



Über die Sicherheit hinausgedacht

Das Konzept der Integralen Facility Services sieht vor, unterschiedliche Facility-Management-Dienstleistungen zu massgeschneiderten Paketen zu kombinieren. Diese können auch Sicherheitsleistungen enthalten. Das Beispiel des Einkaufszentrums Sihlcity in Zürich zeigt, dass die damit zu erwartenden Synergien nachweislich zum Nutzen des Kunden eintreten.

VON LUCA DELLAMORA

Der Entscheid, ob ein Unternehmen Facility Management Services von externen Providern beziehen soll, kann von strategischer Bedeutung sein. Mindestens ebenso wichtig ist aber die Frage, wie das Outsourcing dieser Dienstleistungen umgesetzt wird. Dies trifft insbesondere auch für den Bereich Security zu. So kursiert mancherorts immer noch die Ansicht, dass die Unternehmenssicherheit personell völlig von anderen Bereichen zu trennen sei. Denn nur wenn die Mitarbeitenden der Security völlig unabhängig operierten, sei sichergestellt, dass sie alle andere Akteure – beispielsweise die Mitarbeitenden des Reinigungsunter-

nehmens – unbestechlich und vorbehaltlos kontrollierten. Diese Vorstellung geht jedoch von falschen Voraussetzungen aus. So ist die totale und lückenlose Überwachung jeder einzelnen Arbeitskraft eine Illusion. Wie die illegalen Beschaffungshandlungen von geheimen Bankkundendaten in jüngerer Zeit gezeigt haben, sind es nicht immer nur die Mitarbeitenden von externen Dienstleistern, die ein Sicherheitsrisiko darstellen. Die kriminelle Energie interner Angreifer lässt sich daher auch durch die operative Trennung der Unternehmenssicherheit von anderen Services nicht unterbinden.

Alle Services aus einer Hand

Einen Ansatz stellt das Konzept der Integralen Facility Services (IFS) dar. Das IFS-Konzept sieht vor, alle Facility-Dienstleistungen zu kundenspezifisch massgeschneiderten, individuellen Servicepaketen eines Anbieters zu kombinieren. Durch Erbringung der Leistungen nach einheitlichen Standards und durch die systematische Optimierung der Abläufe werden Doppelspurigkeiten beseitigt.

Daraus resultieren deutlich wahrnehmbare Synergien, was nachweislich Kosteneinsparungen generiert und die Qualitätssicherung vereinfacht. Im Rahmen von Audits ihrer internen operativen Dienstleister werden die zentralen Fachstellen auf die Einhaltung der vertraglichen Vereinbarungen mit dem Kunden und der internen Standards regelmässig überprüft, und die Resultate fliessen in den kontinuierlichen Verbesserungsprozess ein.

Dadurch, dass die Zahl der externen Serviceprovider reduziert werden kann, vermindert sich auch die Anzahl an Schnittstellen erheblich. Damit wird der Koordinationsaufwand minimiert, Informationsverluste und Kommunikationsprobleme werden vermieden. Diese Punkte verdienen sowohl in betriebswirtschaftlicher Hinsicht als auch vom Standpunkt der Sicherheit aus grosse Aufmerksamkeit.

Synergien nutzen

Der Kunde profitiert von einer IFS-Lösung mehrfach. Die Auslagerung von Facility Management Services setzt Manage-



Luca Dellamora

ist Director Operations bei der ISS Security AG. Er verfügt über langjährige operative Erfahrung im Sicherheitsbereich des Bankwesens in der Schweiz und im Ausland. Insbesondere war er verantwortlich für die physische Sicherheit beim internationalen Filialnetz von UBS Wealth Management.

ment-Ressourcen frei, die für die Entwicklung des Kerngeschäfts eingesetzt werden können. Ein Service-Manager, der vor Ort präsent ist und sämtliche Arbeiten überwacht und koordiniert, steht dem Kunden als exklusiver Ansprechpartner (Single Point of Contact) für sämtliche Wünsche und Bedürfnisse zur Verfügung, die das Mandat betreffen.

Im Rahmen von IFS-Mandaten teilt der Anbieter in der Regel Mitarbeitende einem Objekt fix zu. Diese identifizieren sich damit in hohem Grad mit dem Kunden und integrieren sich reibungslos in dessen Betrieb.

Technik hat Sicherheit verändert

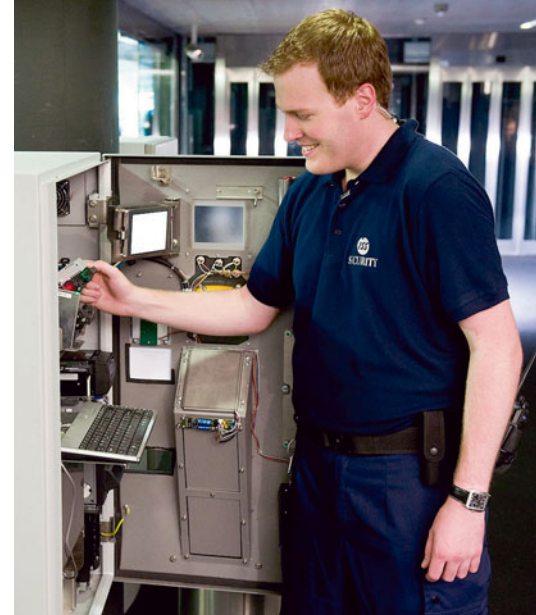
Die vorstehenden Ausführungen klingen in der Theorie plausibel. Doch wie funktioniert dieses IFS-Konzept in der Praxis? Und wie gelingt es, einen so sensiblen Bereich wie die Security darin einzubinden? Die letztgenannte Frage kann mit dem Hinweis beantwortet werden, dass die technologische Entwicklung der jüngeren Vergangenheit zur Integration der technischen Sicherheits- und Überwachungsanlagen mit anderen sicherheitsrelevanten Gebäudesystemen (Stromversorgung, Heizung, Klima, Lüftung) geführt hat. Die Steuerung der gesamten technischen und sicherheitsspezifischen Infrastruktur eines Gebäudes erfolgt heute – zumindest in grösseren Strukturen – über ein integrales Gebäudeleitsystem. Dies hat zur Folge, dass man heute nach neuen intelligen-

ten Lösungen dafür suchen kann, wer diese Systeme bedienen und überwachen soll.

Umfangreiche Sicherheitsverantwortung

Als Beispiel für ein IFS-Mandat, das umfassende Security-Dienstleistungen mit anderen Facility-Management-Dienstleistungen kombiniert, kann das Einkaufs-, Freizeit- und Dienstleistungszentrum Sihlcity in Zürich angeführt werden. Auf dem Areal einer ehemaligen Papierfabrik wurde 2007 ein Einkaufs- und Dienstleistungszentrum eröffnet. Auf einer Nutzfläche von 100 000 Quadratmetern finden sich verschiedene Restaurationsbetriebe, Kinos, ein Kulturhaus, Büroflächen, ein Gesundheits- und Wellnessbereich, ein Hotel, Dienstleistungsflächen und Stadtwohnungen. Täglich begegnen sich hier mehr als 20 000 Menschen, um in der spannenden Kombination aus historischer und moderner Architektur zu arbeiten, einzukaufen, sich zu verpflegen oder Unterhaltung und Zerstreuung zu finden.

In diesem anspruchsvollen Umfeld ist ein IFS-Anbieter seit der Eröffnung unter anderem auch für die Security der gesamten Anlage zuständig. Dazu gehört die Betreuung sämtlicher technischer Überwachungssysteme, der Brandmeldeanlage sowie des Gebäudeleitsystems. Im Ereignisfall sorgt die Security des Anbieters für die situationsgerechte Alarmierung der Blaulichtorganisationen und deren Einweisung vor Ort, die Evakuierung des Ge-



Bei Störfällen in der Gebäudetechnik kann das technische Personal die ohnehin auf dem Gelände patrouillierende Security beauftragen, regelmässig technische Parameter zu überprüfen oder mögliche Leckagen festzustellen. Quelle: ISS

ländes und betreibt den Sammelplatz. Im Ordnungsdienst ist dieselbe Security-Einheit zuständig für die Durchsetzung der Hausordnung und die Sichtkontrolle von Anlagen und Infrastruktur. In den gleichen Verantwortungsbereich fallen zudem die Öffnung und Schliessung des Objekts und das Schlüsselmanagement.

Zudem fungiert dieser auch als Kommunikationsschnittstelle für diverse Anspruchsgruppen (Kundeninformation, Empfang und Betreuung von externen Handwerkern, Betreuung der Parkkassen, Kontrolle des ruhenden Verkehrs usw.).

Bereichsübergreifende Zusammenarbeit

Neben der Sicherheit umfasst das IFS-Mandat das technische Gebäudemanagement, die Hauswartung sowie die Unterhalts- und Flächenreinigung auf dem gesamten Gelände. Die Vorteile und Synergien, die sich daraus ergeben, sind vielfältig. So arbeiten die Mitarbeitenden sämtlicher Servicebereiche im Sinn ihrer Arbeitskollegen vernetzt: Beispielsweise verständigt die Gebäudereinigung die Security, werden anlässlich der Flächenreinigung Störquellen angetroffen (bettelnde, raufende, pöbelnde Personen usw.), die den ordentlichen Zentrumsbetrieb beeinträchtigen. Umgekehrt weisen Security-Angehörige das Reinigungspersonal auf grössere Verschmutzungen oder Qualitätsmängel hin, die sie anlässlich ihrer Rondentätigkeit beobachten. Dieser fachübergreifende Blick für Qualitätssicherungsaufgaben, die eigentlich ausserhalb der Kernverantwortung der Mitarbeitenden liegen, wird gezielt geschult. Das fördert das Bewusstsein für den Gesamtauftrag und den Nutzen des Kunden.

Entlastung des technischen Piketts

Direkte personelle Synergien ergeben sich mit dem besprochenen Konzept auch in



Der fachübergreifende Blick für Qualitätssicherungsaufgaben, die eigentlich ausserhalb der Kernverantwortung der Mitarbeitenden liegen, wird gezielt geschult. Quelle: ISS



Komplette Übersicht eines Integralen Facility Services. Quelle: ISS

Randzeiten des Arbeitsalltags. Bei Störfällen in der Gebäudetechnik kann das technische Personal die ohnehin auf dem Gelände patrouillierende Security beauftragen, regelmässig technische Parameter zu überprüfen oder mögliche Leckagen festzustellen und im Bedarfsfall das entsprechende Pikett aufzubieten. Sollten sich grössere Anlagenausfälle ereignen, kann die Security – auf telefonische Anweisung der Fachexperten oder des Pikettpersonals – eine rasche Erstintervention vor Ort leisten. Ein externer Provider, der nur für das technische Gebäudemanagement verantwortlich ist, hätte sich hingegen immer zwingend vor Ort zu begeben, mit entsprechendem Zeitverlust und der damit drohenden Vergrösserung des Schadenpotenzials. Gewissermassen als «Nebeneffekt» wird das technische Pikett auf diese Weise wesentlich entlastet.

Detaillierte Ereignisdispositive

Die Unterstützung der Security für das technische Gebäudemanagement (TGM) funktioniert auch in umgekehrter Richtung erfolgreich. Mitarbeitende des TGM sowie der Unterhaltsreinigung wirken unterstützend bei der Ereignisbewältigung. Im Einkaufszentrum Sihlcity steht ein Führungsraum zur Verfügung, der sich insbesondere zur Bewältigung grosser Ereignisse eignet. Im Bedarfsfall ist es von entscheidender Bedeutung, ohne Zeitverzug alle Entscheidungsträger der verschiedenen IFS-Dienstleistungsbereiche zentral zusammenfassen und die eingehende Informationsflut gemeinsam bewerten zu

können. Sämtliche Kadermitglieder bis auf Stufe Teamleiter – auch jene, die nicht der Security angehören – sind in der Anwendung der Dispositive für Brandfälle und Hochwasserschutz geschult. Sie sind in eine Bereitschaftsplanung eingebunden, die rund um die Uhr sieben Tage die Woche abdeckt. Ihre Identifikation mit dem Objekt des Kunden und ihre Motivation, im Bedarfsfall zu helfen, ist ausgesprochen hoch. Auf diese Weise kann bei unvorhergesehenen Grossereignissen die Schnittstellenproblematik spürbar entschärft werden und es kommt eine einheitliche Führung ohne Spannungen zwischen den Fachbereichen zum Tragen. Dies nicht zuletzt auch deshalb, weil auch die Mitarbeitenden in Notfallszenarien eingeführt werden. Da deren unregelmässigen Schichtbelegungen keine Detailplanung für jedes einzelne Szenario zulassen, erhalten sie ihre taktischen Aufträge im Ereignisfall situativ. Dank eines grossen Personalpools ist der Anbieter in der Lage, jederzeit auch grössere Evakuationsinsätze professionell durchzuführen oder kundenseitig zu unterstützen, wenn die Lage dies erfordert.

Flexible Eventorganisation

Bei der Planung der regelmässig in der Mall des Einkaufszentrums stattfindenden Events sind jeweils sämtliche Funktionsbereiche des IFS-Anbieters eingebunden. Für eine Centerleitung erweist es sich als Vorteil, dass sie ihre Anliegen mit einem einzigen Partner besprechen kann. Die Security auf der anderen Seite kann

bei der Durchführung von Veranstaltungen unkompliziert auf eine eingespielte Organisation und ein genügend grosses Personalangebot zugreifen.

Die eingespielte Organisation, die kurzen Kommunikationswege und das gut entwickelte Verständnis für die Anliegen der jeweils anderen Funktionen bieten die Gewähr für die sichere Durchführung von unterschiedlich grossen Veranstaltungen. Die standardisierten Prozesse des IFS-Dienstleisters sind für den Erfolg ein Schlüsselkriterium.

«Mehr Zeit für strategische Planung»

Wie gut das IFS-Konzept im «Sihlcity» funktioniert, kann am besten die Kundin beurteilen: «Zu Beginn der Zusammenarbeit war ich sehr skeptisch», erklärt Christian Bosshard, Technischer Objektleiter bei der Betreiberin Wincasa AG. «Ich trug mich mit dem Gedanken, einzelne Verantwortungsbereiche wieder zu insourcen. Durch die gemachte Erfahrung habe ich meine Meinung jedoch geändert. Ich bin heute überzeugt von den Vorteilen, die das IFS-Konzept bietet.» Weiter fügt er bei, dass er die Zusammenarbeit als unkompliziert erachte. Obwohl die Verantwortung für die Vertragsbereiche beim Anbieter liege, könne er seinen Einfluss jederzeit uneingeschränkt geltend machen. «Dank der Auslagerung verfüge ich über mehr Zeit für die strategische Planung und bin weniger mit dem operativen Betrieb gebunden», unterstreicht er seinen persönlichen Gewinn aufgrund dieser Kooperation. ■