere Kunden verlangen diese zunehmend und wollen mit den zur Verfügung gestellten Informationen Rückschlüsse auf ihre Immobilienstrategie machen. Die «Proaktivität» ist ein weiteres Thema. Unsere Kunden erwarten, dass wir proaktiv auf sie zugehen, um noch mehr erlebte Qualität zu erhalten. Wir wollen nicht nur Top-Dienstleistungen erbringen, sondern unsere Kunden bestens beraten und individuelle Lösungen präsentieren: Welche Bedürfnisse haben unsere Kunden und was können wir tun, damit sie ihre Arbeit besser machen können? Und nicht zu vergessen: die Mitarbeiterzufriedenheit, die die geleistete Arbeit noch besser macht. Die Digitalisierung wird uns hierfür von grossem Nutzen sein.

Spielt der Preis immer noch die «wichtigste» Rolle bei der Vergabe von Aufträgen? Und wenn ja, wie kann man dem entgegenwirken?

Der Preis ist heute und wird auch in Zukunft ein zentrales Vergabekriterium sein, da müssen wir uns nichts vormachen. Die Preisspirale wird weiter nach unten zeigen und die Möglichkeiten der Digitalisierung, neue Arbeitsplatzkonzepte, modernste Haustechnik und innovative Ausführungskonzepte werden künftige Kostensenkungen für unsere Kunden ermöglichen. Weiteres Potenzial zur Kostenoptimierung beinhaltet der grosse Sanierungsbedarf in älteren Liegenschaften. Wenn diese Immobilien – gebaut zwischen 1950 und 2000 – energetisch saniert und intelligente Systeme eingesetzt werden, können mittelfristig und nachhaltig Kosten reduziert werden. Für die Anbieter wird es nicht darum

gehen, gegen die Marktpreissenkungen anzukämpfen, sondern vielmehr Lösungen zu etablieren, welche eine maximale Effizienz und Produktivität ermöglichen. Ein ethisch und gesetzlich einwandfreies Unternehmertum der Outsourcing-Spezialisten wird dabei von unseren Kunden grundsätzlich vorausgesetzt.

Sie sind seit über 13 Jahren CEO bei der ISS Schweiz: eine ganz schön lange Zeit!?

Das ist so. Ich glaube, es ist eine Leistung des gesamten Teams. Ein Team auf den Unternehmenserfolg auszurichten, war und ist sicher ein wichtiger Aspekt. Ein Team, das sich auf das Wohl unserer Kunden fokussiert. Denn geht es unseren Kunden gut, geht es uns auch gut. Das ist der Ansatz, der mich bewegt. Der Kunde steht dabei stets im Vordergrund. Alles in allem eine tolle Entwicklung. Mit mir ist auch noch in den nächsten 10 Jahre zu rechnen (lächelt).

Eine letzte Frage noch: Wie geht es mit der ISS Schweiz weiter?

Ich hoffe, so erfolgreich wie in der Vergangenheit. Ich möchte weiter an der Erfolgsgeschichte von ISS Schweiz arbeiten. Nächstes Jahr werden wir unser 50-Jahr-Jubiläum im Schweizer Markt feiern. Unsere Strategie ist profitables Wachstum. Wir wollen unsere Kunden durch gute und motivierte Mitarbeiter bestens bedienen. Das Gesundheitswesen und die öffentliche Hand haben weiterhin Wachstumspotenzial und hier sind wir präsent. Dazu gehört auch die Erschliessung neuer Märkte. Wir freuen uns drauf.

ISS Schweiz AG

Die ISS Schweiz ist das führende Facility-Services-Unternehmen der Schweiz und mit 36 Niederlassungen flächendeckend vertreten. Das 1967 gegründete Unternehmen erzielte 2015 einen Gesamtumsatz von CHF 740 Mio. Die ISS konzentriert sich auf die Erbringung von Integralen Facility Services (IFS) zur Werterhaltung von Gebäuden, Anlagen und Infrastrukturen. Das Erfolgsgeheimnis des Unternehmens basiert auf seinen kundenspezifischen Lösungen, dem Risikomanagement und den rund 12 000 engagierten Mitarbeitenden, die ihrer Arbeit den sogenannten «Human Touch» verleihen.