

ISS Facility Services Ticino, Manno

Facility Services integrali al servizio della competitività delle imprese

«Noi diciamo che esternalizzare è un verbo riduttivo. Un'azienda non esternalizza per il gusto di esternalizzare. Noi riceviamo in outsourcing attività importantissime come ad esempio la gestione di impianti sofisticati o la pulizia di laboratori chimici: queste mansioni, pur non rientrando tra le attività principali, sono vitali per il nostro cliente. Per lui non siamo quindi degli "esterni", bensì dei veri e propri partner, scelti scrupolosamente per sostenerlo nella sua gara competitiva». Sergio Morisoli, Direttore di ISS Facility Services Ticino, riassume in queste parole il significato

dell'outsourcing e l'attitudine dell'azienda da lui stesso condotta che, arrivata a Manno nel 1997, dà oggi lavoro a 600 collaboratori, genera un fatturato annuo di circa 30 milioni di Franchi, acquista prodotti e servizi di terzi nella regione per oltre 3 milioni e paga le imposte in Ticino.

Un'azienda che non si configura dunque semplicemente come un fornitore di servizi, ma che si propone ai propri clienti con una paletta di servizi la cui integrazione genera sinergie molto importanti che si possono tradurre in considerevoli risparmi per il cliente

nell'arco di 4-5 anni. Pulizie ordinarie e speciali (laboratori e camere sterili ad esempio), gestione tecnica degli edifici (manutenzione), servizi di supporto (servizio posta, ricezione, ecc) e di sicurezza, manutenzione canalizzazioni e gallerie: l'offerta viene disegnata su misura in base alle esigenze del cliente. «Abbiamo una struttura che ci consente di rispondere in modo flessibile, veloce ed efficiente alle necessità individuali dei nostri clienti». ISS, in quanto parte di un gruppo presente a livello svizzero, può contare da un lato su una grande esperienza e su best practice



► consolidate, dall'altro dispone di una conoscenza del territorio e delle peculiarità del mercato locale garantite da una presenza quasi ventennale in Ticino e da personale prevalentemente indigeno e costantemente aggiornato. Questa grande competenza specifica, l'autonomia decisionale, il radicamento nel Cantone ed il sostegno a diverse realtà locali fanno di ISS un'azienda ticinese a tutti gli effetti.

L'esternalizzazione consente di ottimizzare i costi e concentrarsi sulle attività che determinano la proposta commerciale

Le imprese oggi sono sempre più confrontate con la necessità impellente di contenere i costi aumentando la propria efficienza, ma offrendo d'altro canto un servizio di qualità elevata: proprio in questo senso l'esternalizzazione «gioca un ruolo fondamentale, perché consente loro in primis di ottimizzare i costi e concentrarsi sulle attività che, più legate al business, ne determinano la proposta commerciale e di conseguenza la competitività sul mercato; in secondo luogo, assicura un'esecuzione professionale dei servizi di supporto, grazie alle competenze specialistiche che possono essere messe

a disposizione del cliente».

Le potenzialità dell'outsourcing sono oggi sempre più evidenti e le aziende, siano esse piccole, medie o grandi, private o pubbliche, di qualsiasi settore, mostrano un crescente interesse. ISS Ticino è in grado di svolgere un'ampia gamma di servizi e nel corso del trasferimento dell'incarico le collaboratrici e i collaboratori del cliente vengono integrati professionalmente nel team ISS ed introdotti se necessario nei programmi di formazione. La professionalità e gli investimenti nella formazione del personale rappresentano non solamente una garanzia di qualità, ma anche di responsabilità e grande attenzione per le persone, così come per l'ambiente. Quale azienda certificata ISO 9001/14001 e OHSAS 18001, ISS infatti esegue i propri servizi secondo i più moderni principi di garanzia della qualità e dell'eco-compatibilità nonché della sicurezza sul lavoro e della tutela della salute.

