

# «Unsichtbare» Helden im Hintergrund – 50 Jahre ISS Schweiz

1967 expandierte die dänische Firma ISS in die Schweiz – und prägt seither massgeblich den hiesigen Facility Management-Markt. Mit 769 Millionen Franken Umsatz ist ISS Schweiz heute klarer Marktleader im Facility Management-Bereich und leistet als solcher einen wertvollen Beitrag für die Schweiz.



Über 12 000 Mitarbeitende an 36 Standorten in der ganzen Schweiz und in Liechtenstein unterhalten Tag für Tag Gebäude, Datacenter, Flugzeuge, Strassen, Tunnels und Kanalisationen. Sie alle engagieren sich im Hintergrund und tragen mit ihrer Arbeit zu einem reibungslosen Ablauf, einem gepflegten Erscheinungsbild und somit schlussendlich auch zum Geschäftserfolg ihrer Kunden bei.

Seit 50 Jahren ist ISS Schweiz auf die Erbringung von Integralen Facility Services zur Werterhaltung von Gebäuden, Anlagen und Infrastrukturen spezialisiert. Das Unternehmen ist verantwortlich für den Unterhalt und das Management von über 10 000 Gebäuden wie Büros, Krankenhäusern, Museen, Flughäfen, Bahnhöfen oder Shoppingcentern. Spezialisierte Teams von ISS erbringen darüber hinaus verschiedenste Kanal-, Strassen- sowie TunnelserVICES. So kann man die Mitarbeitenden von ISS Schweiz beispielsweise am Gotthard Massiv in Aktion erleben – drei Mal die Woche inspizieren und reinigen sie die Drainagerohre und die Entwässerungsschächte im Gotthard-Basistunnel.

Zum Angebot von ISS Schweiz gehören Facility Management, Support Services, Property Services, Security Services, Cleaning Services und Infra Services. Diese grosse Bandbreite, zusammen mit der entsprechenden Expertise und der daraus resultie-



renden hohen Eigenfertigungstiefe, differenziert ISS von den Mitbewerbern und gewährleistet Synergienmöglichkeiten. Geopart mit der starken lokalen Verankerung und dem regionalen Verständnis durch die flächendeckende Präsenz mit 36 Standorten ergibt sich eine grosse Nähe zu den Kunden sowie eine starke Akzeptanz im Markt. Jeder Kunde erhält ein massgeschneidertes Servicepaket, um seine individuellen Bedürfnisse so kosteneffizient und flexibel wie möglich abzudecken. Ziel ist es dabei, für die Kunden einen Mehrwert zu schaffen und ihnen die Möglichkeit zu geben, sich komplett auf ihr Kerngeschäft zu fokussieren.

## In 50 Jahren von einer Reinigungsfirma zum führenden Anbieter Integraler Facility Services

Doch wie hat sich ISS Schweiz überhaupt zum heutigen Marktführer entwickelt? Die Geschichte nimmt 1970 im industriellen Genf seinen Lauf, als die Nachfrage nach industriellen Reinigungen so gross ist, dass die dänische ISS Gruppe (damals noch DDRS) 1967 den Schritt aus Skandinavien hinaus in den Schweizer Markt wagt. Der Start der Tochtergesellschaft Swan Clean SA gestaltet sich jedoch harzig – trotz des prestigeträchtigen Auftrags vom CERN.

Durch den Zukauf kleinerer Betriebe gewinnt Swan Clean an Volumen. Ausserdem profitiert das Unternehmen durch Schulungen und technischen Support durch das Mutterhaus. Dies führt dazu, dass es 1972 die Ausschreibung für die Fensterreinigung sämtlicher kantonaler Liegenschaften für sich entscheiden kann. Die daraus folgende Mund-zu-Mund-Propaganda über die fortschrittlichen Techniken und Geräte tut ihr übriges. Swan Clean gewinnt – auch dank des Trends zur Auslagerung ineffizienter Geschäftsbereiche und der Erweiterung des Angebotsportfolios um eben diese Bereiche – zahlreiche Neukunden, wie Banken, Versicherungen, den Flughafen Genf und Nestlé, gefolgt von verschiedenen UN-Organisationen. 1975 beschäftigt Swan Clean bereits 406 Mitarbeitende, zwei Jahre später sind es schon über 600. 1977 folgt der Namenswechsel zu ISS und die erste Expansion, nach Lausanne.

Die Angebotspalette erweitert sich stetig. Und obwohl ISS immer noch als Reinigungsinstitut wahrgenommen wird, bieten sie bereits zahlreiche weitere Leistungen, beispielsweise im Bereich Sicherheit an. So reinigen sie beim CERN nicht mehr nur die Fenster, sondern übernehmen auch die Lagerverwaltung sowie Postdienste und kontrollieren zudem die Zufahrt. Und auch der Hospital Service wird dank dem technologischen und fachlichen Know-how der Gruppe erfolgreich forciert.

Mit der Übernahme der HASCO AG 1993 gelingt ISS Schweiz die Expansion in den Deutschschweizer Markt. Aus dem Zusammenschluss kristallisieren sich fünf Geschäftsbereiche heraus: Airport Services, Hospital Services, Food Hygiene Service, Daily Office Cleaning and Maintenance sowie eine Key Account Gruppe. 1995 kauft ISS HASCO mit SPC die Nummer drei im

Markt und realisiert 1997 durch eine weitere Übernahme auch den Sprung ins Tessin. Im selben Jahr erhält ISS den Zuschlag für die komplette Hauswartung und Reinigung der gesamten Telecom PTT mit allen Aussenstellen. 1000 Telecom PTT Angestellte werden auf einen Schlag in das Unternehmen integriert.

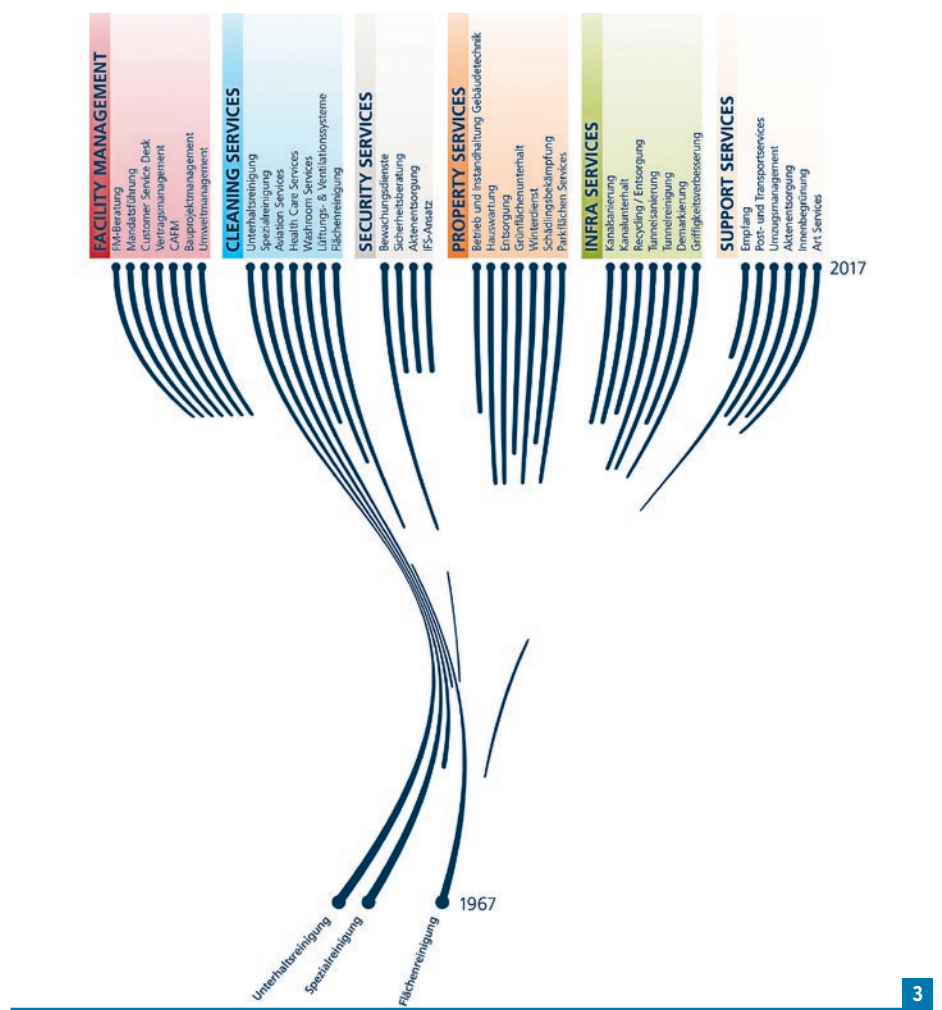
2003 wird André Nauer CEO bei ISS Schweiz. Er investiert viel in die Schulung der Mitarbeitenden, gibt ihnen mehr Handlungsspielraum und Verantwortung und baut eine HR Abteilung auf. Gemeinsam mit CFO Robert Fuchs bringt er ISS noch weiter vorwärts und gewinnt grosse Aufträge. Zudem kauft das Erfolgsduo 16 weitere Unternehmen und stellt 2000 neue Fachkräfte ein – und eignet sich so Expertise im Bereich Kanal-, Strassen- und Tunnelservices sowie im Facility Management an. Der Umsatz klettert 2006 auf 395 Mio. Franken – 11 Jahre später hat er sich verdoppelt, und ISS Schweiz wird zum fünften Mal als erfolgreichste Ländergesellschaft der ISS Gruppe ausgezeichnet.

**Individuelle Beratung, ein umfassendes Angebot – und das Wichtigste: Vertrauen**

In 50 Jahren hat sich ISS Schweiz also von einer «einfachen» Reinigungsfirma zum führenden Anbieter Integraler Facility Services entwickelt und dabei die Anzahl der Services von ursprünglich drei auf heute 38 erhöht. Diese Dienstleistungen führt ISS Schweiz heute für über 1500 Kunden aus den unterschiedlichsten Branchen aus. Die jährlich durchgeführte Kundenzufriedenheitsbefragung unterstützt ISS dabei, die Stimmung dieser einzufangen und sich dabei kontinuierlich zu verbessern. Die durchweg guten Ergebnisse sprechen dabei ihre

**ISS Schweiz in Zahlen**

- >12 000 Mitarbeitende
- 86 Lehrlinge in 7 Bereichen
- Rund 700 Mio. Umsatz im 2016
- Platz beim Swiss Arbeitgeber Award 2016
- 36 Standorte in der Schweiz und in Liechtenstein
- >10 000 betreute Gebäude
- >1500 Business-Kunden



eigene Sprache – ebenso wie die Kundentreue von rund 95 Prozent.

**«In turbulenten Zeiten sind Geschäftspartner, auf die man sich verlassen kann, von strategischer Bedeutung. ISS und UBS sind seit über 10 Jahren starke Partner. Unsere Partnerschaft basiert auf Vertrauen und dem Willen, sich stets weiter zu entwickeln.»**

Sergio P. Ermotti, Group Chief Executive Officer UBS.

Ein Kunde der ersten Stunde – und wohl beispielhaft für die Entwicklung von ISS Schweiz – ist das CERN, das bereits seit 50 Jahren auf die Dienste von ISS Schweiz setzt und das Portfolio der in Anspruch genommenen Dienstleistungen über die Jahre von einem Fensterreinigungsauftrag zu einem Grossauftrag ausgeweitet hat. Heute arbeiten 84 ISS Mitarbeitende im CERN und

sind unter anderem für den Unterhalt von 15 Hektaren Grünanlagen, Strassen und Parkplätzen, den Transport von jährlich 150 000 Menschen, die Verteilung von 672 000 Briefen sowie 153 000 Paketen und die Bewirtschaftung des Lagers mit 12 000 Teilen verantwortlich.

Ebenso setzen zahlreiche andere bekannte Unternehmen und Institutionen auf ISS Schweiz. Dazu gehören beispielsweise die Swiss International Air Lines, die Swisscom, das Letzigrund Stadion, die Novartis oder die UBS. Das aktuell wohl prominenteste und auch prestigeträchtigste Projekt von ISS ist der Gotthard-Basistunnel. Der längste Tunnel der Welt wurde im Dezember 2016 feierlich eröffnet. ISS Schweiz ist seitdem für die Wartung und Reinigung von Tunnel und Kanalisation verantwortlich. Drei Mal pro Woche bleibt der Tunnel nachts geschlossen. In der Mitte des Tunnels herrschen Temperaturen über 35 Grad Celsius. Darum müssen sich die Mitarbeitenden alle zwei bis drei Stunden im klimatisierten

Teamraum abkühlen. Drei Mal im Jahr wird der Tunnel mit einem gigantischen Vacuum Cleaner gereinigt. Dieser saugt bei jedem Einsatz gut 100 Tonnen Abfall ab – das meiste davon ist verlorene Fracht von Cargo Zügen sowie Betonabrieb.

### Zufriedene Mitarbeitende als Motor des Erfolgs

ISS stellt keine Produkte her, ISS ist ein Servicedienstleister. Die Qualität der Services steht und fällt mit den Mitarbeitenden. Deshalb investiert ISS viel in diesen Motor ihres Erfolgs – sie unterstützt Aus- und Weiterbildungen, fordert und fördert Eigenverantwortung, honoriert Einsatz, ermöglicht Karrieren.

**«Einige unserer Mitarbeitenden haben ihr halbes Leben für ISS gearbeitet, haben ihre Karriere bei uns als Reinigungskraft begonnen und als Facility Services Manager oder gar Regionaldirektoren beendet. Sie haben sich entwickelt und damit auch unser Unternehmen voran gebracht.»**

André Nauer, CEO ISS Schweiz.

Aktuell sind über 12000 Mitarbeitende in über 50 Berufsgruppen, von Gebäudetechnikern, über Rezeptionistinnen, Reinigungsmitarbeitende und Landschaftsgärtner bis hin zum Architekten bei ISS Schweiz tätig; und 86 Lernende. ISS Schweiz engagiert sich seit geraumer Zeit in der Lehrlingsausbildung und nimmt damit als Unternehmen und einer der grössten privaten Arbeitgeber der Schweiz seine gesellschaftliche und soziale Verantwortung wahr. Das Investment zahlt sich offenkundig aus, denn bereits im zweiten Jahr in Folge konnte eine 100%-Abschlussquote realisiert werden. Um sich nicht nur als Unternehmen, sondern auch als Arbeitgeber stetig weiterzuentwickeln, führt ISS Schweiz jährlich eine Zufriedenheitsbefragung ihrer Mitarbeitenden durch. Diese hat 2016 mit einem eNPS von 76 den bisherigen Höchststand erreicht. Entlang dieses guten Resultats wurde ISS Schweiz 2016 gar mit dem «Swiss Arbeitgeber Award» ausgezeichnet und auch heuer wieder nominiert – wir sind gespannt auf die Verleihung, welche am 24. August stattfindet.



**«Darauf sind wir sehr stolz, denn es sind in erster Linie unsere Mitarbeitenden, welche die Erfolgsgeschichte von ISS schreiben und die uns näher an unsere Vision, die weltweit beste Serviceorganisation zu werden, bringen. Sie leben tagtäglich unseren Servicegedanken, unsere Servicekultur und unsere Werte Verantwortung, Ehrlichkeit, Unternehmertum und Qualität – nach innen wie nach aussen – und schaffen auf diese Weise unvergessliche Servicemomente für unsere Kunden.»**

André Nauer, CEO ISS Schweiz.

### Digitale Lösungen prägen die Zukunft – auch jene von ISS?!

Doch wie weiter, was sagt diese Vision konkret aus? Noch vor wenigen Jahren war das Facility Management eine rein technische, auf Gebäudeoptimierung ausgerichtete Tätigkeit. Heute richtet sich der Fokus immer mehr auf das Serviceerlebnis. In Zukunft werden diejenigen Dienstleistungsunternehmen erfolgreich sein, welche die Wertschöpfung des Kunden im Blick haben. In einer zunehmend komplexen Servicelandschaft ist es demnach wichtig, für den Endkunden mittels starker Servicekonzepte und spezifischer Touchpoints Serviceerlebnisse zu generieren und die eigenen Mitarbeitenden optimal in die Wertschöpfungskette einzubinden.

Dies bedingt mitunter, aktiv am Wandel im Dienstleistungsbereich, auch hinsichtlich

der digitalen Transformation, mitzuwirken und die Chancen und Vorteile zu erkennen. Digitalisierte Lösungen, wie automatisierte Services, Smart Buildings oder das Internet of Things, sind aus dem Facility Management schon jetzt nicht mehr wegzudenken und werden die Branche grundlegend verändern. In diesem Sinne setzt ISS Schweiz auf den eigens geschaffenen Geschäftsbereich «Digital Transformation», mit dem Ziel, die Expertise auch in Zukunft perfekt auf die Marktbedürfnisse abzustimmen und jederzeit und an jedem Ort eine optimale Kundenbetreuung zu gewährleisten sowie die Branche selbst weiterzuentwickeln und weiterhin die Nummer eins zu bleiben – digital, aber stets mit dem «human touch». (pd) ■

[www.iss.ch](http://www.iss.ch)

- 1 Das Auto als Werbeträger – Jean-Bertrand d'Andrés, Mann der ersten Stunde bei ISS Securitysystem, im Renault Alpine Patrouillenfahrzeug
- 2 Memory Edelmiro Fernandez: «Schon als Kellner im Fünfsterne-Hotel waren perfekt polierte Gläser meine Visitenkarte. Nur vom Fensterreinigen hatte ich keine Ahnung. Dennoch nahm ich den Job bei ISS an».
- 3 Servicebaum: Von 3 auf 38 Services in 50 Jahren
- 4 World Champion: ISS Schweiz gewinnt 2017 zum fünften Mal die höchste Auszeichnung, die die ISS Gruppe an eine Ländergesellschaft vergibt und schreibt damit Geschichte – denn zuvor hat dies noch kein anderes Land in der über 100-jährigen Unternehmensgeschichte geschafft.