



Aviation Services
Audit in tutto il
mondo per Swiss

Health Care
Nuovi modelli per il
settore sanitario

IFS
Un passo alla volta ver-
so soluzioni integrali

Editoriale



Care lettrici, cari lettori,

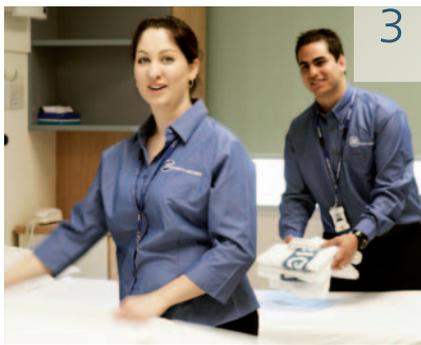
l'innovazione è uno dei fattori di successo che determinano lo sviluppo di un'impresa di Facility Services. Per questo motivo, ISS investe costantemente in progetti innovativi. Un esempio attuale è la nostra soluzione aziendale per il sistema sanitario.

Questo segmento di mercato deve affrontare sfide eccezionali: dal punto di vista strutturale ci si trova di fronte a costi troppo alti, necessità di trasformazione dovute a nuovi sistemi di finanziamento, nuove disposizioni e difficoltà nel reclutamento di personale medico.

Tali cambiamenti del mercato e del sistema hanno indotto ISS a cercare delle soluzioni complessive specifiche per l'industria e a concepire soluzioni aziendali appropriate. Se prima la concentrazione sul servizio era la forza trainante di ISS, in futuro dovremo orientarci e specializzarci nei rispettivi segmenti di clienti.

In questa edizione troverete informazioni sia a questo proposito sia su altri argomenti del mondo ISS.

André Nauer, CEO ISS Svizzera



Health Care Business Solutions



Aviation Services



Property Services



Integrated Facility Services

3 Health Care Business Solutions

Per il settore sanitario sono richiesti nuovi modelli.

4 Aviation Services

ISS si occupa degli standard qualitativi di pulizia in tutto il mondo, contribuendo così all'immagine positiva di Swiss.

6 Property Services

Numerosi impianti di refrigerazione devono essere adeguati – ISS sa come.

7 Integrated Facility Services

Nestlé ha scelto il Numero 1 dei Facility Services.

8 In breve

Impressum



ISS Svizzera SA
Buckhauserstrasse 22
Casella postale
8010 Zurigo
Tel. 058 787 80 00
Fax 058 787 80 11
info@iss.ch
www.iss.ch

Redazione: Kevin Suter, ISS Svizzera SA
Layout: Axel Will, ISS Svizzera SA
Traduzioni: TransDoc AG
Immagini: ISS Svizzera SA
Photoworkers
Alan Humerose
Stampa: Birkhäuser+GBC AG



Sgravio del settore sanitario

La pressione dei costi nel settore sanitario è destinata ad aumentare ulteriormente, mentre parallelamente domina una situazione di carenza di personale. Utilizzando le misure appropriate è possibile ottenere notevoli risparmi, sia a livello finanziario sia in termini di personale.

L'aumento dei costi sanitari è all'ordine del giorno della politica già da molti anni. Una delle misure adottate è l'introduzione del sistema degli importi forfettari SwissDRG (Swiss Diagnosis Related Groups), la retribuzione dei soggiorni ospedalieri orientata alle prestazioni, che entrerà in vigore il 1° gennaio 2012. L'obiettivo è che i costi delle prestazioni mediche negli ospedali siano più trasparenti e comparabili e che aumenti l'efficienza delle case di cura. Al tempo stesso, negli ospedali si registra una carenza di personale medico e, stando alle informazioni dell'associazione ospedaliera H+, la scarsa disponibilità infermieristica si acuirà ulteriormente nei prossimi anni. Occorre pertanto

sfruttare il potenziale di risparmio ed ottimizzare i processi.

Aumento dell'efficienza grazie all'outsourcing

«Prestiamo servizi nel settore sanitario da oltre 30 anni, sviluppandoli ed ampliandoli costantemente», spiega Rolf Biesser, direttore del Competence Center Health Care di ISS Svizzera. ISS si occupa così, oltre che della pulizia, anche di tutta una serie di attività non prettamente infermieristiche, quali ad esempio riassetto i letti, trasportare i pazienti, distribuire i pasti, fornire servizi di domotica e di sicurezza. Si tratta quindi di attività che non richiedono una conoscenza medica e che in molti ospedali vengono ugualmen-

te svolte dal personale infermieristico. «Uno specialista può svolgere tali attività in modo professionale ed efficiente, dando al personale infermieristico la possibilità di concentrarsi sulle sue mansioni principali, a vantaggio del paziente», sostiene Biesser

Grande potenziale di crescita

Nel confronto internazionale, l'outsourcing dei processi di supporto in Svizzera è ancora agli esordi, anche per quanto concerne i diversi modelli di cooperazione e di finanziamento. Rolf Biesser intravede però un grande potenziale anche nel nostro Paese: «Con l'aumento della pressione dei costi aumenta anche la disponibilità a soluzioni nuove ed innovative. Grazie allo scambio di «best practice» con le società di altri Paesi, disponiamo di una vasta conoscenza e degli strumenti appropriati».

«Con l'aumento della pressione dei costi aumenta anche la disponibilità a soluzioni nuove ed innovative». Rolf Biesser



La pulizia in settori particolarmente delicati, come nella sala operatoria della foto, richiede conoscenze specifiche.



Per la pulizia di un aereo di corto raggio i dipendenti di ISS hanno solo dieci minuti a disposizione.

Un contributo alla buona immagine

ISS non si limita a pulire aerei, ma effettua anche audit sulla qualità della pulizia negli aerei Swiss – su scala mondiale.

ISS Aviation

ISS Aviation SA, una delle filiali di ISS Svizzera SA, offre tutta una serie di ulteriori servizi agli aeroporti di Zurigo e di Ginevra, oltre a quello principale della pulizia degli aerei. Questi comprendono anche il trasporto del personale di bordo, la manutenzione delle toilette e il rifornimento dell'acqua, il servizio auricolare, i controlli di sicurezza delle cabine dell'aereo.

Andrea Bachmann controlla ogni minimo dettaglio sfogliando il suo bloc-notes e passando in rassegna, punto dopo punto, la sua lista di controllo. Le maniglie sono pulite? Gli scomparti sono provvisti correttamente di riviste e prospetti? Le toilette sono state ripulite in modo approfondito e igienizzate? La dipendente di ISS controlla la qualità della pulizia degli aerei per conto di Swiss International Air Lines. «Qui all'aeroporto di Zurigo effettuo esclusivamente controlli di pulizia», spiega la laureata in Facility

Management, «mentre negli altri aeroporti, in cui operano altre ditte di pulizia, mi occupo dell'audit sia della qualità di pulizia che della ditta stessa». Ciò comprende ad esempio la struttura, le procedure e l'attrezzatura utilizzata.

Esigenze elevate in termini di qualità

Nelle classifiche delle compagnie aeree, la Swiss si colloca regolarmente tra i primi posti. Ad esempio, recentemente è stata nominata per la quarta

volta di seguito dalla rivista «Business Traveller» come «migliore compagnia aerea nel traffico europeo». Un fattore importante per queste classifiche è indubbiamente la pulizia, come conferma Michael Nold, addetto alla Quality Assurance Ground Services di Swiss «I nostri requisiti in qualità di compagnia aerea di prima categoria comprendono naturalmente anche l'igiene. ISS contribuisce così alla buona immagine di Swiss e garantisce inoltre standard unitari su scala mondiale».

Dieci minuti per la pulizia di un aereo

Tali standard unitari costituiscono infatti anche l'obiettivo degli audit. Tramite un sondaggio tra i passeggeri, Swiss ha potuto ad esempio constatare che la pulizia varia a seconda della destinazione. Andrea Bachmann sa bene dove intervenire: «Considerando che le nostre squadre, composte da 6 persone, hanno solo dieci minuti a disposizione per pulire un aereo di corto raggio e 60 minuti per un aereo di lungo raggio, le procedure e gli addestramenti sono di grande importanza». Questi sono riassunti in un manuale e messi a disposizione in tutto il mondo; il lavoro, però, non le mancherà comunque.



Andrea Bachmann durante un controllo di pulizia.

Intervista



Barbara Zweifel, General Manager di ISS Aviation SA

Con circa 275.000 movimenti aerei e ben 22 milioni di passeggeri all'anno, Zurigo si annovera tra i più importanti aeroporti d'Europa. E in questo ISS Aviation è sempre presente. Può fornirci alcune cifre relative alla Sua ditta?

ISS Aviation dà lavoro a 500 dipendenti negli aeroporti di Zurigo e di Ginevra. Ci occupiamo della pulizia di 350 aerei al gior-

no, assicurando che possano riprendere il volo puliti e puntuali. Ci occupiamo inoltre della manutenzione delle toilette, del rifornimento di acqua fresca e del trasporto quotidiano di circa 550 persone.

Come hanno influito su ISS Aviation i cambiamenti nel settore aeroportuale degli ultimi anni?

Poiché le compagnie aeree sono soggette a forti pressioni sui prezzi, i costi vengono costantemente rivisti ed ottimizzati. La riduzione del servizio pasti sui voli europei ha comportato anche per noi addetti alla pulizia notevoli riduzioni di prestazione. È possibile realizzare guadagni solo quando gli aerei sono in volo, per cui tempi di rotazione brevi sono di fondamentale importanza per le compagnie aeree. Per noi questo implica una costante riduzione dei tempi di pulizia.

Quali saranno gli sviluppi futuri del suo settore? Vede una possibilità di ampliamento dei servizi?

In futuro le Airlines si posizioneranno in modo più chiaro sul mercato, come compagnie aeree di qualità o a basso costo. Il servizio e l'immagine delle diverse classi verranno maggiormente delimitati. Ciò comporta per noi un'ulteriore pressione dei costi. Crediamo che vi siano delle possibilità di ampliamento nelle piccole prestazioni accessorie, come ad esempio la distribuzione dei materiali e la verifica di oggetti mancanti o nascosti.

Necessità di intervento per gli impianti di refrigerazione

Per soddisfare i requisiti del Protocollo di Montreal sull'ozono, nei prossimi anni molti impianti di refrigerazione dovranno essere adattati. Servizio tecnico immobili di ISS conosce le soluzioni adeguate.

L'utilizzo di clorofluorocarburi (CFC) parzialmente alogenati per la costruzione di nuovi apparecchi ed impianti di refrigerazione e di aria condizionata è vietata in Svizzera già dal 2002. Mentre le sostanze CFC erano consentite per gli apparecchi già in commercio, dall'inizio di quest'anno possono essere utilizzate per la ricarica solo CFC riciclati. A partire dall'anno 2015 entrerà in vigore il divieto generale di ricarica anche per queste sostanze.

Diverse possibilità di soluzione

Colpito dal divieto di CFC è in prima linea il refrigerante diffuso in tutto il mondo R-22. «Partiamo dal presupposto che in tempi brevi si verificherà una scarsa disponibilità di R-22 riciclato», spiega Andreas Zürcher, direttore del Servizio tecnico immobili di ISS Svizzera SA. In base agli aspetti di natura ecologica, economica e tecnica, Andreas Zürcher vede tre possibilità generali di soluzione:

- Lasciare (ancora) invariato l'impianto ed utilizzarlo con R-22 riciclato. Questa soluzione è tuttavia problematica a causa della scarsa disponibilità di R-22 riciclato e della limitazione temporale fino alla fine del 2014.
- Sostituzione dell'impianto tramite sistemi del tutto nuovi e conformi ai tempi. Per quanto concerne il consumo energetico, la performance tecnica e l'aspetto ecologico, questa soluzione a lungo

termine va preferita se consentita dalle condizioni commerciali.

- Adeguare i sistemi ad un altro refrigerante. Come soluzione transitoria possono essere impiegati refrigeranti diversi in base al tipo di impianto, al lavoro di commutazione, alle esigenze di refrigerazione e alla durata di omologazione.

Non esiste una soluzione ideale

In base al tipo di problema dovranno essere commutati o sostituiti interi impianti; in questo caso è richiesto

l'intervento di un tecnico esperto in refrigerazione, munito delle relative autorizzazioni. «Tutti i nostri tecnici dispongono delle conoscenze tecniche necessarie e delle autorizzazioni richieste», spiega Andreas Zürcher, che può fare affidamento su scala nazionale su una squadra di circa 30 esperti. L'importante è che vengano realizzati i chiarimenti necessari in tempi brevi. «Purtroppo non esiste una soluzione ideale. Tuttavia, nel quadro delle norme di legge e in base ai presupposti riusciamo a trovare con il cliente il procedimento ideale per le sue esigenze».



Molti impianti di refrigerazione devono essere adattati. Una verifica tempestiva è di sicuro vantaggiosa.

Integrated Facility Services



Tania Sardi, collaboratrice ISS, riceve per Nestlé gli ospiti presso la sede Nestlé di Orbe.

Una collaborazione in via di sviluppo

ISS fornisce servizi a Nestlé da oltre dieci anni. Inizialmente un incarico di pulizia, nel corso degli anni la collaborazione si è trasformata in un più ampio mandato di Facility Services Integrati (FSI).



«Abbiamo scelto il numero 1 nel settore dei Facility Services.» Pascal Vionnet

I rapporti crescono nel tempo; lo stesso vale per il rapporto con la clientela. «Succede spesso che un incarico ricevuto inizialmente per la pulizia di manutenzione si trasformi, con il tempo, in un mandato di servizi più ampio». Così commenta Christophe Favier-Bosson, Direttore di ISS Facility Services della Svizzera romanda, il tipico sviluppo di un rapporto di clientela. Esternalizzare le attività che non fanno parte del proprio settore di competenza principale consente alle ditte di raggiungere una qualificazione e una flessibilità dei servizi,

standard unitari e, non da ultimo, un'ottimizzazione dei costi.

Outsourcing graduale

Nonostante questi vantaggi, il passo verso l'outsourcing non è semplice. I servizi vengono forniti nei propri locali e sviluppati intorno alla propria attività principale. Oltre ai vantaggi economici, è indispensabile costruire anche un rapporto di fiducia. Pertanto non stupisce il fatto che il processo di esternalizzazione delle attività accessorie non avviene di colpo ma, in genere, gradualmente.

L'esempio Nestlé

Come esempio dimostrativo possiamo citare Nestlé, multinazionale svizzera di prodotti alimentari. Il mandato, iniziato nell'anno 1998 come servizio di pulizia per la sede di Vevey, si è ampliato negli anni con ulteriori servizi come, ad esempio, il servizio di reception, i Washroom Services e la manutenzione delle aree verdi, trasformandosi così in un incarico IFS. «Come numero 1 nel settore alimentare abbiamo scelto il numero 1 dei Facility Services», asserisce Pascal Vionnet, capo dei Management Services del Product Technology Center di Nestlé. In particolare sottolinea che ISS è sempre stata capace di crescere insieme a Nestlé e di adeguarsi alle condizioni generali in continua evoluzione. Anche Christophe Ayer, direttore della fabbrica Nestlé di Orbe, è soddisfatto della collaborazione: «Che a ISS vengano affidati sempre più servizi e sedi conferma la soddisfazione di Nestlé». La continuità di questo trend è dimostrata dallo sviluppo attuale: quest'anno l'incarico di servizi è stato esteso ad altre sedi di Nestlé.

ISS Svizzera diventa ISS World Champion

Il 25 ed il 26 febbraio 2010 si è tenuta a Praga la conferenza del Top Management del gruppo ISS. In presenza dei rappresentanti di tutti i 53 Paesi membri dell'ISS, il CEO del gruppo, Jørgen Lindgaard, ha assegnato alla ISS Svizzera il premio ISS World Champion Award 2008/09. Quest'onorificenza è la massima del suo genere all'interno del gruppo ISS e tiene conto di criteri quali lo svi-



luppo strategico, l'orientamento alla business excellence, la performance

economica, l'orientamento verso i dipendenti e la capacità di innovazione. Dopo aver già ricevuto altre premiazioni negli anni 2006 (Diamond Special Award) e 2007 (Diamond Award), la ISS Svizzera ha potuto contraddistinguersi ancora una volta in qualità di Paese membro leader all'interno del gruppo ISS, soprattutto in considerazione della seria situazione economica attuale.

Gestione della qualità di ampia portata

Per garantire un'elevata qualità in tutta la catena del valore aggiunto, ISS fa un ulteriore passo avanti. Oltre alle verifiche interne, ISS effettuerà regolarmente anche verifiche dei fornitori. A questo riguardo, i punti chiave sono l'adempimento del contratto, le interfacce interne ed esterne e l'affidabilità

dei fornitori. Lo scorso autunno sono state effettuate verifiche anche presso JohnsonDiversey. In seguito al superamento di queste ultime, Sandro Beccari (a destra), Key Account Manager di JohnsonDiversey, ha ricevuto il certificato di fornitore ISS da parte di Christian Bernhardt, Quality Auditor ISS Svizzera.



Premio per ISS

La Frost & Sullivan, un'azienda di consulenza aziendale operante in tutto il mondo, ha assegnato a ISS il premio Market Strategy Leadership Award 2009 per il mercato europeo del Facility Management integrale. Decisiva è stata soprattutto l'integrazione dei seguenti tre punti nella strategia aziendale: commitment valido per tutti i settori d'affari, costante sviluppo e perfezionamento dei servizi così come un'intensa attività di M&A. «Siamo orgogliosi di aver ricevuto questo premio. Dimostra che abbiamo scelto la via giusta con il nostro modello aziendale e che siamo pronti a rispondere in modo ideale alle crescenti richieste di soluzioni integrali», dichiara André Nauer, CEO dell'ISS Svizzera SA.

Etichetta energetica per gli edifici

Le categorizzazioni in classi di efficienza energetica per gli apparecchi elettronici sono affermate e ampiamente diffuse. Tali categorie esistono ora anche per gli edifici: CECE, il Certificato Energetico Cantonale degli Edifici. Il certificato attesta il fabbisogno energetico di un edificio

necessario per un utilizzo standard e permette una valutazione della qualità energetica confronto ad altri edifici. Gli esperti con certificazione CECE della gestione progetti ISS effettuano un'analisi accurata dell'efficienza energetica degli edifici indicando il possibile potenziale di ottimizzazio-

ne. Il rilascio del Certificato Energetico Cantonale degli Edifici rappresenta solo un primo passo verso un futuro a basso consumo. Per realizzare risparmi energetici, infatti, è spesso necessario modificare la costruzione, compito che la gestione progetti ISS può progettare e realizzare.