



NEWS

RIVISTA Febbraio 2025

**ISS integra
le persone**
8

**Una carriera
impressionante**
14

FOCUS

Fiducia

**ISS per Swisscom:
compito di responsabilità**

2



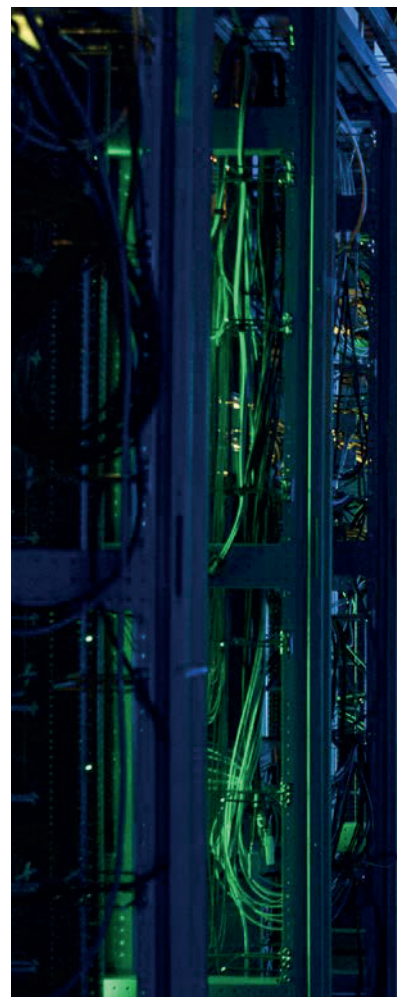
Il primo numero della nostra nuova rivista clienti è dedicato alle relazioni basate sulla fiducia, ma anche alle persone e ai momenti che fanno la storia. Proprio come la nostra collaborazione con Swisscom. È

un ottimo esempio di rapporto di fiducia con il cliente. A partire da pagina 2, potrete scoprire come noi, in qualità di partner strategico per il Facility Management, ci assumiamo la responsabilità della gestione di oltre 35 Data Center in Svizzera.

Anche il nostro collaboratore Adhurim Ahmetaj sta scrivendo la storia. La sua straordinaria carriera attesta come promuoviamo i talenti offrendo prospettive di crescita (da pagina 14).

La decisione di creare nuovamente una rivista clienti è nata da un desiderio sincero: fornire squarci di vita e raccontare storie del nostro lavoro per rendervi partecipi della nostra vita aziendale. Perché la vostra fiducia è alla base del nostro successo.

André Nauer, CEO ISS Svizzera



Colophon

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

Redazione
Colin Bättschmann, Daniela Gnielinski, Viktoria Weber, Janine Zimmermann, Monika Mingot, Julia Kliewer

Concept/Design/Layout
Linkgroup SA, Zurigo
linkgroup.ch

Grafica
Daniela Baur

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



FOCUS

2 Data Center



PERSONE

8 4.561 km per un nuovo inizio



SAPERI

12 Risparmiare energia con ISS

FOCUS

2 Relazione di fiducia

OPINIONE

6 Intervista a Jöri Engel

PERSONE

8 4.561 km per un nuovo inizio

LO SAPEVATE?

12 Risparmiare energia con ISS

EROE

14 Una carriera impressionante

SOTTO IL RIFLETTORE

16 Eroi nelle avversità del clima: ISS e la Ferrovia retica sfidano gli elementi

INNOVAZIONE

20 Il potere dell'innovazione

SOSTENIBILITÀ

24 La sostenibilità come opportunità

IN BREVE

28 Progetti e successi

Sicurezza contro i guasti come criterio principale

TESTO Janine Zimmermann
IMMAGINI Lutharsan Sivalingarajah

Le esigenze di funzionamento dei centri di calcolo sono enormi. Con un team di oltre 130 specialisti, ISS si occupa della sicurezza operativa e delle forniture, della manutenzione e della gestione tecnica delle strutture. Le competenze di ISS comprendono misure di manutenzione preventiva, lo sviluppo di scenari di emergenza e la consulenza strategica su questioni tecniche, in particolare nell'ambito della gestione del fine vita di sistemi e infrastrutture.

«Il nostro compito è quello di soddisfare con precisione i requisiti dei nostri clienti per i loro Data Center e di sviluppare soluzioni che non solo garantiscano il funzionamento, ma lo ottimizzino continuamente», spiega Roger Lüssi, Responsabile Data Center presso ISS. Con oltre 20 anni di esperienza nella gestione delle infrastrutture, è a capo di un team che garantisce la massima disponibilità 24 ore su 24.

Raffreddamento e alimentazione di corrente: sfide dell'infrastruttura

Due dei fattori più importanti per il funzionamento ininterrotto di un centro di calcolo sono il raffreddamento e l'alimentazione di corrente degli impianti. ISS utilizza sistemi di monitoraggio all'avanguardia e interventi precisi per garantire che la temperatura, la corrente e altri parametri critici rimangano sempre all'interno dell'intervallo ottimale. Ciò richiede tempi di risposta rapidi e soluzioni specializzate, soprattutto in caso di un ambiente ad alta disponibilità.

Un esempio: quando uno degli impianti ha raggiunto il limite di capacità, il team ISS ha reagito rapidamente e ha installato un'unità di alimentazione supplementare temporanea con una potenza di 1,5 megawatt per garantire un funzionamento sicuro. «Soluzioni come questa sono possibili perché possiamo attingere a un'ampia gamma di esperienze e know-how», aggiunge Lüssi.

→

In tempi di crescente importanza dei servizi Cloud, i Data Center a prova di guasto sono diventati indispensabili. In qualità di partner strategico per il Facility Management, ISS Svizzera è responsabile dell'infrastruttura tecnica di oltre 35 Data Center in Svizzera, tra cui molte sedi critiche di aziende leader.

Tutti i sistemi rilevanti sono progettati per essere ridondanti.

Fatti

250+
collaboratori ISS con tutte le competenze necessarie per la gestione dei Data Center

100
specialisti dedicati che vengono impiegati esclusivamente nei mandati dei Data Center

35
centri di calcolo gestiti da ISS in Svizzera

>200.000
impianti tecnici

25
linee di picchetto con 12.000 interventi all'anno in tutta la Svizzera

100%
di energia rinnovabile viene utilizzata nei Data Center, tutto il fabbisogno è coperto da fonti locali e rinnovabili.



ISS conosce le esigenze specifiche dei centri di calcolo e supporta gli operatori dei Data Center.



Il Data Center di Wankdorf stabilisce nuovi standard in termini di prestazioni, sicurezza, disponibilità ed efficienza energetica. Grazie ad un'organizzazione innovativa dello spazio è in grado di ospitare oltre 5000 server.

Utilizzo di tecnologie per il risparmio delle risorse

ISS non è solo un fornitore di servizi tecnici, ma anche un pioniere nel campo della sostenibilità. Alla luce della crescente importanza delle infrastrutture ecologiche, ISS si è posta l'obiettivo di sviluppare soluzioni sostenibili insieme ai propri clienti. Nel settore dei Data Center, ciò significa, tra l'altro, l'utilizzo di tecnologie di raffreddamento a risparmio di risorse e la riduzione del consumo energetico.

«La sostenibilità è per noi un obbligo. Lavoriamo costantemente su concetti per ridurre al minimo l'impatto ambientale della nostra infrastruttura tecnica e aumentare allo stesso tempo l'efficienza», spiega Lüssi. ISS si concentra sulle misure di efficienza energetica e sulla consulenza per ridurre l'impatto ambientale dei Data Center dei suoi clienti e soddisfare i requisiti di un'infrastruttura sostenibile.

La competenza che conta

I circa 130 specialisti ISS per la gestione dei Data Center sono responsabili della manutenzione, del monitoraggio e, in caso di emergenza, dell'intervento rapido per qualsiasi sfida tecnica. Oltre alle misure di manutenzione preventiva, sono preparati in modo ottimale per le emergenze: gli impianti sono dotati di generatori di emergenza a prova di guasto, sistemi di protezione antincendio e monitoraggio integrato che segue tutti i processi senza lacune. «La nostra priorità assoluta è mantenere le operazioni senza interruzioni», spiega Roger Lüssi. «Effettuiamo manutenzioni e controlli di sicurezza regolari per garantire che ogni sistema funzioni perfettamente in caso di emergenza.» ●



Roger Lüssi, Responsabile Data Center, dal 2019 in ISS Svizzera

Con i suoi 130 collaboratori, è responsabile della disponibilità degli impianti tecnici nei Data Center dei clienti in tutta la Svizzera. Ciò include la gestione economica ed energetica delle operazioni tecniche, con gli audit nel settore della manutenzione. È un esperto collaudato con oltre 30 anni di esperienza nelle funzioni operative, di controllo e di pianificazione.



Urs Weibel, Responsabile Platino Data Center presso Swisscom, offre una panoramica esclusiva sulla partnership con ISS

Signor Weibel, cosa apprezza particolarmente della collaborazione con ISS?

La partnership con ISS è caratterizzata soprattutto dall'esecuzione affidabile e indipendente dei piani di manutenzione. Il fornitore di servizi deve essere in grado di far funzionare senza problemi un'organizzazione complessa in background – con partner terzi. Questo è essenziale per garantire che gli ordini vengano completati senza ritardi.

In che modo ISS vi supporta nel garantire un funzionamento a prova di guasto?

La comunicazione deve essere corretta, soprattutto quando si tratta di sfide. Trovare soluzioni insieme è la base della nostra collaborazione. Ci impegniamo inoltre a risolvere immediatamente eventuali divergenze. Per me una comunicazione piacevole e professionale è la base per un'attività di successo.

Che ruolo gioca la sostenibilità nella partnership con ISS?

I nostri impianti sono già altamente ottimizzati, per questo ci stiamo concentrando per diventare ancora più sostenibili insieme a ISS. Un esempio è il trattamento dell'acqua: qui stiamo lavorando a soluzioni più efficienti per ridurre il consumo di acqua, soprattutto per il risciacquo dei filtri. L'obiettivo è preservare le risorse e limitare al minimo la perdita d'acqua.

L'outsourcing inizia da un foglio bianco

INTERVISTA Janine Zimmermann
IMMAGINI Cédric Zbinden



Da un efficiente servizio di custodia alla disciplina del management basata sui dati: il Facility Management è a un punto di svolta. Jörg Engel spiega perché l'outsourcing inizia da un foglio bianco, come la sostenibilità sia presto destinata a diventare uno standard e quali nuove tecnologie sono destinate a trasformare il settore.

Come è cambiato il Facility Management negli ultimi anni?

Il settore è ormai caratterizzato da una forte professionalizzazione. Si parla infatti di Facility Management, non più solo di Facility Services. L'attenzione si concentra sui processi basati sui dati e su una migliore collaborazione con i livelli di management. Un tempo si chiedeva generalmente solo una semplice esecuzione, oggi invece sono richieste anche competenze concettuali e strategiche. È fondamentale pertanto includere sempre più funzioni di management nell'ambito dell'outsourcing.

E quale sarà il ruolo dell'outsourcing da qui al 2030?

Nei prossimi anni il grado di outsourcing delle posizioni di management è destinato ad aumentare. Prima il cliente si occupava direttamente del

Profilo

Jörg Engel è responsabile di Corporate Real Estate Management di Swisscom, che gestisce circa 1.000 edifici in tutta la Svizzera con una superficie di oltre un milione di metri quadrati. La divisione è responsabile dell'intero ciclo di vita degli immobili in uso, dallo sviluppo alla gestione di progetti di costruzione, fino alla locazione e alla gestione dell'edificio.

lavoro strategico e concettuale. Oggi le aziende affidano sempre più spesso queste funzioni a partner esterni. Un cambiamento che per i fornitori FM comporta un potenziamento dello sviluppo di nuove competenze e profili. Inoltre, un coerente outsourcing delle «funzioni non essenziali» consente di concentrarsi ancora di più sul core business aziendale.

Sostenibilità e responsabilità ecologica, quanto sono importanti nell'outsourcing dei servizi di Facility Management?

La funzione ESG (Ambientale, Sociale e di Governance) è oggi fondamentale e presto farà parte della gamma dei servizi dei fornitori di Facility Management, esattamente come i servizi di pulizia e di custodia. La sostenibilità è diventata un programma obbligatorio. La funzione ESG è tuttavia impen-

sabile senza dati affidabili. Senza dati non sono possibili valutazioni consapevoli che consentono di decidere misure mirate. Occorre quindi disporre di competenze integrate per interpretare questi dati per poterne dedurre azioni specifiche. Questi tre elementi devono interagire in modo coerente, sia da parte dello stesso committente che da parte del partner di outsourcing. Le aziende devono assicurarsi che i partner FM siano nella condizione di raccogliere e analizzare i dati ESG e di ricavarne strategie efficaci. La sostenibilità non è solo una tendenza, ma un fattore decisivo nell'outsourcing di FM.

Quali sviluppi tecnologici e quali tendenze prevede per il Facility Management nei prossimi cinque-dieci anni?

La tecnologia non solo automatizzerà i processi, ma migliorerà anche le procedure decisionali attraverso analisi predittive. Gli edifici smart a ottimizzazione autonoma e i sistemi supportati dalla IoT consentiranno di aumentare ulteriormente l'efficienza e la sostenibilità. L'IA e i bot avranno un ruolo rilevante. Svolgono compiti ripetitivi e favoriscono l'individuazione degli errori e l'implementazione delle misure. Ma i nostri dati devono essere gestiti correttamente per poter utilizzare l'IA in modo efficiente, e ancora non siamo pronti. Un'ulteriore tendenza è quella dei contratti a lungo termine con i fornitori di servizi.

«La sostenibilità è un programma obbligatorio, non un optional.»

Jörg Engel
Head Corporate Real Estate Management & CEO Swisscom Immobilien SA, in Swisscom dal 2002

Perché per realizzare qualcosa insieme occorrono tenacia, solidarietà e una collaborazione autentica.

Quali sfide e quali rischi devono affrontare le aziende nell'outsourcing di servizi di Facility Management?

Le aziende devono essere convinte delle ragioni di un outsourcing e comprendere il «perché». Un adeguamento culturale è fondamentale. Un elevato grado di outsourcing può rallentare il ritmo delle innovazioni se il partner non dispone di un grado elevato di produzione interna. È inoltre importante che i clienti dispongano delle competenze necessarie per essere sempre un passo avanti rispetto al fornitore.

Quali consigli strategici si sente di dare alle aziende che desiderano esternalizzare il Facility Management?

Mettersi davanti un foglio di carta e riflettere verso quale futuro ci si vuole muovere. Mettere in discussione le proprie competenze e essere certi di saper gestire e controllare il piano delineato. È il cliente che deve stabilire la direzione, non il fornitore né tanto meno il consulente.

Quali sono le sue aspettative nei confronti di un partner FM?

La trasformazione culturale deve essere supportata a livello interno. Il fornitore deve essere visto come un partner alla pari che aiuta il cliente a raggiungere obiettivi comuni. Qui un elevato grado di produzione interna del fornitore costituisce un vantaggio. Da un partner FM mi aspetto anche che introduca proattivamente innovazioni e ci aiuti a migliorare costantemente. La collaborazione deve essere caratterizzata da fiducia, disponibilità e da un'idea condivisa della qualità e del servizio di assistenza. ●

4.561 km per un nuovo inizio

TESTO Daniela Gnielinski
IMMAGINI Cédric Zbinden



Bereket Hagos ha superato l'esame finale di addetto operatore di edifici e infrastrutture CFP.

Le ragioni per fuggire dal Paese d'origine sono innumerevoli e le strade altrettanto diverse. Una volta arrivati nel Paese d'accoglienza, i rifugiati devono affrontare nuove sfide. Qui raccontiamo la storia di Bereket Hagos (39 anni), proveniente dall'Eritrea, in Svizzera alla ricerca di una nuova patria, che in parte ha trovato.

L'integrazione di Bereket Hagos nella società svizzera sarebbe stata impensabile senza il sostegno del datore di lavoro ISS Svizzera e del mandato Deloitte. Un padre di famiglia che con questo supporto non ha trovato solo un posto di lavoro, ma anche un po' una nuova famiglia.

Bereket, sei fuggito dall'Eritrea e sei arrivato in Svizzera dopo aver affrontato un lungo viaggio. Com'è andata?

Ho deciso di rifugiarmi in Svizzera nel 2015 quando un collega che già viveva qui mi raccontò delle sue esperienze positive. Da solo e senza la mia famiglia, ho cercato qui protezione e migliori condizioni di vita.

Com'è stato per te arrivare in Svizzera e ambientarsi in un nuovo contesto?

Inizialmente è stato molto difficile. Mi sentivo isolato, all'inizio non ho avuto quasi nessun contatto con i cittadini svizzeri. Per tre mesi circa ho frequentato un corso di tedesco alla Scuola

autonoma di Zurigo, poi ho dovuto smettere perché non avevo abbastanza soldi per i mezzi pubblici. Ma dopo aver ottenuto il permesso, ho avuto l'opportunità di imparare la lingua per altri sei mesi presso l'Organizzazione dell'asilo del Cantone di Zurigo (AOZ). Questo aiuto è stato fondamentale per me.

Potresti parlarci un po' più dettagliatamente? Quali difficoltà hai incontrato in Svizzera come rifugiato e come le hai affrontate?

Le difficoltà maggiori sono state e sono ancora l'inserimento nella società, stringere amicizie e apprendere la lingua. Ho ancora molta nostalgia della mia famiglia, dei miei amici e dei miei parenti. Ho sempre cercato di concentrarmi sui miei obiettivi e di ambientarmi gradualmente. La pazienza e la disponibilità delle persone che ho conosciuto mi hanno aiutato moltissimo, permettendomi di stabilire gradualmente la fiducia e di crearmi una nuova rete sociale.

In particolare quali differenze hai notato fra il tuo Paese, l'Eritrea, e la Svizzera?

Mi piace molto vivere in un Paese sicuro. Sono particolarmente colpito dalla puntualità dei trasporti pubblici, una cosa a cui non sono abituato nel mio Paese. È fantastico poter contare sempre sulla puntualità di autobus e treni. Questa affidabilità, mia cugina che vive negli Stati Uniti, non la conosce. (ride)

Come ti sei ambientato a livello professionale?

In Eritrea ho lavorato in un ufficio turistico e come barista in un night club. Ma non volevo continuare anche qui con questo tipo di lavoro. Inizialmente avevo avuto l'opportunità di fare uno stage di assistenza in una casa di riposo. Purtroppo non mi andava bene, anche se mi piace lavorare con le persone. Ho chiesto aiuto alla Croce Rossa Svizzera: «Potete aiutarmi in qualche modo? Cerco un lavoro.» Mi hanno quindi assegnato una mentore che mi

ha aiutato a scrivere le domande di lavoro. Con il suo aiuto ho ottenuto infine il lavoro presso ISS Svizzera nel mandato Deloitte.

Quando e come hai iniziato a lavorare in ISS?

Nel maggio 2021 ho avuto l'opportunità di passare una giornata di orientamento in quella che era la sede di allora a Enge. Mi è piaciuto molto e sono stato felicissimo quando mi hanno offerto un lavoro come tuttofare. Dopo tre mesi, la mia superiore di allora mi chiese se volevo fare un corso di formazione come addetto operatore di edifici e infrastrutture CFP. Ho accettato, anche se inizialmente non ero sicuro di essere in grado di affrontare il livello delle competenze e le spese da sostenere. Fortunatamente i costi di formazione sono stati coperti da ISS Svizzera e ho capito subito che il problema era solo la conoscenza della lingua. Tutto il resto è andato bene.

Come ti sei sentito quando hai avuto la possibilità di iniziare un apprendistato presso ISS grazie alla buona conoscenza del tedesco, al tuo impegno e alla tua puntualità?
Felicissimo e molto apprezzato. È stata una grande opportunità per me completare per la prima volta il pre-tirocinio di integrazione (PTI), in cui i rifugiati e le persone ammesse temporaneamente vengono preparati in modo mirato e pratico a un percorso formativo. Nel 2022 ho iniziato la mia formazione.

Quali sono state le sfide maggiori da affrontare durante la formazione e come le hai superate?

L'unico vero problema è stata la lingua. A parte questo, è andato tutto bene. (ride) Per migliorare le mie conoscenze linguistiche, ho sempre cercato di parlare molto in tedesco con i colleghi e le colleghe. Mi hanno aiutato molto sia la mia superiore che i colleghi. Sono stati molto pazienti, quando non capivo qualcosa, mi hanno aiutato. Con il tempo, il mio tedesco è migliorato sempre di più e sono stato in grado di muovermi con sempre maggiore sicurezza nell'ambiente di lavoro.

In che modo ISS ti ha sostenuto e incoraggiato durante l'apprendistato?

ISS ha sostenuto economicamente la mia formazione, mi ha procurato un PC portatile e i biglietti del treno, ha sempre creduto in me. Questo supporto per me è stato di un valore infinito.

Quali programmi e quali obiettivi ti poni a livello personale e, dopo aver completato con successo la formazione come addetto operatore di edifici e infrastrutture CFP, per il tuo futuro in ISS?

Dal punto di vista professionale, vorrei rimanere a lavorare in ISS e nel mandato Deloitte. Mi piace molto il mio lavoro perché le giornate non sono mai uguali. È un lavoro sempre molto vario e non so mai cosa mi aspetterà quando arrivo al lavoro al mattino. Mi piace molto. A livello personale, sto cercando un appartamento a prezzi accessibili per poter portare qui la mia famiglia. Per i miei due figli adolescenti, mia moglie e anche per me, è molto importante disporre di un appartamento tutto nostro per poter iniziare una nuova vita insieme in Svizzera e per permettere ai ragazzi di frequentare la scuola qui. A Zurigo, però, non è così facile. ●

Opportunità sul posto di lavoro per i rifugiati

Un esempio straordinario è il nostro programma strutturato «Integrazione», che abbiamo sviluppato insieme a Deloitte nel 2018 e che da allora stiamo implementando con successo come importante iniziativa. Offre opportunità formative, occupazionali e imprenditoriali, integrate da corsi di lingua mirati e da un sostegno sociale e comunitario. In questo modo i partecipanti si trasformano gradualmente in collaboratori completi. Un posto di lavoro sicuro è un traguardo importante per i rifugiati che desiderano costruirsi una nuova vita. Il nostro obiettivo per il prossimo anno ribadisce il nostro incessante impegno di fornire pari accesso alle opportunità ai gruppi sottorappresentati.

>150

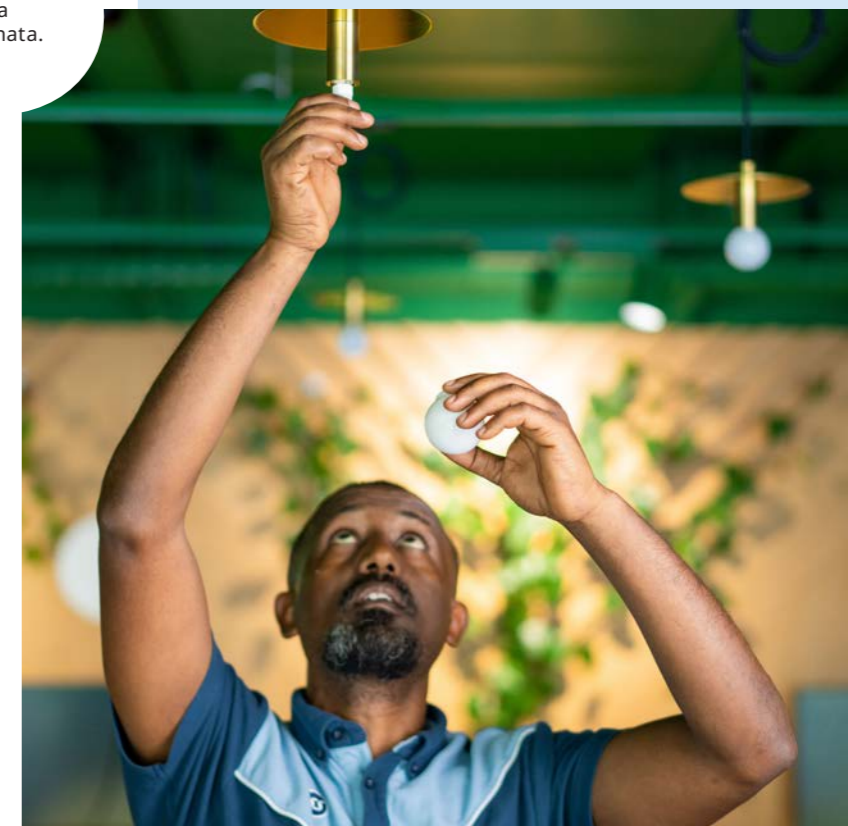
Dal 2023, >150 rifugiati sono già stati assunti da ISS Svizzera.



«ISS ha finanziato la mia formazione e ha sempre creduto in me.»

*Bereket Hagos
Addetto operatore di edifici e infrastrutture CFP*

ISS integra le persone e le sostiene nel loro percorso verso una vita autodeterminata.



Con ISS Svizzera il vostro edificio diventa un risparmiatore di energia

TESTO Janine Zimmermann

Il cambiamento climatico e l'aumento dei costi energetici rappresentano una sfida importante per le aziende svizzere. Gli edifici sono responsabili di circa un terzo delle emissioni nazionali di CO₂ e offrono quindi un enorme potenziale di ottimizzazione.

Per ISS Svizzera il suo compito centrale è quello di aiutare i clienti a sfruttare appieno il loro potenziale di risparmio energetico attraverso una gestione efficiente. L'obiettivo è quello di ridurre l'impatto sull'ambiente e di ridurre i costi operativi a lungo termine. L'approccio di ISS alla gestione energetica si basa su un chiaro modello in quattro fasi: misurazione, analisi, ottimizzazione e reporting. Questa struttura consente di sviluppare soluzioni su misura, adatte alle esigenze individuali e alle infrastrutture dei clienti.

Approccio strutturato per risultati misurabili

Misurazione: In primo luogo, vengono identificati i principali consumatori di energia, come la ventilazione, il riscaldamento o l'illuminazione. Questo crea la base per tutte le ulteriori ottimizzazioni.

Analisi: Con l'aiuto di visualizzazioni e valutazioni supportate dall'intelligenza artificiale vengono scoperti processi inefficienti e potenziali nascosti, come ad esempio un elevato consumo energetico nonostante il basso utilizzo dell'edificio.

Ottimizzazione: Successivamente vengono attuate misure mirate. Anche piccoli aggiustamenti, come la regolazione dei tempi di ventilazione, possono portare a risparmi significativi. Le misure di investimento, come la conversione alla tecnologia LED, spesso si ripagano nel giro di pochi anni.



«La gestione energetica sostenibile paga – per l'azienda e per il clima.»

*Dr. David Lunze,
Responsabile Gestione edilizia, dal 2016 in ISS Svizzera*

Reporting: Infine, i risparmi e le riduzioni di CO₂ ottenuti vengono documentati in modo trasparente. Questo dimostra ai clienti che gli investimenti sostenibili non sono solo ecologicamente sensati, ma anche economicamente redditizi.

Sostenibilità – tangibile anche per le PMI

Una gestione energetica ottimizzata non è possibile solo per le grandi aziende, ma anche per le PMI. Attraverso misure mirate è possibile ottenere miglioramenti significativi anche con budget gestibili. Un esempio pratico: ottimizzando il sistema di controllo della ventilazione, un'azienda di medie dimensioni è riuscita a ridurre il consumo energetico del 15%, migliorando al contempo il clima interno.

Prospettive future: focus sulle tecnologie sostenibili

Oltre ai metodi consolidati, ISS Svizzera si affida a tecnologie innovative come le soluzioni Smart Building e i sistemi supportati dall'intelligenza artificiale. Queste consentono di effettuare analisi ancora più precise e di attuare strategie di efficienza energetica. ISS Svizzera mostra: la gestione energetica sostenibile non offre solo vantaggi ecologici, ma si ripaga anche dal punto di vista economico, indipendentemente dalle dimensioni dell'azienda. ●

Riduzione dei costi grazie alla ventilazione

L'ottimizzazione dei tempi di ventilazione consente di risparmiare fino a 190.000 kWh all'anno: ciò equivale al consumo di elettricità di circa 40 famiglie e consente di risparmiare fino a 30.000 CHF all'anno in un ufficio open space.

Motori efficienti, rapidamente redditizi

I convertitori di frequenza nei sistemi di ventilazione riducono il consumo di 25.000 kWh all'anno, una quantità di energia sufficiente a far funzionare 5.000 macchine da caffè ogni giorno per un anno. Questo investimento si ripaga di solito dopo soli due anni.

Le soluzioni LED fanno risparmiare energia

La conversione ai LED retrofit consente di risparmiare fino a 13.000 kWh all'anno. Si tratta di una quantità di energia pari al consumo di 65.000 ore di videoconferenza, e l'investimento viene ammortizzato in tre anni.



Una carriera impressionante

TESTO Janine Zimmermann
IMMAGINI ISS Svizzera



Da apprendista a Facility Services Director: il percorso professionale di Adhurim Ahmetaj in ISS costituisce una formidabile testimonianza del fatto che la disponibilità ad affrontare le difficoltà può condurre a carriere straordinarie.

Nel 2003, appena terminata la scuola, Adhurim si trovava a un bivio: «Non avevo bene in mente cosa fare dopo la scuola, e l'open day presso gli operatori di pulizia mi aprì un nuovo mondo», ricorda. Inizialmente condizionato dallo stigma del ruolo di «addetto alle pulizie», Adhurim è ora sorpreso dalle opportunità offerte da questa professione. Si decide a fare inizialmente domanda in ISS, con successo.

Dagli inizi alle ambizioni per il futuro

Il primo giorno di lavoro di Adhurim, nell'agosto 2004, ha segnato l'inizio del suo percorso in ISS. Iniziando con la pulizia dei bagni, un compito inizialmente molto impegnativo, impara rapidamente l'importanza della dedizione e della professionalità. All'ospedale cantonale di Aarau, dove lavora inizialmente con le ispezioni dei servizi igienici, acquisisce un'esperienza che lo prepara a compiti più ampi. Questo periodo è caratterizzato anche da una varietà di attività come le pulizie di base, dei vetri e persino di sale operatorie, esperienze che approfondiscono il suo rispetto per la professione e la consapevolezza dell'importanza dell'igiene. Si rende conto da subito che il lavoro nel Facility Management non comporta solo attività di routine, ma richiede anche la capacità di lavorare sotto pressione e di trovare soluzioni efficienti a problemi complessi. Nel 2007 completa con successo l'apprendistato e prosegue la carriera presso ISS.

Dopo il diploma, l'appassionato di fitness si trova di fronte a una nuova sfida. Il suo superiore, Fabrizio Musa, gli offre il posto di vice-responsabile d'immobile. Adhurim, non ancora sicuro di essere all'altezza della responsabilità, accetta la proposta e inizia la nuova funzione all'ospedale di Zofingen. Qui impara a conoscere ogni ambiente dell'ospedale e approfondisce le competenze nel Facility Management.

Nel 2010, Adhurim completa la formazione come specialista della pulizia degli edifici con certificato federale. Nel 2013 viene promosso a responsabile d'immobile. Con il supporto del vice e del superiore amplia la sua squadra, portandola da 15 a 30 persone, e si occupa intensamente della gestione del personale e del team. Nel 2017 inizia la formazione come addetto alle pulizie di edifici, conseguita con successo nel 2019. Nello stesso anno viene promosso a Site Manager nel settore sanitario, dove si confronta con nuove sedi, clienti e sfide.

La carriera di Adhurim segna un nuovo traguardo nel 2020, con la promozione a Facility Services Manager (FSM). In questa posizione, approfondisce le proprie competenze, occupandosi della gestione di vari progetti nonché dell'assistenza ai clienti nei segmenti Sanità, Pulizia e Pulizia speciale. «Nuove sfide, ma anche l'opportunità di dimostrare ai nostri clienti quanto siano preziosi i nostri servizi e i nostri Placemaker», spiega Adhurim. Dal 1° gennaio 2024 è Facility Services Director, implementa elevati standard di qualità per i clienti e diventa colonna portante della squadra di Saskia Deiss nella regione Argovia, vincendo anche con grande orgoglio il «SwISS Team Award».

Crescere grazie al sostegno attivo e all'apprendimento continuo

La carriera di Adhurim in ISS è stata sempre caratterizzata da un costante sostegno e incoraggiamento. L'opportunità di poter contare sull'esperienza di colleghi e superiori esperti è stata preziosa. Aggiunge: «Gli approfonditi colloqui di valutazione e il supporto attraverso la formazione continua, in particolare nell'area della leadership, sono stati fondamentali per il mio successo professionale.» Per Adhurim ISS è un'azienda che ascolta sempre le esigenze dei propri collaboratori e agisce di conseguenza. «La mia voglia di crescere e disponibilità sono stati determinanti per il mio percorso di carriera nel Facility Management. Nel mio ruolo direttivo, ho spesso chiesto consiglio ai miei genitori, soprattutto a mio padre, oltre che ai miei insegnanti e ai miei superiori. Le loro parole mi sono state di grande aiuto», racconta Adhurim, sintetizzando la sua storia.

Tenacia nel perseguimento degli obiettivi

A chi aspira a una carriera nel Facility Management, Adhurim consiglia assolutamente: «Rimanete fermi nei vostri propositi, non mettete in discussione i vostri obiettivi. Di arrendersi non se ne parla proprio, nemmeno nei momenti più difficili.» Parole che rispecchiano il suo atteggiamento e la sua determinazione, e che lo hanno sempre guidato nel suo percorso professionale. Adhurim sta affrontando una nuova fase della sua carriera in ISS. È pronto ad affrontare, sempre con rispetto, le sfide che lo attendono. Il suo percorso in ISS è iniziato quando aveva 17 anni e da allora non ha mai pensato di cambiare. «Avevo tutto quello di cui avevo bisogno», sottolinea Adhurim, che sente profondamente il proprio impegno verso l'azienda. Si descrive

come una persona di «sangue bianco-blu» nelle vene. Grazie all'esperienza maturata in varie posizioni all'interno di ISS, Adhurim ha acquisito una profonda conoscenza di tutti gli aspetti del suo lavoro. «Per avere successo in questo campo ci vogliono tempo, pazienza e dedizione continua», sintetizza Adhurim, apprezzando anche i successivi avanzamenti di carriera. ●

«Di arrendersi non se ne parla proprio, nemmeno nei momenti più difficili.»

Adhurim Ahmetaj
Facility Services Director

Una carriera straordinaria

2004–2007	Formazione come Operatore per la pulizia ordinaria e manutenzione AFC
2007	Vice Responsabile d'immobile Healthcare
2010–2011	Formazione di specialista in pulizia di edifici con diploma riconosciuto a livello federale
2011–2024	Formatore professionale / Formatore pratico
2013	Responsabile d'immobile Healthcare
2017–2019	Formazione come pulitore di edifici con diploma federale, esame professionale superiore
2019	Site Manager Healthcare
2020	Facility Services Manager
2024	Facility Services Director Regione Argovia

Un ambiente di lavoro e di crescita per tutti

ISS attribuisce grande importanza alla formazione continua e mirata dei propri collaboratori. ISS offre corsi di formazione a tutti i livelli, ai tirocinanti come ai dirigenti. Gli obiettivi di apprendimento sono diversi, ma al centro viene sempre messo il cliente. Ci posizioniamo fra i dieci maggiori datori di lavoro svizzeri, e siamo costantemente alla ricerca di collaboratori motivati.



Per saperne di più

Eroi nelle avversità del clima: ISS e la Ferrovia retica sfidano gli elementi

TESTO Viktoria Weber
IMMAGINI Ferrovia retica

La Ferrovia retica ha un ruolo centrale nei Grigioni. È nota per i percorsi panoramici e gode di un'ottima reputazione internazionale. Un terzo della rete di percorsi si trova a 1.500 metri sul livello del mare. Ogni stagione dell'anno presenta specifiche criticità, che ISS Svizzera da un anno sta affrontando in qualità di fornitore di FM.

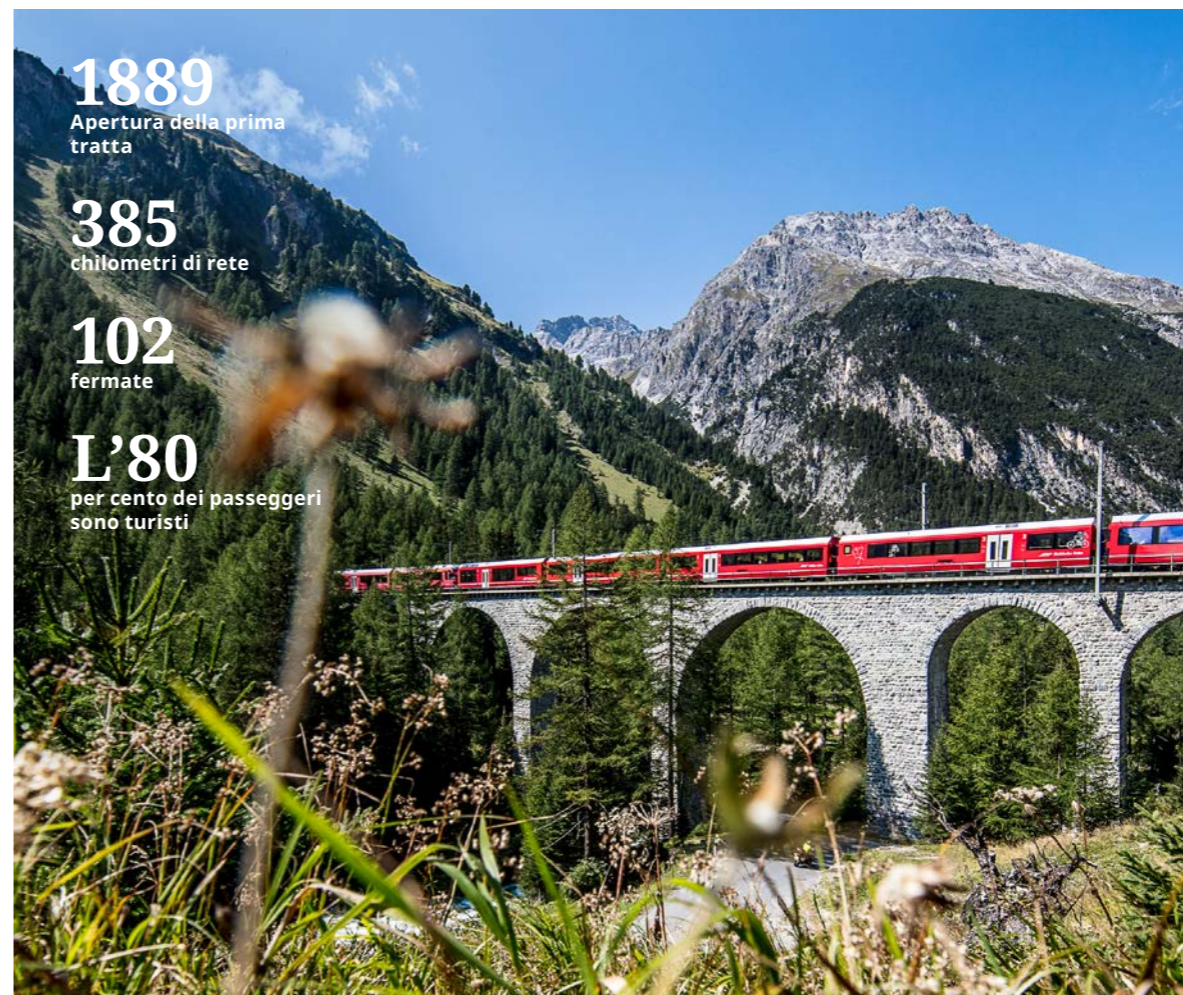
Arrivano da ogni parte del mondo per viaggiare sulla ferrovia di montagna, le cui tratte sono per un terzo patrimonio mondiale UNESCO. Ma per gli stesso abitanti dei Grigioni, la Ferrovia retica ha un alto valore affettivo: «Qui tutti conoscono qualcuno o hanno un parente che ha lavorato per la Ferrovia retica.» La Ferrovia retica collega peraltro i residenti del Cantone con il resto della Svizzera, spiega Tobias Hess, Responsabile Immobili presso la Ferrovia retica.

Know-how, esperienza e flessibilità

Tobias Hess descrive la Ferrovia retica come un cliente molto esigente: «Lavoriamo su un mandato con condizioni topografiche uniche, che comporta di per sé grandi sfide. Puntualità e affidabilità hanno peraltro un ruolo decisivo. ISS ci supporta nell'assicurare ai nostri clienti una ferrovia funzionante, con buona operatività, manutenzione e pulizia.»

Quando, un anno fa, la Ferrovia retica scelse un nuovo fornitore FM, know-how, esperienza e flessibilità hanno avuto un ruolo determinante: «ISS ha dimostrato fin dall'inizio di sapersi adattare e rispondere anche alle particolari esigenze dei nostri clienti. Questo per noi è stato determinante», prosegue Hess. La Ferrovia retica si avvantaggia anche delle sinergie generate da altri mandati ISS nei Grigioni, nonché dell'esperienza che ISS ha già messo a disposizione: «Quello ferroviario non è assolutamente un settore banale, in quanto fortemente caratterizzato da problematiche di sicurezza, per esempio nell'area dell'alta tensione. Dato che ISS lavora da tempo anche per le FFS, apprezziamo il fatto che disponga già del know-how necessario.»

→



Primavera

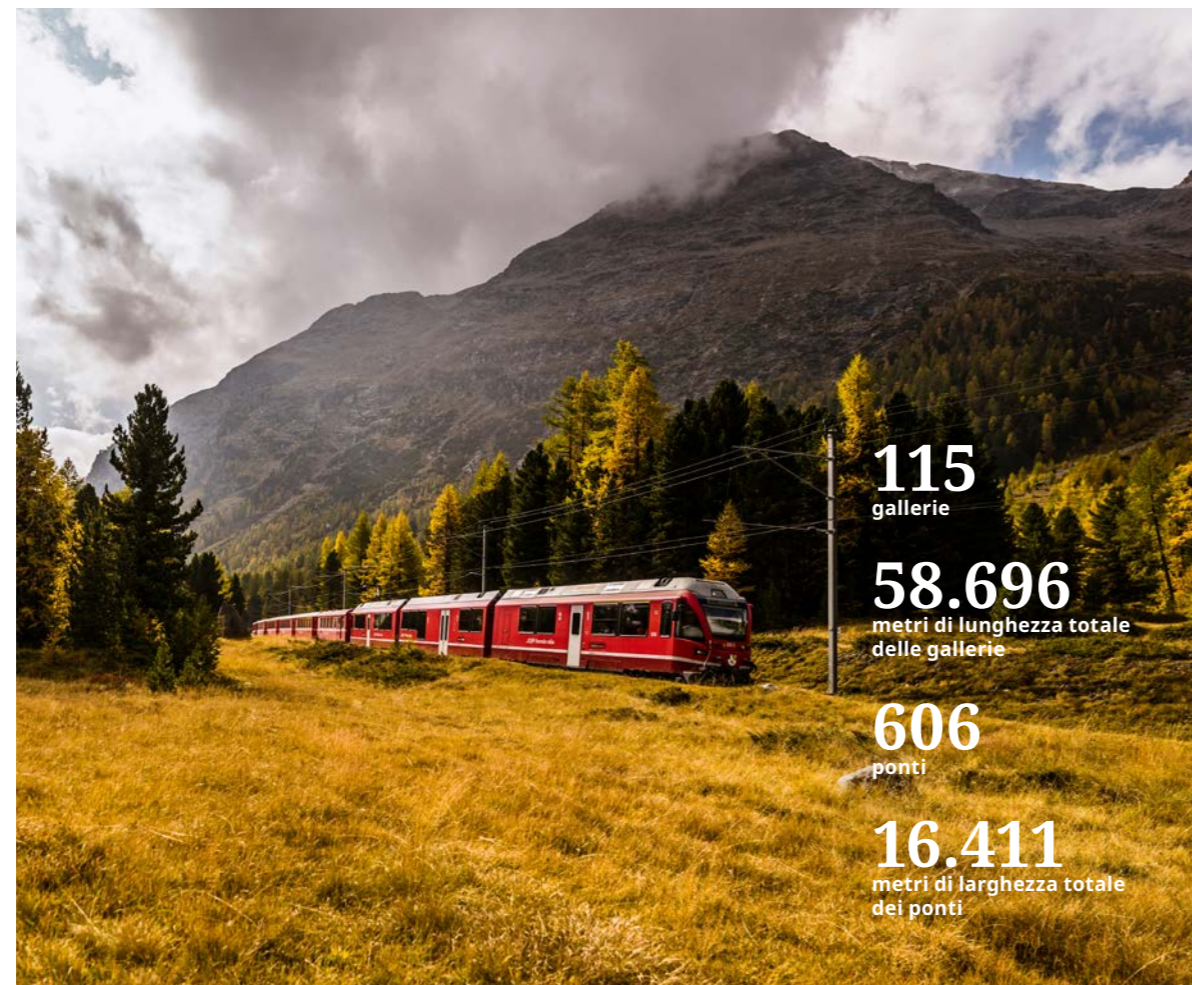
La primavera è la stagione del nuovo inizio, e lo vediamo anche sulla Ferrovia retica. Le riparazioni dei binari, necessarie dopo l'inverno, vengono eseguite dai collaboratori della Ferrovia retica. Ma dal bordo del marciapiede in poi la responsabilità è di ISS. Qui, in primavera, i collaboratori ISS tolgono la graniglia antiscivolo indispensabile durante la stagione fredda. Le stazioni ferroviarie devono tornare alla «modalità estate». Infatti la Ferrovia retica ha più passeggeri in estate e in inverno.

Estate

In estate si verificano contemporaneamente due situazioni critiche: il numero dei passeggeri raggiunge il punto massimo. Molti viaggiatori arrivano per fare l'esperienza unica di viaggiare sulla spettacolare Ferrovia retica. L'intensità della stagione turistica comporta un forte impegno da parte dei team ISS. Tutti gli utenti della ferrovia devono poter godere di un'esperienza di viaggio d'eccellenza, con stazioni ferroviarie pulite e perfettamente funzionanti. Ma l'estate è anche il periodo degli interventi di manutenzione e riparazione, per ad esempio sugli impianti di riscaldamento, ventilazione e condizionamento, ed è per questo che in questo periodo gli addetti alla tecnica degli edifici di ISS devono lavorare al massimo.

Autunno

In autunno, i tecnici ISS portano a termine gli ultimi lavori di manutenzione e riparazione, in modo che tutte le stazioni siano pronte per la stagione fredda, la più impegnativa. In questa stagione devono intervenire anche gli addetti alle pulizie speciali di ISS: i marciapiedi e i sottopassi devono essere puliti alla perfezione; contestualmente devono essere potenziati gli impianti di riscaldamento per assicurare anche in inverno temperature gradevoli in tutti gli edifici della Ferrovia retica. A Landquart, ad esempio, sono installati grandi impianti di riscaldamento dell'ordine di megawatt.



115
gallerie

58.696
metri di lunghezza totale
delle gallerie

606
ponti

16.411
metri di larghezza totale
dei ponti

Inverno

In inverno, migliaia di appassionati di sport invernali popolano gli apprezzatissimi impianti sciistici dei Grigioni. Per i 14.000 appassionati provenienti da oltre 60 nazioni che si recano nell'Alta valle dei Grigioni per la Maratona di sci di fondo in Engadina, come per il popolo invernale degli sciatori, le 102 fermate devono sempre presentarsi in perfetto stato. Con metri di neve, ghiaccio e gelo, anche le condizioni climatiche estreme rappresentano una sfida nella stagione invernale.



Innovazione e sostenibilità

L'apertura della prima tratta nel 1889 (Landquart-Klosters), assegna alla Ferrovia retica un indubbio valore storico. Ma la lunga storia e la tradizione della Ferrovia retica non hanno niente a che vedere con un immobilismo da museo. Al contrario: «Attualmente stiamo facendo ingenti investimenti in materiale rotabile, rinnovando le gallerie esistenti e costruendone una nuova con la galleria dell'Albula II. Con l'acquisto di oltre 60 nuovi modernissimi treni a unità multipla disporremo della più grande flotta di sempre. Per noi è importante che il Facility Management rispecchi lo spirito dei tempi improntato all'innovazione e ci aiuti a dare all'esterno l'immagine di una ferrovia moderna e di eccellenza. ISS e la Ferrovia retica si sono impegnati a raggiungere insieme questo obiettivo e a portare avanti l'innovazione», spiega Hess.

Questo impegno condiviso è particolarmente evidente nell'area della sostenibilità. Tobias Hess: «L'efficienza energetica e la riduzione delle emissioni di CO₂ sono temi che ci stanno molto a cuore. Per questo motivo stiamo lavorando con i consulenti energetici di ISS per capire in quali aree possiamo ottimizzare le nostre attività in termini di sostenibilità ambientale.» ●



3 domande all'esperto ISS Armin Bergamin, Facility Services Director, in ISS dal 2003

In che modo ISS ha adeguato l'offerta dei servizi per rispondere alle sfide del cliente?

Alcuni dei nostri collaboratori percorrono fino a 200 chilometri al giorno. I percorsi devono quindi essere studiati con molta attenzione, per garantire l'operatività a 360 gradi. Le condizioni meteorologiche invernali possono richiedere tempi molto più lunghi per un tour che in primavera: anche questo aspetto va tenuto in considerazione. Nel mandato della Ferrovia retica, siamo su strada sempre solo con quattro ruote motrici. Solo così possiamo raggiungere in sicurezza tutte le stazioni che gestiamo.

Qual è il profilo dei collaboratori ISS che lavorano per la Ferrovia retica?

Da una parte abbiamo i tecnici che lavorano principalmente nelle sedi operative. Poi ci sono i nostri custodi che si occupano delle stazioni: svolgono lavori di manutenzione e interventi ambientali, si occupano della manutenzione dei sottopassi e delle banchine e talvolta della pulizia dei servizi igienici pubblici. Le nostre funzioni principali sono costituite da un responsabile dei servizi di pulizia, che si occupa della pulizia dell'edificio amministrativo di Coira e della sede aziendale di Landquart, due responsabili di immobile nell'edificio amministrativo della Ferrovia retica e un Facility Services Manager, responsabile della gestione operativa dell'intero mandato in tutto il Cantone.

La collaborazione è iniziata da circa un anno: di cosa siete orgogliosi?

Il reclutamento ha rappresentato una sfida importante nel contesto dell'attuale mercato del lavoro caratterizzato da forte aridità. Siamo quindi orgogliosi di poter contare su un team di 25 persone ben funzionante e molto stabile. Inoltre, la Ferrovia retica è un mandato incredibilmente dinamico. A causa delle differenze stagionali e delle conseguenti esigenze dei clienti, la gamma dei servizi cambia praticamente ogni mese. Ciò si traduce in adeguamenti della programmazione e, a volte, in un'ulteriore necessità di formazione dei nostri collaboratori.



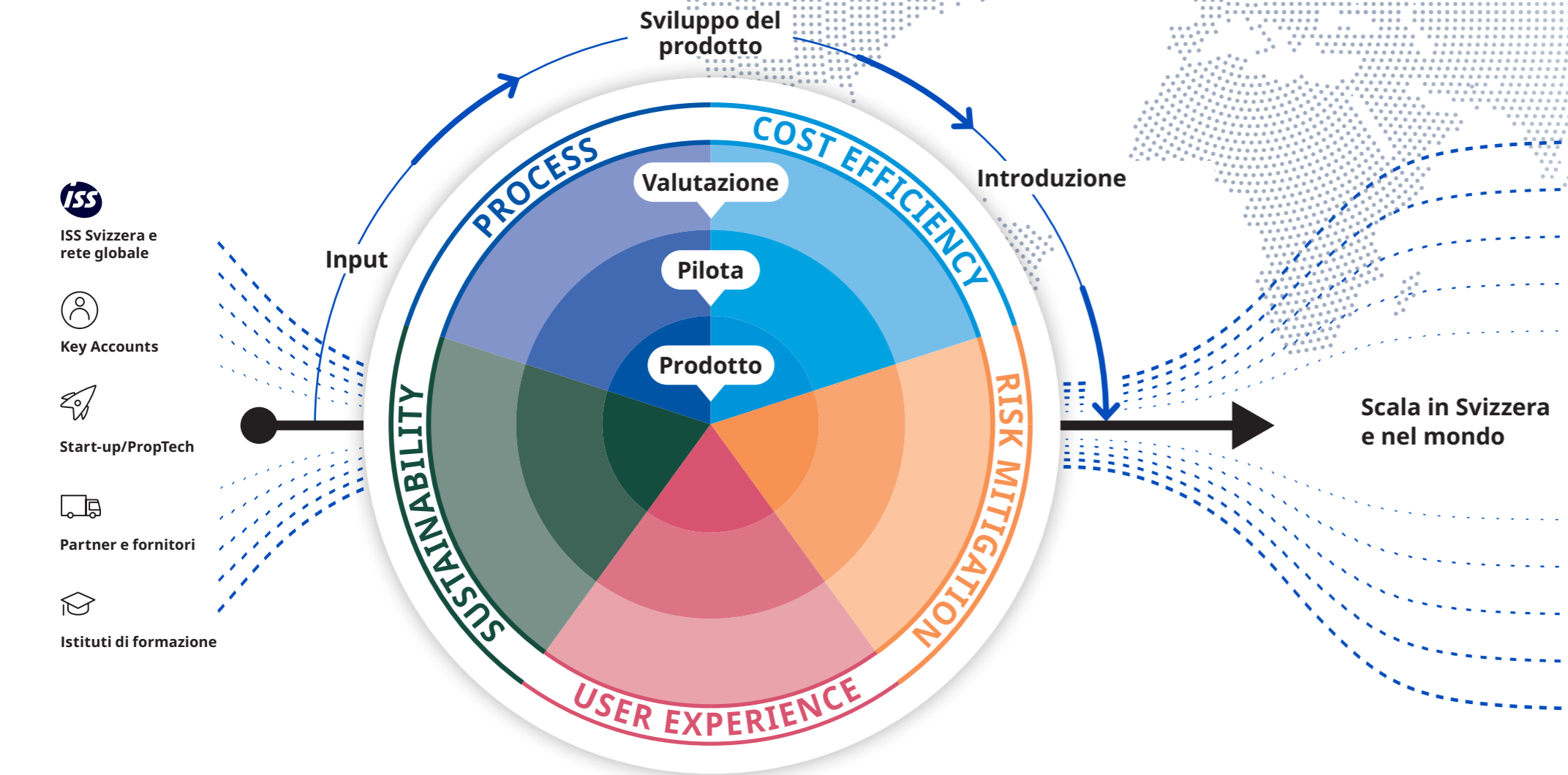
«La collaborazione con ISS sta andando molto bene. Ne apprezziamo la disponibilità senza complicazioni.»

Tobias Hess,
Responsabile Immobili presso la Ferrovia retica

Il futuro in vista

TESTO Viktoria Weber, Janine Zimmermann
 IMMAGINI ISS Svizzera
 GRAFICA Daniela Baur

Utilizzare la forza innovativa del Gruppo ISS, anticipare le esigenze dei clienti e garantire la vicinanza al cliente: questo è il modo in cui ISS affronta lo sviluppo di servizi e prodotti innovativi. Le soluzioni sostenibili e le tecnologie digitali sono il motore di un'offerta ancora migliore per i clienti.



Come si svilupperà il mercato del Facility Management nei prossimi anni? Cosa significa per i clienti e come cambiano le loro esigenze? ISS si occupa intensamente di tali questioni. Per mantenere il polso della situazione e stare vicino ai propri clienti, il Gruppo ISS si affida alle informazioni di prima mano del suo Innovation Hub globale. Svolge un ruolo pionieristico con numerosi programmi e progetti.

Più che pulizia
 L'innovazione è profondamente radicata nel DNA del Gruppo ISS. Dal 2017, ISS utilizza la sua sede in Svizzera come laboratorio per concettualizzare, testare e rendere commerciabili le innovazioni non solo sulla carta, ma anche nella pratica. Numerosi progetti pilota di piccole e grandi dimensioni aiutano a riconoscere rapidamente le esigenze dei clienti e ad aumentarne l'accettazione da parte dei clienti. Grazie a ciò, ISS sta dando forma attiva agli sviluppi del mercato FM. Dopo tutto, la soddisfazione delle esigenze dei clienti e il contatto personale rimangono la base di un'azienda di Facility Management di successo. ISS non si limita più a svolgere lavori di pulizia, ma offre anche un portafoglio completo di Facility Services all'avanguardia.

Il processo di innovazione è un piano in tre fasi che copre lo sviluppo di un servizio - sia esso digitale o analogico - dalla concettualizzazione iniziale al lancio finale sul mercato.

Tecnologie all'avanguardia per soluzioni orientate al futuro



15% di soddisfazione in più

con la semplice pressione di un pulsante e grazie alla tecnologia IoT

È stato versato un caffè o è necessaria assistenza tecnica in una sala riunioni? I metodi convenzionali come le telefonate o le e-mail per attivare un evento appartengono al passato. Premendo semplicemente il Service Button ISS, il servizio desiderato viene richiesto alla persona responsabile tramite l'app Smart Stewarding e la richiesta viene elaborata. Questo aumenta l'efficienza dei nostri servizi nei settori pulizia, tecnica degli edifici e assistenza e migliora la soddisfazione degli utenti finali. Tutti i dati vengono criptati e archiviati in modo sicuro in Svizzera, garantendo i più elevati standard di sicurezza. Questa soluzione efficiente e semplice è stata premiata con l'European Customer Centricity Award nel 2020 e gode di un elevato livello di soddisfazione dei clienti.



Per saperne di più



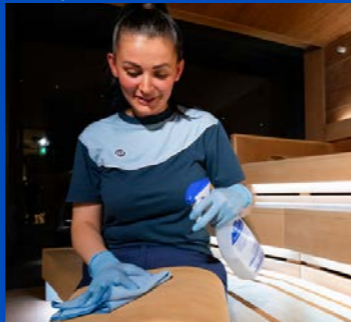
30% di risparmio energetico

grazie a soluzioni di ventilazione innovative per una migliore impronta di CO₂

Gli impianti di ventilazione possono essere ottimizzati in modo significativo con misure personalizzate. L'analisi sullo stato e il calcolo del potenziale consentono un dimensionamento preciso del motore e l'adattamento dei tempi di funzionamento. La regolazione della portata d'aria e l'uso di filtri A+ ad alta efficienza energetica consentono un risparmio energetico di oltre il 30% e garantiscono una migliore qualità dell'aria. La verifica dell'unità di recupero del calore e la sostituzione del filtro basata sull'IoT prolungano inoltre la durata dell'impianto. Un responsabile energetico ISS e il team della tecnica degli edifici assicurano una riduzione dell'impronta di carbonio, risparmi sui costi e preparazione alle linee guida future.



Per saperne di più



Pulizia di manutenzione senza sostanze chimiche con un

risparmio d'acqua del 90%

Pure Space Office ZERO (PSOZERO) rivoluziona la pulizia delle superfici negli uffici con una soluzione innovativa SAO® (ozono acquoso stabilizzato). PSOZERO purifica convertendo l'ossigeno dell'aria in ozono, che viene introdotto nell'acqua fredda del rubinetto. L'ozono decompone le sostanze organiche, attira i germi e lo sporco e rimuove le impurità in modo rapido ed efficace. Dopo la pulizia, l'ozono viene riconvertito in acqua e ossigeno. I vantaggi sono impressionanti: PSOZERO riduce il consumo d'acqua del 90% e fa risparmiare l'83% di plastica e il 72% di imballaggi. PSOZERO, un detergente per pavimenti e superfici privo di sostanze chimiche, elimina gli incidenti dovuti alle sostanze chimiche e semplifica notevolmente il processo di pulizia. Questa tecnologia può essere utilizzata anche per la pulizia delle finestre e il lavaggio dei tessuti.



Per saperne di più

«ISS offre prodotti e servizi innovativi e affidabili basati sulle tecnologie più recenti. Con un'attenzione particolare ai temi IoT, AI & Automation, User Experience e Sustainability, creiamo soluzioni orientate al futuro per i nostri clienti.»

Irène Kirwan
Head of Program Management Innovation,
in ISS dal 2014



Irène Kirwan:
la donna
per il progresso

Da dove provengono le innovazioni? È però sicuro: non cadono dal cielo. Una base per l'innovazione sono le esperienze che gli oltre 14.200 collaboratori di ISS Svizzera acquisiscono ogni giorno a contatto con i propri clienti. Talvolta vale anche la pena di guardare oltre la vita quotidiana. Su quali innovazioni sta lavorando il Gruppo ISS in Danimarca? Qual è l'obiettivo della ricerca e dell'insegnamento nel Facility Management? Quali sviluppi portano avanti le start-up e i fornitori? E poi la domanda chiave: quale vantaggio possono trarre i clienti di ISS Svizzera da tutto questo?

Irène Kirwan si occupa di questi temi in ISS dall'inizio del 2024. È quasi ufficialmente la donna per il progresso. Come responsabile del nuovo Innovation Management Program, si occuperà di portare avanti e coordinare l'ampia gamma di innovazioni ISS e di promuoverle presso i clienti. La forza innovativa è un fattore di successo per ISS lo scorso anno abbiamo potuto vantare oltre 80 innovazioni implementate, dal software per i tour di pulizia intelligenti e orientati alla domanda, alle rubinetterie economiche e all'alveare.

Soluzioni analogiche e digitali

Il portafoglio non comprende solo soluzioni per il mondo digitale, ma anche per quello analogico. Il nostro prodotto «Pure Space Office ZERO», ad esempio, consente di pulire senza l'uso di sostanze chimiche e di risparmiare oltre il 90% d'acqua. Un altro esempio sono i nostri sensori installati nei locali, che forniscono cifre e fatti per un utilizzo ottimizzato dello spazio. Offerte simili sono disponibili anche con il servizio di riciclaggio degli asciugamani di carta, la raccolta differenziata sostenibile e la digitalizzazione della posta.

Pronti quando lo sono i clienti

La digitalizzazione e l'ESG sono processi di trasformazione che cambieranno significativamente la nostra società. ISS ha riconosciuto questa tendenza fin dall'inizio ed è pronta a svilupparsi continuamente con progetti innovativi. Con l'aiuto di tecnologie moderne e soluzioni sostenibili, continueremo a soddisfare in modo ottimale le esigenze dei nostri clienti anche in futuro. A tal fine, i nostri servizi si basano sullo scambio diretto con i clienti. Sempre con l'obiettivo di fornire loro l'offerta giusta al momento giusto, ovunque si trovino i nostri clienti. ●

La sostenibilità come opportunità per l'innovazione

TESTO

Monika Mingot

IMMAGINI

Messe a disposizione dal Global Compact Network delle Nazioni Unite Svizzera & Liechtenstein



ISS è membro del Global Compact delle Nazioni Unite dal 2001. Antonio Hautle, Executive Director del Global Compact Network delle Nazioni Unite Svizzera & Liechtenstein, ci parla delle opportunità per le aziende che si fanno carico di una responsabilità ecologica, economica e sociale.

Signor Hautle, come è nato il Global Compact Network delle Nazioni Unite?

Il Global Compact Network delle Nazioni Unite è una sotto-organizzazione delle Nazioni Unite, fondata nel settembre 2000 su mandato dell'Assemblea Generale delle Nazioni Unite. L'idea di base era di creare un accordo globale di valori e principi condivisi tra le Nazioni Unite e il settore privato finalizzata a mercati «dal volto umano». Ciò è avvenuto dopo lo scoppio della bolla delle dotcom, quando divenne chiaro che l'economia doveva assumersi le proprie responsabilità. L'iniziativa si basa sui quattro pilastri principali delle convenzioni ONU: la Convenzione sui diritti umani, la

Convenzione dell'OIL sui diritti del lavoro, la Convenzione di Rio sul clima e la Convenzione di Parigi sul clima 2030, oltre alla Convenzione ONU contro la corruzione, aggiunta nel 2003. In questo modo, il Global Compact delle Nazioni Unite cerca di motivare il maggior numero possibile di attori del settore privato a impegnarsi volontariamente in un'economia sostenibile e responsabile. Non si tratta solo di passare a un'economia green. L'attenzione si concentra sul termine «Responsible Business Conduct» (RBC) utilizzata dall'OCSE: l'economia deve assumersi la responsabilità in una dimensione che sia economica, ecologica e sociale.

Quali sono le sfide per l'organizzazione?

Il nostro obiettivo principale è creare un ecosistema che riunisca tutti i soggetti interessati a un'economia responsabile e sostenibile. Essa deve servire all'umanità e allo stesso tempo preservare e migliorare l'ambiente e la biodiversità. Adottiamo sempre un approccio olistico e per i dettagli collaboriamo con esperti: aziende e organizzazioni specializzate nei settori dell'economia e dei diritti umani, dell'ecologia, della gestione della catena di approvvigionamento, della lotta alla corruzione, ecc. ISS

è membro del Global Compact delle Nazioni Unite. Siamo una rete multi-stakeholder che vede la partecipazione della maggior parte delle aziende, ma anche di sindacati, ONP, ONG e istituzioni accademiche. Ci consideriamo una rete attiva a livello globale che non persegue politiche locali, ma sensibilizza ed esercita un'influenza basata su valori condivisi a livello globale, come i diritti umani e i 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile (SDG).

In che modo il Global Compact delle Nazioni Unite sostiene specificamente i suoi membri?

I membri hanno accesso a una potente rete che li sostiene in tutti gli aspetti della sostenibilità e della responsabilità economica, sociale ed ecologica. Per queste finalità vengono messe a disposizione ampie strutture e risorse, come la grande biblioteca e videoteca online, la vasta gamma di webinar e corsi di formazione, nonché gruppi di apprendimento e di lavoro. Una rete immensa, molto utile per la maggior parte dei membri, in quanto offre competenze preziose per le aziende di piccole e grandi dimensioni e consente l'accesso a diversi attori nel campo della sostenibilità economica. Lo scorso anno abbiamo organizzato più di cento eventi, sessioni

Profilo

Dal 2015 Antonio Hautle è Executive Director del Global Compact Network Svizzera e Liechtenstein. Hautle è filosofo, economista e teologo e dal 2001 al 2013 è stato Direttore dell'organizzazione umanitaria svizzera «Fastenopfer». È noto per il lavoro nel campo della sostenibilità e della corporate governance responsabile.

«La sfida più grande è la responsabilità sociale e ambientale nella catena di fornitura.»

Antonio Hautle
Executive Director Global Compact Network delle Nazioni Unite Svizzera e Liechtenstein

di formazione e webinar in Svizzera, dove i partecipanti hanno potuto avere uno scambio di idee. Un apprendimento fra pari molto significativo. Una «rete di reti», che mette regolarmente a disposizione nuovi contatti. La creazione di reti con le organizzazioni delle Nazioni Unite rappresenta un vantaggio importante, soprattutto per le aziende multinazionali. Ma agiamo anche in veste di consulenti: nei nostri workshop lavoriamo con le PMI per stabilire le basi di una strategia di sostenibilità. Qui si rivelano sia i rischi che le potenzialità. Su questa base, le aziende possono poi fissare i corrispondenti obiettivi di sostenibilità. La nostra principale competenza consiste quindi nel supportare l'attuazione degli obiettivi.

Secondo lei, quali sono le maggiori sfide che le aziende del settore RBC devono affrontare oggi?

Abbiamo osservato che soprattutto le piccole e medie imprese si concentrano spesso solo sul proprio settore di attività. La sfida più grande è la responsabilità sociale e ambientale nella catena di fornitura. I requisiti per i fornitori di aziende europee e multinazionali, in particolare, aumenteranno significativamente nei prossimi sei anni a causa delle nuove normative, che interesseranno anche molte PMI. Un'azienda deve sapere se nella sua catena di fornitura sono

presenti violazioni del lavoro minorile, di diritti umani o di diritti fondamentali. Le aziende che importano semilavorati e materie prime si trovano ad affrontare la questione di come organizzare la propria catena di approvvigionamento in modo che sia non solo socialmente ed ecologicamente responsabile, ma anche economicamente sostenibile.

Cosa è cambiato da quando è diventato direttore dell'organizzazione?

Sono successe molte cose in questi nove anni. All'inizio la sostenibilità era ancora fortemente caratterizzata da incertezza e scetticismo. Oggi, circa l'80% delle multinazionali in Svizzera ha capito che deve sviluppare ulteriormente i propri modelli di business lungo l'intera catena del valore, al fine di integrare la responsabilità ecologica, economica e sociale. Per le PMI, invece c'è ancora molto da fare.

Ci sono sviluppi specifici che ritiene particolarmente interessanti?

Raccomando a tutte le aziende di considerare la «tripla sostenibilità» (ecologica, sociale, economica) come parte integrante della qualità dei propri prodotti e servizi. Nessuno vuole lavoro minorile nella propria offerta. E aggiungo: il miglioramento dei prodotti e dei servizi spinge l'innovazione e quindi il posizionamento sul mercato. La gestione sostenibile deve essere vista come un'opportunità per un'azienda di successo. Nuove normative come la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) dell'UE costringeranno le aziende a creare sistemi specifici per monitorare le proprie catene del valore. Ogni azienda deve chiedersi cosa sia utile e innovativo per il proprio modello di business. L'aspetto positivo è che sempre più aziende si rendono conto di dover affrontare questi problemi. La pressione proviene dai grandi clienti che richiedono informazioni e dati ai loro fornitori. Le aziende che riconoscono questa opportunità e si posizionano rapida-

mente possono guidare l'innovazione e sono nella posizione ideale per soddisfare i regolamenti. Le aziende che non hanno colto questi sviluppi avranno grossi problemi fra tre o quattro anni. Una sfida critica rimane la mancanza di conoscenza da parte di molte PMI, soprattutto nell'area della sostenibilità sociale (diritti umani e standard OIL).

Come valuta le perturbazioni globali?

La mutata situazione politica pone le aziende di fronte a nuove sfide. Le condizioni commerciali si sono inasprite dopo la guerra in Ucraina. La responsabilità ecologica e sociale è sempre più sotto pressione. La vera domanda è questa: come possiamo contribuire a un'economia che sia al servizio della vita di tutti, che permetta alle persone di convivere in modo dignitoso e che allo stesso tempo preservi l'ecosistema per offrire la possibilità di una vita dignitosa ai nostri pronipoti? È una responsabilità di noi tutti: cittadini, Stati, aziende, società civile, istituzioni religiose, etc.

Quali sfide prevede per il settore dei Facility Services?

Qui voglio sottolineare le opportunità. Un buon servizio di assistenza che offre prodotti e servizi ecologicamente e socialmente responsabili, migliorandoli e sviluppandoli costantemente

«Il miglioramento dei prodotti e dei servizi guida l'innovazione e quindi il posizionamento sul mercato.»

Antonio Hautle
Executive Director Global Compact Network delle Nazioni Unite Svizzera e Liechtenstein



Gli otto collaboratori fungono da intermediari tra i partecipanti in Svizzera e Liechtenstein e al Global Compact Office delle Nazioni Unite a New York.

te a un prezzo equo, avrà successo anche dal punto di vista economico. Vedo un certo rischio nelle condizioni di lavoro; l'equità è particolarmente importante in questo caso. Le aziende hanno anche il dovere di riconoscere e controllare la qualità dei propri fornitori e subappaltatori. Ridurre al minimo i rischi etici, legali e di reputazione mi sembra un aspetto importante per il settore. Qui può intervenire un sistema di gestione della sostenibilità relativamente semplice. È importante conoscere i fornitori, i subappaltatori e i materiali utilizzati e un'analisi delle proprie attività. Le aziende innovative e di successo, inoltre, sanno dare ascolto ai suggerimenti dei propri collaboratori ai fini del miglioramento. Ciò contribuisce al posizionamento dell'azienda e costituisce una particolare argomentazione di vendita. Esistono poi diversi programmi (come quelli del Global Compact delle Nazioni Unite, öbu, B-Lab, ecc.)

che possono supportare le aziende con informazioni e formazione su queste tematiche.

Cosa si augura per i prossimi anni?

Vorrei che il Global Compact delle Nazioni Unite diventasse superfluo entro il 2040, perché a quel punto l'intera economia globale avrà pienamente integrato il Responsible Business Conduct nei propri modelli di business. Probabilmente queste sono solo aspettative illusorie e il lavoro non si sarà esaurito. ●

Global Compact delle Nazioni Unite

Sulla base dei dieci principi e dei 17 Obiettivi di sviluppo sostenibile, il Global Compact delle Nazioni Unite persegue la visione di un'economia più inclusiva e sostenibile. Oltre 25.350 aziende e organizzazioni in tutto il mondo hanno già firmato il Global Compact delle Nazioni Unite e si sono volontariamente impegnate ad allineare le proprie azioni ai principi in materia di diritti umani, leggi sul lavoro, tutela dell'ambiente e lotta alla corruzione. La rete locale in Svizzera e nel Liechtenstein è composta da oltre 300 aziende e organizzazioni di tutti i settori.



Anniversari di servizio

Oltre 5.400 anni di fedeltà a ISS: facciamo festa!

Siamo orgogliosi di poter contare su una grande fedeltà dei nostri collaboratori, anche di decenni. Il 5 giugno abbiamo organizzato una fantastica festa di anniversario presso la nostra sede centrale «CUBE» di Zurigo. Sono stati celebrati tutti coloro che nel 2024 hanno festeggiato il 25°, 30°, 35°, 40° e 45° anniversario di servizio.

Efficienza energetica e funzionamento perfetto

Un migliore clima di lavoro

BMW Dielsdorf / Novavest Real Estate SA si affida a ISS per la direzione di progetti e cantieri: la pompa di calore/raffreddatore combinato della BMW di Dielsdorf, vecchia di 20 anni, aveva raggiunto la fine del ciclo di vita ed è stata sostituita da ISS. Nell'inverno 22/23 una soluzione temporanea ha garantito l'erogazione di calore, mentre ISS si occupava della gestione completa della costruzione e del progetto. La sostituzione delle pompe del gruppo ha quindi portato a un risparmio energetico del 60%. Nonostante il limitato spazio a disposizione, ISS è riuscita a realizzare l'accumulo di freddo e di calore e a integrare la nuova tecnologia in un vecchio sistema di automazione dell'edificio. Il risultato: un ambiente di lavoro migliorato con moderne funzionalità di accesso remoto.

Per saperne di più



PLATINO DA ECOVADIS

Top 1% del mondo!

I risultati della rinomata classifica di sostenibilità EcoVadis dimostrano che il nostro impegno e la costante ricerca di soluzioni innovative stanno dando i loro frutti: nel 2024 ISS Svizzera è stata insignita dell'ambita medaglia di platino. Un riconoscimento che ci colloca nel top 1% di tutte le 47.000 aziende valutate a livello internazionale, e fa di noi una delle aziende più sostenibili della Svizzera. Un'attestazione che conferma anche la nostra posizione quale partner affidabile e all'avanguardia in materia di sostenibilità e ci motiva a perseguire a pieno ritmo gli obiettivi di sostenibilità nostri e dei nostri clienti.

Per saperne di più





ESAMI FINALI DI APPRENDISTATO

You rocked it

Nell'estate 2024, 26 dei nostri apprendisti – tra cui cinque con un voto massimo di 5,1 – hanno superato l'esame finale. Sin dal primo giorno, noi di ISS sosteniamo la formazione professionale dei giovani fornendo loro un'assistenza personalizzata per completare con successo l'apprendistato. A oltre il 60% viene poi offerta una posizione permanente presso di noi. Le giornate di preparazione all'esame finale, che offriamo a tutti gli apprendisti, contribuiscono all'alto tasso di successo. Il risultato dell'impegno degli apprendisti e la collaborazione tra formatori, collaboratori e consulenti di apprendimento contribuiscono al successo della nostra formazione professionale.


68

Top Team Recognition

Il lavoro di squadra, un fattore di successo

Nel 2024, 68 team in tutta la Svizzera sono stati premiati per gli eccellenti risultati. Il premio «Top Team» di ISS premia i team che, grazie all'ottima collaborazione, contribuiscono in modo significativo a prestazioni di eccellenza per i nostri clienti. Dal team di maschere di un centro culturale di Lugano, all'affidabile squadra di pulizia e tecnica di uno stadio di Zurigo, fino all'esperto team tuttfare che ha gestito un trasloco di uffici: questi i team hanno messo in pratica i nostri standard di qualità. Siamo lieti di onorare tali risultati e di dire: avanti così!

Anche nel nostro blog si parla spesso di fiducia. Continuate a leggere:



issnews.ch

