

Reine Firmensache: ISS Schweiz

Mit breiter Aufstellung und immer mehr Erfolg

Im letzten Jahrzehnt hat ISS Schweiz sowohl Angebot, Umsatz als auch Mitarbeiterzahl markant erhöht. Nicht mehr die Reinigung macht den Löwenanteil des Geschäfts aus, sondern umfassende FM-Dienstleistungen. Diese Aufstellung verändert auch die Berufsbilder der Mitarbeitenden: Sie werden von den «guten Geistern» in Randstunden zu anerkannten Fachleuten mit Vollzeitpensen.

■ Die Fondation Beyeler in Riehen BS zählt zu den bekanntesten Schweizer Kunstmuseen. Die Stiftung ist zugleich ein guter Kunde von ISS Schweiz. Diese stellt einen Grossteil des Personals, von den freundlichen Mitarbeitern an der Kasse über die Aufseherinnen in den Ausstellungsräumen bis zu den Gärtnern in der weitläufigen Grünanlage. Die Fachleute kümmern sich um alle Belange, die nicht unmittelbar mit der Organisation der Ausstellungen verknüpft sind: Sicherheit und Aufsicht, Ticketverkauf, Eventservices oder Gebäudetechnik.

Solche umfassenden Outsourcing-Lösungen werden von ISS als «Integrated Facility Services (IFS)» bezeichnet und haben in den letzten Jahren überproportional zum Wachstum der Firma beigetragen. Im Jahr 2003 betrug der Anteil der klassischen Reinigung noch 80 Prozent des Umsatzes. Zehn Jahre später waren es noch 47 Prozent, und das bei einem deutlich höheren Volumen.

ISS verfolgt mit IFS eine klare Strategie. Doch als Abschied von der Reinigung will dies ihr Chef nicht verstanden wissen. «Wir

bieten möglichst umfassende Gebäude-Dienstleistungen, damit sich unsere Kunden auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können», sagt André Nauer, CEO seit 2003. In den veränderten Berufsbildern sieht er grosse Chancen für die Beschäftigten. Früher seien sie auch bei ISS auf klassische Rollen wie Hauswart oder Gärtner limitiert gewesen, heute gebe es vor allem zwei Varianten: «Es gibt Allrounder mit Vollzeitpensum, die eine breite Palette von Tätigkeiten ausüben. Und es gibt Spezialisten, die auf ihrem Fachgebiet echte Kapazitäten sind und ihr Wissen an die anderen Mitarbeiter weitergeben.»

Vielfalt bringt Erfolg

Das konsequente Outsourcing ist in der Deutschschweiz erst im Zug der Globalisierung zum Thema geworden. Wie Nauer berichtet, besass die Romandie diesbezüglich einen Vorsprung von rund zehn Jahren. Nicht nur die Frankophonie und damit die Empfänglichkeit für alternative Lösungen hätten dabei eine Rolle gespielt,



Geschäftsführer André Nauer ist von den «Integrated Facility Services» überzeugt.

Bild: MS



In den hauseigenen «Job Centers» können sich Interessierte spontan und unkompliziert bewerben.

Bild: MS

Zur Serie «Reine Firmensache»

Die sprichwörtliche Schweizer Sauberkeit ist nur dank des Einsatzes der Reinigungsunternehmen und ihrer vielen Tausend Mitarbeiter möglich. Doch wer steckt hinter den bekannten Namen und Logos? Mit der Serie «Reine Firmensache» stellen wir wichtige Player der Branche vor. Bisherige Folgen: Enzler Reinigungen AG (Nr. 4.2014) und Honegger Reinigungen AG (Nr. 5.2014).

sondern auch die bekannte Weltoffenheit der UNO-Stadt Genf, in der zahlreiche internationale Firmen und Organisationen ihre Niederlassungen unterhalten.

Die 1967 in Genf gegründete Schweizer ISS-Niederlassung bewegte sich von Beginn weg in diesem Klima. Im konsequenten Vorantreiben der IFS-Strategie sieht André Nauer grosse Vorteile auch für die Mitarbeiter: «Früher waren Reinigungsfachleute praktisch unsichtbar. Sie tauchten am Abend oder am Morgen für eine Stunde, zwei Stunden auf. Seit einigen Jahren schaffen wir Vollzeitstellen, wo immer es möglich ist. Das macht unsere Mitarbeitenden bei den Kunden sichtbar, und es erhöht gleichzeitig ihre Identifikation mit der Firma und ihre Loyalität.» Das höhere Engagement sorgt zudem für einen besseren Teamgeist und bleibe auch den Kunden nicht verborgen.

Obwohl ISS bei der Breite der Dienstleistungen kaum Einschränkungen macht, ist die Firma nicht in allen Marktsegmenten aktiv. Man bevorzuge Finanzdienstleistungen, Pharma, Produktionsbetriebe und Einrichtungen der öffentlichen Hand, sagt Nauer. Nach ruinösen Preiskämpfen sei die Zitrone in einigen Segmenten ausgepresst: «Wir sind nicht an Kunden interessiert, die nach zwei Jahren für einige Prozente Einsparung wieder wechseln.» Deshalb strebe man langfristige Verträge mit einer Laufzeit von mindestens fünf Jahren an.

Konsequente Rekrutierung

Immer noch gilt die Reinigung als klassischer Einstiegs- und Integrationsjob. Die bekannten Karrieren von der Aushilfe zur Objektleiterin oder vom Gebäudereiniger zum Regionalchef gibt es auch bei ISS. Allerdings mit einer Einschränkung: «Wir legen grossen Wert darauf, die richtigen Mitarbeiter ins Boot zu holen, und haben heute einen strukturierten, selektiven Rekrutierungsprozess», sagt Nauer. Die konsequente Auswahl geeigneter Mitarbeiter sorgt für längere Dienstzeiten, eine höhere Zufriedenheit und Identifikation.

Bei mehr als einem Dutzend hauseigener «Job Centers», eines davon am Firmensitz in Zürich-Altstetten, können sich Interessierte spontan bewerben. Nicht nur Arbeits- und Wohnort spielen eine Rolle, sondern auch Sprachkompetenzen, Integrationsfähigkeit und Leistungsvermögen. Im Schnitt erhält jeder zweite Bewerber ein Stellenangebot.

Mit momentan 85 Auszubildenden, darunter 29 Lehrstellen für Gebäudereiniger, engagiert sich ISS Schweiz stark in der Nachwuchsförderung. Wer die dreijährige Lehre abgeschlossen hat und sich für zusätzliche Aufgaben eignet, erhält ein Angebot, um

Für Glanzleistungen:

Das führende Fachmagazin der Gebäudereinigungsbranche



... bewegt die Branche!

Sichern Sie sich jetzt Ihr Abo mit Preisvorteil.

Ihre Vorteile:

- ✓ pünktliche und bequeme Lieferung frei Haus
- ✓ grosser Stellen- und Gelegenheitsanzeigenmarkt in jeder Ausgabe
- ✓ freier Zugriff auf das komplette Online-Heftarchiv

Überraschung! Freuen Sie sich auf ein praktisches Begrüssungsgeschenk – passend zur Jahreszeit!

Jetzt bestellen unter: www.rationell-reinigen.ch
oder per Telefon: **+49 8247 354-284**

 **HOLZMANN . MEDIEN**
Kunden-Service | rationell reinigen
Gewerbstrasse 2 | 86825 Bad Wörishofen





Nach den Erfahrungen von ISS steigern vollwertige Arbeitsstellen auch die Identifikation mit der Firma.

Bild: ISS



Die Nachwuchsförderung geniesst bei ISS grosses Gewicht. Hier die Lehrgänger 2014.

Bild: ISS

sich während weiterer drei Jahre entweder als Fachspezialist oder Teamleiter zu qualifizieren. «Etwa zwei Drittel der Lehrlinge bleiben bei uns, das freut mich sehr», sagt Nauer.

Zur Firmenkultur gehören auch die regelmässigen Feste und Weihnachtessen, an welchen Teams und Einzelpersonen ausgezeichnet werden. Die Bedeutung dieser Anlässe für Motivation und Zusammenhalt lasse sich kaum überschätzen, meint der CEO: «Je mehr Anerkennung jemand erhält, desto grösser ist sein Einsatz.»

Gestiegene Anforderungen

Wo sieht der Firmenchef die grösste Herausforderung? Nicht die Preiskämpfe oder das Image der Reinigungsberufe geben André Nauer zu denken, sondern die ständig wachsenden Anforderungen an die Compliance, also das Einhalten von Regeln, Richtlinien und Gesetzen. «Wer krank ist, darf nicht einfach den Cousin als Stellvertreter schicken, und wenn der Kindergarten geschlossen ist, darf die kleine Tochter nicht ins Objekt mitkommen. Das klingt trivial, aber es braucht sehr viel Aufwand, um solche Regeln klarzumachen und durchzusetzen.» Die höhere Aufmerksamkeit vieler Kunden für rechtliche Belange hat auch dazu geführt, dass ISS nur noch mit zertifizierten Temporärfirmen zusammenarbeitet. Spitzen bricht man grundsätzlich mit eigenem Personal aus dem internen Pool.

Die konsequente IFS-Strategie führt laut Nauer zu Vorteilen für die Kunden: «Reinigung, Pflanzengiessen und Postverteilung waren früher häufig drei verschiedene Jobs, deshalb hatte man drei verschiedene Leute im Haus. Heute werden solche Aufgaben oft in Personalunion erledigt.» So hätten die Kunden nur noch einen statt drei Ansprechpartner. Einheitliches Reporting, einfache Rechnungsstellung und überhaupt die Reduktion der Komplexität würden besonders in hektischen Zeiten geschätzt.

Für die Mitarbeiter seien die breiten Aufgaben zudem ein Grund, stolz zu sein. Früher habe man noch einen Gebäudetechniker angeboten, um den Luftfilter einer Klimaanlage zu wechseln, heute

erledige dies ganz selbstverständlich der Hauswart oder der Reinigungsmitarbeiter vor Ort.

Zwischen 2003 und 2006 übernahm ISS Schweiz insgesamt 16 Firmen. Zu den bekannten gehörte die Edelweiss Facility Management AG, die frühere FM-Sparte der UBS mit über 700 Mitarbeitenden. «Seit 2006 haben wir keine Firmen mehr gekauft, aber jedes Jahr ein organisches Wachstum von zwei bis zehn Prozent erzielt», sagt Nauer. Die Zahlen sind beeindruckend: Erzielte ISS Schweiz vor fünf Jahren noch einen Umsatz von 536 Millionen Franken und beschäftigte 10 600 Mitarbeiter, so waren es 2013 bereits 661 Millionen Franken und 12 300 Mitarbeiter.

Auch für die Zukunft ist man optimistisch gestimmt. «Facility Services lassen sich nicht ins Ausland auslagern», sagt Nauer, «das Geschäft ist und bleibt lokal. Die Schweiz hat ihre Standards gerade bei der Reinigung ein wenig senken und dem Bedürfnis der Kunden anpassen müssen. Aber das finde ich persönlich nicht schlimm.»

Heute entfallen 63 Prozent des Umsatzes auf IFS, unter den 37 Prozent der Einzelleistungen hält die Reinigung den grössten Anteil. Für den Geschäftsführer, der seine Sporen in der Hotellerie abverdient hat, ist dieser Erfolg nur dank der Angestellten möglich: «Es geht in unserer Branche nicht nur um Investments und Amortisation, sondern auch um Dank und Respekt den Mitarbeitenden gegenüber.»

Damit sich diese auch untereinander austauschen können, hat André Nauer Nägel mit Köpfen gemacht. Im Hauptsitz in Zürich-Altstetten wurden die Kaffeezonen auf den Stockwerken abgeschafft, stattdessen lockt nun ein Bistro im Erdgeschoss mit günstigen Preisen und bequemen Sitzgelegenheiten: «Früher hätten sich der Reinigungsmann, die Sicherheitspezialistin und der Gebäudetechniker nie untereinander ausgetauscht. Jetzt kommen sie ganz automatisch in der Znünpause oder beim Mittagessen ins Gespräch.»

Michael Staub | mopSchweiz@rationell-reinigen.ch