

Integrierte Sicherheit schafft Synergien

Sicherheitsdienstleistungen lassen sich ebenso wie andere Facility Management Services problemlos auslagern. Werden sie von einem Provider in Kombination mit anderen Dienstleistungen erbracht, entstehen interessante Synergien, wie das Beispiel des Einkaufszentrums Sihlcity in Zürich zeigt.

Die personelle Unabhängigkeit der Unternehmenssicherheit ist ein immer noch häufig postuliertes Paradigma. Nur diese könne die zuverlässige Überwachung des Reinigungspersonals und anderer Leistungserbringer gewährleisten, lautet die weitverbreitete Meinung. Einen ganz anderen Weg verfolgt ISS mit dem Konzept der Integralen Facility Services (IFS). Sicherheitsdienstleistungen werden bei Bedarf in einem Paket zusammen mit anderen Facility Management Services offeriert. Daraus resultieren spürbare Synergien. Durch Erbringung der Leistungen nach einheitlichen Standards und durch die systematische Optimierung der Abläufe werden bei IFS-Mandaten Doppelspurigkeiten beseitigt. Durch IFS bezieht der Kunde verschiedene Leistungen aus einer Hand. Ein Service-Manager, der vor Ort alle Arbeiten koordiniert, dient dem Kunden als Ansprechpartner für sämtliche Bedürfnisse. Dies reduziert die Zahl der externen Serviceprovider und damit auch der Schnittstellen. Gerade dieser Punkt verdient im Hinblick auf die Unternehmenssicherheit grosse Aufmerksamkeit. Als Beispiel für ein IFS-Mandat, in dem ISS umfassende Security-Dienstleistungen in Kombination mit anderen Facility-Management-Dienstleistungen ausführt, ist das Einkaufs- und Geschäftszentrum Sihlcity in Zürich. Die ISS Schweiz AG ist seit der Eröffnung 2007 für die Corporate Security der gesamten Anlage zuständig. Neben der Sicherheit umfasst das IFS-Mandat auch das technische Gebäudemana-



gement, die Hauswartung sowie die Unterhalts- und Flächenreinigung.

Entlastung des technischen Piketts

Die Vorteile, die sich daraus ergeben, sind vielfältig. So denken die Mitarbeiter sämtlicher Servicebereiche im Sinn ihrer Arbeitskollegen mit. Der Gebäudereiniger verständigt etwa den Sicherheitsdienst, wenn er auf Störquellen trifft (Bettler, laute Jugendliche usw.), die den Betrieb beeinträchtigen. Umgekehrt macht der Sicherheitsmitarbeitende den Reiniger auf eine grössere Verschmutzung aufmerksam, die er bei einer seiner Runden entdeckt hat. ISS schult gezielt den Blick der Mitarbeitenden für Aufgaben, die ausserhalb ihrer Kernverantwortung liegen, und fördert ihren Sinn für den Gesamtauftrag und den Nutzen des Kunden. Wertvolle Synergien ergeben sich in Randzeiten. Bei Störfällen in der Gebäudetechnik kann das technische Personal die auf dem Gelände

patrouillierenden Sicherheitsleute anweisen, regelmässig technische Parameter oder Leckagen zu überprüfen und sie im Bedarfsfall anzubieten.

Kapazitäten werden frei

Ob das IFS-Konzept im Sihlcity funktioniert, kann am besten der Kunde beurteilen. «Zu Beginn der Zusammenarbeit war ich sehr skeptisch. Doch mittlerweile habe ich meine Meinung geändert», erklärt Christian Bossard, Leiter Retail & Centermanagement Ost/Mitte bei der Betreiberin Wincasa AG. Obwohl die Verantwortung für die Vertragsbereiche bei ISS liege, könne er seinen Einfluss jederzeit uneingeschränkt geltend machen, fügt er hinzu. «Dank der Auslagerung verfüge ich über mehr Zeit für die strategische Planung», unterstreicht er seinen persönlichen Gewinn aus dieser Zusammenarbeit. (red)

www.iss.ch