

NEWS

RIVISTA Aprile 2026

Uno sguardo al
«faro della scienza»
18

Il controllo degli
edifici consente
di pianificare gli
investimenti
22

FOCUS

Impegno





FOCUS

4 **Intervista a Beatrice Bichsel**

FOCUS

7 **La sfida della stazione**

GRUPPO

10 **Qualità del servizio grazie all'apprezzamento**

PERSONE

12 **L'apprezzamento fa parte della nostra cultura aziendale**

SOSTENIBILITÀ

16 **Modernizzazione lungimirante, per una medicina solida**

SOTTO IL RIFLETTORE

18 **Faro della scienza**

INNOVAZIONE

22 **Il controllo dell'edificio evidenzia i rischi**

LO SAPEVATE?

26 **L'aria sana inizia nei sistemi**

IN BREVE

30 **Progetti e successi**

DIGITALIZZAZIONE

32 **Trionfo al Digital Economy Award 2025**





Care lettrici, cari lettori,

che cosa significa impegno? Nel confronto con i nostri clienti diventa ogni giorno più evidente quanto sia importante. Per noi, quindi, non si esaurisce in una stretta di mano o in un Service Level Agreement: l'impegno è una promessa. Non un «forse», ma un «ce ne facciamo carico». Si rivela dove non conta la comodità, bensì la sicurezza. Negli ospedali, negli ambienti di ricerca, dove anche minime variazioni possono avere conseguenze rilevanti.

Responsabilità definite e processi strutturati rendono possibile l'impegno. E, naturalmente, persone che non rimandano, ma si assumono responsabilità, con coerenza e costanza.

Questo numero dimostra il nostro impegno. Scoprite come consideriamo le aspettative dei nostri clienti: non come un fattore variabile, ma come un obbligo. Ad esempio al Biozentrum di Basilea, il «faro della scienza», dove la vera sfida per noi è iniziata solo con l'avvio delle attività e dove abbiamo creato soluzioni praticabili a partire da condizioni quadro complesse.

A livello personale, l'impegno mi rassicura, rende il mondo più prevedibile. In questo senso, vi auguro una lettura appassionante.

André Nauer, CEO ISS Svizzera

Colophon

Editrice

ISS Svizzera SA
Vulkanplatz 3
8048 Zurigo
info@iss.ch
iss.ch

Redazione

Stephan Fischer
Janine Zimmermann
Monika Mingot

Traduzione

Martina Cavelti

Concept/Design/Layout

Linkgroup SA, Zurigo
linkgroup.ch

Stampa

Printmedia SA, Zurigo
Carta: Refutura, carta riciclata
al 100%, angelo blu, FSC,
190 g/m² e 120 g/m²

Le stazioni ferroviarie sono il biglietto da visita delle FFS

INTERVISTA Janine Zimmermann
IMMAGINI Lutharsan Sivalingarajah

Beatrice Bichsel è membro della direzione del gruppo e responsabile di FFS Immobili. In questa intervista spiega l'importanza del portafoglio immobiliare per le FFS, le sue aspettative verso le partnership strategiche e perché una collaborazione impegnativa e affidabile è fondamentale nella gestione delle stazioni ferroviarie.

Beatrice Bichsel, cosa la entusiasma delle FFS?

La ferrovia in Svizzera è un sistema articolato e le FFS rappresentano una realtà aziendale interessante e poliedrica. Mi piace come FFS Immobili coniughi mobilità e sviluppo territoriale: ogni giorno migliaia di treni viaggiano puntuali a intervalli serrati. Le stazioni ferroviarie si trovano nel cuore delle città, sono luoghi di incontro fondamentali e snodi della vita quotidiana. Questa interazione è unica e affascinante.

Qual è il suo ambito di responsabilità?

Sono membro della direzione del gruppo e, in qualità di responsabile Immobili, sono responsabile del portafoglio immobiliare delle FFS, che si suddivide in tre settori: le stazioni, gli edifici ad uso operativo come officine, uffici o locali sociali e le aree circostanti le stazioni.

Qual è l'obiettivo concreto dello sviluppo dell'area?

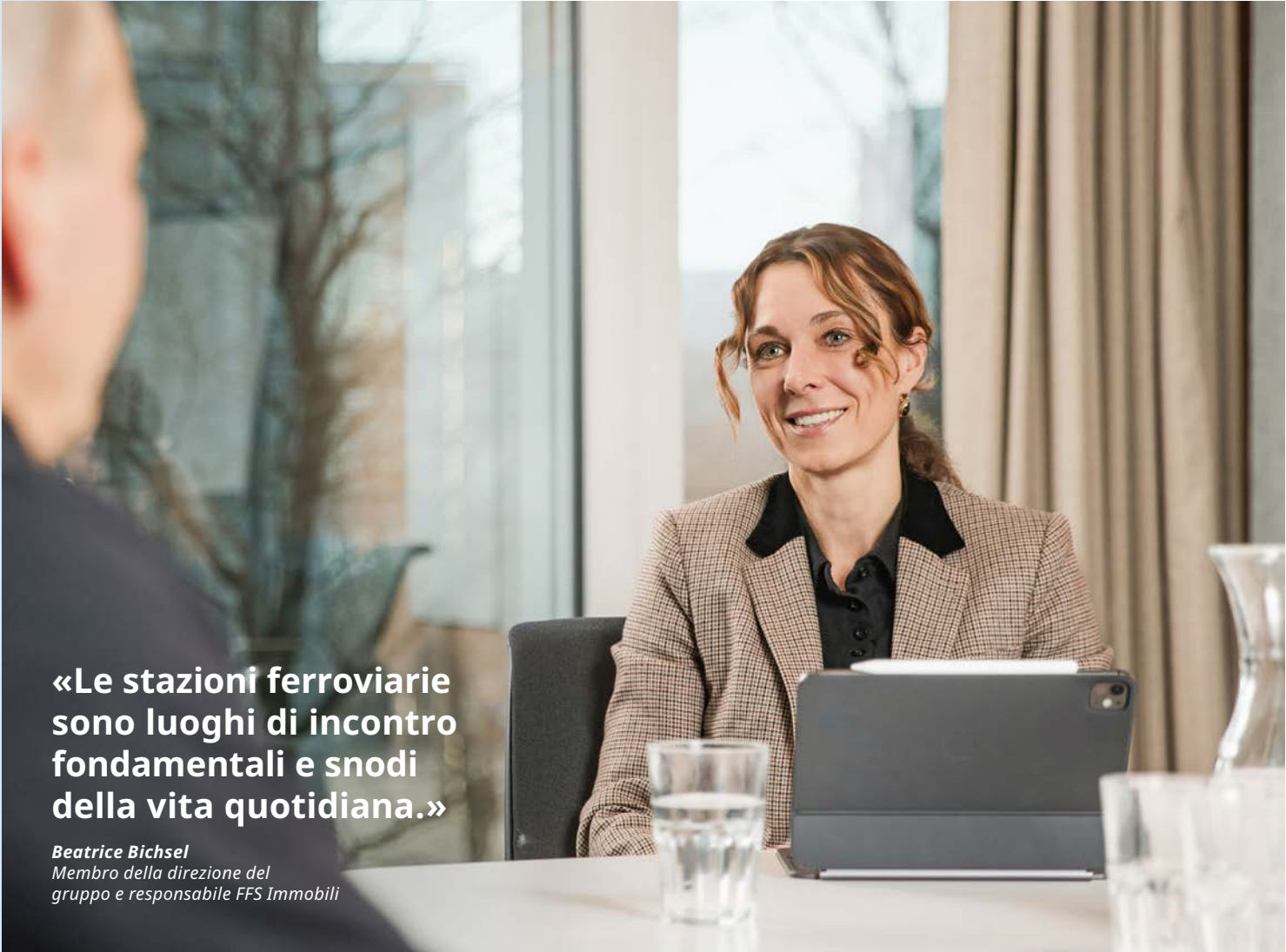
I nostri sviluppi delle aree uniscono mobilità e pianificazione urbana e territoriale. Gestiamo i flussi di traffico, ottimizziamo i percorsi di trasferimento e realizziamo nuovi spazi abitativi, lavorando in stretta collaborazione con città e comuni.

Quanto è grande il portafoglio immobiliare delle FFS?

Gestiamo circa 2.600 edifici in tutta la Svizzera, di cui 800 tra stazioni e fermate ferroviarie. Inoltre, seguiamo circa 150 progetti di investimento in fase di pianificazione o costruzione.

C'è un edificio che le piace particolarmente?

In generale mi affascino le stazioni ferroviarie. In ogni regione troviamo edifici architettonicamente rilevanti, talvolta tutelati come beni storici, che richiedono grande attenzione progettuale e gestionale. Mi piace la stazione di Lucerna, ad esempio, soprattutto alla luce del sole, in riva al lago, con la sua architettura aperta.



«Le stazioni ferroviarie sono luoghi di incontro fondamentali e snodi della vita quotidiana.»

Beatrice Bichsel
Membro della direzione del gruppo e responsabile FFS Immobili

Profilo

Beatrice Bichsel (44) è membro della direzione del gruppo dal 2023 e responsabile di FFS Immobili. L'avvocatessa, che ha conseguito un Executive MBA presso l'Università di San Gallo, lavora presso FFS Immobili dal 2011, da ultimo come responsabile del Facility Management.



[sbb-immobilien.ch](https://www.sbb-immobilien.ch)

Che importanza ha il portafoglio immobiliare per le FFS?

È fondamentale. Le stazioni ferroviarie influenzano la prima impressione dei nostri clienti, sono le porte d'ingresso alla ferrovia e quindi il biglietto da visita delle FFS. Gli immobili operativi sono al servizio dei collaboratori: devono sentirsi a proprio agio e poter svolgere il loro lavoro in modo professionale ed efficiente. Inoltre, le stazioni e gli immobili forniscono un importante contributo finanziario: ogni franco guadagnato resta nel sistema ferroviario. Ogni anno trasferiamo all'infrastruttura compensazioni per centinaia di milioni di franchi, sostenendo la stabilità finanziaria delle FFS.

Come garantisce una gestione sostenibile ed efficiente del suo portafoglio?

Coinvolgere tempestivamente il Facility Management è essenziale. Già in fase di progettazione devono essere considerati in modo coerente l'esercizio, la manutenzione e la sostenibilità. Per noi la sostenibilità ha tre dimensioni: ecologica, economica e sociale. Le FFS nel loro complesso hanno l'obiettivo di ridurre le emissioni di gas serra dell'azienda del 60 per cento entro il 2030 rispetto all'anno di riferimento 2018 e di raggiungere il «net zero» entro il 2040. La gestione degli edifici contribuisce in modo determinante: ad esempio, stiamo sostituendo sistematicamente i sistemi di riscaldamento a gasolio e



a gas e modernizziamo circa 75 impianti all'anno.

Quanto sono importanti per le FFS partner affidabili e impegnativi nell'ambito del Facility Management?

Sono decisivi. Forniscono servizi importanti per i nostri clienti e i nostri collaboratori. Alcuni anni fa abbiamo rivisto la catena del valore e abbiamo deciso di gestire internamente le 120 stazioni con il maggior afflusso di viaggiatori. Laddove riteniamo che terzi possano svolgere questi compiti complessi in modo più efficiente di noi, ci affidiamo a fornitori di servizi esterni. Professionalità, impegno, affidabilità e competenza in materia di sicurezza sono importanti.

Cosa si aspetta da un partner FM?

Qualità, un giusto rapporto qualità-prezzo e orientamento alle soluzioni. Apprezziamo i partner che si assumono responsabilità, affrontano apertamente le criticità e sviluppano soluzioni insieme a noi. Siamo sempre felici di ricevere suggerimenti e ci aspettiamo che i nostri partner ci propongano idee per migliorare i nostri processi. Partnership come quella con ISS costituiscono la base per un funzionamento sicuro, pulito e senza intoppi delle stazioni ferroviarie.

Quale ruolo riveste la digitalizzazione nella gestione immobiliare?

È centrale. Abbiamo rinnovato il nostro sistema informatico, creando così una base dati affidabile per la nostra attività commerciale. Abbiamo creato una piattaforma CRM e una



«La tecnologia deve essere di supporto. Le persone rimangono al centro.»

*Beatrice Bichsel
Membro della direzione del gruppo
e responsabile FFS Immobili*

piattaforma per gli inquilini e stiamo promuovendo l'uso del BIM, dalla progettazione alla gestione. Il BIM ci fornisce una documentazione digitale coerente dell'edificio, permettendoci di disporre tempestivamente di dati di qualità, preparare meglio le operazioni e organizzare i processi in modo più efficiente.

Qual è la situazione della robotica nelle stazioni ferroviarie?

Testiamo costantemente nuove tecnologie. Tuttavia, nella quotidianità dinamica delle stazioni sono le persone a dare un volto ai servizi, reagendo con flessibilità e risultando oggi ancora più efficienti dei robot di pulizia. Le nostre stazioni ferroviarie sono attualmente ambienti troppo complessi e frequentati per un impiego della robotica. Intravediamo però potenziale nella pulizia delle

facciate o nelle aree ad accesso limitato. La cosa importante è: la tecnologia deve essere di supporto. Le persone rimangono al centro.

Quali tre aspetti faciliterebbero il suo lavoro?

Mi auguro un ritorno a un maggiore pragmatismo nelle procedure di pianificazione e di autorizzazione, perché dieci anni o più per la zonizzazione di un'area sono eccessivi. Dal settore FM mi auguro un orientamento al cliente ancora più marcato, simile a quello del settore alberghiero. E in terzo luogo, ho molto a cuore il riconoscimento da parte della società delle professioni operative, il cui lavoro è indispensabile per la nostra vita quotidiana, e questo dovrebbe essere maggiormente apprezzato. ●

¹ BIM (Building Information Modeling) è un metodo di lavoro digitale in cui tutte le parti coinvolte collaborano su un modello edilizio 3D comune e intelligente. Il modello contiene informazioni sui componenti relative a materiali, costi, scadenze e manutenzione, dalla progettazione alla costruzione fino alla gestione.

Sfida quotidiana: le stazioni ferroviarie



TESTO Stephan Fischer
IMMAGINI Lutharsan Sivalingarajah

Il grande afflusso di visitatori e i molteplici impianti tecnici rendono le stazioni ferroviarie immobili impegnativi dal punto di vista della manutenzione. In quanto biglietto da visita delle FFS, devono essere sicure e pulite e funzionare nel modo più fluido possibile. ISS vi contribuisce in modo significativo ogni giorno in 587 stazioni ferroviarie svizzere.

Che aspetto avrebbe una stazione ferroviaria dopo tre giorni senza pulizia e manutenzione? Non ci vuole molta immaginazione per visualizzare la scena. Cestini traboccanti, banchine sporche, bagni intasati e pareti imbrattate caratterizzano il quadro. Una situazione che nessuno vorrebbe vedere. Né i viaggiatori, né le FFS in qualità di proprietario e gestore, né le aziende partner coinvolte nella manutenzione.

Obiettivo comune

In 587 stazioni delle FFS, i team ISS sono responsabili della pulizia, della manutenzione, della tecnologia e della cura delle aree verdi, affinché non si verifichi il caso sopra descritto. A tal fine sono fondamentali una stretta collaborazione con le FFS, regole chiare e uno scambio pragmatico e orientato alla soluzione su un piano di parità. L'obiettivo comune è chiaro: la massima qualità operativa. Perché ciò che non viene curato e controllato con costanza, perde rapidamente il proprio equilibrio.

La mobilità incontra la responsabilità

Le stazioni ferroviarie sono più che semplici snodi di trasporto. Sono snodi della mobilità, luoghi di incontro molto frequentati e destinazioni commerciali molto apprezzati. I viaggiatori e i visitatori delle stazioni hanno grandi aspettative nei confronti dell'infrastruttura. Per i collaboratori di ISS, questo significa una presenza quotidiana su una superficie di quasi 1,6 milioni di metri quadrati, con migliaia di impianti tecnici e oggetti di inventario. Puliscono banchine e sottopassaggi, svuotano cestini e posacenere, rimuovono scritte e adesivi, eliminano lo sporco e si occupano degli spazi verdi. Sostituiscono la segnaletica →

danneggiata, eliminano i guasti tecnici (ma non quelli relativi al funzionamento ferroviario), puliscono i WC intasati e prestano servizio di picchetto durante la notte. Gli impianti di riscaldamento, raffreddamento e ventilazione, così come altri impianti tecnici, vengono sottoposti a manutenzione, controllati e, se necessario, riparati il più rapidamente possibile.

Graffiti, vetri rotti e realtà sociale

Un tema ricorrente nelle stazioni ferroviarie è il vandalismo. I graffiti e gli adesivi devono essere rimossi regolarmente, e non solo nei fine settimana, quando sono in giro festaioli e i tifosi. Anche le scritte razziste o sessiste sono sempre più frequenti. Queste vengono rimosse immediatamente, anche se per gli estranei la loro rimozione può sembrare un lavoro di Sisifo.

Si verificano anche rotture di vetri: vetri spaccati nelle pensiline o nei negozi, porte danneggiate, arredi distrutti. I collaboratori ISS mettono in sicurezza i danni, li registrano digitalmente e li riparano il più rapidamente possibile. I processi e le responsabilità sono chiaramente regolati in modo da non perdere tempo. Quando migliaia di persone sono in movimento, si producono anche rifiuti. Non tutto finisce nel cestino. Questo fa parte della realtà anche negli spazi pubblici.

Collaborazione strutturata

Responsabilità chiare, procedure definite e uno scambio regolare garantiscono che le decisioni vengano prese rapidamente e che le misure vengano attuate senza ritardi. Trasparenza e responsabilità sono fondamentali. Ahmet Köse, responsabile delle stazioni ferroviarie nella Cantone di Glarona, sintetizza così la situazione: «Collaboriamo bene con le FFS. Anche le FFS la pensano così e ci dimostrano il loro apprezzamento.» Questo riconoscimento reciproco è più di un semplice segnale. È la base di una partnership funzionante. Entrambe le parti perseguono lo stesso obiettivo e riconoscono l'importanza del proprio ruolo.

Le persone fanno la differenza

Nonostante i processi chiari e il supporto digitale, il fattore umano rimane fondamentale. Le stazioni ferroviarie sono ambienti dinamici e complessi. Le situazioni cambiano rapidamente, non tutti gli eventi possono essere pianificati. Ciò richiede esperienza, presenza e senso di responsabilità. I collaboratori ISS conoscono i «loro» siti. Sanno dove si accumulano i problemi, quando i grandi eventi comportano un carico di lavoro aggiuntivo o dove gli impianti tecnici richiedono particolare attenzione. Agiscono in modo indipendente all'interno di linee guida chiare e contribuiscono in modo significativo a rendere le stazioni ferroviarie sicure e pulite. Danno forma alle prime impressioni dei viaggiatori. ISS fornisce alle FFS un supporto fondamentale per garantire che tutto rimanga il più positivo possibile. ●

Fatti e cifre

587

stazioni ferroviarie FFS gestite da ISS

1,6 milioni m²

di aree regolarmente pulite e mantenute (225 campi da calcio)

290.000 m²

di spazi verdi gestiti

34.185

oggetti di inventario gestiti (cestini dei rifiuti, posacenere, distributori automatici e obliterate di biglietti, ecc.)

9.152

impianti tecnici in funzione, manutenzione, ispezione o riparazione

> 170

collaboratrici e collaboratori ISS nelle stazioni ferroviarie delle FFS



«I nostri team ci mettono tutto il cuore e svolgono un lavoro eccellente dal punto di vista qualitativo, tecnico e organizzativo in questo mandato entusiasmante e stimolante.»

Pascal Fuhrer

Key Account Director, mandato FFS Piccole stazioni Svizzera tedesca, in ISS dal 2017



Impegnati ogni giorno per garantire la sicurezza e la pulizia delle stazioni ferroviarie.



Profilo

Liz Benison è Chief Global People & Technology Officer del Gruppo ISS dal 2025. È responsabile a livello mondiale dei settori People, Culture e Technology. La britannica lavora presso ISS dal 2021 e, tra le altre cose, è stata responsabile come CEO per il Regno Unito e l'Irlanda.



«Se i collaboratori si sentono apprezzati, la qualità del servizio viene quasi da sé»

INTERVISTA Stephan Fischer
IMMAGINE Gruppo ISS

Ogni giorno i nostri collaboratori fanno la differenza in migliaia di sedi dei clienti, garantendo ambienti di lavoro puliti, sicuri e funzionanti. Tuttavia, la vera qualità del servizio si crea solo dove i collaboratori vengono visti, ascoltati e incoraggiati.

Liz Benison, Chief Global People & Technology Officer del Gruppo ISS, dà forma a questo atteggiamento. Nell'intervista spiega perché ISS è più di una semplice «People Company», del ruolo che la direzione svolge in questo senso e perché l'apprezzamento vissuto alla fine va a vantaggio dei clienti.

Liz Benison, il Gruppo ISS viene spesso definito come «People Company». Cosa significa in concreto?

Il nostro servizio sono le persone. Ogni giorno i nostri collaboratori sul posto forniscono i loro servizi ai nostri clienti. Se si sentono sicuri, sono ben formati e vengono apprezzati, la qualità del servizio viene quasi da sé.

Il Gruppo ISS in cifre

125

125 anni (fondato nel 1901)

32

paesi

320.000

collaboratrici e collaboratori

> 40.000

clienti

Cosa rende ISS speciale in questo senso?

Sentiamo un profondo senso di responsabilità nei confronti dei nostri collaboratori. Per molti di loro, ISS rappresenta anche l'ingresso nel mercato del lavoro. In alcuni paesi, lavorare con noi significa stabilità e prospettive per intere famiglie. Questo atteggiamento caratterizza la nostra cultura in tutto il mondo.

Quale ruolo svolge in qualità di Chief Global People & Technology Officer?

Stabiliamo standard globali di equità, sicurezza e rispetto e ci assicuriamo che vengano applicati in tutti i paesi in cui operiamo. Allo stesso tempo, l'obiettivo è rendere visibili i buoni esempi e imparare gli uni dagli altri. Considero il mio ruolo come quello di una persona che crea reti e promuove. Il mio obiettivo è posizionare ISS come il miglior datore di lavoro per i collaboratori in prima linea.

Come ottiene questo risultato?

Attraverso un forte «People Journey». Comprende l'intero percorso presso ISS: dal primo contatto, all'onboarding e allo sviluppo, fino al legame a lungo termine. Soluzioni digitali come la nostra piattaforma MyISS aiutano a rendere facilmente accessibili le informazioni, i piani d'intervento e la contabilità delle retribuzioni. Questo crea trasparenza e fiducia.

Perché la significatività è così importante?

Le persone vogliono capire perché fanno qualcosa. Quando i nostri collaboratori si rendono conto che non si limitano a pulire, ma aiutano gli altri a lavorare in modo produttivo e a sentirsi bene, vivono il loro lavoro in modo completamente diverso. Questa significatività è un forte fattore motivazionale.

Quale ruolo svolgono i dirigenti?

I nostri dirigenti sono responsabili dei nostri collaboratori e della qualità e dei servizi che forniamo ai nostri clienti. Se li supportiamo con buoni strumenti e processi chiari, guadagnano tempo. Questo va a vantaggio dei loro team e dei loro clienti.

Il programma di apprezzamento Apple di ISS è affermato in tutto il mondo. Questo rende visibili i risultati straordinari ottenuti in prima linea. Cosa lo rende così efficace?

È semplice e universale. In oltre 30 paesi, un premio Apple è sinonimo di riconoscimento, impegno e servizio con il cuore. Con un solo gesto rende visibile ciò che ISS rappresenta.

C'è un'esperienza che lo dimostra particolarmente bene?

Ce ne sono molti, ma questo esempio riassume perfettamente il nostro atteggiamento: una collaboratrice non era soddisfatta del comportamento di un cliente in materia di riciclaggio. Così, con grande coraggio e impegno personale, ha sensibilizzato i dirigenti, fino al Managing Partner, sull'importanza di un corretto riciclaggio.

Non lo ha fatto per dovere, ma per convinzione. E ha avuto successo. Questa storia mostra cosa succede quando impegno, coraggio e significatività si uniscono e le persone hanno il coraggio di assumersi delle responsabilità.

In che modo i nostri clienti beneficiano di questa cultura delle persone?

Attraverso team coerenti, relazioni personali e una qualità del servizio che va oltre le aspettative. I collaboratori che si sentono apprezzati restano più a lungo, apportano idee e si

«Le persone vogliono capire perché fanno qualcosa.»

Liz Benison
Chief Global People & Technology Officer
del Gruppo ISS

assumono responsabilità. Questo crea stabilità e fiducia, ed è esattamente ciò che i nostri clienti apprezzano.

Proviamo a dare uno sguardo al futuro. Quali competenze diventeranno più importanti in futuro?

Oltre all'empatia e all'atteggiamento, sono importanti l'apprendimento di nuove competenze digitali e una comprensione di base dei dati e dell'intelligenza artificiale. Per noi è importante che queste competenze siano disponibili per tutti, compresi i nostri collaboratori in prima linea.

Come potrà capire tra cinque anni che ISS ha raggiunto il suo obiettivo?

Se veniamo riconosciuti a livello mondiale come datore di lavoro di riferimento per le organizzazioni orientate al lavoro in prima linea, i nostri valori di impegno aumentano, la fluttuazione diminuisce e possiamo raccontare ancora più storie di successo dei nostri collaboratori. ●

L'apprezzamento fa parte della nostra cultura aziendale

TESTO Stephan Fischer
IMMAGINI ISS Svizzera

Per ISS, l'apprezzamento è uno dei pilastri fondamentali della cultura aziendale. Si manifesta sia nei rapporti quotidiani reciproci che nel comportamento dei dirigenti. I premi Apple rendono visibile questo riconoscimento. Quello che inizia come un semplice gesto ha un grande impatto su collaboratori, team e clienti.

L' apprezzamento è un bisogno fondamentale dell'essere umano. Per Olivia Oeschger, Director People & Culture di ISS Svizzera, esso è il fulcro della cultura aziendale: le persone vogliono e devono essere viste per quello che fanno ogni giorno. È proprio qui che entrano in gioco i premi Apple. Con questo e altri sette programmi di apprezzamento, ISS riconosce il senso di responsabilità, l'impegno, la capacità di pensare in modo proattivo e l'attenzione nel proprio agire.

Rendere visibile ciò che accade dietro le quinte

Che si tratti di aeroporti, edifici per uffici, laboratori o ospedali: molte delle attività dei nostri collaboratori si svolgono dietro le quinte. Tecnologia funzionante, processi efficienti, ambienti puliti e sicuri: molte cose vengono notate solo quando smettono di funzionare. I premi Apple ribaltano questa prospettiva. Con essi rendiamo visibili le prestazioni prima che si verifichino danni. Dimostrano che i singoli collaboratori possono fare la differenza.

Esemplificare e chiedere apprezzamento

L'apprezzamento non è un prodotto casuale della vita lavorativa quotidiana. L'apprezzamento deve essere esemplificato dai dirigenti. Programmi di apprezzamento come i premi Apple aiutano ISS a concretizzare questo approccio. Creano momenti in cui viene espressa gratitudine. Quello che inizia con una piccola spilla ha un grande effetto. I collaboratori si sentono apprezzati, i team sono motivati. E i clienti beneficiano di una qualità del servizio che va oltre le loro aspettative. ●



Olivia Oeschger applaude Romano Scola, vincitore del premio Apple dell'anno 2026.

Lo scorso anno, i collaboratori ISS hanno ricevuto un totale di 289 premi Apple. Queste quattro storie ne sono un esempio rappresentativo. Confermano quanto affermato a livello mondiale da Liz Benison nell'intervista a pagina 10: dove i collaboratori si sentono apprezzati, la qualità del servizio viene quasi da sé. Il premio Apple rende visibile questa cultura. Combina la «People Culture» con i vantaggi per i clienti e dimostra che la creazione di valore inizia là dove le persone si assumono la responsabilità.

Gravi danni al server scongiurati

Il premio Apple è sinonimo di iniziativa personale e impatto sostenibile. La storia di Romano Scola dimostra che la competenza professionale e la responsabilità personale sono fondamentali nelle situazioni critiche. Quando, un venerdì sera, gli armadi climatologici del locale server globale hanno smesso di funzionare, Romano Scola ha immediatamente riconosciuto la portata di questo incidente. Si è recato immediatamente sul posto e ha preso in carico il raffreddamento di emergenza, poiché lo scambiatore di calore era irrimediabilmente danneggiato. Grazie alle sue conoscenze specialistiche, è stato in grado di avviare da solo tutte le misure necessarie. In questo modo ha impedito il surriscaldamento dei server e ha evitato danni considerevoli al cliente. Per questo straordinario senso di responsabilità, Romano Scola è stato nominato a gennaio vincitore Apple svizzero dell'anno 2026. La sua storia dimostra chiaramente quale effetto possa avere l'agire in modo prudente al momento giusto.

Romano Scola,
vincitore Apple dell'anno 2026
Impianti tecnici, Arbonia, in ISS dal 2018



Guardate la storia di successo di Romano Scola nel video.





Operazioni garantite

Quando l'acqua ha iniziato a diffondersi nella farmacia dell'ospedale, Svetlana Zukova (quarta da sinistra) ha reagito immediatamente. Ha informato il servizio di sicurezza, ha aiutato a mettere al sicuro i farmaci e a raccogliere l'acqua. La causa era una massiccia perdita di acqua di raffreddamento, circa 12.000 litri. Grazie alla pronta reazione di Svetlana Zukova, è stato possibile evitare danni maggiori. Con il suo coraggioso intervento, ha dimostrato prudenza e grande senso di responsabilità per la sicurezza dei pazienti e delle operazioni.

Svetlana Zukova
Pulizia ospedaliera, Ospedale cantonale di Baden, in ISS dal 2024



Ritardo nel servizio aereo evitato

Un aereo doveva essere completamente riallestito con nuovi rivestimenti per i sedili. Poiché la notte prima i lavori non erano stati completati, Angel Luis Medina Benzant ha reagito immediatamente. Da solo ha rivestito i sedili mancanti, assicurando così la consegna puntuale il giorno successivo. Il suo grande impegno ha evitato ritardi nel servizio aereo e ha soddisfatto i clienti. Angel Luis Medina Benzant è sinonimo di affidabilità, competenza e disponibilità ad assumersi responsabilità quando serve.

Angel Luis Medina Benzant
Pulizia speciale, Aeroporto di Zurigo, in ISS dal 2017

Fatti e cifre

14.000

collaboratrici e collaboratori provenienti da 130 nazioni

47.000

ore di formazione

> 450

premi interni

> 200

programmi di formazione e di perfezionamento



Prevenzione di gravi danni da incendio

Durante un incendio causato da un cortocircuito presso una sede del nostro cliente, Ermina Jelecevic (seconda da sinistra) e Ardiane Nuhija (seconda da destra) hanno reagito immediatamente e in stretta cooperazione con il cliente. Sebbene non fossero responsabili della tecnica degli edifici, si sono assunte la responsabilità e hanno evitato il peggio grazie al loro agire in modo rapido, prudente e coraggioso. Il cliente ha apprezzato l'intervento coraggioso. L'impegno della coppia è sinonimo di collaborazione, coraggio e presenza nel momento decisivo.

Ermina Jelecevic und Ardiane Nuhija
Support Services, Pulizia, Lanza Basilea,
in ISS rispettivamente dal 2025 e 2006



«L'apprezzamento che arriva al cliente»

Olivia Oeschger è Director People & Culture presso ISS dal 2025. In questa intervista spiega perché il riconoscimento attivo contribuisce direttamente alla qualità del servizio e perché l'apprezzamento non può essere digitalizzato.

Cosa significa apprezzamento per un'azienda?

Esprimere riconoscimento è un compito centrale. Sono convinta che tutte le persone desiderino essere apprezzate e valorizzate per quello che fanno. Come azienda, vogliamo e dobbiamo dare apprezzamento dove viene svolto un lavoro particolare, ma a volte è necessario apprezzare anche la costanza. L'apprezzamento non si deve esprimere solo nei momenti o nelle situazioni straordinarie. È importante che sia sempre autentico, altrimenti perde rapidamente significato. I responsabili di questo sono in primo luogo i dirigenti. Ed è nostro compito sostenerli in questo.

Questi programmi di apprezzamento hanno un impatto sulla motivazione e sulle prestazioni lavorative?

Certamente. Questo apprezzamento non è percepito solo dai vincitori del premio, ma anche dai clienti. Ho preso parte più volte alla cerimonia dei premi Apple e l'effetto sulle persone è straordinario: la sorpresa e la gioia di vedere riconosciuto il lavoro che svolgono ogni giorno. Sono momenti preziosi per tutti i partecipanti. L'apprezzamento ha un effetto in tutte le direzioni, anche su coloro che consegnano i premi.

L'apprezzamento può essere digitalizzato?

No, non può essere digitalizzato, perché è qualcosa di profondamente umano. Richiede uno scambio di sguardi. La digitalizzazione può supportarci nei processi e nell'efficienza, ma la gratitudine deve rimanere personale. Sono contenta che non tutto possa essere trasferito nel mondo digitale.



Modernizzazione lungimirante, per una medicina solida

TESTO

Stephan Fischer

IMMAGINI

Ospedali di Sciaffusa, Lutharsan Sivalingarajah

Gli Ospedali di Sciaffusa stanno vivendo un importante processo di ammodernamento. L'obiettivo è rafforzare la qualità delle cure mediche, la sicurezza dei pazienti e l'efficienza operativa. La gestione strategica si concentra su infrastrutture, tecnologia e servizi integrati.

Ospedali di Sciaffusa

Gli Ospedali di Sciaffusa sono i fornitori di assistenza sanitaria del Cantone e della regione di Sciaffusa. Ne fanno parte l'Ospedale cantonale, il Centro psichiatrico di Breitenau, il Servizio di psichiatria per bambini e adolescenti, gli ambulatori di radiologia e cardiologia Posthof di Neuhausen e l'ambulatorio Neurologie Schaffhausen Zentrum. Gli Ospedali di Sciaffusa impiegano complessivamente oltre 1.700 collaboratrici e collaboratori. Ogni anno assistono oltre 10.000 pazienti, donne e uomini, ricoverati e oltre 80.000 pazienti ambulatoriali.


spitaeler-sh.ch

La modernizzazione dell'Ospedale cantonale di Sciaffusa va oltre il semplice progetto edilizio. Rappresenta uno sviluppo strategico, organizzativo e tecnico. Entro il 2034 sorgerà un nuovo ospedale, mentre le attività continueranno a servire oltre 100.000 persone nella regione. Per il CEO/direttore dell'ospedale Andreas Gattiker è chiaro: «Le nuove costruzioni e le ristrutturazioni sono essenziali per garantire a lungo termine qualità medica, efficienza e sostenibilità.»

Le strutture e i processi raggiungono i loro limiti

Gli edifici esistenti risalgono agli anni '50 e '70. La tecnologia, la disposizione degli spazi e i processi non rispondono più ai moderni requisiti. «Inoltre, i processi medici sono cambiati radicalmente», afferma Gattiker. Mentre un tempo i pazienti venivano ricoverati in ospedale per settimane per determinati interventi, oggi prevalgono degenze brevi e procedure ottimizzate.

Nel nuovo edificio ospedaliero, le aree funzionali saranno riorganizzate, i percorsi abbreviati e le unità mediche accorpate, aumentando così efficienza e sicurezza dei pazienti. Il progetto è frutto di una lunga fase di pianificazione, con continue ottimizzazioni. Nell'autunno 2025, circa l'85 per cento degli elettori di Sciaffusa ha approvato il finanziamento cantonale, dando via libera ai lavori.

Trasformazione durante il funzionamento

Il primo colpo di piccone per il parcheggio multipiano con centrale energetica è previsto per giugno 2026, mentre quello per il nuovo edificio ospedaliero per l'estate 2027. Solo quando il nuovo edificio sarà completamente operativo inizierà la ristrutturazione del vecchio edificio degli anni '50 e successivamente la demolizione dell'edificio in cemento degli anni '70. In questo modo l'assistenza alla popolazione sarà sempre garantita.

Questo processo di trasformazione richiede precisione, anche da parte dei partner, ad esempio nel Facility Management. Pulizia, logistica, approvvigionamento energetico e servizi tecnici devono funzionare in modo stabile e adattarsi con flessibilità ai cambiamenti. «Per noi i partner sono particolarmente preziosi quando ci supportano laddove noi, come organizzazione, operiamo solo con team ridotti», afferma Gattiker. La scalabilità professionale diventa fondamentale in caso di carenze temporanee o adattamenti del personale.

Una partnership solida per processi stabili

La collaborazione tra gli Ospedali di Sciaffusa e ISS esiste da molti anni. Per Gattiker è una realtà quotidiana: «Le collaboratrici e i collaboratori di ISS fanno parte della nostra famiglia. Sono colleghi.» Proprio in una fase di cambiamento, questa stretta collaborazione acquista maggiore importanza. Servono partner competenti che non solo offrano i loro servizi, ma che contribuiscano anche con le loro idee e, se necessario, apportino nuove idee e soluzioni.



«Per me partnership significa che entrambe le parti traggono beneficio e che ogni partner assume la responsabilità del proprio contributo.»

Dr. med. Andreas Gattiker

CEO/direttore dell'ospedale Ospedali di Sciaffusa

«Per me partnership significa che entrambe le parti traggono beneficio e che ogni partner assume la responsabilità del proprio contributo al risultato», afferma il CEO. Processi standardizzati, procedure documentate in modo completo e una pianificazione flessibile delle risorse garantiscono la stabilità necessaria in una fase in cui le condizioni di riferimento cambiano continuamente.

La sostenibilità come principio guida

Gli ospedali sono edifici ad elevato consumo energetico. Le apparecchiature di imaging, il raffreddamento e la ventilazione richiedono grandi quantità di energia elettrica. «Un ospedale deve raffreddare più che riscaldare, poiché noi stessi produciamo molto calore», spiega Gattiker. È essenziale una gestione energetica oculata, con un equilibrio tra responsabilità ecologica e sostenibilità economica.

La modernizzazione degli edifici segue lo standard Minergie-P. Inoltre, l'ospedale punta ad ottenere il marchio Oro per gli edifici sanitari della DGNB (Deutsche Gesellschaft für nachhaltiges Bauen). Impianti fotovoltaici, energia geotermica, calcestruzzo riciclato e concetti di spazio efficienti in termini di superficie sono tra le misure principali.

Sicurezza dell'approvvigionamento per l'intera regione

Parallelamente alla costruzione, l'ospedale si è posto obiettivi ambiziosi: entro due anni, i processi interni relativi alla nuova costruzione dovranno diventare più efficienti. La carenza di personale qualificato rappresenta però una sfida costante. Situato vicino al confine, gli Ospedali di Sciaffusa beneficiano della presenza di collaboratori provenienti dalla Germania, ma condizioni di lavoro attraenti e un'infrastruttura moderna sono fondamentali a lungo termine.

Andreas Gattiker guarda con ottimismo al futuro: «Se riusciremo a integrare processi moderni, tecnologie sostenibili e personale motivato, potremo garantire anche nei prossimi anni la sicurezza a lungo termine della nostra regione.» ●

Un «faro della scienza»

TESTO Stephan Fischer
IMMAGINI Università di Basilea, Cédric Zbinden

Il Biozentrum dell'Università di Basilea è un edificio di grande impatto architettonico nel cuore della città. Come campus scientifico moderno e di fama internazionale, riunisce sotto lo stesso tetto 34 gruppi di ricerca, insegnamento, laboratori, aule, ristorazione ed eventi pubblici.

Con un'altezza di 73 metri, il nuovo edificio del Biozentrum è noto anche come «faro della scienza». È uno degli edifici più imponenti dal punto di vista architettonico tra i circa 80 che appartengono all'Università di Basilea. «L'abbiamo messo in funzione nel 2021 e ad oggi è uno degli edifici tecnicamente più sofisticati esistenti», afferma Christopher Weiss, Responsabile dei servizi del campus Natural & Life Sciences dell'Università di Basilea. Per lui il Biozentrum non è solo uno dei 23 edifici di cui si occupano lui e il suo team. Per lui si tratta di una pietra miliare nella storia dell'università.

Attività di ricerca con requisiti elevati

Se una luce si guasta in un'aula, questo è fastidioso. Tuttavia, se la temperatura in uno dei laboratori si discosta dalle condizioni ambientali definite o se la ventilazione smette di funzionare, le conseguenze possono essere gravi. «I requisiti dei team di ricerca in termini di infrastruttura tecnica e disponibilità sono molto elevati», spiega Alexander Sowa, Provider Manager del team del campus. «Il funzionamento delle celle frigorifere deve essere sempre garantito in modo che mantengano il loro livello di temperatura in ogni momento. Se ciò non avviene per pochi minuti, la catena di allarme deve funzionare perfettamente. Le «sfide accademiche» caratterizzano anche la collaborazione con partner e fornitori. In questo edificio, una tecnologia assolutamente affidabile e funzionante è un prerequisito fondamentale per la ricerca di altissimo livello.

Il vero test è avvenuto durante il funzionamento

La costruzione del Biozentrum è stata un progetto architettonico guida per l'Università di Basilea, motivo per cui la denominazione «faro della scienza» è più che giustificata. Tuttavia, l'operatività pratica ha avuto solo un ruolo subordinato nella fase iniziale della pianificazione. Questo si può

→

Biozentrum dell'Università di Basilea

Il Biozentrum dell'Università di Basilea è uno dei principali istituti interdisciplinari al mondo nel campo dei Life Sciences. Oltre 500 collaboratori e 30 gruppi di ricerca internazionali svolgono attività di ricerca molecolare e biomedica di base e di insegnamento. Fondato nel 1971, il Biozentrum è stato teatro di numerose scoperte rivoluzionarie nel campo della biologia e della medicina e ha dato i natali a diversi premi Nobel. La nuova costruzione del Biozentrum (inaugurazione 2021) è stata la prima pietra miliare sulla strada del Life Sciences Campus dell'Università di Basilea.



biozentrum.unibas.ch





«I servizi tecnici del Biozentrum dell'Università di Basilea devono garantire una disponibilità costante. Ventilazione, raffreddamento, riscaldamento o sistemi di accesso non devono presentare punti deboli. Combiniamo il know-how tecnico con una conoscenza approfondita dell'edificio e dei suoi utenti.»

Sebastian Schreiber
Facility Services Director, in ISS dal 2013



«Molte soluzioni nascono solo durante il funzionamento. Che si tratti di processi di pulizia sicuri sulla facciata o di ottimizzazione degli impianti: per noi è fondamentale risolvere tutte le sfide insieme all'università in modo pragmatico e sicuro.»

Peter Offele
Facility Services Manager, in ISS dal 2014

notare ancora oggi nei dettagli. Christopher Weiss ne dà un esempio: «Le tende parasole sono state integrate nella facciata, tra i vetri. Per questo motivo possono essere raggiunte solo dall'esterno e con una gru. Pertanto aspettiamo che più tende siano difettose e che valga la pena utilizzare la gru.» Anche la pulizia delle superfici vetrate esterne si è rivelata complessa. «In collaborazione con la Suva e ISS come fornitore di servizi FM, abbiamo dovuto innanzitutto sviluppare una procedura sicura per questa operazione durante il funzionamento», afferma Christopher Weiss.

Gestione energetica come compito permanente

Il suo utilizzo da parte di numerosi gruppi di interesse interni ed esterni rende il Biozentrum un luogo speciale, così come il suo fabbisogno energetico. L'edificio è il più grande consumatore di energia dell'intero portafoglio immobiliare dell'università. «Se risparmiamo il dieci per cento dell'elettricità qui, ciò equivale al consumo di diversi edifici», spiega Christopher Weiss. Tuttavia non è la ricerca in sé a consumare più energia elettrica, bensì la tecnologia che la rende possibile. L'ottimizzazione energetica delle operazioni ha dimostrato, ad esempio, che gli impianti di ventilazione erano inizialmente notevolmente sovradimensionati. Oggi consumano circa il 40 per cento di energia in meno rispetto all'inizio.

Molti utenti, molti interessi

Il Biozentrum è aperto al pubblico fino al quarto dei suoi 15 piani fuori terra. Da qui inizia il mondo della ricerca. A ciò si aggiungono aule per seminari e tirocini. Officine, un negozio per le forniture di laboratorio, impianti informatici estesi, infrastrutture IT, catering e amministrazione. «Siamo l'interfaccia tra tutti questi gruppi di interesse», afferma Christopher Weiss. «E il Facility Management è una parte centrale di tutto questo.» I vari sistemi di accesso, le norme di sicurezza e la formazione del personale addetto alle pulizie nelle zone di laboratorio fanno parte della vita lavorativa quotidiana tanto quanto la corretta gestione delle aree di biosicurezza.

Collaborazione basata sulla fiducia

Per Alexander Sowa, una buona collaborazione con i fornitori di servizi FM si contraddistingue per affidabilità, trasparenza e apertura. «Se qualcosa non funziona, vogliamo saperlo immediatamente. In un ambiente così delicato, è fondamentale avere una buona cultura dell'errore e una profonda comprensione tecnica. Il Biozentrum è un edificio complesso, che richiede le persone giuste al posto giusto, che sappiano esattamente con cosa hanno a che fare.» Gli impianti di ventilazione per le attività di laboratorio, che ricircolano 180.000 metri cubi di aria all'ora, sono molto diversi da un impianto presente in un edificio commercia-



Alexander Sowa (a sinistra) e Christopher Weiss si affidano a partner affidabili nel settore FM.

le, che è di dimensioni molto più ridotte. «Un team tecnico deve possedere queste competenze specialistiche o essere in grado di acquisirle in tempi utili.» Con ISS finora tutto ha funzionato alla perfezione.

Un edificio in continua evoluzione

Il Biozentrum dell'Università di Basilea e ISS collaborano fin dalla fase di costruzione. Questa conoscenza approfondita dell'edificio e l'attento monitoraggio della sua messa in servizio sono ancora oggi un vantaggio per tutte le parti coinvolte. Eppure il Biozentrum rimane un edificio in continua evoluzione. Che si tratti di modifiche durante il funzionamento, di nuovi requisiti derivanti dalla ricerca o di ottimizzazione continua. «La costanza nel team e la capacità di gestire questi cambiamenti sono per noi due requisiti fondamentali per la partnership nei prossimi anni», afferma Christopher Weiss. Perché una cosa è chiara: in un edificio che ospita una ricerca all'avanguardia, non devono verificarsi gravi anomalie durante il funzionamento. ●

Fatti e cifre

340.000 m³/h
di potenza degli impianti di ventilazione (fabbrico energetico di 850 case unifamiliari)

238.000 m³
volume dell'edificio: 60% fuori terra, 40% interrato

50.000 m²
superficie

23.400 m²
superficie utile

1.150
capacità per gli studenti

700
impianti della tecnica degli edifici

> 500
collaboratrici e collaboratori

Il 95%
del consumo energetico dell'università è attribuibile ai 15 edifici più grandi su un totale di 90

73 metri
altezza dell'edificio

34
gruppi di ricerca nell'edificio

Il controllo dell'edificio evidenzia i rischi

TESTO

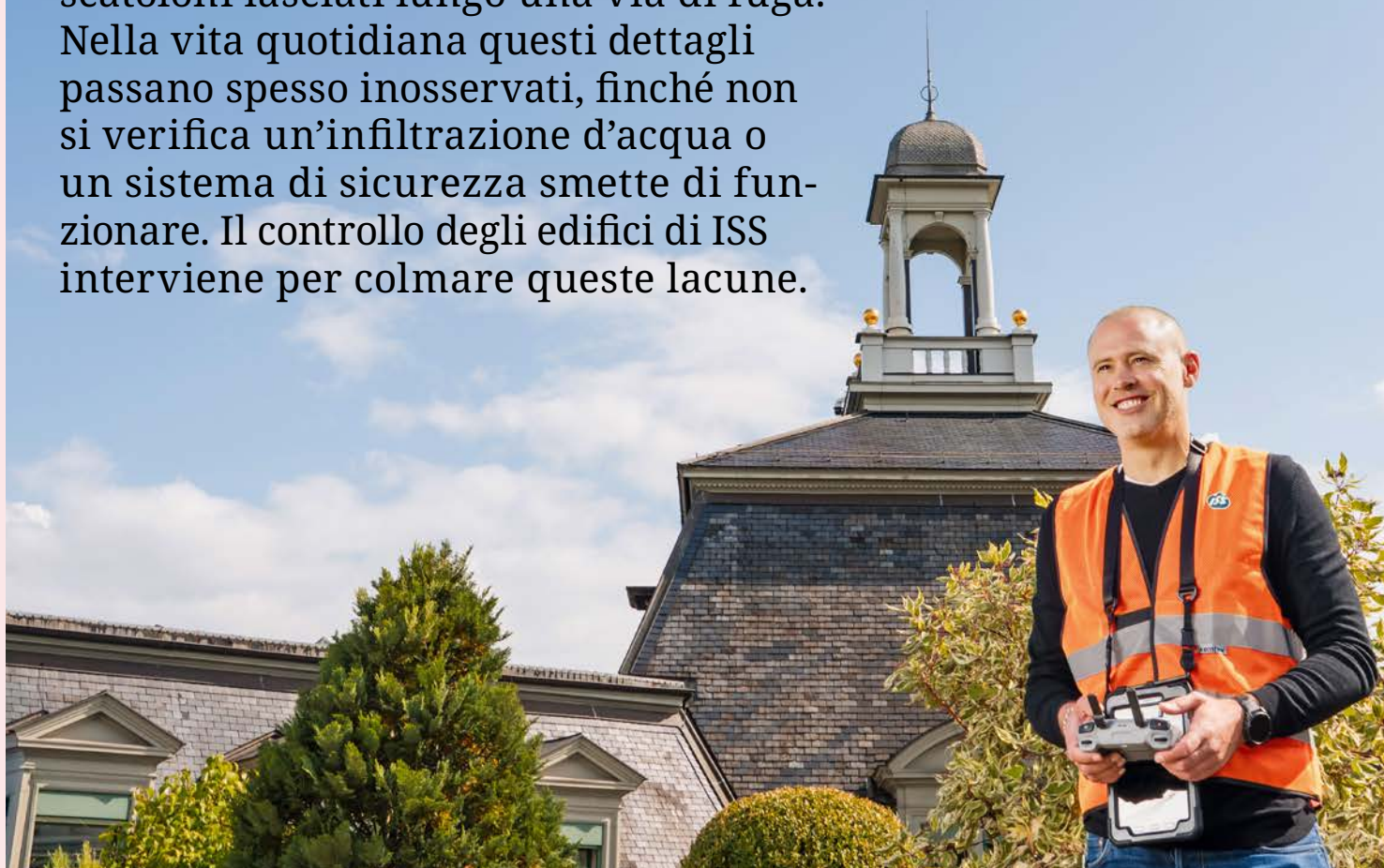
Monika Mingot

IMMAGINI

Lutharsan Sivalingarajah



La maggior parte dei problemi nasce in modo apparentemente banale: una grondaia ostruita, una tegola spostata, scatoloni lasciati lungo una via di fuga. Nella vita quotidiana questi dettagli passano spesso inosservati, finché non si verifica un'infiltrazione d'acqua o un sistema di sicurezza smette di funzionare. Il controllo degli edifici di ISS interviene per colmare queste lacune.



A

lexander Gfeller inizia la sua giornata a Lucerna con un tempo splendido. Lo specialista del controllo degli edifici si trova davanti all'edificio per uffici di un cliente. A un primo sguardo l'edificio sembra in ordine. Nonostante ciò, prende il suo tablet, controlla i ticket degli ordini nell'app e scatta foto di tutti i lati delle facciate. «Le foto sono fondamentali per valutare l'insieme: mostrano l'aspetto dell'edificio, le condizioni interne ed esterne e l'ambiente circostante», spiega. Il suo lavoro è vario, spesso visita tre o quattro edifici al giorno. Un compito che offre libertà e richiede autodisciplina. «È vero, mi gestisco in modo indipendente e lavoro principalmente da solo», conferma. Con entusiasmo avvia l'ispezione: piano dopo piano, stanza dopo stanza, porte, vie di fuga, aree tecniche, involucro dell'edificio, dintorni e aree verdi. Ovunque possono celarsi piccole irregolarità che in seguito possono avere conseguenze importanti. «Si tratta di un controllo visivo, che un esperto generalista può rilevare con i propri sensi. L'attenzione è rivolta a evidenti incongruenze nel funzionamento dell'edificio, difetti nell'estetica, negli elementi costruttivi o nella sicurezza», aggiunge Adelheid Hasler, Responsabile tecnica Controllo degli edifici. Ha sviluppato il nuovo servizio nel 2024 e ne cura la responsabilità tecnica.

Cosa individua solitamente uno sguardo critico

I riscontri più significativi non riguardano quasi mai danni strutturali eclatanti. Spesso emergono aspetti legati alla sicurezza e all'ordine che passano inosservate nella vita quotidiana. «Il carico d'incendio è una problematica ricorrente», sottolinea Hasler. Scatoloni, legna, materiale nelle vie di fuga. Gfeller aggiunge un'immagine che rimane impressa: «Si sale la scala dal seminterrato e, in cima, si trova un pallet di legno. In caso di fumo, sarebbe una situazione critica: la via di fuga risulterebbe bloccata.» A questo si aggiungono i consueti aspetti legati alla conservazione del valore: distacchi della facciata, umidità, danni alle grondaie o a parti dell'edificio, cose che spesso vengono notate una sola volta e poi dimenticate. Non nel caso del controllo dell'edificio, che si basa sulla documentazione, sull'eliminazione dei difetti e sulla coerenza: anno dopo anno, sito dopo sito.



«Non è solo un rapporto. È una base per la pianificazione del budget, le decisioni di investimento e il mantenimento del valore.»

Adelheid Hasler

Responsabile tecnica Controllo degli edifici, in ISS dal 2019

L'indipendenza come principio

Chi gestisce un edificio difficilmente si controlla da solo. «È molto importante separare in modo chiaro il controllo dalla gestione», afferma Hasler. «In questo modo il principio del doppio controllo funziona senza conflitti di finalità.» Per questo motivo, presso ISS il controllo degli edifici è affidato al servizio Gestione progetti di costruzione (BPM), indipendente dal Facility Management. Gli specialisti del controllo degli edifici sono esperti con una formazione nel settore edile: tecnici, ingegneri, architetti che hanno anche una buona conoscenza delle operazioni generali di Facility Management. Attualmente in Svizzera ISS conta cinque persone, radicate a livello regionale e in costante scambio tra loro. «Gli incontri in presenza sono importanti per trasferire il know-how o la formazione. Solo così possiamo migliorare continuamente il servizio», spiega Hasler.

Il drone come accesso a luoghi inaccessibili

A Lucerna, il sopralluogo si conclude all'esterno. Poiché il tetto non è calpestabile, Gfeller utilizza un drone. Il drone sorvola lungo il bordo del tetto, ispeziona le grondaie e verifica scarichi e lucernari. «Il drone ci consente di avvicinarci e documentare tutto con foto nitide. Senza scale, senza piattaforme elevabili, senza rischi», afferma. Il drone non è quindi un giocattolo, ma un sostituto pragmatico per interventi rischiosi o eccessivamente onerosi. È uno strumento efficiente per rendere visibili dettagli che da terra non sarebbero individuabili. L'ex capocantiere rimane pragmatico: se un tetto piano è sicuro, preferisce ispezionarlo personalmente.

→

Base per le decisioni di investimento

Per i responsabili degli edifici, la parte più importante arriva dopo il sopralluogo: quali sono i vantaggi concreti del controllo dell'edificio? È qui che interviene il sistema digitale. I punti di controllo vengono valutati sul tablet da «molto scadente» a «come nuovo», le anomalie vengono fotografate, classificate e contrassegnate con scadenze. Al termine, il sistema genera automaticamente un rapporto in formato PDF per ciascun immobile. Il controllo rimane tracciabile, confrontabile e viene archiviato automaticamente dal sistema. «Non si tratta semplicemente di un rapporto», aggiunge Hasler. «Per i proprietari degli edifici, i documenti costituiscono una base solida per la pianificazione del budget, le decisioni di investimento e il mantenimento del valore. I clienti hanno accesso diretto ai singoli rapporti e alle valutazioni specifiche nei dashboard.» Chi gestisce più immobili nel proprio portafoglio conosce il problema: le segnalazioni individuali a volte rischiano di perdersi nell'attività quotidiana. Un anno dopo, spesso non è più chiaro se le scheggiature della facciata fossero già presenti o se rappresentino un nuovo rischio.

Il punto cruciale: cosa succede dopo?

Il controllo da solo non ripara uno scarico dell'acqua né rimuove eventuali scatoloni. Proprio per questo la logica di collegamento è così importante. Quando viene individuata un'anomalia, nel rapporto viene salvata una foto e viene generato direttamente nell'app un ticket, viene inviato al Customer Service Desk, viene smistato e assegnato al responsabile dell'immobile. In questa fase si stabilisce quali interventi rientrano nel servizio di base e cosa deve essere pianificato come misura con preventivo, budget e tempistiche. Hasler lo definisce senza esitazioni un punto cruciale: le conoscenze devono trasformarsi in misure concrete. A tal fine è necessario stabilire delle priorità. «Immediatamente» significa pericolo per la vita o un impatto gravemente dannoso sugli elementi strutturali. «A breve termine» comprende gli interventi di riparazione ordinari. «A medio termine» sono i progetti di maggiore entità. Spesso proprio quelli che senza una documentazione accurata tendono ad essere rinviati per anni. I circa 1.900 controlli sugli edifici e i 400 controlli di sicurezza effettuati lo scorso anno rappresentano una base solida per una strategia di portafoglio sostenibile. Alexander Gfeller riassume così il concetto: «Il controllo dell'edificio non è una riparazione, ma una base decisionale. Per funzionamento, rischio, investimenti.»

Orgogliosa del team

Adelheid Hasler è orgogliosa dell'introduzione del nuovo servizio e della risposta positiva da parte dei clienti. «Senza l'impegno dei collaboratori, l'offerta non avrebbe mai preso piede in così poco tempo.» Forse questa è la descrizione migliore del nuovo controllo degli edifici: niente effetti speciali, ma solo professionalità, sistematicità e, all'occorrenza, un drone che osserva dove nessuno può arrivare. ●

Come funziona il controllo

1. Ordine

All'inizio del mese, lo specialista del controllo degli edifici riceve direttamente nell'app di controllo i ticket d'ordine generati automaticamente dal sistema per gli immobili da controllare.

2. Prima impressione dall'esterno

L'immobile viene documentato con fotografie di tutte le facciate: posizione, dintorni e impressione generale.

3. Ispezione interna e tecnica

Segue poi l'ispezione sistematica. Il controllo viene eseguito sulla base di domande strutturate su argomenti quali stato, pulizia e sicurezza.

4. Valutazione secondo il sistema

Ogni punto di controllo viene valutato digitalmente e confluisce nella valutazione complessiva dell'edificio nel rapporto (report PDF).

5. Misure e scadenze

Per ogni constatazione vengono fissate delle scadenze e consigliate delle misure.

6. Ticketing per l'implementazione

Per gli aspetti rilevanti ai fini della sicurezza, viene creato direttamente nel sistema un ticket, che viene smistato dall'ufficio competente e inoltrato al responsabile della gestione dell'immobile.

7. Rapporto automatico

Al termine, il sistema genera automaticamente un rapporto in formato PDF per ogni immobile come base documentata per le decisioni relative al mantenimento del valore, alla sicurezza e alla pianificazione degli investimenti.



Nel video, Alexander Gfeller vi accompagna a Lucerna e vi offre uno sguardo sul suo interessante lavoro.



Controllo dell'edificio con il drone ad alta quota



«Il drone ci consente di avvicinarci e documentare tutto con foto nitide. Senza scale, senza piattaforme elevabili, senza rischi.»

Alexander Gfeller
Specialista Controllo degli edifici, in ISS dal 2024



«Il nostro controllo degli edifici permette di pianificare investimenti sostenibili.»

Dott. David Lunze
Responsabile Gestione dei progetti di costruzione,
in ISS dal 2016

L'aria sana inizia nei sistemi

TESTO Stephan Fischer
IMMAGINI Lutharsan Sivalingarajah, Cédric Zbinden

Respiriamo ogni giorno fino a 15.000 litri d'aria, soprattutto in spazi chiusi. La pulizia dell'aria non dipende tanto dagli ambienti quanto dai sistemi di ventilazione, raffreddamento e ricircolo dell'edificio. In ISS, i team di Ventilation Services assicurano impianti igienici e perfettamente funzionanti.

In uffici, ospedali, scuole, laboratori e servizi di ristorazione, diamo per scontata l'aria pulita nel lavoro quotidiano. I sistemi di ventilazione, raffreddamento e ricircolo operano intensamente 24 ore su 24 dietro le quinte. In assenza di regolare manutenzione e pulizia, ciò può avere conseguenze tangibili per le persone che si trovano all'interno degli edifici, poiché la qualità dell'aria interna influisce direttamente sul loro benessere, sulla loro salute e sulle loro prestazioni.

Cause invisibili, conseguenze tangibili

Spesso la causa dell'aria viziata rimane a lungo inosservata e nascosta. Polvere, grasso e microrganismi si accumulano per mesi e anni nei condotti di ventilazione, nei raffreddatori a ricircolo d'aria o negli scambiatori di calore. Le conseguenze emergono in modo graduale: odori sgradevoli, disturbi di salute non specifici per gli utenti dell'edificio, aumento del consumo energetico o maggiore rischio di incendio. Ciò che si percepisce negli ambienti nasce nel sistema dei condotti di ventilazione.

L'ispezione come punto di partenza

Ogni intervento parte da un'analisi sullo stato eseguita da professionisti. È il tipo di sporco a determinare il metodo di pulizia più idoneo. I nostri team verificano l'impianto, ne documentano le condizioni e forniscono raccomandazioni concrete. Solo successivamente si procede alla pulizia, a umido o a secco, a seconda del sistema e del grado di sporco.

Questa analisi richiede competenze specifiche. I nostri collaboratori dispongono di una formazione specifica in materia di igiene della ventilazione e utilizzano strumenti di misurazione regolarmente calibrati e tarati secondo gli standard vigenti. Ciò significa che tutti i valori misurati sono tracciabili, precisi e conformi alle norme. Questa procedura strutturata garantisce trasparenza e una chiara base decisionale.





Controlli regolari garantiscono un buon clima interno.





«Molti problemi negli edifici hanno origine da sistemi di ventilazione sporchi: scarsa qualità dell'aria, elevati costi energetici o rischi legati alla protezione antincendio. Evidenziamo le correlazioni e risolviamo i problemi con misure adeguate e comprensibili.»

Shqiprim Hykasmoni

Capoteam Ventilation Services, in ISS dal 2021



«La qualità dell'aria interna influisce notevolmente sulla vita quotidiana. Con il nostro lavoro rendiamo tangibile questa differenza, poiché gli impianti puliti tutelano la salute. Inoltre, assicurano continuità operativa e contribuiscono a ridurre i consumi energetici. Il nostro obiettivo è trovare soluzioni realizzabili a livello tecnico, igienico e operativo.»

Stefan Lauber

Responsabile di progetto Ventilation Services, in ISS dal 2024

Perché è importante pulire i sistemi di ventilazione

I team di Ventilation Services intervengono laddove i gestori degli edifici non dispongono delle conoscenze specialistiche necessarie, offrendo quattro grandi vantaggi:

- **Igiene e salute:** sistemi di ventilazione puliti contrastano la proliferazione di batteri, muffe e germi. La qualità dell'aria negli ambienti interni migliora sensibilmente e i problemi di salute si riducono.
- **Protezione antincendio:** nei servizi di ristorazione, le particelle di grasso si depositano nei condotti di scarico dell'aria. Questi depositi abbassano notevolmente la temperatura di accensione e, in caso di incendio, possono alimentare le fiamme. La pulizia regolare rappresenta parte di una protezione antincendio attiva.
- **Efficienza energetica:** la polvere e lo sporco si depositano e aumentano la resistenza dell'aria nel sistema. Gli impianti sporchi necessitano maggiore energia per garantire le stesse prestazioni. Interventi regolari di pulizia permettono di ridurre i costi fino al 30 per cento grazie a una migliore efficienza energetica.
- **Aumento della durata di vita:** una pulizia regolare e una corretta manutenzione prevengono i danni ai materiali e prolungano il ciclo di vita degli impianti, contenendo a lungo termine le spese di sostituzione e riparazione.

Raffreddatori a ricircolo d'aria, evaporatori e scambiatori di calore

Non sono solo i canali di ventilazione a richiedere attenzione. Anche raffreddatori a ricircolo d'aria e gli evaporatori incidono direttamente su igiene, capacità di raffreddamento e consumo energetico. Le lamelle sporche compromettono le prestazioni e creano un ambiente favorevole alla proliferazione microbica. Inoltre, negli scambiatori di calore e nelle torri di raffreddamento si creano le condizioni ideali per la proliferazione della legionella. Controlli regolari e una pulizia professionale sono fondamentali per la sicurezza operativa e la tutela della salute, soprattutto nei mesi estivi, quando gli impianti lavorano a pieno regime.

Conformità alle norme e documentazione

Tutti i lavori vengono eseguiti in conformità alle linee guida riconosciute (VDI/SWKI 6022, VDI 2052, DIN EN 15780 e VDI 2047). I clienti hanno così la certezza di un servizio conforme alle norme vigenti, senza margini di interpretazione. Inoltre, i nostri collaboratori sono in possesso della formazione obbligatoria in materia di igiene secondo SWKI, che viene aggiornata a intervalli regolari.

Dopo ogni pulizia, i clienti ricevono una documentazione fotografica con un confronto prima e dopo e un rapporto sullo stato attuale. Ciò garantisce trasparenza anche nei confronti di uffici interni, autorità, auditori o assicuratori.



Una pulizia professionale prolunga il ciclo di vita degli impianti.

Valore aggiunto per i gestori di edifici

- Miglioramento tangibile della qualità dell'aria interna, maggiore soddisfazione degli utenti dell'edificio
- Ciclo di vita degli impianti prolungato
- Requisiti igienici e antincendio soddisfatti
- Costi energetici e di esercizio ridotti
- Documentazione chiara per gli uffici interni e le autorità
- Trasparenza sullo stato dell'impianto
- Intervalli di manutenzione e pulizia pianificabili

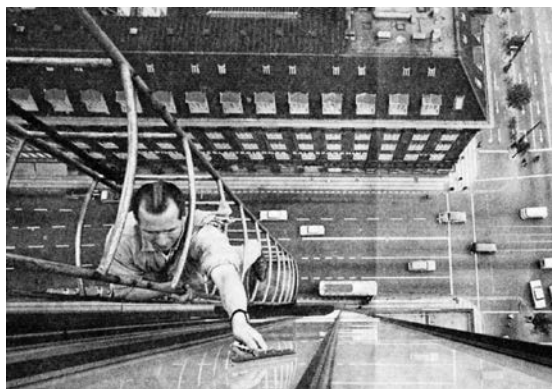
Dalla reazione alla pianificazione

Conoscere lo stato dei propri sistemi di ventilazione consente di programmare i cicli di manutenzione e pulizia, evitando interventi d'urgenza o reclami. I nostri team di Ventilation Services supportano in modo efficiente i gestori di edifici nell'implementazione di una procedura sistematica e, soprattutto, efficace a lungo termine a partire da misure individuali. Il risultato sono impianti igienicamente sicuri, costi energetici più bassi, una maggiore durata della tecnologia e un funzionamento stabile senza imprevisti. ●

Festeggiamo!

125 anni di ISS: una storia di successo

Abbiamo iniziato nel 1901 come piccolo servizio di sicurezza a Copenaghen. 125 anni dopo, il Gruppo ISS è un'azienda attiva a livello mondiale nel settore dei Facility Services. Più di 320.000 collaboratrici e collaboratori in oltre 30 paesi collegano ogni giorno persone, luoghi e servizi. Abbiamo celebrato questa pietra miliare il 21 gennaio 2026 nell'ambito di un evento online mondiale. Il CEO del Gruppo Kasper Fangel ha tenuto un discorso ispiratore ai collaboratori collegati in diretta. Ha ripercorso lo spirito pionieristico degli anni della fondazione e il costante sviluppo successivo. Allo stesso tempo, ha guardato avanti: innovazioni, soluzioni sostenibili e partnership solide continueranno anche in futuro a essere fondamentali per creare valore aggiunto per clienti e collaboratori. 125 anni di ISS sono allo stesso tempo storia e promessa. Miglioriamo i luoghi: oggi e domani.



Le nostre tappe fondamentali

1901: avvio dell'attività come servizio di vigilanza «Kjøbenhavn-Frederiksberg Nattevagt»

Anni '40-'60: prime società estere

1967: fondazione della Swan Clean SA a Ginevra; nel 1977 nasce ISS Svizzera

1968/1973: introduzione del nome «ISS» (International Service System)

1977: quotazione in borsa a Copenaghen

1999-anni 2000: continuiamo a crescere; ISS conta diverse centinaia di migliaia di collaboratori in tutto il mondo

Anni 2010: ampliamento della gamma di servizi: pulizie, sicurezza, catering, servizi tecnici e FM integrato



Apprendistato con prospettive

Conciliare sport e carriera professionale

ISS offre a giovani atleti di alto livello un apprendistato con prospettive future. In qualità di azienda di formazione, offriamo posti di apprendistato e tirocinio flessibili, affinché la carriera sportiva e la formazione professionale possano essere conciliate in modo ottimale. In questo modo, talenti come il portiere di hockey su ghiaccio diciannovenne Matia Birchler possono completare il proprio apprendistato commerciale e allo stesso tempo allenarsi ai massimi livelli. In stretta collaborazione con l'OYM College dell'EV Zug, una «Swiss Olympic Sport School», ISS si posiziona come datore di lavoro moderno, che si assume le proprie responsabilità e sostiene i giovani talenti nel conciliare con successo sport agonistico e carriera.

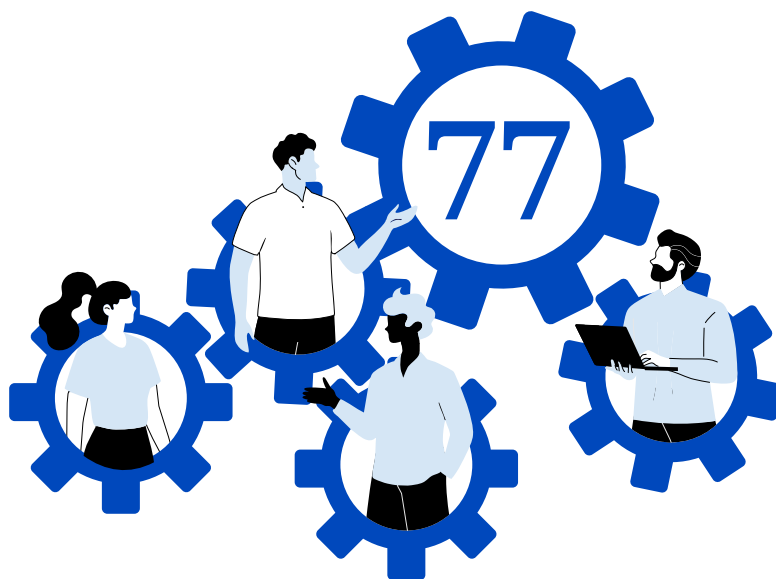
Maggiori informazioni su news.issworld.com



Centro di competenza leader

La FM Academy è il centro di formazione ISS per il Facility Management ed è specializzata da oltre 30 anni nella formazione pratica e nell'aggiornamento dei custodi. Con 55 corsi tenuti, lo scorso anno la quota di mercato è passata dal 9 al 21%. In altre parole: un professionista su cinque ha completato la propria formazione presso la FM Academy. Il tasso di completamento è aumentato significativamente dal 70 al 92%. Circa il 40% dei partecipanti proviene da ISS, il 60% è costituito da professionisti esterni. Questo sottolinea l'importanza della FM Academy come centro di competenza leader nel settore. Ne siamo orgogliosi!

fm-academy.ch



Top Team premiati

Lavoro di squadra efficace

Nel 2025, 77 team di ISS hanno ricevuto il riconoscimento «Top Team». Sono sinonimo di una collaborazione, che rende visibili i nostri elevati standard di qualità: dal team dello St. Jakobs Park di Basilea, che ha garantito il regolare svolgimento dell'ESC e degli Europei femminili, ai team di BancaStato a Lugano, che hanno dimostrato un impegno particolare in un importante progetto di ristrutturazione, fino al Cabin Cleaning Team, che ogni giorno garantisce cabine sicure e pulite all'aeroporto di Ginevra. Questi esempi dimostrano che la qualità si crea nel team. Desideriamo congratularci con tutti i Top Team per i loro riconoscimenti e ringraziarli per il loro eccezionale impegno nei confronti dei nostri clienti.



Primo soccorso fornito

Agire con determinazione salva vite umane

Nel dicembre dello scorso anno, nel centro commerciale Sihlcity di Zurigo, un visitatore ha un malore davanti agli occhi di suo figlio. Leandro Fischer (secondo da sinistra), capoteam Security presso ISS, riconosce immediatamente la gravità della situazione e agisce di conseguenza. Mentre vengono allertati i soccorsi, esegue il massaggio cardiaco per oltre dieci minuti. Lotta per salvare la vita dell'uomo fino all'arrivo dei paramedici, che poi prendono il suo posto. Successivamente, delimita l'area e garantisce la privacy necessaria. Per i soccorsi, una cosa è chiara: senza l'intervento professionale di Leandro Fischer, l'uomo non sarebbe sopravvissuto. Siamo orgogliosi di avere collaboratori come lui nelle nostre file!

Trionfo al Digital Economy Award 2025

TESTO Stephan Fischer
IMMAGINI Jennifer Loosli, Lutharsan Sivalingarajah, messo a disposizione

La piattaforma di intelligenza artificiale «Talk to the Building» di ISS Svizzera, sviluppata in collaborazione con Akenza, si è aggiudicata il Digital Economy Award 2025 nella categoria «Digital Excellence Commercial». Essa collega in tempo reale milioni di dati relativi a edifici, sensori, condizioni meteorologiche e funzionamento, aprendo scenari del tutto nuovi per una gestione degli edifici efficiente dal punto di vista energetico e basata sui dati.





Nel suo elogio, il Consigliere federale Albert Rösti ha lodato il progetto ISS con queste parole: «ISS supera ampiamente i tradizionali servizi di Facility Management. Grazie alla digitalizzazione, ai sensori e all'intelligenza artificiale, consente agli edifici di esprimersi a favore di una maggiore sostenibilità. I dati relativi al funzionamento e all'utilizzo vengono collegati in modo intelligente, il consumo energetico viene ottimizzato e la manutenzione viene pianificata in modo preventivo. Un vincitore più che meritato del Digital Excellence Award.»



Elogio di Albert Rösti

Informazioni sul Digital Economy Award

Il Digital Economy Award viene assegnato da swissICT, l'associazione professionale del settore informatico, e dal 2018 premia i migliori progetti, aziende e persone nel settore digitale in Svizzera. L'anno scorso sono state nominate venti organizzazioni e nove persone. I premi sono stati consegnati il 13 novembre 2025 all'Hallenstadion di Zurigo.



digitaleconomyaward.ch



«Senza le persone, la trasformazione digitale non può avere successo»

In qualità di consulente strategico, Bramwell Kaltenrieder assiste le aziende nella creazione di vantaggi competitivi digitali. Il presidente della giuria del «Digital Economy Award» spiega nell'intervista perché il progetto di ISS ha saputo conquistare la giuria.

Cosa differenzia una buona innovazione da un'innovazione da premio?

Secondo l'OCSE, innovare significa introdurre un prodotto, un servizio, un processo o un modello di business nuovo o significativamente migliorato. Il Digital Excellence Award premia le innovazioni che vanno oltre l'introduzione e aumentano la competitività di un'azienda grazie alla leva digitale.

Perché il progetto «Talk to the Building» di ISS ha convinto la giuria?

L'innovativo chatbot permette agli utenti un accesso semplice, completo e personalizzato ai dati di un edificio. «Talk to the Building» segna così un passo decisivo nell'evoluzione del Facility Management. La giuria ha apprezzato anche il potenziale di sviluppo futuro, soprattutto in vista di un controllo attivo degli edifici.

Quanto ha pesato il beneficio concreto per il cliente nella valutazione?

È un criterio di valutazione fondamentale. Il progetto offre un chiaro valore aggiunto sia ai collaboratori di ISS sia ai loro clienti. Aumenta efficienza ed efficacia nell'ottimizzazione energetica degli edifici e contribuisce in modo misurabile alla riduzione delle emissioni di CO₂ e dei costi operativi.

Che importanza ha l'interazione tra persone, tecnologia e organizzazione in un Digital Award?

Senza le persone non può esistere la trasformazione digitale. Di conseguenza, la giuria è molto interessata a come le aziende partecipanti garantiscono che i cambiamenti digitali siano integrati nell'organizzazione.

Qual è il suo consiglio alle aziende che intendono promuovere la digitalizzazione in modo strategico?

Può sembrare ovvio ma è fondamentale: senza obiettivi chiari, priorità e un controllo regolare dei progressi, le iniziative digitali rischiano di fallire. Strumenti strutturati come il «Digital Strategy Canvas» consentono di collegare in modo sistematico ambizioni, misure ed effetti, rendendoli controllabili.

Profilo

Bramwell Kaltenrieder è professore di Digital Business e Innovazione alla Scuola universitaria professionale di Berna. In qualità di consulente strategico, assiste le aziende nella creazione di vantaggi competitivi digitali. È inoltre presidente della giuria del «Digital Economy Award» nella categoria «Digital Excellence» e guida il gruppo di specialisti «Digital Transformation Insights» presso SwissICT.



«Valore aggiunto grazie all'innovazione digitale»



Anne Salvadori è entrata in ISS Svizzera nel 2023, è membro della Direzione dal 2025 e, in qualità di Director Operations Performance, è responsabile, tra l'altro, della digitalizzazione e dell'innovazione. Spiega cosa significa per ISS vincere il Digital Economy Award e gli obiettivi strategici che ne conseguono.

Che cosa rappresenta per ISS la vittoria del Digital Economy Award?

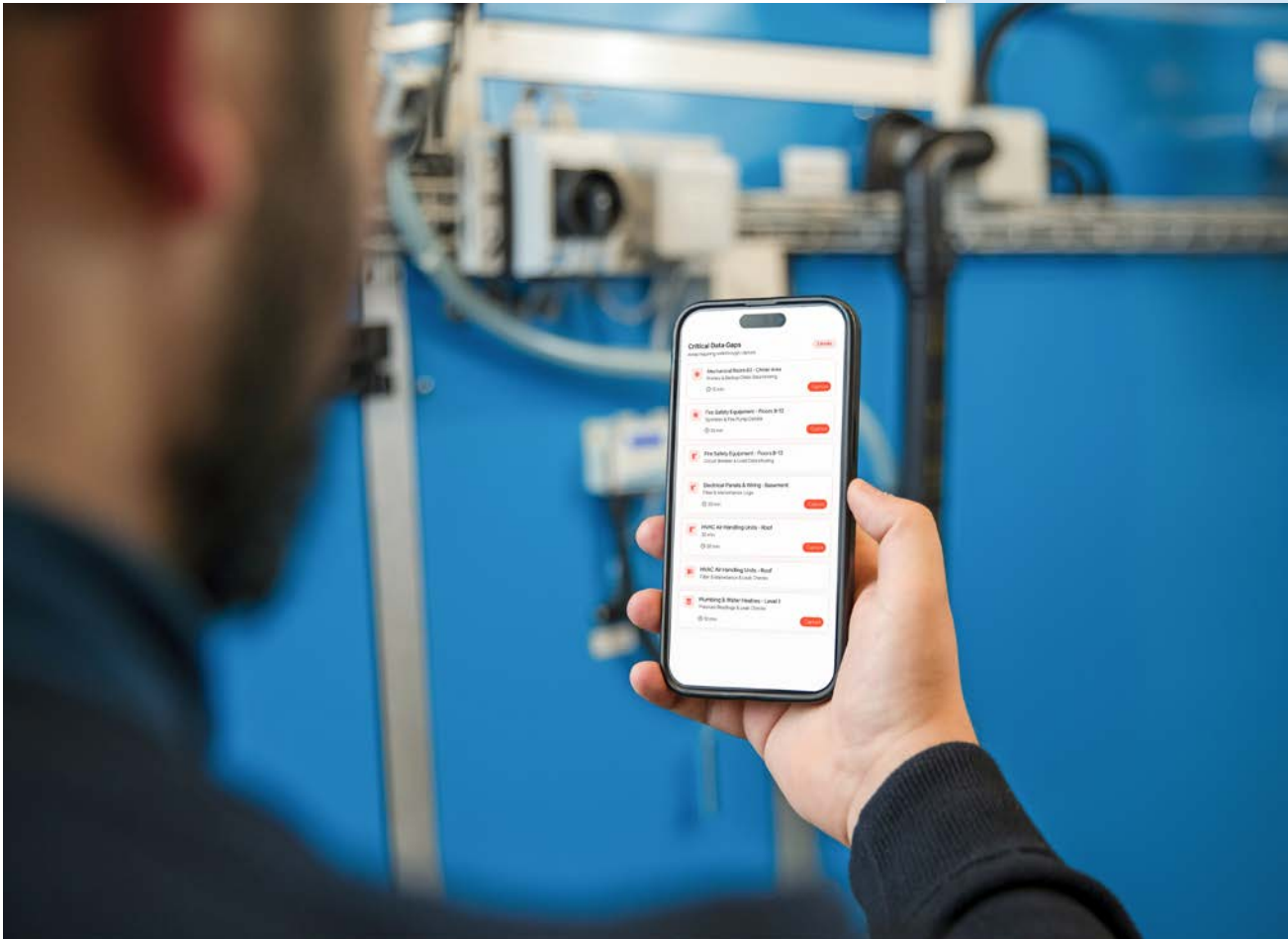
Il riconoscimento premia in modo significativo il lavoro svolto dal nostro team di innovazione nel corso degli anni. Allo stesso tempo, conferma che siamo tra i pionieri digitali in Svizzera nel settore del Facility Management. La visione di edifici intelligenti e connessi trova quindi riscontro positivo anche al di fuori del settore FM.

Quali sono i prossimi passi concreti dopo questo riconoscimento?

Proseguiremo nello sviluppo della nostra piattaforma di intelligenza artificiale «Talk to the Building» sulla base del successo del Proof of Concept con nuovi Use Cases. Questo consentirà ai clienti di prendere decisioni informate in modo più rapido e preciso. Il premio è inoltre un forte segnale per il mercato: ISS sviluppa innovazioni digitali, le integra con un know-how operativo completo e le applica concretamente, generando soluzioni realizzabili e un valore aggiunto tangibile per i clienti.

Quali sono gli obiettivi di ISS nella trasformazione digitale?

Stiamo trasformando il nostro modello da tradizionale fornitore di servizi FM ad azienda basata sui dati e sulla tecnologia. Vogliamo assumere un ruolo di primo piano laddove la tecnologia, le persone e gli edifici interagiscono in modo ottimale. Definiamo nuovi standard e ripensiamo alcuni aspetti del Facility Management. Sviluppiamo soluzioni, anche in co-creazione con i clienti, che sono intuitive, scalabili e praticabili e che dimostrano come ISS crei un valore aggiunto misurabile con l'innovazione digitale. ●



«Il Digital Economy Award è un grande riconoscimento per noi. È la prova concreta che innovazione, vicinanza al cliente e sostenibilità non sono solo parole chiave per noi, bensì una realtà vissuta quotidianamente.»

André Nauer
CEO ISS Svizzera

Piattaforma AI «Talk to the Building»

«Talk to the Building» è la prima piattaforma basata sull'intelligenza artificiale nel Facility Management che collega in tempo reale milioni di dati sugli edifici provenienti da sensori, consumo energetico, condizioni meteorologiche, utilizzo e tecnologia rendendoli accessibili tramite un chatbot intelligente. Anziché valutare manualmente i dati, gli esperti e i responsabili decisionali possono porre domande direttamente all'edificio e ricevere immediatamente risposte concrete, analisi delle cause e suggerimenti operativi. La piattaforma crea trasparenza sullo stato tecnico degli edifici, individua precocemente anomalie come un aumento del consumo energetico e supporta decisioni basate sui dati per ottimizzare il funzionamento, i costi e la sostenibilità.

Dimostriamo il nostro impegno anche sul nostro blog. Continuate a leggere:



issnews.ch

