



# NEWS

MAGAZIN Oktober 2025

**Wo Workplace  
Experience entsteht**

10

**Kultureller Wandel  
im Neubau**

20

*FOKUS*

# Verlässlichkeit





*FOKUS*

4 **Interview mit Markus Lickert**

*FOKUS*

7 **Integrale Brückenbauerin**

*MENSCHEN*

10 **Wo Workplace Experience entsteht**

*SCHON GEWUSST?*

14 **Zukunftstaugliche Elektroinfrastruktur**

*INNOVATION*

18 **Smarte Steuerung durch IoT**

*RAMPENLICHT*

20 **Neubau mit Nebeneffekt**

*GRÜN*

24 **Nachhaltige Energiezukunft**

*GRUPPE*

28 **Kultur der Wertschätzung**

*KOMPAKT*

30 **Projekte und Erfolge**

*HELDIN*

32 **Wie Rebecca Atoline Prozesse optimiert**





Liebe Leserin, lieber Leser

In der zweiten Ausgabe unseres Kundenmagazins widmen wir uns dem Thema Verlässlichkeit. Doch was genau verbirgt sich dahinter? Etwas, das schlicht vorausgesetzt wird? Ein Versprechen, das man einlöst, wenn niemand hinschaut?

Für uns ist es mehr. Verlässlichkeit ist unser Antrieb. Das bewiesen wir mehrfach während der komplexen Zusammenführung von Grossunternehmen: Als Partnerin hielten wir die Arbeitswelten während der Transformation am Laufen und die Risiken vom Tagesgeschäft fern (Seite 7). Dass sich Verlässlichkeit in jedem Detail widerspiegelt, zeigen wir auch im Kantonsspital Baden, wo wir die Unterhaltsreinigung verantworten (Seite 20). Und dass ISS Schweiz von der Gruppe zum «World Champion 2025» gekürt wurde, bestätigt: Bei uns geschieht Verlässlichkeit nicht aus Zufall. Sie wird täglich durch das grosse Engagement von 14'200 Kolleginnen und Kollegen ermöglicht. Und sie wird oft erst spürbar, wenn sie fehlt.

Uns macht Verlässlichkeit zur unverzichtbaren Partnerin – während Sie sich auf Ihr Kerngeschäft fokussieren.

*André Nauer, CEO ISS Schweiz*

**Impressum**

**Herausgeberin**

ISS Schweiz AG  
Vulkanplatz 3  
8048 Zürich  
info@iss.ch  
www.iss.ch

**Redaktion**

Stephan Fischer  
Janine Zimmermann  
Monika Mingot  
Esther Lötscher  
Irene M. Wrabel

**Konzept/Design/Layout**

Linkgroup AG, Zürich  
linkgroup.ch

**Druck**

Printmedia AG, Zürich  
Papier: Refutura, 100 %  
Altpapier, blauer Engel,  
FSC, 190 g/m<sup>2</sup> und 120 g/m<sup>2</sup>



# Partnerschaft beruht auf einem gemeinsamen Zielverständnis

INTERVIEW    Stephan Fischer  
BILDER        Cédric Zbinden

## Porträt

Markus Lickert (59) ist seit 27 Jahren bei der UBS, seit 2019 als Head Switzerland Real Estate & Services UBS Schweiz. Er betreut ein Portfolio mit schweizweit rund 260 Gebäuden und einer Gesamtfläche von über einer Million Quadratmetern. Zusammen mit seinem Team verantwortet er den kompletten Lebenszyklus der durch UBS genutzten Immobilien, von der Gebäudeentwicklung, über das Bauprojektmanagement, das An- und Vermieten bis zum Gebäudebetrieb.

# Markus Lickert ist Head Switzerland Real Estate & Services bei UBS. Im Gespräch erklärt er, welche Bedeutung strategische Partnerschaften bei der Entwicklung von innovativen Lösungen haben, welche Rolle Nachhaltigkeit spielt und warum Outsourcing kein Selbstzweck ist.

## **Sie verantworten ein Portfolio mit rund 260 Gebäuden und über einer Million Quadratmetern Fläche. Was fasziniert Sie an dieser Aufgabe?**

Markus Lickert: Die Vielseitigkeit. Betriebseigene Immobilien managen bedeutet Herausforderungen, Budgetverantwortung, Messbarkeit, und Gestaltungsraum. Es hat mit Menschen zu tun, aber auch mit dem Kernverständnis des Bankgeschäfts. Wir stellen sicher, dass alle unsere 18 Service-Bereiche – von Gebäudesicherheit, über Arbeitsplatzlösungen bis hin zur Verpflegung der Mitarbeitenden – permanent funktionieren. Bei grossen Projekten oder betrieblichen Vorkommnissen fahre ich nach Möglichkeit vor Ort und verschaffe mir selbst ein Bild. Diese Hands-on-Mentalität ist mir wichtig.

## **Wie haben sich die Anforderungen an Corporate Real Estate in den letzten Jahren verändert?**

Die Pandemie hat die Arbeitswelt grundlegend verändert. Wir haben eine hybride Arbeitsrealität, Mitarbeitende haben sich ihr Homeoffice eingerichtet. Für uns als Unternehmen und für unsere Kultur bedeutet dies, dass wir physische Orte schaf-

fen müssen, die sowohl funktional als auch identitätsstiftend sind. Unsere Büros sollen den Teamspirit erlebbar machen und produktives Arbeiten fördern. Gleichzeitig ist alles dynamischer geworden. Arbeitsplätze müssen flexibel, skalierbar und kosteneffizient sein, ohne die Qualität oder ESG<sup>1</sup>-Standards zu beeinträchtigen.

## **Nachhaltigkeit ist ein strategisches Ziel von UBS. Welche Rolle spielen die betriebseigenen Immobilien dabei?**

Unser Ziel ist Netto-Null in unseren eigenen Betrieben bis 2035. Unsere Funktion trägt entscheidend dazu bei, das zu erreichen. Dazu setzen wir bei unseren eigenen Gebäuden höchste Standards. Projekte wie der Campus Paradeplatz in Zürich oder mit LEED<sup>2</sup>-Platinum-zertifizierte Gebäude, zeigen, wie sich ökologische und wirtschaftliche Ziele vereinbaren lassen. Hier verwenden wir Wärmepumpen, Seewasser-Wärmetausch und intelligente Energiesteuerungen, um unsere Emissionen zu senken und die Energiebilanz zu verbessern. Zudem integrieren wir ESG-Kriterien in unsere Beschaffungsketten und erwarten, dass auch unsere Partner strikte Standards erfüllen.

## **Wie sehen Sie die Rolle von Outsourcing in diesem Kontext?**

Dies gilt es für jeden unserer 18 Service-Bereiche im Rahmen der Wertschöpfungskette zu differenzieren. Es gibt Grundüberzeugungen, «Core Beliefs», die zu unserer DNA

gehören, wie zum Beispiel «UBS-Angestellte begrüssen UBS-Kunden». Outsourcing in diesen Bereichen ist somit nicht in unserem Interesse. Dann gibt es Bereiche wie Gebäudereinigung, technischer Unterhalt und weitere spezialisierte Services, bei denen wir auf Lieferanten mit umfassendem institutionellem Wissen setzen, die unsere Standards kennen und unser Vertrauen geniessen. Statt von Outsourcing sprechen wir dabei lieber von Geschäftsbeziehungen, die sich im Idealfall über die Jahre hinweg zu strategischen Partnerschaften entwickeln, wie jene mit ISS.

## **Welchen konkreten Anspruch haben Sie an Partnerschaften im Facility Management?**

Entscheidend ist, dass beide Seiten wissen, welche Rolle sie in der Wertschöpfungskette übernehmen. Eine Partnerschaft ist ein gemeinsamer Weg, der auf Vertrauen, Transparenz und einem abgestimmten Ziel-

<sup>1</sup> Environmental, Social and Corporate Governance (kurz ESG; Englisch für: Umwelt, Soziales und Unternehmensführung) sind Kriterien für die Berücksichtigung von Umwelt-, Nachhaltigkeits- und Sozialfragen

<sup>2</sup> LEED steht für Leadership in Energy and Environmental Design und ist eine Nachhaltigkeitszertifizierung



verständnis beruht – das geht vom Betriebsmodell über Innovationen bis hin zur Definition, wie Erfolg konkret aussieht. Deshalb setzen wir auf offene Gespräche auf Augenhöhe, klare KPIs und eine enge Zusammenarbeit. Partnerschaften müssen einen Win-win-Charakter haben, bei dem beide Seiten profitieren. Auch wenn es darum geht, Schwachstellen zu adressieren und Defizite gemeinsam zu identifizieren und anzupacken.

## «Partnerschaften müssen einen Win-win-Charakter haben.»

**Markus Lickert**  
*Head Switzerland Real Estate & Services bei UBS Schweiz*

### **Stichwort Innovationen: Wie schaffen hier Partner Mehrwert?**

Der stetigen Weiterentwicklung unserer betriebseigenen Immobilien im Rahmen von Neuerungen und technischen Innovationen messen wir eine grosse Bedeutung zu. Strategische Partner wie ISS spielen dabei eine Schlüsselrolle. Sie bringen Erfahrung aus vielen Märkten, Branchen und bestehenden Kundenbeziehungen mit. In einer starken Partnerschaft wird Innovation von beiden Seiten mitgetragen und Ideen werden proaktiv eingebracht, sei es im Bereich Sensorik, IoT, Automatisierung oder KI-gestützte Systeme zur Optimierung von Energieverbrauch und Reinigung. Wir haben beispielsweise eine intelligente Energiesteuerung zusammen mit einem Start-up entwickelt, auf die wir durch ISS aufmerksam wurden. Diese Lösung setzen wir nun weltweit in über 20 Gebäuden ein. Solche Technologien senken Betriebskosten, erhöhen die Effizienz und zahlen direkt auf unsere ESG-Ziele ein. Von unseren Partnern erwarte ich, dass sie ihr Marktwissen nutzen, um unseren Service Level kontinuierlich weiterzuentwickeln.

### **Wie bleiben diese Partnerschaften dynamisch und innovativ?**

Indem wir auch den Unternehmergeist auf beiden Seiten fördern. Dafür ist ein gemeinsames Verständnis davon, wohin wir als UBS und speziell im Corporate-Real-Estate-Bereich wollen, enorm wichtig. Innovationen, unabhängig ob Reinigung mit Drohnen, KI-basierte Analysen oder flexible Arbeitswelten, müssen stets einen klaren Geschäftsnutzen aufweisen. Wir erwarten pragmatische, messbare Lösungen, die den Service verbessern und Mehrwert für UBS generieren. Dabei spielt die Befähigung der Objektmanager eine wichtige Rolle. Diese müssen unternehmerisch handeln und gemeinsam mit uns Chancen erkennen und nutzen. ●



Für Markus Lickert wird Innovation in einer starken Partnerschaft von beiden Seiten getragen.

# Facility Management als Brückenbauer

TEXT

Stephan Fischer

BILDER

Martin Barraud/Getty Images, ISS Schweiz

Bei Unternehmensfusionen treffen unterschiedliche Strategien, Kulturen, und Marken aufeinander. Auch die Facility-Management-Organisationen müssen zusammenfinden. Besonders herausfordernd wird es – aber auch chancenreich – wenn beide Firmen bereits mit demselben FM-Partner arbeiten: Aus dem Dienstleister wird ein integraler Brückenbauer zwischen Standorten, Systemen und Menschen.

**D**as Zusammengehen zweier Unternehmen wirft oft hohe Wellen: Asea und BBC zu ABB (1988), Ciba-Geigy und Sandoz zu Novartis (1996) oder kürzlich der geplante Zusammenschluss von Helvetia und Baloise. Die Folgen solcher Transaktionen sind tiefgreifend: Neue Prozesse müssen etabliert, Kulturen vereint und strategische Weichen gestellt werden – auch im Bereich Facility Services – effizient, geräuschlos und nahtlos.

## **Klare Regeln, Fokus auf das Ziel**

Die Integration der Facility-Management-Organisationen bei einer Fusion ist kein Selbstläufer. Sie verlangt klare Spielregeln, harmonisierte Prozesse und Verträge sowie eine gemeinsame Roadmap mit dem FM-Partner. Ebenso eine transparente Kommunikation, ein Empowerment der Mitarbeitenden und schnelle Erfolge. In Projekten mit hoher Komplexität hat sich gezeigt: Wer den Faktor Mensch von Beginn an miteinbezieht und gleichzeitig technische und organisatorische Klarheit schafft, erhöht die Erfolgchancen signifikant. In der Praxis kristallisieren sich sieben Erfolgsfaktoren heraus:

→



**Verantwortlichkeiten klären:** Ein gemeinsames Steuerungsgremium aus Kunde und Provider sorgt während den ersten sechs bis zwölf Monaten für Transparenz, reduziert Unsicherheiten und setzt die richtigen Prioritäten.

**Service Levels und Verträge zusammenführen:** Unterschiedliche Leistungsverzeichnisse und Service Level Agreements sind die Regel. Sie müssen harmonisiert – und wenn notwendig – frisch mit dem FM-Partner verhandelt werden, damit möglichst schnell eine neue allgemeingültige Regelung vorliegt.

**Prozesse und Systeme konsolidieren:** Ein Helpdesk, ein Ticketing-Tool oder eine gemeinsame Plattform zur Qualitätssicherung sind sichtbare Quick Wins und zeigen, dass die beiden Kulturen zusammenwachsen.

**Change- und Kulturmanagement berücksichtigen:** Die beiden Servicekulturen sind unterschiedlich – das Zusammenführen ist ein komplexer Prozess. Gemeinsame Werte, eine offene Kommunikation und Fingerspitzengefühl steigern die Erfolgsaussichten.

**Mitarbeitende ins Zentrum stellen:** Doppelspurigkeiten rasch abbauen, Schlüsselpersonen definieren und halten und ihr Wissen gezielt zusammenbringen. Das entscheidet darüber, ob die Integration nur auf dem Papier oder auch im Alltag funktioniert.

**Lokale Besonderheiten beachten:** Effizienzgewinne sind erstrebenswert, aber es gilt lokale Anforderungen und regulatorische Rahmenbedingungen zu berücksichtigen. Gelingt Unternehmen dieser Spagat, gewinnen sie an Vertrauen.

**Quick Wins und klare Roadmap:** Sichtbare Verbesserungen in kurzer Zeit sowie ein verbindlicher Plan für die nächsten 12 bis 24 Monate überzeugen – immer mit dem Ziel vor Augen: die Überführung zweier Organisationen in eine neue zukunftsgerichtete Struktur.

#### **Wichtiger Baustein, kein Nebenschauplatz**

Der Bereich Facility Management ist bei Fusionen kein Nebenschauplatz, sondern ein strategisch entscheidender Baustein, damit die neue Organisation rasch durchstarten kann. Wenn Unternehmen Governance, Prozesse und Service Levels konsequent harmonisieren, die Mitarbeitenden von Anfang an mit auf die Reise nehmen und den FM-Partner als lösungsorientierten Mitgestalter einbinden, entsteht ein funktionierendes Ganzes, das eine solide Basis für den Geschäftserfolg bildet. ●



## «FM ist Teil der Integrationsarchitektur»

David Macherel, seit 2015 Managing Director Key Accounts bei ISS Schweiz, hat bereits mehrere Integrationen von Facility-Services-Organisationen im Rahmen von Fusionen begleitet. Im Gespräch schildert er, welche Rolle ein FM-Partner dabei übernehmen kann – und worauf es wirklich ankommt.

### Was ist aus Ihrer Sicht die wichtigste Aufgabe eines FM-Partners bei einer Integration?

Es geht darum, Stabilität in einem Umfeld zu schaffen, das sich gerade stark verändert. Als externer Partner bringen wir Struktur, Verlässlichkeit und auch eine gewisse Neutralität mit, die in der ersten Phase sehr wichtig ist. Wir koordinieren Prozesse, harmonisieren Services und achten darauf, dass der Betrieb weiterläuft, während sich im Hintergrund alles neu sortiert.

### Wie gelingt es, zwei unterschiedliche Servicekulturen zusammenzuführen?

Man muss zuhören und verstehen, was beide Seiten stark macht. Oft geht es nicht darum, ein System über das andere zu stülpen, sondern die Stärken beider Seiten intelligent zu kombinieren. Das funktioniert nur, wenn man die Teams früh einbindet, Führungskräfte aktiviert und Erfolge sichtbar macht. Kleine, spürbare Schritte sind wichtiger als grosse Ankündigungen.

### Was unterscheidet eine gelungene von einer gescheiterten FM-Integration?

Klarheit. Wenn Rollen, Zuständigkeiten und Erwartungen unklar sind, entsteht Unsicherheit – und die lähmt. Die erfolgreichsten Projekte, die ich begleiten durfte, hatten alle eines gemeinsam: eine transparente Governance, einen klar abgesteckten Scope und ein echtes Miteinander. Dann ist FM nicht Nebenschauplatz, sondern Teil der strategischen Integrationsarchitektur.

# Workplace Experience entsteht im Moment

TEXT  
BILDER

Monika Mingot  
Lutharsan Sivalingarajah



Kirstine Rose  
Arfelt und Philipp  
Vogel teilen die  
Leidenschaft für  
ihre Aufgabe.

Mit der neuen Dienstleistung «Workplace Experience» sorgen ISS Expertinnen und Experten beim Kunden vor Ort, dass Mitarbeitende eine inspirierende Arbeitsatmosphäre vorfinden und sich aufs Wesentliche konzentrieren können. Zwei Workplace Experience Manager zeigen auf, warum Unternehmen auf diese zukunftsweisende Lösung setzen sollten.

**A**

ls Philipp Vogel zum ersten Mal das Bürogebäude seiner Kundin, einer Grossbank, betrat, dachte er: «Wow, so etwas gibt es doch nur im Film!» Sofort erkannte er, dass er hier nicht nur Dienstleister sein würde, sondern Erlebnisgestalter. «Ich war beeindruckt von der Vielfalt der Menschen, ihren Bedürfnissen und dem Angebot im Gebäude: Gebets- und Massageräume, Fitnessangebote, Ruhezone. Mir war rasch klar: Hier die unterschiedlichen Bedürfnisse zu verstehen, verlangt echtes Fingerspitzengefühl.»

Philipp und seine Kollegin Kirstine Rose Arfelt sind sogenannte Workplace Experience Manager (WEM). Ihre Aufgabe: unvergessliche Erlebnisse im Arbeitsumfeld schaffen und aktiv das Engagement der Mitarbeitenden fördern. Einen typischen Arbeitstag gibt es für sie nicht. Kirstine beschreibt es so: «Der Grossteil meiner Arbeit entsteht im Moment: durch Beobachtung, Gespräche, spontane Herausforderungen. Manchmal geht es darum, ein technisches Problem zu lösen, manchmal um die Einführung neuer Prozesse oder die Feinjustierung von bestehenden Services. Ich bewege mich ständig zwischen Planung, Kommunikation und Umsetzung.» Auch Philipp ist sich der Komplexität seiner Aufgabe bewusst: «Man ist die Person, bei der alles zusammenläuft. Man muss sehr gut priorisieren können und braucht eine lösungsorientierte Haltung.»

#### **Die Rolle, die den Unterschied macht**

Seit August 2023 bietet ISS Schweiz den Service der Workplace Experience Manager an. Als Bindeglied zwischen den Facility Services Managern, den Key Account Managern

und den unterschiedlichen Stakeholdern auf Kundenseite sind sie erste Anlaufstelle bei Anliegen. Unternehmen, die sich für diesen Service entscheiden, investieren bewusst in ihre wichtigste Ressource: ihre Mitarbeitenden. Dass Workplace Experience nicht durch Zufall entsteht, weiss Kirstine nur zu gut: «Ein Arbeitsplatz wird dann zum Erlebnis, wenn die Menschen spüren, dass sich jemand um sie kümmert. Es geht nicht nur um funktionierende Technik oder Sauberkeit, sondern um die Atmosphäre, Kommunikation und kleine Gesten, die zeigen: Wir denken an euch.»

Die gebürtige Dänin begann vor sechs Jahren im Global Management Trainee Programme bei der ISS Group und ist seit viereinhalb Jahren bei ISS Schweiz tätig. Was sie besonders antreibt, ist ihre Freiheit, aktiv und eigenverantwortlich Veränderungen umzusetzen. «Es ist wichtig, wirklich hinzuhören und zwischen den Zeilen zu lesen – und dann auch die Initiative zu ergreifen.» So entdeckte sie beispielsweise das fehlende Angebot für stillende Mütter. Kurzerhand richtete sie einen geschützten, ruhigen Stillraum ein. Die Rückmeldungen waren überwältigend.

Auch Philipp, der langjährige Erfahrung als Geschäftsführer im Detailhandel mitbringt, hat dieses Auge für Optimierungen und bestätigt: «Mitarbeitende wollen gesehen und verstanden werden. Wer schnelle Lösungen bietet und aufmerksam bleibt, schafft Vertrauen und fördert Loyalität.» Er selbst hat ein bestehendes Fitnessangebot in den Räumlichkeiten seiner Kundin deutlich erweitert und ein seit Jahren ungenutztes Grillhäuschen reaktiviert – Aktionen, die unmittelbar spürbar wurden.

→



## Kirstine Rose Arfelt (31)

**Hintergrund:** MSc Business Administration & Psychology, bei ISS seit 2019

**Charakter:** optimistisch, lösungsorientiert, empathisch

**Liebblingsplatz:** der Innenhof, mit Blick auf die von ihr betreuten Gebäude

**Persönlicher Verblüffungseffekt:** «Jede Herausforderung sehe ich als Chance zur Verbesserung. Kleine Veränderungen erzeugen oft die grössten Wirkungen.»



## Philipp Vogel (38)

**Werdegang:** Geschäftsführer im Detailhandel, Inhaber eines Kinderladens, seit April 2021 bei ISS, zuerst als Management Lead ROM, dann als Facility Services Manager und kurz darauf als WEM

**Service-Leidenschaft:** «Menschen Freude zu bereiten, ist meine Passion – und das seit über 20 Jahren.»

**Superkraft:** Bei seiner Frau und den Kindern (3 und 7) tankt er Kraft.

**Besonderes Erlebnis:** «Der unglaubliche Zusammenhalt meines Teams in kritischen Situationen – das macht mich stolz.»

### Herausforderungen gemeinsam meistern

Workplace Experience Manager sind also wichtige Schnittstellen. Ihre Rolle ist komplex: Sie balancieren zwischen den Bedürfnissen der Mitarbeitenden und den wirtschaftlichen Vorgaben des Unternehmens. «Eine zentrale Herausforderung in meiner Rolle ist es zu vermitteln», sagt Kirstine. «Oft kommen Anfragen, die aus Nutzerperspektive absolut nachvollziehbar sind – aber nicht immer im Rahmen der Zielvorgaben liegen.» Philipp versteht, was sie meint: «Wir müssen die Interessen unseres Arbeitgebers und die unseres Kunden vertreten. Wir sind bemüht, das Richtige zu tun und müssen resilient genug sein, um auch Fehler zuzulassen und aus ihnen zu lernen.» Die Kraft seines Teams unterstützt ihn dabei: «Ich bin ein grosser Fan meiner Kolleginnen und Kollegen. Leidenschaft und Kundenfokus werden hier wirklich gelebt.» Kirstine ergänzt: «Wir denken nicht in Silos, sondern arbeiten bereichsübergreifend. Das erzeugt eine dynamische, effiziente Atmosphäre, in der Lösungen schnell entstehen.»

### Von kleinen Gesten bis zu grossen Verblüffungsmomenten

Kleine Überraschungen im Alltag gehören ebenfalls zu ihrem Erfolgsrezept: Saisonale Aktionen, ein Willkommensgruss nach längerer Abwesenheit oder einfach ein freundliches Gespräch auf dem Flur – das sind die Momente, die den Unterschied ausmachen. «Es sind oft die kleinen Dinge, die grosse Wirkung haben», bestätigt Kirstine. Die Investition in Workplace Experience ist aber weit mehr als eine reine Komfortmassnahme: Sie zahlt direkt auf zentrale Unternehmensziele ein. Kirstine erläutert: «Wir helfen dem Kunden, Arbeitsplätze zu schaffen, an denen Mitarbeitende motiviert, glücklich und leistungsfähig sind.» Die Kombination aus strategischer Beratung, operativer Effizienz und gezielten Erlebnisangeboten steigert die Produktivität. Wenn es Kirstine und Philipp gelingt, eine wirtschaftlich tragfähige Lösung zu finden, ohne die Qualität zu gefährden, sind die beiden zufrieden. Die Neustrukturierung der Reinigungsplanung war eine solche Lösung. «Solche Verbesserungen haben oft einen grösseren Verblüffungseffekt als eine einmalige Aktion – weil sie dauerhaft wirken und echten Mehrwert schaffen», erklärt Kirstine.

### Eine Investition ins Employer Branding

Die Zukunft der Arbeitswelt ist längst da. Ein gut gestalteter Arbeitsplatz bindet nicht nur Top-Talente und schafft zufriedene Mitarbeitende, sondern stärkt auch die Arbeitgebermarke nachhaltig. Philipp fasst es abschliessend perfekt zusammen: «Es geht darum, eine nachhaltige Arbeitswelt zu gestalten, die Kultur, Raum und Technologie perfekt vereint. In der die Mitarbeitenden verstanden werden – und sich wertgeschätzt fühlen.» ●

**«Die Kombination aus strategischer Beratung, operativer Effizienz und gezielten Erlebnisangeboten steigert die Produktivität.»**

*Kirstine Rose Arfelt*  
Workplace Experience Manager



Im neu konzipierten Stillraum tauschen sich Kirstine und Philipp über Erreichtes aus.

SCHON GEWUSST?

# Für eine zukunftstaugliche Elektroinfrastruktur

TEXT      Stephan Fischer  
BILDER     ISS Schweiz



Energieversorgung, Telekommunikation und Stromproduktion, die lückenlos funktionieren, sind Eckpfeiler unserer Gesellschaft. Gefragt sind technisches Know-how, konzeptionelles Denken und wirtschaftlich umsetzbare Lösungen. ISS bietet alles – wir sind auch Expertin für Elektrodienstleistungen.

«U

nsere Stärke liegt in einem innovativen Programmansatz, bei dem wir nicht nur durchdachte und massgeschneiderte Lösungen entwickeln, sondern auch die individuellen Bedürfnisse unserer Kunden vor Ort detailliert erfassen und gezielt in die Projekte integrieren. Wir machen aber weder klassische Elektroplanung noch Installationen», erklärt Martin Born, Leiter Elektro Bauprojektmanagement. Zusammen mit seinem zehnköpfigen Team koordiniert er die schweizweite Realisierung von Dienstleistungen im Bereich Elektro für ISS Kunden.

#### **Programm mit breiter Wirkung: Fit-Elektro**

Fit-Elektro ist ein Programm, das ISS exklusiv zusammen mit Swisscom entwickelt hat und seit 2019 umsetzt (siehe Kasten). «Mit der Fit-Elektro-Umsetzung bringen wir Elektroanlagen wieder auf den aktuellen Stand der Technik. Es deckt dabei die Kundenbedürfnisse hinsichtlich Personensicherheit, Betriebssicherheit, Investitionsschutz und ökologische Verantwortung ab», sagt Daniel Bichsel, Programmleiter Fit-Elektro bei ISS. «Als Bauherrenvertreter verwalten wir ein Jahresbudget für Investitionen und übernehmen in Abstimmung mit dem Kunden die Priorisierung der Projekte.»

#### **Standard mit Spielraum als Erfolgsrezept**

Der Erfolg des Fit-Elektro-Programms basiert auf einem Mix aus standardisierter, ganzheitlicher Vorgehensweise unter Berücksichtigung der projektspezifischen Gegebenheiten. «Wir folgen bei unserer Analyse einem klaren Standard, nehmen jedoch die unterschiedlichen Bedürfnisse vor Ort gleichermassen ernst», erklärt Daniel Bichsel. Dieser Dialog auf Augenhöhe sei Teil des Erfolgs. Weitere Puzzlestücke seien das Know-how und die Kontinuität im Team. «Der intensive Austausch führt stets zu den besten Lösungen. Indem wir einen wesentlichen Bei-

→



**«Mit unserer Arbeit leisten wir einen wesentlichen Beitrag zur Betriebssicherheit der Telekommunikationsanlagen. Das macht unsere Arbeit spannend und sinnstiftend.»**

**Martin Born**

*Leiter Elektro Bauprojektmanagement, seit 2015 bei ISS*



**«Mit der Fit-Elektro-Umsetzung bringen wir die Elektroanlagen wieder auf den aktuellen Stand der Technik. Damit tragen wir dazu bei, dass die Personen- und die Betriebssicherheit gewährleistet sind.»**

**Daniel Bichsel**

Programmleiter Fit-Elektro, seit 2018 bei ISS

trag im Bereich einer technisch einwandfreien und zeitgemässen elektrischen Versorgung leisten, unterstützen wir die Betriebssicherheit der Telekommunikationsanlagen. Das macht unsere Arbeit spannend und sinnstiftend», sagt Martin Born.

### **Übertragbarkeit auf andere Unternehmen**

Vom Fachwissen, das ISS mit Fit-Elektro aufgebaut hat, könnten auch andere Unternehmen mit grossem Immobilienbestand profitieren. «Unser standardisiertes, gesamtgesellschaftliches Vorgehen eignet sich insbesondere für national tätige Unternehmen mit mehreren Standorten», so Martin Born. Denkbar seien auch ähnliche Programme in den Bereichen Energieeffizienz, Gebäudesicherheit oder digitale Infrastruktur.

Mit dem Programm Fit-Elektro zeigt ISS, wie partnerschaftliche Entwicklung, Erfahrung, Kundenfokus und strategisches Denken zusammenkommen und für sichere, zukunftsfähige und wirtschaftliche Gebäude sorgen. ●

## Facts & Figures

**2019**

Start Fit-Elektro

**> 900**

bestehende Telefonzentralen

**> 380**

ersetzte Elektroverteilungen / Anschlusskästen mobile Notstromversorgung

**> 104**

erstellte Analysen

**> 85**

Machbarkeitsprüfungen für Dritt-Programme

**84**

bisher umgesetzte Projekte

**23**

stillgelegte Notstromanlagen / Umrüstungen auf mobiles Notstromversorgungskonzept

**5**

ISS Elektroprojektleiter

**3**

rückgebaute Trafostationen



Fachwissen, Kontinuität im Team und gegenseitiges Vertrauen sind Schlüsselfaktoren des Programms Fit-Elektro.

## Fit-Elektro – eine Erfolgsgeschichte

Das Programm Fit-Elektro sorgt schrittweise dafür, dass die Elektroinfrastruktur in den rund 900 Swisscom-Telefonzentralen sicher, effizient und zukunftstauglich bleibt. Viele Gebäude stammen aus den 1970er- und 80er-Jahren. Die installierten Elektroanlagen entsprechen meist nicht mehr heutigen Anforderungen – womit das Personen- und das Betriebsrisiko steigen. ISS und Swisscom haben ein standardisiertes Vorgehen entwickelt, um diese Anlagen gezielt zu modernisieren. Der Schlüssel: Treiber wie Nutzungsänderungen, Verkaufsabsichten oder wegfallende Notstromanlagen werden gesamtheitlich betrachtet. Nach einer Vorprüfung entscheiden die Partner gemeinsam über eine vertiefte Analyse. Daraus entsteht eine detaillierte Entscheidungsgrundlage mit konkreten Massnahmen, Kosten und Zeitplan. Die Spezialisten von ISS führen jährlich Fit-Elektro-Umsetzungen bei 15 bis 20 Telefonzentralen durch. Das Programm spart Kosten, reduziert Schnittstellen und verbessert die Aufteilung zwischen Betriebs- und Immobilienbudget. Gleichzeitig senkt es Risiken und stellt sicher, dass alle gesetzlichen und betrieblichen Anforderungen erfüllt sind.

# Smarte Steuerung durch IoT: ganz schön clever

TEXT Stephan Fischer  
BILD ISS Schweiz

Digitale Innovationen sind dann sinnvoll, wenn sie einen konkreten Mehrwert bieten: höhere Servicequalität, grössere Nutzerzufriedenheit, mehr Effizienz für Unternehmen. Mit der Smart Hospitality App steigert ISS den Service Level digitalisierter Gebäudedienstleistungen messbar.

**D**ie Anforderungen an moderne Arbeitsplätze entwickeln sich weiter. Gefragt sind flexible Raumkonzepte und dynamisch anpassbare Dienstleistungen. Die Smart Hospitality App von ISS ist ein Schritt, um diesen Anforderungen besser gerecht zu werden. Sie verbindet IoT-Technologie, Echtzeitdaten und automatisierte Prozesse zu einem integrierten System. Am Hauptsitz von ISS in Zürich – unserem «Living Lab» – testen wir die App im laufenden Betrieb und entwickeln sie gemeinsam in Co-Creation mit unseren Kunden weiter.

## Vom Sensor zum Serviceauftrag

Die Smart Hospitality App verbindet Technologie, Servicequalität und Nutzerbedürfnisse miteinander. Kern der Anwendung ist die Datenerfassung durch Sensoren an Türen, Luftmessern oder an Geräten wie Feuerlöschern oder Defibrillatoren. Sobald ein definierter Schwellenwert erreicht wird – beispielsweise 100 Türöffnungen in einer Sanitäreanlage – generiert das System automatisch einen Serviceauftrag. Dieser wird mit dem jeweiligen Ort und Aufgabenbeschreibung direkt an die mobilen Geräte der Mitarbeitenden vor Ort, die «Smart Stewards», übermittelt. Die Abarbeitung kann umgehend erfolgen. Nach Abschluss werden die Services digital im System dokumentiert, inklusive Zeitstempel und Leistungsnachweis. Das Ergebnis: ein qualitativ hochwertiger, transparenter und standardisierter Prozess.

## Individuell anpassbare Services

Neben automatisierten Auslösern lassen sich Services auch manuell anfordern. Nutzerinnen und Nutzer können Serviceanfragen über QR-Codes oder Service Buttons direkt aus ihrer Arbeitsumgebung heraus auslösen. Sie werden in den Prozess integriert und berücksichtigen Standort, Service Level und Priorität. Unternehmen definieren so ihre individuell anpassbaren Services und erhöhen damit Reaktionsgeschwindigkeit, Servicequalität und Zufriedenheit der Mitarbeitenden.

### Die Vorteile auf einen Blick

Die Smart Hospitality App bietet messbare Vorteile für Nutzende, Betrieb und Gebäudemanagement:

- **Kosteneffizienz** durch automatisierte, bedarfsgerechte Services
- **Transparenz** auf allen Ebenen – vom Auftrag bis zur Verrechnung
- **Skalierbarkeit** für Multi-Site-Umgebungen ohne administrativen Mehraufwand
- **Nutzerzentrierung** durch individuelle, standortbezogene Servicekonfiguration
- **Echtzeit-Reaktionsfähigkeit** durch kontinuierliche Datenerfassung und sofortige Zuweisung

### Neuer Standard für smarte Dienstleistungen

Die Smart Hospitality App zeigt, wie sich Digitalisierung in der Gebäudebewirtschaftung konkret einsetzen lässt: als funktionales Werkzeug für effiziente, transparente und vor allem nutzerorientierte Dienstleistungen. Die Kombination aus Sensorik, einer intuitiv zu bedienenden App und der Möglichkeit, auch manuell Serviceaufträge auszulösen, optimiert die Gebäudebewirtschaftung nachhaltig. Ein weiterer Vorteil: Sie lässt sich an unterschiedlichste Gebäudeanforderungen anpassen – von einzelnen Büroflächen bis hin zu komplexen Multi-Site-Strukturen. So stellen wir uns die Zukunft der smarten Gebäudebewirtschaftung vor. ●



**«Die App ist die digitale Antwort von ISS auf die Bedürfnisse moderner Arbeitswelten. Sie verbindet IoT, Echtzeitdaten und automatisierte Abläufe zu einem intelligenten Auftragsmanagement für messbar höhere Effizienz, Servicequalität und Nutzerzufriedenheit.»**

**Roger Gygli**

Head Digital Transformation, seit 2017 bei ISS



## ISS Schweiz für den Digital Economy Award 2025 nominiert

In der Kategorie «Digital Excellence Commercial» sind wir unter den vier Nominierten für den diesjährigen Digital Economy Award, die wichtigste Auszeichnung für digitale Innovationen in der Schweiz. Gemeinsam mit unserem Partner Akenza haben wir eine KI-gestützte Plattform entwickelt, die Gebäudedaten aus Sensoren, Wetter- und Energiedaten intelligent verknüpft und via Chatbot in Echtzeit nutzbar macht. Die Preisverleihung findet am 13. November 2025 in Zürich statt.

[digitaleconomyaward.ch](https://digitaleconomyaward.ch)



# Was ein Gebäude mit Menschen macht

TEXT Janine Zimmermann  
BILDER Kantonsspital Baden, Cédric Zbinden

**Wenn sich ein Spital erneuert, entsteht auch ein neues Betriebssystem. Was auf dem Papier nach Projektphasen aussieht – Übergabe, Inbetriebnahme, Stabilisierung – ist im Alltag ein emotionales, forderndes und oft auch chaotisches Unterfangen.**

**A**m Kantonsspital Baden (KSB) hat der Umzug in den Neubau nicht nur Abläufe verändert, sondern auch Erwartungen, Beziehungen und Routinen auf den Kopf gestellt. Mit seinem hochmodernen Neubau hat das KSB ein architektonisches Zeichen gesetzt und gleichzeitig einen kulturellen Wandel angestossen. Im Zentrum steht dabei der Mensch. Und an der Seite: Partner, die nicht nur ihre Leistung bringen – sondern mitdenken und mitverantworten.

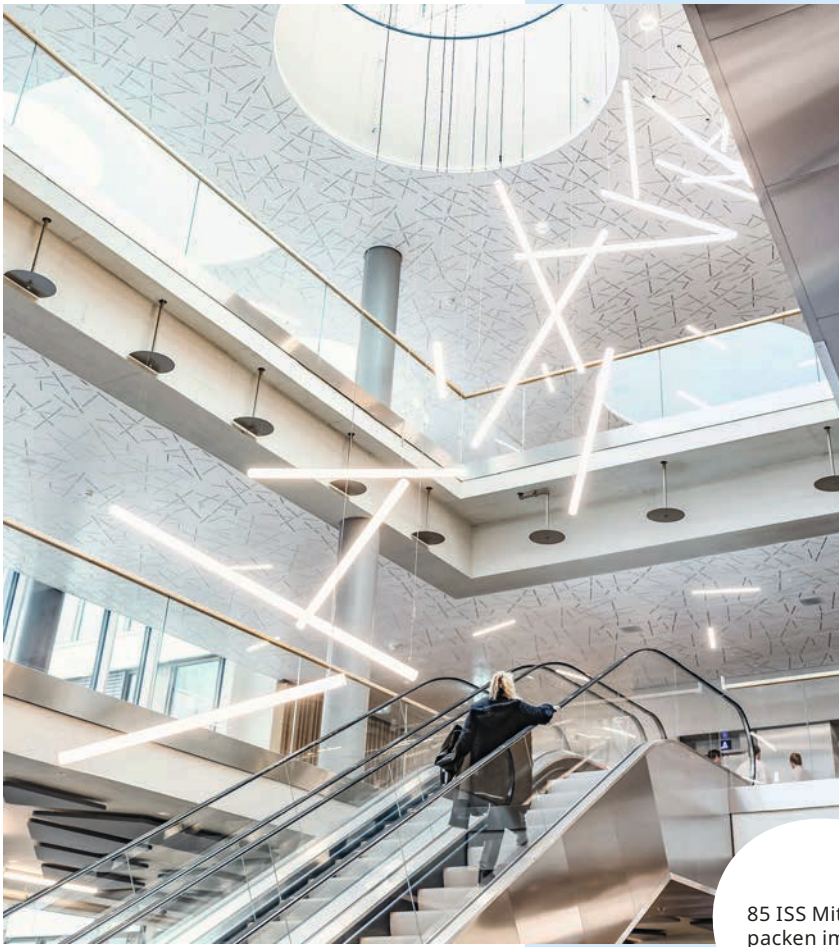
## **Neubau mit Nebeneffekt**

Ein Spitalbesuch ist heute nicht mehr nur ein medizinisches Erlebnis – es ist auch ein emotionales. Der erste Eindruck beim Betreten, der Umgangston auf der Station, die Atmosphäre im Patientenzimmer: All das prägt das Empfinden von Qualität.

Seit der Inbetriebnahme des neuen Gebäudes hat sich vieles verändert. Nicht nur die Wege und die Technik, sondern auch die Wahrnehmung. Patientinnen und Patienten kommen mit anderen Erwartungen. Mitarbeitende erleben neue Abläufe, andere Anforderungen, mehr Sichtbarkeit.

«Die Menschen bringen heute andere Referenzwerte mit», sagt Pascal Cotrotzo, CEO des KSB. «Sie vergleichen den Aufenthalt bei uns nicht nur mit anderen Spitalern, sondern mit Dienstleistungserlebnissen aus ganz anderen Bereichen.» Der Neubau trägt dieser Entwicklung Rechnung: grosszügige, lichtdurchflutete Zimmer, hochwertige Materialien, klare Architektur – alles auf Komfort und Atmosphäre ausgerichtet. Wer durch die neuen Gänge geht, spürt sofort: Hier wurde nicht nur gebaut, hier wurde neu gedacht.

→



85 ISS Mitarbeitende packen im Neubau mit an.





Klare Architektur,  
angepasst an aktu-  
elle Bedürfnisse:  
Innenhof des Kan-  
tonsspitals Baden

### Wenn Service nicht sichtbar ist – aber spürbar

Dass sich dieser Anspruch auch im Alltag widerspiegelt, ist nicht zuletzt der Hotellerie zu verdanken – einem Bereich, der selten im Mittelpunkt steht, aber umso wichtiger für das Erleben ist. André Leimgruber verantwortet diese Abteilung seit über elf Jahren. «Unsere Dienstleistung beginnt beim ersten Kontakt – und endet nicht bei der Verpflegung», sagt er. «Auch die Sauberkeit, die Freundlichkeit des Personals oder das Gefühl, dass alles stimmt – das macht den Unterschied.»

Gerade im Neubau sind die Anforderungen hoch: Jeder kleine Mangel fällt auf. Ein Streifen am Boden, ein leerer Spender – im Altbau womöglich übersehen, im Neubau sofort sichtbar. Und damit sofort wirksam. Die 85 Mitarbeitenden von ISS vor Ort tragen diese Verantwortung tagtäglich mit.

### Vom Leistungsverzeichnis zum echten Miteinander

Der Übergang vom Alt- zum Neubau war ein Kraftakt. Nicht nur für das Spital, sondern auch für alle beteiligten Dienstleister. Als Partnerin für die Reinigung war ISS von Beginn an involviert.

Die Herausforderung: Der Umzug war kein sauberer Schnitt, sondern ein fließender Prozess. Systeme funktionierten noch nicht wie geplant. Wege mussten neu gedacht werden. Reinigungsfrequenzen wurden hinterfragt und gemeinsam angepasst. «Es ging nicht um zusätzliche Leistung, sondern um gemeinsames Anpacken, Flexibilität, Austausch auf Augenhöhe», sagt Leimgruber. «Das Team von ISS war stets präsent, hat zugehört, mitgedacht. Und reagiert, ohne dass man darum bitten musste.»

### Partnerschaft, wenn's darauf ankommt

Im Neubau traf Planung auf Realität. Und genau in diesem Moment wurde deutlich, wie wertvoll es ist, einen Partner an der Seite zu haben, der mit solchen Situationen umgehen kann – nicht nur mit fixen Prozessen.

ISS begleitete den Umzug operativ und passte Leistungen laufend an. Räume wurden schneller oder seltener gereinigt – je nach Nutzung. Ressourcen wurden kurzfristig aufgestockt. Der Austausch mit den Stationen erfolgte direkt, schnell, unkompliziert. «ISS hat verstanden, dass es in dieser Phase nicht um Vertragstreue ging, sondern um Verlässlichkeit», sagt Cotrotzo. «Das hat uns als Team enorm entlastet.»



André Leimgruber (Leiter Hotellerie KSB, links) und Pascal Cotrotzo (CEO KSB) sind zufrieden mit dem Umzug in den Neubau.

**«Wir hatten gefühlt vier Umzugstermine, die sich zeitlich verschoben haben. Auch dank ISS hat es am Ende sehr gut geklappt.»**

*André Leimgruber*  
Bereichsleiter Hotellerie KSB

**«Man spürt, dass die Erwartungen der Patientinnen und Patienten steigen – und wir wollen, dass sich alle wie Gäste fühlen.»**

*Pascal Cotrotzo*  
CEO KSB

### Was moderne Dienstleistung heute leisten muss

Auch Themen wie Digitalisierung und Nachhaltigkeit wurden gemeinsam weiterentwickelt. Reinigungstickets werden heute digital ausgelöst, Rückmeldungen erfolgen über mobile Geräte. Die eingesetzten Materialien sind konsequent ökologisch, die Abläufe so effizient wie möglich. Vieles davon sehen Patientinnen und Patienten nicht. Aber sie spüren es. Gleichzeitig blieb der wichtigste Erfolgsfaktor: die Mitarbeitenden. Ihre Aufmerksamkeit. Ihr Gespür für das, was gebraucht wird. ●

# Auf dem Weg zur nachhaltigen Energiezukunft

TEXT

Irene M. Wrabel

BILDER

Cédric Zbinden

**Nachhaltigkeitsgetriebene Projekte nehmen bei ISS einen immer höheren Stellenwert ein. Kunden werden darin unterstützt, ihre energetischen Absenkpfade und NetZero-Strategien zu erreichen. David Lunze, Leiter Bauprojektmanagement bei ISS, erläutert das Angebot und unsere Zukunftsvision.**



**P**hotovoltaikanlagen sind zu einem zentralen Baustein moderner Nachhaltigkeitsstrategien geworden. Immer mehr Unternehmen entscheiden sich dafür, ihren CO<sub>2</sub>-Fussabdruck aktiv zu reduzieren und gleichzeitig einen Beitrag zur Umsetzung der Schweizer Energiestrategie zu leisten. ISS Schweiz hat sich in diesem Bereich als integrale Anbieterin positioniert – mit umfassenden Dienstleistungen von der ersten Potenzialanalyse bis hin zum Betrieb und zur Optimierung der Anlagen.

«Viele Unternehmen haben heute ambitionierte Ziele für eine nachhaltige Energieversorgung. Photovoltaik bietet hier attraktive Möglichkeiten», erklärt David Lunze, Leiter Bauprojektmanagement bei ISS. «Unsere Kunden erkennen, dass sie ökologische Verantwortung übernehmen können, ohne bei ihren wirtschaftlichen Ambitionen Abstriche machen zu müssen. Eine Anlage amortisiert sich häufig bereits nach wenigen Jahren – und das sowohl wirtschaftlich als auch energetisch.»

→



**«Unsere Kunden erkennen, dass sie ökologische Verantwortung übernehmen können, ohne bei ihren wirtschaftlichen Ambitionen Abstriche machen zu müssen.»**

**Dr. David Lunze**

Leiter Bauprojektmanagement, seit 2016 bei ISS

### **Umfassende Prozessbegleitung**

ISS Schweiz übernimmt dabei weit mehr als die reine Installation von Photovoltaikanlagen. Kunden werden durch den gesamten Prozess begleitet. Am Anfang steht eine detaillierte Potenzialanalyse, bei der Dächer auf ihre Eignung geprüft werden und sehr niederschwellig auch die Wirtschaftlichkeit eines PV-Projektes bewertet werden kann. «Dabei untersuchen wir nicht nur den Zustand des Daches, sondern auch Faktoren wie Denkmalschutzauflagen oder Statik», erläutert der Experte. Manchmal müssen Dächer saniert werden, bevor sie mit Photovoltaikanlagen ausgestattet werden können. «Es wäre kontraproduktiv, wenn wenige Jahre nach der Installation einer Photovoltaikanlage umfangreiche Dacharbeiten nötig würden.»

Nachdem die Voraussetzungen geschaffen sind, übernimmt ISS die Planung und Realisierung der Anlage. Hierbei arbeiten erfahrene ISS Ingenieure und Architekten eng mit spezialisierten Solarteuren, den Fachpersonen im Bereich Photovoltaik, zusammen. «Wir bieten alles aus einer Hand, wobei wir das Projektmanagement, die Qualitätssicherung und die Bauherrenvertretung übernehmen. Die Installation selbst führen unsere qualifizierten Partnerunternehmen durch.»

### **Enge Partnerschaft spart Zeit und Geld**

Da ISS bereits als Facility-Management-Partnerin eng mit ihren Kunden verbunden ist, kennt das Unternehmen deren Bedürfnisse und Gebäudestrukturen genau. «Wir können sehr viel schneller und präziser arbeiten als externe Dienstleister, die sich erst einarbeiten müssen. Das spart unseren Kunden nicht nur Zeit, sondern letztlich auch Geld», betont David Lunze. Nähe und Effizienz sind dabei die Stichworte.

Ein Beispiel ist das Projekt, das ISS für ihre langjährige Kundin Swisscom erfolgreich umsetzte. «Hier haben wir am Standort Binzring in Zürich eine Photovoltaikanlage mit einer Anlagenleistung von 281 kWp realisiert.» Solche Anlagen dienen nicht nur der Stromproduktion, sondern unterstreichen auch das nachhaltige Engagement der Unternehmen gegenüber Mitarbeitenden und Kunden. Jöri Engel, Head of Corporate Real Estate Management & CEO Swisscom Immobilien AG, zeigt sich hochzufrieden mit dem Projekt: «ISS bringt alles mit, was es braucht, um eine tragende Rolle bei der Erreichung unserer Nachhaltigkeitsziele im Gebäudebereich zu übernehmen: Begeisterung für das Thema Nachhaltigkeit, Kreativität, technische Kompetenz und Umsetzungsstärke.»

### **Engagement für eine effiziente Zukunft**

Die Unterstützung durch ISS endet aber nicht mit der Inbetriebnahme einer Anlage. Auch das langfristige Monitoring der Anlagenleistung, um einen optimalen Betrieb sicherzustellen, gehört zu den Aufgaben. «Wir vergleichen die tatsächliche Produktion mit den prognostizierten Werten, integrieren dazu reale Wetterdaten aus Satellitenaufnahmen und reagieren sofort, wenn es Abweichungen gibt», erklärt David Lunze. «Unser Ziel ist es, die Effizienz der Anlagen dauerhaft auf hohem Niveau zu halten und so die Investition des Kunden nachhaltig zu schützen.»

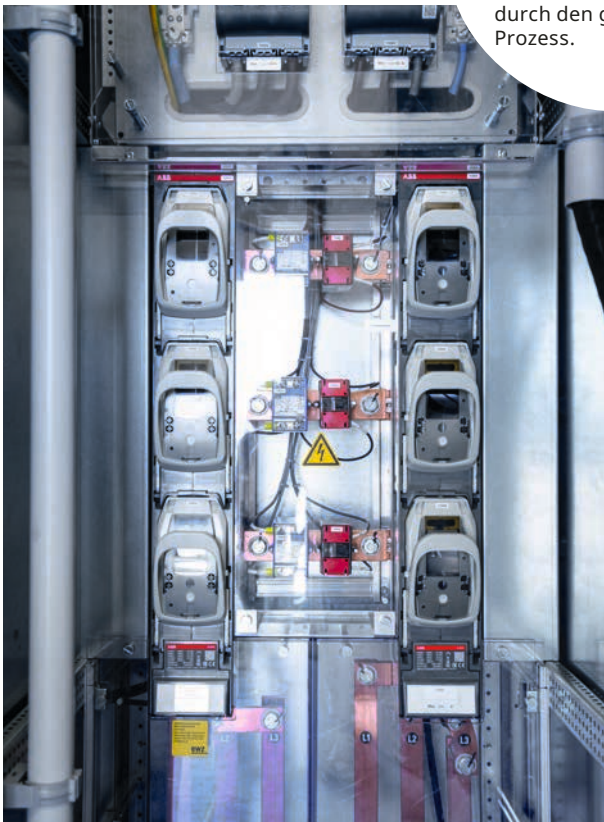
Ein weiterer Pluspunkt ist die Beratung zu Fördermitteln. ISS prüft, ob Kunden von kantonalen oder städtischen Subventionen profitieren können, und unterstützt sie bei der Antragstellung. «Die Förderlandschaft ist komplex und regional sehr unterschiedlich. Hier können wir unseren Kunden eine echte Hilfestellung bieten.»

ISS Schweiz sieht die Photovoltaik als wichtigen Wachstumsbereich und will ihre Kapazitäten weiter ausbauen, besonders im Bereich des nachhaltigen Energiemanagements. «Unser Ziel ist es, langfristig als zentrale Partnerin für nachhaltige Gebäudeportfolios wahrgenommen zu werden», betont David Lunze. «Photovoltaikanlagen spielen dabei eine entscheidende Rolle.» ●

«Unser Ziel ist es, die Effizienz der Anlagen dauerhaft auf hohem Niveau zu halten und so die Investition des Kunden nachhaltig zu schützen.»

*Dr. David Lunze  
Leiter Bauprojektmanagement bei ISS*

ISS begleitet Kunden bei Betrieb und Wartung von Photovoltaikanlagen durch den gesamten Prozess.



# Unsere Kultur der Wertschätzung

TEXT Stephan Fischer  
BILDER ISS Schweiz



14'200 Mitarbeitende und ihr täglicher Einsatz für die Kunden bilden die Basis für den Erfolg von ISS. Mit über 400 jährlichen Auszeichnungen würdigen wir ausserordentliches Engagement. Dieser Team Spirit hat uns 2025 die höchste Auszeichnung der ISS Gruppe eingebracht: den World Champion Award.

**D**ie Qualität unserer Services steht und fällt mit den Menschen, die sie erbringen. Unsere Mitarbeitenden machen unsere Leistungen bei den Kunden erlebbar. Sie machen den Unterschied, denn nachhaltiger wirtschaftlicher Erfolg ist weder Zufall noch Selbstverständlichkeit. Er ist Ausdruck unserer Unternehmenskultur.

## Wertschätzung für ausserordentliche Leistungen

Im Mai trafen sich in Oslo rund 400 Führungskräfte der 32 Länderorganisationen an der Global Leadership Conference (GLC), um herausragende Leistungen unter den weltweit 320'000 Mitarbeitenden zu würdigen. Diese «Inspire Awards» werden jährlich an Teams und Länderorganisationen vergeben, die in den Bereichen Nachhaltigkeit, People, Finance und Growth ausserordentliche Ergebnisse erzielt haben.

Die zwei prestigeträchtigsten Auszeichnungen sind der World Champion Award für die beste Länderorganisation sowie der Global Apple Award für die Mitarbeiterin oder den Mitarbeiter mit der herausragendsten Innovation. Beide Male standen die Chancen gut für einen Schweizer Triumph.

## Ein Gewinner für uns – auch ohne Pokal

Die Vergabe des Global Apple Awards war der erste emotionale Höhepunkt aus Schweizer Sicht: Joël Bréa, Polymechaniker aus Lausanne, gehörte zu den sechs Nominierten. Dank Fachwissen, unternehmerischem Denken und Kreativität hatte er sich mit seinem selbst entwickelten Bauteil, das einen Produktionsschritt massiv verkürzt, für die höchste Auszeichnung empfohlen.

Joëls Innovation zeigt, wofür ISS Schweiz steht: technisches Verständnis, unternehmerisches Handeln und die Fähigkeit, Kundenbedürfnisse vorausschauend zu erkennen. Leider blieb Joël in Oslo der grosse Triumph verwehrt. Trotzdem ist er ein Gewinner für uns, denn seine Geschichte beweist allen, was Einzelne durch Initiative und Verantwortungsbewusstsein bewirken können.



Unsere Mitarbeitenden prägen unsere Unternehmenskultur. Die Zahlen sprechen für sich:

**14'200**

Mitarbeitende aus 130 Nationen

**> 200**

Aus- und Weiterbildungsprogramme

**> 400**

interne Auszeichnungen

**63 %**

interne Besetzungsquote bei Kaderpositionen

### Teamwork als Erfolgsfaktor

Menschen wie Joël kreieren innovative Lösungen. Für die erfolgreiche Umsetzung braucht es aber noch mehr: weit-sichtige Führungspersonen und starke Teams. Teams, die mit Herz und Kopf bei der Arbeit sind, sich vor Ort für die Kunden einsetzen, einander zu Höchstleistungen inspirieren und Erfolge gemeinsam feiern.

Jährlich zeichnen wir schweizweit rund 100 Teams für besondere Leistungen im Arbeitsalltag aus. Stellvertretend für alle stehen zwei Technik- und Reinigungsteams aus der Westschweiz (Bild). Sie haben unseren Kunden bei einer wichtigen Veranstaltung durch ihr ausserordentliches Engagement beeindruckt. All diese herausragenden Einzel- und Teamleistungen machten es in der Summe möglich, dass ISS Schweiz 2025 zum World Champion der ISS Gruppe gekürt wurde.

### Auszeichnung für das ganze ISS Team

Der Weltmeistertitel ist der Lohn dafür, wie ISS Schweiz als Team zusammenarbeitet. Nach sieben Jahren Pause durfte André Nauer, CEO von ISS Schweiz, die begehrte Trophäe endlich wieder in die Höhe stemmen – ein emotionaler Moment: «Diese Auszeichnung steht für unsere starken Kundenbeziehungen, für unseren Markterfolg, für die gezielte Weiterentwicklung unserer Mitarbeitenden sowie für unsere Positionierung als verlässliche Partnerin.» Ein besonderes Dankeschön widmete er seinem Team: «Dieser Pokal ist euer Verdienst. Er ist das Ergebnis eures Einsatzes, eures Teamgeists und eurer Leidenschaft. Danke, dass ihr jeden Tag zeigt, was möglich ist!» ●



**«Maschinen und Prozesse haben mich immer fasziniert. Aber was mich wirklich motiviert, ist, Menschen zu helfen und zu sehen, wie ihre Arbeit durch etwas, das ich geschaffen habe, einfacher wird.»**

**Joël Bréa**

Polymechaniker, seit 2022 bei ISS



Erfahren Sie mehr über Joëls Innovation.



Ausbildung rettet Leben

## Lebensretter-Trio ausgezeichnet

Sicherheit am Arbeitsplatz wird bei ISS grossgeschrieben. Ebenso die Befähigung unserer Mitarbeitenden, im Notfall richtig zu reagieren. Regelmässige Erste-Hilfe-Schulungen und beherztes Handeln im entscheidenden Moment können Leben retten. So wie diesen Frühling in Zufikon, als drei ISS Mitarbeiter bei Gartenarbeiten eine regungslos am Boden liegende Frau vorfanden. Sofort brachten sie die Frau in die stabile Seitenlage, alarmierten die Ambulanz und setzten ihre am Tag zuvor aufgefrischten Erste-Hilfe-Kenntnisse in die Praxis um. Das Ambulanz-Team lobte den Einsatz unseres Trios ausdrücklich. Dafür wurde es verdientermassen mit dem ISS Lebensretter-Award ausgezeichnet. Ausbildung rettet Leben.

Erfolgreicher «ISS Tork PaperCircle»

## Weltweit erster Recycling-service für Papierhandtücher in 35 Gebäuden

Jede erfolgreiche Innovation fängt erst klein an, ehe sie zu etwas Grösserem heranwächst. Bei dem von ISS angewendeten «Tork PaperCircle» werden gebrauchte Papierhandtücher gesammelt und zu neuen Hygienepapierprodukten verarbeitet. Dies reduziert die Abfallmenge in Bürogebäuden um bis zu 20 Prozent. Zudem wird in der Produktion weniger Holz benötigt und der Energie- und Wasserverbrauch reduziert. Dieser nachhaltige ISS Service ist bereits in 35 Gebäuden bei neun Kunden implementiert. Innert eines Jahres wurden 32 Tonnen Papierhandtücher der Wiederverwertung zugeführt und leisteten so einen namhaften Beitrag zur Kreislaufwirtschaft. Dadurch konnten 35 Tonnen CO<sub>2</sub>-Emissionen vermindert werden. Dies entspricht dem Ausstoss eines Autos, das achtmal um den Globus fährt. Und das Beste: Die Reise hat gerade erst begonnen.

Mehr erfahren



Gelungene Tests in luftiger Höhe

## Fassadenreinigung mit Drohnen

**Glasfassaden in 50 Meter Höhe manuell zu reinigen, ist eine nicht ungefährliche Aufgabe. Unsere innovative Lösung: Drohnen einsetzen. Die ersten Feldtests verliefen vielversprechend: Die Vorbereitungszeit bei der Drohne ist nur halb so lang im Vergleich zur klassischen Fensterreinigung mit Teleskop, Arbeitsbühne oder Korb. Aufbau und Ausführung sind ebenfalls deutlich schneller und effizienter. Ein bis zu 60 Meter langer Schlauch ermöglicht grosse Reichweiten, was ideal für besondere Gebäudeformen oder bei begrenztem Zugang ist. Ausserdem erhöhen wir so die Arbeitssicherheit für das Reinigungspersonal. Unser Fazit: Die Fassadenreinigung mit Drohne ist nicht nur eine spannende Zukunftstechnologie, sondern ab sofort Teil unseres Serviceangebots.**



Nachhaltigkeit:  
ISS Schweiz erneut top

## Goldmedaille im EcoVadis- Nachhaltigkeits- rating

Als eine der führenden unabhängigen Plattformen für Nachhaltigkeitsratings bewertet EcoVadis Unternehmen in den Bereichen Umwelt, Arbeits- und Menschenrechte, Ethik sowie nachhaltige Beschaffung. Wir freuen uns sehr, dass wir 2025 mit der Goldmedaille von EcoVadis für unser fortschrittliches Nachhaltigkeitsmanagement ausgezeichnet wurden. Mit 81 von 100 Punkten gehören wir 2025 zu den Top-5-Prozent aller weltweit bewerteten Unternehmen – und konnten uns gegenüber dem Vorjahr nochmals steigern. Diese Anerkennung motiviert uns und unterstreicht unsere Ambitionen, Sie als Kunden weiterhin als starke und verlässliche Nachhaltigkeitspartnerin zu begleiten.



Lehrabschlussprüfungen

## 100 Prozent Erfolgsquote – Weltklasse!

**Diesen Sommer sind 27 ISS Lernende zu den Lehrabschlussprüfungen angetreten – und alle haben bestanden. Die Beste von ihnen erreichte die Note 5,2. Besonders erwähnenswert: Es ist bereits das sechste Jahr in Folge, in dem wir eine 100-prozentige Erfolgsquote unserer EFZ-Absolventinnen und -Absolventen feiern dürfen. Dieser eindruckliche Leistungsausweis ist auch das Verdienst der engen Zusammenarbeit zwischen Berufsbildung, Mitarbeitenden und Lernendenbetreuenden. Von Beginn an begleiten wir unseren Nachwuchs individuell und mit viel Herzblut bis zum erfolgreichen Lehrabschluss – und oft darüber hinaus: Rund die Hälfte unserer Lernenden dürfen wir weiterhin bei ISS beschäftigen. Wir gratulieren allen herzlich zum Abschluss – ihr seid Weltklasse!**

5,2



TEXT  
BILDER

Esther Lötscher  
Cédric Zbinden

# Prozessoptimierung mit Herzblut



In jedem Unternehmen fallen administrative Tätigkeiten an. Rebecca Atoline, Business Analystin für Robotic Process Automation (RPA) bei ISS, sorgt dafür, dass solche Aufgaben von digitalen Assistenten übernommen werden und Mitarbeitende mehr Zeit für sinnvollere Arbeiten haben.

**W**

enn sich Rebecca Atoline in der Cafeteria aufhält, macht sie nicht unbedingt Pause. Sie nutzt die Gelegenheit, um mit Mitarbeitenden ins Gespräch zu kommen, über Automatisierung zu informieren und Vertrauen aufzubauen. Seit April 2022 ist sie bei ISS für robotergestützte Prozessautomatisierung verantwortlich. Ihre Mission: Prozesse effizienter gestalten, Fehler reduzieren und Mitarbeitende entlasten. «Nicht alle sehen Automation sofort als Chance», sagt die erfahrene Spezialistin. Durch ihre offene Kommunikation zeigt sie auf, dass die Technologie im Dienst der Menschen steht. «Unsere Bots übernehmen monotone Aufgaben rund um die Uhr. Das verbessert die Reaktionszeit, senkt die Fehlerquote und schafft Freiraum für anspruchsvollere Tätigkeiten – zum Wohl der Kunden und Mitarbeitenden.»

→

### Mehr Zeit für Kunden statt für Planung

Rebecca Atoline spürt systematisch Abläufe auf, die sich für die Automatisierung eignen – unterstützt vom IT-Team. «Ideal sind Prozesse mit hohem Volumen, klaren Regeln und wenigen Ausnahmen», betont sie. Ein Beispiel dafür ist die monatliche Einsatzplanung der ISS Mitarbeitenden am Flughafen Genf. Womit früher eine Mitarbeiterin zwei Wochen beschäftigt war, das erledigt heute ein Bot in rund zwei Stunden. «Für die Mitarbeiterin war die Planung zeitintensiv und ermüdend. Nun hat sie Ressourcen für inspirierendere Tätigkeiten, etwa für die Kundenberatung», so Rebecca Atoline.

Auch im HR-Bereich bringt Automatisierung spürbare Entlastung. Auf Basis der Zeiterfassung füllt ein Bot monatlich rund 1'000 Zwischenverdienstformulare aus. Diese müssen den Regionalen Arbeitsvermittlungszentren jeweils innerhalb von zwei Tagen nach der Lohnauszahlung übermittelt werden. «Der Bot benötigt rund 18 Stunden dafür und spart dem HR viel Zeit und Nerven», erklärt Rebecca Atoline. Bei sensiblen Daten wie Arztzeugnissen leisten Software-Roboter ebenfalls gute Dienste. Durch die automatisierte Verarbeitung bleibt die Diskretion gewahrt – bei einer Fehlerquote von null, dank strengen Richtlinien und einer massgeschneiderten Eigenentwicklung.

### Nicht immer ist der Bot die passende Lösung

Im Alltag ist Rebecca Atoline ständig auf der Suche nach weiteren Automatisierungspotenzialen. Die Impulse dafür kommen aus Gesprächen mit Prozesseignern, aus Meetings oder Workshops. «Ich stelle viele Fragen, bis ich die Problemstellung wirklich verstehe», erklärt sie. Wenn nötig, geht sie bis zum Ursprung zurück, um dann Schritt für Schritt zur Lösung zu kommen. «Es ist ein bisschen wie beim Backen: Nur wenn alle Zutaten zum richtigen Zeitpunkt in der richtigen Menge zusammenkommen und richtig verarbeitet werden, gelingt das Gebäck.»

ISS setzt bei der Automatisierung auf Eigenentwicklungen. Rebecca Atoline prüft zusammen mit ihren Kolleginnen und Kollegen mithilfe eines Evaluierungstools, ob ein Ablauf genug Potenzial für die robotergesteuerte Automatisierung bietet. Je nach Fall setzt sie auch auf schlankere Methoden – etwa Low-Code-Lösungen oder Microsoft-Automatisierungsfunktionen. Jedes Bot-Projekt begleitet sie von der Idee bis zum Go-live – meist in etwa drei Monaten. Anschliessend überwacht Rebecca Atoline den laufenden Betrieb der aktuell rund 40 digitalen Assistenten. «Jeden Morgen überprüfe ich zuerst die Performance der Bots während der Nacht. Gibt es ein Problem, müssen wir zum Teil schnell reagieren», erklärt sie. Auch das regelmässige Einholen von Feedbacks ist eine wichtige Aufgabe, um die Automatisierungslösungen kontinuierlich zu verbessern.



**«Robotic Process Automation ist für uns ein wichtiges strategisches Feld. Wir steigern die Effizienz und Qualität bei den Kunden, indem wir Menschen entlasten und Freiräume für Kernaufgaben schaffen.»**

**Rolf Fehr**

Leiter IT, seit 2013 bei ISS

### Die Leidenschaft für Automatisierung entdeckt

Rebecca Atoline ist fasziniert davon, wie viel Potenzial in alltäglichen Routinen steckt – und wie sehr Automatisierung dabei hilft, Menschen zu entlasten. Wenn interne und externe Kunden den Mehrwert ihrer Arbeit sehen, freut sie das besonders. «Ein Kunde sagte kürzlich nach dem Go-live eines Bots, er habe nie gedacht, dass Automatisierung so einfach gehe und so viel bringe», erzählt Rebecca Atoline.

Ihre Leidenschaft für strukturierte Prozesse hat die studierte Juristin bereits vor rund 20 Jahren entdeckt: Für eine Behörde entwickelte sie erste digitale Formulare, um den Datenfluss zu verbessern, später sogar ein Government Information System. Die nötigen IT-Kenntnisse brachte sie sich weitgehend selbst bei. «Mein juristischer Hintergrund hat mir analytisches Denken und strukturiertes Arbeiten vermittelt, beides ist in der IT zentral.» In der Schweiz ergänzte sie ihren Abschluss in Rechtswissenschaften um ein Wirtschaftsstudium und entwickelte sich zur Expertin für Digitalisierung und Unternehmensprozesse weiter. Was einst als berufliches Backup begann, hat sich zur Berufung entwickelt: Prozessoptimierung mit System – und mit viel Herzblut. ●



**«Die besten Lösungen entstehen im Dialog – durch tiefes Verständnis der Prozesse und der Nutzerbedürfnisse.»**

**Rebecca Atoline**  
*Business Analyst für Robotic Process Automation, seit 2022 bei ISS*

## **Automatisierung als Erfolgsfaktor**

Als führende Anbieterin von Facility Management will ISS nicht nur Gebäude, sondern auch Prozesse intelligent betreiben. Das Unternehmen sieht in der Automatisierung einen zentralen Hebel, um Effizienz, Qualität und Kundenzufriedenheit zu steigern. Rund 40 Bots sind aktuell im Einsatz – sie übernehmen Aufgaben wie Rechnungsverarbeitung, Vertragsprüfung oder Stammdatenpflege. Verantwortlich für die Robotic Process Automation ist Rebecca Atoline. Bei Bedarf wird sie von rund 45 internen und über 50 externen IT-Fachleuten unterstützt. Allein in den letzten 12 Monaten wurden 15 Automatisierungsprojekte erfolgreich umgesetzt.

# Verlässlichlich berichten wir auch in unserem Blog. Lesen Sie gleich weiter:



issnews.ch

