



# NEWS

RIVISTA Ottobre 2025

**Dove si crea  
la Workplace  
Experience**

10

**Cambiamento  
culturale nel  
nuovo edificio**

20

*FOCUS*

# Affidabilità





*FOCUS*

4 **Intervista a Markus Lickert**

*FOCUS*

7 **Elemento di collegamento integrale**

*PERSONE*

10 **Dove si crea la Workplace Experience**

*LO SAPEVATE?*

14 **Un'infrastruttura elettrica all'avanguardia per il futuro**

*INNOVAZIONE*

18 **Controllo ottimizzato grazie all'IoT**

*SOTTO IL RIFLETTORE*

20 **Nuova costruzione con effetto collaterale**

*SOSTENIBILITÀ*

24 **Un futuro energetico sostenibile**

*GRUPPO*

28 **Cultura della stima**

*IN BREVE*

30 **Progetti e successi**

*EROINA*

32 **Come Rebecca Atoline ottimizza i processi**





Care lettrici, cari lettori,

nel secondo numero della nostra rivista per i clienti, ci concentriamo sul tema dell'affidabilità. Ma cosa si nasconde esattamente dietro questo concetto? Qualcosa che viene semplicemente dato per scontato? Una promessa che si mantiene quando nessuno guarda?

Per noi è di più. L'affidabilità è il nostro motore. Lo abbiamo dimostrato più volte durante la complessa fusione di grandi aziende, dove, in qualità di partner FM, manteniamo operativi gli ambienti di lavoro durante la trasformazione e teniamo lontani i rischi dall'attività quotidiana (pagina 7). Che l'affidabilità si riflette in ogni dettaglio lo dimostriamo anche all'ospedale cantonale di Baden, dove siamo responsabili della pulizia di manutenzione (pagina 20). E il fatto che ISS Svizzera sia stata nominata «World Champion 2025» dal Gruppo lo conferma: per noi l'affidabilità non è un caso ed è resa possibile ogni giorno dal grande impegno di 14.200 colleghe e colleghi. E spesso si sente solo quando manca.

L'affidabilità ci rende un partner indispensabile, mentre voi vi concentrate sul vostro core business.

**André Nauer, CEO ISS Svizzera**

**Colophon**

**Editrice**

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

**Redazione**

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

**Concept/Design/Layout**

Linkgroup SA, Zurigo  
linkgroup.ch

**Stampa**

Printmedia SA, Zurigo  
Carta: Refutura, carta riciclata  
al 100%, angelo blu, FSC,  
190 g/m<sup>2</sup> e 120 g/m<sup>2</sup>



# La partnership si basa su una comprensione comune degli obiettivi

INTERVISTA Stephan Fischer  
IMMAGINI Cédric Zbinden

## Ritratto

Markus Lickert (59) lavora presso UBS da 27 anni e dal 2019 ricopre la carica di Head Switzerland Real Estate & Services UBS Svizzera. È responsabile di un portafoglio di circa 260 edifici in Svizzera e di una superficie totale di oltre un milione di metri quadrati. Insieme al suo team, è responsabile dell'intero ciclo di vita degli immobili utilizzati da UBS, dallo sviluppo degli edifici, alla gestione dei progetti di costruzione, alla locazione e all'affitto, fino alla gestione degli edifici.

# Markus Lickert è Head Switzerland Real Estate & Services presso UBS. In questa intervista spiega l'importanza delle partnership strategiche nello sviluppo di soluzioni innovative, il ruolo della sostenibilità e perché l'outsourcing non dovrebbe essere fine a se stesso.

**Lei è responsabile di un portafoglio di circa 260 edifici e di oltre un milione di metri quadrati di spazio. Cosa la affascina di questo compito?**

Markus Lickert: La versatilità. Gestire gli immobili di proprietà aziendale implica sfide, responsabilità di budget, misurabilità e spazio di manovra. Ha a che fare sia con le persone sia con la comprensione fondamentale dell'attività bancaria. Garantiamo che tutte le nostre 18 aree di servizio, dalla sicurezza degli edifici alle soluzioni per le postazioni di lavoro, fino al catering per i collaboratori, siano sempre attive e funzionanti. Per grandi progetti o incidenti operativi, ogni volta che è possibile mi reco in loco per farmi un'idea io stesso. Avere questa mentalità concreta è importante per me.

**Come sono cambiati i requisiti degli immobili aziendali negli ultimi anni?**

La pandemia ha modificato radicalmente il mondo del lavoro: abbiamo una realtà lavorativa ibrida, le collaboratrici e i collaboratori hanno creato il loro home office. Per noi come

azienda e per la nostra cultura, questo significa che dobbiamo creare luoghi fisici che siano funzionali e creino un senso di identità. I nostri uffici devono trasmettere lo spirito di squadra e promuovere un lavoro produttivo. Allo stesso tempo, tutto è diventato più dinamico. I posti di lavoro devono essere flessibili, scalabili ed efficienti dal punto di vista dei costi senza compromettere la qualità o gli standard ESG<sup>1</sup>.

**La sostenibilità è un obiettivo strategico di UBS. Che ruolo hanno gli immobili aziendali in questo contesto?**

Il nostro obiettivo è raggiungere lo zero netto nelle nostre aziende entro il 2035. Il nostro ruolo è fondamentale per raggiungere questo obiettivo. A tal fine, stabiliamo gli standard più elevati per i nostri edifici. Progetti come il campus Paradeplatz a Zurigo o gli edifici certificati LEED<sup>2</sup> Platinum mostrano come sia possibile conciliare gli obiettivi ecologici ed economici. Qui utilizziamo pompe di calore, scambio di calore con acqua di lago e sistemi intelligenti di controllo dell'energia per ridurre le nostre emissioni e migliorare il nostro bilancio energetico. Integriamo inoltre i criteri ESG nelle nostre catene di approvvigionamento e ci aspettiamo che anche i nostri partner rispettino standard rigorosi.

**Come vede il ruolo dell'outsourcing in questo contesto?**

Questo deve essere differenziato per ciascuna delle nostre 18 aree di servizio nell'ambito della catena del valo-

re. Ci sono convinzioni fondamentali che fanno parte del nostro DNA, come «i collaboratori UBS accolgono i clienti UBS». Pertanto, l'outsourcing in questi settori non è nel nostro interesse. Ci sono poi settori come la pulizia degli edifici, la manutenzione tecnica e altri servizi specializzati, in cui ci affidiamo a fornitori con una vasta conoscenza istituzionale, che conoscono i nostri standard e godono della nostra fiducia. Invece di outsourcing, preferiamo parlare di relazioni commerciali che idealmente si sviluppino in partnership strategiche nel corso degli anni, come quella con ISS.

**Quali sono le aspettative concrete nei confronti delle partnership nel Facility Management?**

È fondamentale che entrambe le parti sappiano quale ruolo svolgono nella catena del valore. Una partnership è un cammino comune fondato sulla fiducia, sulla trasparenza e su una convergenza armonizzata di obiettivi

<sup>1</sup> Environmental, Social and Corporate Governance (in breve ESG; dall'inglese: principi ambientali, sociali e di governance) sono criteri per la considerazione di questioni ambientali, di sostenibilità e sociali

<sup>2</sup> LEED è l'acronimo di Leadership in Energy and Environmental Design ed è una certificazione di sostenibilità



che spazia dal modello operativo alle innovazioni, fino alla definizione di cosa significhi concretamente il successo. Ecco perché puntiamo su discussioni aperte e alla pari, KPI chiari e una stretta collaborazione. Le partnership devono essere vantaggiose per tutte le parti, in modo che entrambe ne traggano beneficio. Anche quando si tratta di affrontare i punti deboli e di identificare e affrontare congiuntamente i deficit.

## «Le partnership devono essere vantaggiose per tutte le parti.»

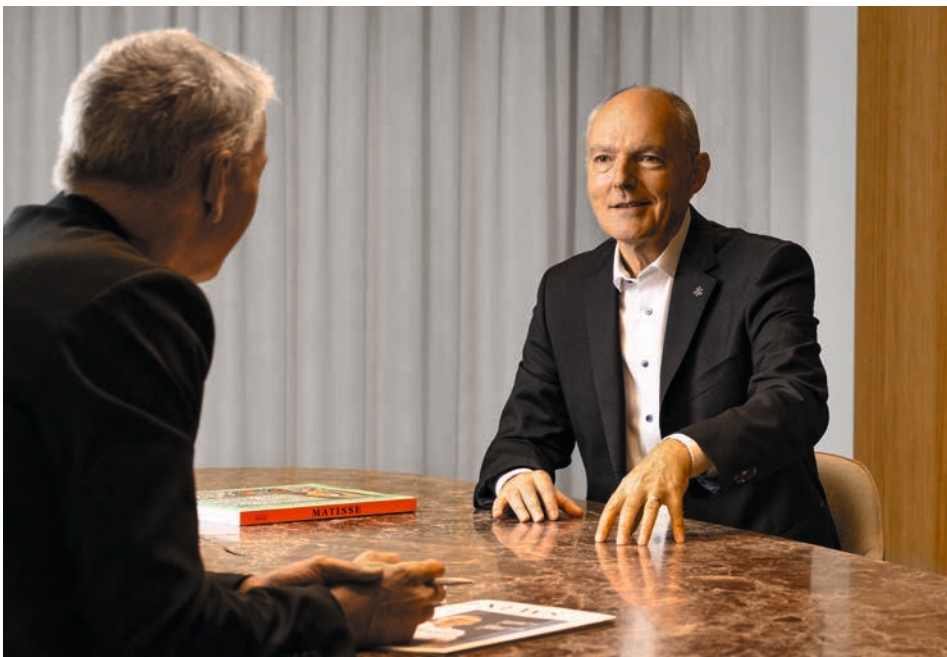
**Markus Lickert**  
Head Switzerland Real Estate & Services presso UBS Svizzera

### Parola chiave innovazioni: come fanno i partner a creare valore aggiunto in questo caso?

Attribuiamo grande importanza al continuo sviluppo dei nostri immobili aziendali nell'ambito di nuovi sviluppi e innovazioni tecniche. Partner strategici come ISS svolgono un ruolo chiave in questo senso. Portano con sé l'esperienza maturata in numerosi mercati, settori e relazioni con i clienti esistenti. In una partnership forte, l'innovazione è sostenuta da entrambe le parti e le idee vengono apportate in modo proattivo, sia nell'ambito della tecnologia dei sensori, dell'IoT, dell'automazione o dei sistemi supportati dall'intelligenza artificiale per l'ottimizzazione del consumo energetico e della pulizia. Ad esempio, abbiamo sviluppato un sistema di controllo intelligente dell'energia insieme a una start-up che ci è stata segnalata tramite ISS. Attualmente utilizziamo questa soluzione in oltre 20 edifici in tutto il mondo. Tali tecnologie riducono i costi operativi, aumentano l'efficienza e contribuiscono direttamente ai nostri obiettivi ESG. Mi aspetto che i nostri partner utilizzino la propria conoscenza del mercato per sviluppare continuamente il nostro livello di servizio.

### In che modo queste partnership rimangono dinamiche e innovative?

Promuovendo anche lo spirito imprenditoriale da entrambe le parti. A tal fine è estremamente importante una comprensione comune di dove vogliamo andare come UBS e soprattutto nel settore immobiliare aziendale. Le innovazioni, che si tratti di pulizia con i droni, analisi basate sull'intelligenza artificiale o ambienti di lavoro flessibili, devono sempre avere un chiaro vantaggio aziendale. Ci aspettiamo soluzioni pragmatiche e misurabili che migliorino il servizio e generino valore aggiunto per UBS. In questo contesto, le competenze dei responsabili d'immobile svolgono un ruolo importante. Devono agire con spirito imprenditoriale e collaborare con noi per riconoscere e sfruttare le opportunità. ●



Per Markus Lickert, l'innovazione è sostenuta da entrambe le parti in una partnership forte.

# Facility Management come elemento di collegamento

TESTO

Stephan Fischer

IMMAGINI

Martin Barraud / Getty Images, ISS Svizzera

La fusione tra aziende mette a confronto strategie, culture aziendali e marchi. Anche le organizzazioni di Facility Management devono unirsi. Diventa particolarmente impegnativo, ma anche ricco di opportunità, quando entrambe le aziende lavorano già con lo stesso partner FM: il fornitore di servizi diventa un elemento di collegamento tra luoghi, sistemi e persone.

**L**e fusioni aziendali spesso provocano grandi sconvolgimenti: Asea e BBC sono diventate ABB (1988), Ciba-Geigy e Sandoz sono diventate Novartis (1996) o, più recentemente, la fusione programmata di Helvetia e Baloise. Le conseguenze di tali transazioni sono profonde: è fondamentale definire nuovi processi, unire le culture e tracciare una direzione strategica, anche nel settore dei Facility Services, in modo efficiente, silenzioso e senza intoppi.

## **Regole chiare, concentrazione sull'obiettivo**

L'integrazione delle organizzazioni di Facility Management durante una fusione non è un processo automatico: richiede regole chiare, processi e contratti armonizzati, nonché una roadmap comune con il partner FM. Lo stesso vale per una comunicazione trasparente, l'empowerment dei collaboratori e i rapidi successi. Nei progetti altamente complessi è stato dimostrato che chi coinvolge il fattore umano sin dall'inizio e contemporaneamente crea chiarezza tecnica e organizzativa aumenta significativamente le possibilità di successo. Nella pratica emergono sette fattori di successo:

→



**Chiarire le responsabilità:** un comitato direttivo congiunto composto dal cliente e dal provider garantisce trasparenza durante i primi sei-dodici mesi, riduce le incertezze e stabilisce le giuste priorità.

**Unire Service Levels e contratti:** diversi capitoli delle prestazioni e accordi sui Service Levels sono la regola. Devono essere armonizzati e, se necessario, rinegoziati con il partner FM, in modo da disporre quanto prima di una nuova regolamentazione universalmente valida.

**Consolidare i processi e i sistemi:** un helpdesk, uno strumento di ticketing o una piattaforma comune per la garanzia della qualità sono vantaggi immediati visibili e dimostrano che le due culture crescono insieme.

**Considerare la gestione del cambiamento e della cultura:** le due culture del servizio sono diverse: unirle è un processo complesso. Valori comuni, comunicazione aperta e sensibilità aumentano le prospettive di successo.

**Mettere i collaboratori al centro:** eliminare rapidamente le duplicazioni, individuare e trattenerne le figure chiave e riunire le loro conoscenze in modo mirato. Questo è ciò che determina se l'integrazione funzionerà solo sulla carta o anche nella vita quotidiana.

**Osservare le particolarità locali:** i guadagni in termini di efficienza sono auspicabili, ma occorre tenere conto dei requisiti locali e del quadro normativo. Se le aziende riescono a conciliare questi aspetti, acquisiscono fiducia.

**Quick Wins e una chiara roadmap:** miglioramenti visibili in breve tempo e un piano vincolante per i prossimi 12-24 mesi sono convincenti, sempre tenendo presente l'obiettivo: la trasformazione di due organizzazioni in una nuova struttura orientata al futuro.

#### **Un elemento importante, non secondario**

Il settore del Facility Management non è una questione secondaria nelle fusioni, ma un elemento strategicamente decisivo per garantire un rapido avvio della nuova organizzazione. Quando le aziende armonizzano in modo coerente governance, processi e Service Levels, coinvolgono i collaboratori fin dall'inizio e integrano il partner FM come un partecipante orientato alle soluzioni, si crea un insieme funzionante che costituisce una solida base per il successo aziendale. ●



## «FM è parte dell'architettura di integrazione»

David Macherel, Managing Director Key Accounts di ISS Svizzera dal 2015, ha già seguito diverse integrazioni di organizzazioni di Facility Services nell'ambito di fusioni. In questa intervista, spiega quale ruolo può svolgere un partner FM in questo contesto e cosa conta davvero.

### **Secondo lei, qual è il compito più importante di un partner FM durante un'integrazione?**

Si tratta di creare stabilità in un ambiente che sta vivendo profondi cambiamenti. In qualità di partner esterno, apporto struttura, affidabilità e una certa neutralità, che è molto importante nella fase iniziale. Coordiniamo i processi, armonizziamo i servizi e garantiamo la continuità delle operazioni mentre tutto viene riorganizzato dietro le quinte.

### **Come si possono far convivere due diverse culture del servizio?**

Occorre ascoltare e capire cosa rende forti entrambe le parti. Spesso non si tratta di imporre un sistema sull'altro, ma di combinare in modo intelligente i punti di forza di entrambe le parti. Questo funziona solo se si coinvolgono i team sin dalle prime fasi, si attivano i dirigenti e si rendono visibili i successi. I piccoli passi tangibili sono più importanti dei grandi annunci.

### **Cosa distingue un'integrazione FM di successo da una mancata?**

La chiarezza. Quando i ruoli, le responsabilità e le aspettative non sono chiari, nasce l'incertezza, che ha un effetto paralizzante. I progetti di maggior successo che ho avuto l'onore di seguire avevano tutti una cosa in comune: una governance trasparente, un ambito di applicazione chiaramente definito e una collaborazione vera. Il FM non è quindi un elemento secondario, ma parte dell'architettura strategica di integrazione.

# La Workplace Experience nasce sul momento

TESTO  
IMMAGINI

Monika Mingot  
Lutharsan Sivalingarajah



Kirstine Rose Arfelt e Philipp Vogel condividono la passione per il loro lavoro.

Con il nuovo servizio «Workplace Experience», gli esperti ISS garantiscono che i collaboratori trovino un'atmosfera di lavoro stimolante presso la sede del cliente e possano concentrarsi sull'essenziale. Due Workplace Experience Manager mostrano perché le aziende dovrebbero affidarsi a questa soluzione lungimirante.

**Q**uando Philipp Vogel è entrato per la prima volta nell'edificio del suo cliente, una grande banca, ha pensato: «Wow, questo genere di cose esiste solo nei film!» Subito si è reso conto che in quel contesto non sarebbe stato solo un fornitore di servizi, ma un creatore di esperienze. «Sono rimasto colpito dalla diversità delle persone, dalle loro esigenze e dai servizi offerti nell'edificio: sale di preghiera e massaggi, offerte per il fitness, zone per il relax. Mi è stato subito chiaro che comprendere le diverse esigenze richiedeva una grande sensibilità.»

Philipp e la sua collega Kirstine Rose Arfelt sono i cosiddetti Workplace Experience Manager (WEM). Il loro compito è creare esperienze indimenticabili all'interno dell'ambiente di lavoro e promuovere attivamente l'impegno dei collaboratori. Per loro non esiste una giornata tipo di lavoro. Kirstine la descrive così: «La maggior parte del mio lavoro nasce sul momento attraverso l'osservazione, le conversazioni, le sfide spontanee. A volte si tratta di risolvere un problema tecnico, altre volte di introdurre nuovi processi oppure di perfezionare i servizi esistenti. Mi muovo costantemente tra pianificazione, comunicazione e attuazione.» Philipp è anche consapevole della complessità del suo lavoro: «Sei tu il punto di riferimento per tutto. È necessario saper stabilire bene le priorità e avere un atteggiamento orientato alla soluzione.»

### **Il ruolo che fa la differenza**

ISS Svizzera offre il servizio dei Workplace Experience Manager dall'agosto 2023. In quanto anello di congiunzione tra

Facility Services Manager, Key Account Manager e i diversi stakeholder, costituiscono il primo punto di contatto in caso di dubbi. Le aziende che scelgono questo servizio investono consapevolmente nella loro risorsa più importante: i loro collaboratori. Kirstine sa bene che la Workplace Experience non è frutto del caso: «Un posto di lavoro diventa un'esperienza quando le persone sentono che qualcuno si preoccupa per loro. Non si tratta solo di tecnologia che funziona o pulizia, ma anche dell'atmosfera, della comunicazione e dei piccoli gesti che dimostrano che pensiamo a loro.»

Nata in Danimarca, ha iniziato sei anni fa nel Global Management Trainee Programme presso il Gruppo ISS e lavora da quattro anni e mezzo presso ISS Svizzera. Ciò che la spinge in particolare è la libertà di implementare attivamente i cambiamenti sotto la propria responsabilità. «È importante ascoltare e leggere tra le righe e poi prendere l'iniziativa.» È così che ha scoperto la mancanza di servizi per le madri che allattano al seno, ad esempio. Ha allestito prontamente una stanza per l'allattamento protetta e silenziosa. Il feedback è stato travolgente.

Anche Philipp, che ha molti anni di esperienza come Retail Manager, ha un occhio di riguardo per l'ottimizzazione e conferma: «I collaboratori desiderano essere visti e compresi. Chi offre soluzioni rapide e rimane attento crea fiducia e promuove la fedeltà.» Lui stesso ha ampliato in modo significativo un programma di fitness esistente presso il suo cliente e ha riattivato una casetta per il barbecue che era rimasta inutilizzata per anni: azioni che sono state immediatamente notate.

→



## Kirstine Rose Arfelt (31)

**Formazione:** MSc Business Administration & Psychology, in ISS dal 2019

**Carattere:** ottimista, orientata alle soluzioni, empatica

**Luogo preferito:** il cortile interno, con vista sugli edifici che gestisce

**Stupore personale:** «Vedo ogni sfida come un'opportunità di miglioramento. I piccoli cambiamenti spesso hanno gli effetti maggiori.»



## Philipp Vogel (38)

**Carriera:** direttore nel settore del commercio al dettaglio, proprietario di un negozio per bambini, in ISS dall'agosto 2024, prima come Management Lead ROM, poi come Facility Services Manager e poco dopo come WEM

**Passione per il servizio:** «Rendere felici le persone è la mia passione, e lo è da oltre 20 anni.»

**Superpotere:** ricarica le energie con la moglie e i figli (3 e 7 anni).

**Esperienza speciale:** «L'incredibile solidarietà del mio team in situazioni critiche mi rende orgoglioso.»

### Superare le sfide insieme

I Workplace Experience Manager sono quindi interfacce importanti. Il loro ruolo è complesso: riescono a trovare un equilibrio tra le esigenze dei collaboratori e i requisiti economici dell'azienda. «Una delle sfide principali del mio ruolo è la mediazione», afferma Kirstine. «Spesso riceviamo richieste perfettamente comprensibili dal punto di vista dell'utente, ma non sempre in linea con gli obiettivi.» Philipp capisce cosa intende: «Dobbiamo rappresentare gli interessi del nostro datore di lavoro e quelli del nostro cliente. Cerchiamo di fare la cosa giusta e siamo sufficientemente resilienti da riconoscere gli errori e imparare da essi.» La forza del suo team lo sostiene in questa impresa: «Sono un grande sostenitore dei miei colleghi. La passione e l'attenzione al cliente sono veramente vissute qui.» Kirstine aggiunge: «Non pensiamo in compartimenti stagni, ma lavoriamo in modo trasversale. Questo crea un'atmosfera dinamica ed efficiente in cui le soluzioni nascono velocemente.»

### Dai piccoli gesti ai grandi momenti di stupore

Anche le piccole sorprese della vita quotidiana fanno parte della sua ricetta per il successo. Promozioni stagionali, un benvenuto dopo una lunga assenza o una semplice chiacchierata amichevole in corridoio: sono questi i momenti che fanno la differenza. «Spesso sono le piccole cose ad avere un grande effetto», conferma Kirstine. Investire nella Workplace Experience è però molto più di una semplice misura di comfort: contribuisce direttamente al raggiungimento degli obiettivi aziendali fondamentali. Kirstine spiega: «Aiutiamo i clienti a creare posti di lavoro in cui i collaboratori siano motivati, felici e produttivi». La combinazione di consulenza strategica, efficienza operativa e offerte esperienziali mirate aumenta la produttività. Se Kirstine e Philipp riusciranno a trovare una soluzione economicamente valida senza compromettere la qualità, saranno soddisfatti. La riorganizzazione del programma di pulizia è stata una di queste soluzioni. «Questi miglioramenti hanno spesso un impatto maggiore di una promozione una tantum, perché hanno un effetto duraturo e creano un vero valore aggiunto», spiega Kirstine.

### Un investimento nell'Employer Branding

Il futuro del mondo del lavoro è arrivato da tempo. Un posto di lavoro ben progettato non solo trattiene i migliori talenti e crea collaboratori soddisfatti, ma rafforza anche il marchio del datore di lavoro a lungo termine. Philipp lo riassume perfettamente: «Si tratta di creare un ambiente di lavoro sostenibile che combini perfettamente cultura, spazio e tecnologia, in cui i collaboratori sono compresi e si sentono apprezzati.» ●

**«La combinazione di consulenza strategica, efficienza operativa e offerte esperienziali mirate aumenta la produttività.»**

*Kirstine Rose Arfelt*  
Workplace Experience Manager



Nella nuova stanza per l'allattamento, Kirstine e Philipp parlano di quello che hanno realizzato.

LO SAPEVATE?

# Per un'infrastruttura elettrica all'avanguardia per il futuro

TESTO Stephan Fischer  
IMMAGINI ISS Svizzera



La continuità nell'approvvigionamento energetico, nelle telecomunicazioni e nella produzione elettrica rappresenta un pilastro fondamentale della nostra società. Sono richiesti know-how tecnico, pensiero concettuale e soluzioni economicamente valide. ISS offre tutto: siamo anche esperti di servizi elettrici.

«L

a nostra forza risiede in un approccio innovativo e strutturato: sviluppiamo soluzioni su misura, ascoltiamo attentamente le esigenze specifiche dei nostri clienti direttamente in loco e le integriamo in modo preciso nei progetti. Ma non ci occupiamo di progettazione o installazione elettrica tradizionale», spiega Martin Born, Responsabile Elettricità Gestione progetti di costruzione di ISS. Con il suo team composto da dieci persone, coordina la realizzazione di servizi in campo elettrico per i clienti ISS in tutta la Svizzera.



**«Con il nostro lavoro, diamo un contributo significativo alla sicurezza operativa dei sistemi di telecomunicazione. È questo che rende il nostro lavoro emozionante e significativo.»**

**Martin Born**  
Responsabile Elettricità Gestione progetti di costruzione,  
in ISS dal 2015

#### **Un programma di ampio impatto: Fit-Elektro**

Fit-Elektro è un programma che è stato sviluppato esclusivamente da ISS insieme a Swisscom ed è stato attuato dal 2019 (vedi riquadro). «Con la realizzazione di Fit-Elektro stiamo riportando gli impianti elettrici al passo con le ultime tecnologie. Copre le esigenze del cliente in termini di sicurezza personale, sicurezza operativa, protezione degli investimenti e responsabilità ecologica», afferma Daniel Bichsel, Responsabile del programma Fit-Elektro presso ISS. «Come rappresentanti del committente gestiamo un budget annuale per gli investimenti e stabiliamo le priorità dei progetti.»

#### **Standard con spazio di manovra come ricetta per il successo**

Il successo del programma Fit-Elektro si basa su un mix di approccio standardizzato e olistico che tiene conto delle condizioni specifiche del progetto. «Seguiamo uno standard chiaro nelle nostre analisi, ma prendiamo altrettanto sul serio le diverse esigenze in loco», spiega Daniel Bichsel. Questo dialogo alla pari costituisce parte del successo. Altri pezzi del puzzle sono la competenza e la continuità del team. «Uno scambio intenso porta sempre alle soluzioni

→



**«Con la realizzazione di Fit-Elektro stiamo riportando gli impianti elettrici al passo con le ultime tecnologie, contribuendo così a garantire la sicurezza personale e operativa.»**

**Daniel Bichsel**

Responsabile del programma Fit-Elektro, in ISS dal 2018

migliori. Fornendo un contributo essenziale nel campo di una fornitura elettrica tecnicamente perfetta e attuale, sosteniamo l'affidabilità operativa dei sistemi di telecomunicazione. È questo che rende il nostro lavoro emozionante e significativo», afferma Martin Born.

#### **Trasferibilità ad altre aziende**

L'esperienza maturata da ISS con Fit-Elektro potrebbe essere utile anche ad altre aziende che gestiscono un ampio patrimonio immobiliare. «Il nostro approccio standardizzato e olistico è l'ideale per le aziende che operano in tutto il paese con sedi multiple», afferma Martin Born. Sono possibili anche programmi simili nei settori dell'efficienza energetica, della sicurezza degli edifici o dell'infrastruttura digitale.

Con il programma Fit-Elektro, ISS dimostra come lo sviluppo basato sulla partnership, l'esperienza, l'attenzione al cliente e il pensiero strategico si uniscano per garantire edifici sicuri, sostenibili ed economici. ●

## Fatti e cifre

**2019**

avvio di Fit-Elektro

**> 900**

centrali telefoniche esistenti

**> 380**

distributori elettrici/scatole di collegamento per l'alimentazione elettrica mobile di emergenza sostituiti

**> 104**

analisi preparate

**> 85**

studi di fattibilità per programmi di terzi

**84**

progetti realizzati fino ad oggi

**23**

sistemi di alimentazione di emergenza dismessi/conversione in un concetto di alimentazione elettrica di emergenza mobile

**5**

responsabili di progetto  
Elettricità ISS

**3**

stazioni di trasformazione smantellate



Competenza tecnica, continuità nel team e fiducia reciproca sono fattori chiave del programma Fit-Elektro.

## Fit-Elektro: una storia di successo

Il programma Fit-Elektro ha l'obiettivo di rendere l'infrastruttura elettrica delle circa 900 centrali telefoniche di Swisscom gradualmente più sicura, efficiente e moderna. Molti degli edifici risalgono agli anni Settanta e Ottanta. Gli impianti elettrici esistenti non sono più al passo con le norme attuali e ciò comporta maggiori rischi per le persone e per le attività operative. ISS e Swisscom hanno sviluppato una procedura standardizzata per modernizzare questi impianti in modo mirato. La chiave è un approccio che considera tutti i fattori rilevanti, come i cambiamenti nell'utilizzo degli impianti, le intenzioni di vendita e l'eventuale dismissione dei sistemi di alimentazione di emergenza. Dopo un esame preliminare, i partner decidono insieme un'analisi approfondita. Ne risulta una base decisionale dettagliata con misure specifiche, costi e un calendario. Gli specialisti di ISS eseguono realizzazioni Fit-Elektro, da 15 a 20 centrali telefoniche ogni anno. Il programma consente di risparmiare sui costi, di ridurre le interfacce e di migliorare l'allocazione dei budget operativi e degli immobili. Allo stesso tempo, riduce i rischi e garantisce il rispetto di tutti i requisiti legali e operativi.



# Controllo ottimizzato grazie all'IoT: l'intelligenza al servizio dei vostri processi

TESTO Stephan Fischer  
IMMAGINE ISS Svizzera

Le innovazioni digitali trovano il loro vero significato solo quando generano un valore tangibile: miglioramento della qualità del servizio, aumento della soddisfazione degli utenti e maggiore efficienza per le aziende. Con l'app Smart Hospitality, ISS aumenta in modo misurabile il livello di servizio dei servizi digitalizzati per gli edifici.

**L**e esigenze dei luoghi di lavoro moderni sono in continua evoluzione; vengono richiesti concetti di spazio flessibili e servizi adattabili in modo dinamico. L'app Smart Hospitality è la risposta di ISS per affrontare al meglio questi requisiti; è la combinazione di tecnologia IoT, dati in tempo reale e processi automatizzati in un sistema integrato. Nella sede centrale di ISS a Zurigo, il nostro «Living Lab», testiamo l'app in fase d'uso e la sviluppiamo in collaborazione con i nostri clienti.

## Dal sensore all'ordine di servizio

L'app Smart Hospitality unisce tecnologia, qualità del servizio ed esigenze degli utenti. Il fulcro dell'applicazione è l'acquisizione di dati tramite sensori su porte, lame d'aria o dispositivi come estintori o defibrillatori. Quando viene raggiunto un valore di soglia definito, ad esempio 100 aperture di porte in un impianto sanitario, il sistema genera automaticamente un ordine di servizio, che viene trasmesso, insieme alla relativa posizione e alla descrizione del compito, direttamente ai dispositivi mobili dei collaboratori in loco, gli «Smart Stewards». L'elaborazione può avvenire immediatamente. Una volta completati, i servizi vengono documentati digitalmente nel sistema, unitamente a timbri e prove di prestazione. Il risultato è un processo di alta qualità, trasparente e standardizzato.

## Servizi personalizzabili

Oltre agli attivatori automatici, i servizi possono essere richiesti anche manualmente. Gli utenti possono avviare richieste di servizio direttamente dal proprio ambiente di lavoro tramite codici QR o Service Button. Vengono integrati nel processo e tengono conto di posizione, livello di servizio e priorità. Le aziende definiscono così i propri servizi personalizzabili, migliorando così la velocità di risposta, la qualità del servizio e la soddisfazione dei collaboratori.

### I vantaggi in breve

L'app Smart Hospitality offre vantaggi misurabili per gli utenti, il funzionamento e la gestione degli edifici:

- **Efficienza dei costi** grazie a servizi automatizzati e basati sulle esigenze
- **Trasparenza** su tutti i livelli, dall'ordine alla fatturazione
- **Scalabilità** per ambienti multi-sito senza ulteriori sforzi amministrativi
- **Centralità dell'utente** grazie alla configurazione individuale del servizio in base alla posizione geografica
- **Reattività in tempo reale** grazie alla raccolta continua di dati e all'individuazione immediata

### Nuovo standard per le prestazioni di servizio smart

L'app Smart Hospitality dimostra come la digitalizzazione possa essere utilizzata nella gestione degli edifici: come strumento funzionale per le prestazioni di servizi efficienti, trasparenti e, soprattutto, orientati all'utente. La combinazione tra la tecnologia dei sensori, un'app intuitiva e la possibilità di attivare manualmente gli ordini di servizio ottimizza la gestione degli edifici a lungo termine. Un ulteriore vantaggio: può essere adattata alle più svariate esigenze degli edifici, dai singoli uffici alle complesse strutture multi-sito. Ecco come immaginiamo il futuro della gestione degli edifici smart. ●



**«L'app è la risposta digitale di ISS alle esigenze dei moderni ambienti di lavoro. Unisce IoT, dati in tempo reale e processi automatizzati per creare una gestione intelligente degli ordini per aumentare in modo misurabile l'efficienza, la qualità del servizio e la soddisfazione degli utenti.»**

**Roger Gygli**

*Head Digital Transformation, in ISS dal 2017*



## ISS Svizzera nominata per il Digital Economy Award 2025

Nella categoria «Digital Excellence Commercial» siamo tra i quattro candidati del Digital Economy Award di quest'anno, il più importante premio per le innovazioni digitali in Svizzera. Insieme al nostro partner Akenza, abbiamo sviluppato una piattaforma supportata dall'IA che collega in modo intelligente i dati degli edifici provenienti da sensori, meteo e dati energetici e li rende utilizzabili in tempo reale tramite un chatbot. La cerimonia di premiazione avrà luogo il 13 novembre 2025 a Zurigo.

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



# Cosa crea un edificio per le persone

TESTO Janine Zimmermann  
IMMAGINI Ospedale cantonale di Baden, Cédric Zbinden

**Quando viene ristrutturato un ospedale, viene realizzato anche un nuovo sistema operativo. Quelle che sulla carta sembrano fasi di progetto, ovvero consegna, messa in servizio, stabilizzazione, sono un'impresa emotiva, impegnativa e spesso caotica nella vita di tutti i giorni.**

**I**l trasferimento nel nuovo edificio dell'ospedale cantonale di Baden (KSB) non ha solo cambiato i processi, ma ha anche stravolto le aspettative, le relazioni e le routine. Con il suo nuovo edificio ultramoderno, il KSB ha lasciato un segno nell'architettura e allo stesso tempo ha dato il via ad un cambiamento culturale, in cui l'uomo è al centro. E a lato ci sono i partner che non si limitano a fornire la loro prestazione, ma pensano e si assumono responsabilità.

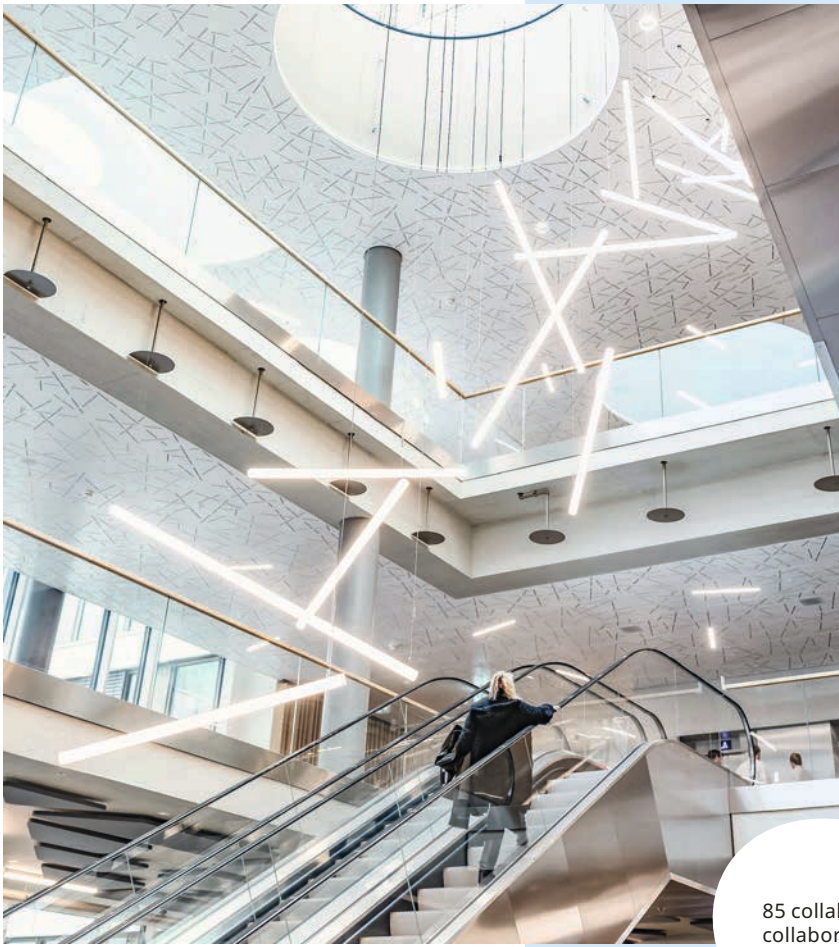
## **Nuova costruzione con effetto collaterale**

Oggi una visita in ospedale non consiste soltanto in un'esperienza medica, ma anche emotiva. La prima impressione all'ingresso, l'approccio comunicativo del reparto, l'atmosfera nella stanza del paziente: tutto ciò caratterizza la percezione della qualità.

Dalla messa in funzione del nuovo edificio molte cose sono cambiate. Non solo i percorsi e la tecnologia, ma anche la percezione: i pazienti hanno altre aspettative. I collaboratori sperimentano nuovi processi, requisiti diversi e maggiore visibilità.

«Le persone oggi possiedono valori di riferimento diversi», afferma Pascal Cotrotzo, CEO del KSB. «Confrontano il loro soggiorno da noi non solo con altri ospedali, ma con esperienze di prestazioni in campi totalmente differenti.» Il nuovo edificio tiene conto di questa evoluzione: stanze spaziose e luminose, materiali di alta qualità, architettura chiara, tutto orientato al comfort e all'atmosfera. Chiunque attraversi i nuovi corridoi sentirà immediatamente la differenza: non è stato solo costruito, ma è stato ripensato.





85 collaboratrici e collaboratori ISS lavorano nel nuovo edificio.





Architettura chiara, adattata alle esigenze attuali: cortile interno dell'ospedale cantonale di Baden

## Quando il servizio non è visibile, ma tangibile

Il fatto che questa affermazione si rifletta anche nella vita di tutti i giorni è merito anche del settore alberghiero, un settore che raramente è al centro dell'attenzione, ma che è fondamentale per l'esperienza che si vive. André Leimgruber è responsabile di questo reparto da oltre undici anni. «La nostra prestazione di servizi inizia con il primo contatto e non finisce con i pasti», dice. «Anche la pulizia, la cortesia del personale e la sensazione che tutto sia perfetto: è questo che fa la differenza.»

I requisiti sono particolarmente elevati per le nuove costruzioni: ogni piccolo difetto salta all'occhio. Una striscia sul pavimento, un distributore vuoto: ciò che era trascurato nel vecchio edificio, ora è immediatamente visibile nel nuovo, quindi viene immediatamente sistemato. Gli 85 collaboratori ISS presenti in loco condividono questa responsabilità quotidianamente.

## Dall'elenco delle prestazioni alla vera cooperazione

Il passaggio dal vecchio al nuovo edificio è stato un tour de force. Non solo per l'ospedale, ma anche per tutti i fornitori di servizi coinvolti. In qualità di partner per la pulizia, ISS è stata coinvolta fin dall'inizio.

La sfida: il trasferimento non è stato un taglio netto, ma un processo fluido. I sistemi non funzionavano ancora come previsto, è stato necessario ripensare i percorsi. Le frequenze di pulizia sono state esaminate e modificate insieme. «Non si trattava di ulteriori prestazioni, ma di collaborazione, flessibilità e scambio alla pari», afferma Leimgruber. «Il team di ISS è stato costantemente presente, attento e coinvolto nella riflessione, reagendo sempre in modo proattivo.»

## La partnership quando conta

Nella nuova costruzione la pianificazione ha incontrato la realtà. Ed è stato proprio in questo momento che si è capito quanto sia prezioso avere al proprio fianco un partner in grado di gestire queste situazioni, non solo con processi fissi.

ISS ha fornito un supporto per il trasloco a livello operativo e ha adeguato continuamente le prestazioni. Le camere venivano pulite più rapidamente o meno frequentemente, a seconda dell'utilizzo. Le risorse sono state aggiunte con breve preavviso. Il dialogo con le stazioni è stato diretto, veloce e senza complicazioni. «ISS ha capito che questa fase non riguardava l'adempimento del contratto, ma l'affidabilità», afferma Cotrotzo. «Questo ci ha tolto un enorme carico come squadra.»



André Leimgruber (Responsabile Settore alberghiero KSB, a sinistra) e Pascal Cotrotzo (CEO KSB) sono soddisfatti del trasferimento nella nuova sede.

**«Abbiamo avuto l'impressione di avere quattro date di trasloco che sono state rinviate. Tuttavia, ha funzionato molto bene con ISS.»**

*André Leimgruber*  
Responsabile Settore alberghiero KSB

**«Si percepisce un aumento di aspettative da parte dei pazienti e noi vogliamo che tutti si sentano ospiti.»**

*Pascal Cotrotzo*  
CEO KSB

## Cosa devono realizzare oggi le prestazioni di servizi moderne

Sono stati inoltre sviluppati insieme temi come la digitalizzazione e la sostenibilità. Oggi i ticket di pulizia vengono attivati digitalmente e il feedback viene fornito tramite dispositivi mobili. I materiali impiegati sono sempre ecologici e i processi sono il più efficienti possibile. I pazienti non vedono molto di tutto ciò, ma lo sentono. Allo stesso tempo, il fattore di successo più importante è rimasto: le collaboratrici e i collaboratori. La loro attenzione. Il loro intuito per ciò che è necessario. ●

# Verso un futuro energetico sostenibile

TESTO Irene M. Wrabel  
IMMAGINI Cédric Zbinden

**I progetti orientati alla sostenibilità stanno assumendo sempre più importanza. I clienti sono supportati nel raggiungimento dei loro percorsi di riduzione energetica e delle strategie NetZero. David Lunze, Responsabile Gestione progetti di costruzione di ISS, spiega l'offerta e la nostra visione per il futuro.**



**I** sistemi fotovoltaici sono diventati una componente centrale delle moderne strategie di sostenibilità. Sempre più aziende decidono di ridurre attivamente i propri CO<sub>2</sub> e, allo stesso tempo, di contribuire all'attuazione della strategia energetica svizzera. ISS Svizzera si è posizionata come fornitore integrale in questo settore, con servizi completi dalla prima analisi del potenziale fino al funzionamento e all'ottimizzazione dei sistemi.

«Oggi tante aziende hanno obiettivi ambiziosi per un approvvigionamento energetico sostenibile. Il fotovoltaico offre opportunità interessanti in questa direzione», spiega David Lunze, Responsabile Gestione progetti di costruzione di ISS. «I nostri clienti riconoscono che possono assumersi la responsabilità ecologica senza rinunciare alle loro ambizioni economiche. Spesso un sistema si ripaga da solo dopo pochi anni, sia dal punto di vista economico che energetico.»





## «I nostri clienti riconoscono che possono assumersi la responsabilità ecologica senza rinunciare alle loro ambizioni economiche.»

**Dr. David Lunze**

Responsabile Gestione progetti di costruzione,  
in ISS dal 2016

### Supporto completo durante il processo

ISS Svizzera non si occupa solo dell'installazione di sistemi fotovoltaici; i clienti vengono accompagnati durante tutto il processo. Il primo passo consiste in una valutazione approfondita del potenziale, che verifica l'idoneità dei tetti e la fattibilità economica di un progetto fotovoltaico che può essere valutata anche partendo da soglie molto basse. «L'analisi non si limita alle condizioni del tetto: vengono considerati anche aspetti quali la protezione dei monumenti e la statica», spiega l'esperto. A volte i tetti devono essere ristrutturati prima di poter essere dotati di sistemi fotovoltaici. «Sarebbe controproducente se, pochi anni dopo l'installazione di un sistema fotovoltaico, fosse richiesto un intervento esteso sul tetto.»

Una volta create le premesse, ISS si occupa della progettazione e della realizzazione del sistema. Ingegneri e architetti ISS di grande esperienza collaborano a stretto contatto con ingegneri solari specializzati, cioè esperti nei settori del fotovoltaico, dell'energia solare termica e delle pompe di calore. «Offriamo tutto da un'unica fonte, gestendo il progetto, il controllo qualità e la rappresentanza del committente. L'installazione vera e propria viene eseguita dalle nostre aziende partner qualificate.»

### La stretta partnership fa risparmiare tempo e denaro

Poiché ISS è già strettamente legata ai suoi clienti come partner di Facility Management, l'azienda conosce a fondo le loro esigenze e le strutture degli edifici. «Possiamo operare molto più rapidamente e con maggiore precisione rispetto ai fornitori di servizi esterni, che devono prima acquisire familiarità. Ciò fa risparmiare non solo tempo ai nostri clienti, ma anche denaro», sottolinea David Lunze. Vicinanza ed efficienza sono le parole chiave.

Ne è un esempio il progetto che ISS ha realizzato con successo per il suo cliente storico Swisscom. «Abbiamo installato un sistema fotovoltaico con una capacità di 281 kWp presso la sede di Binzring a Zurigo.» Oltre a produrre energia, tali sistemi evidenziano l'impegno sostenibile dell'azienda nei confronti di collaboratori e clienti. Jöri Engel, Head of Corporate Real Estate Management e CEO Swisscom Immobilien SA, si dichiara molto soddisfatto del progetto: «ISS ha tutto il necessario per giocare un ruolo di primo piano nel raggiungimento dei nostri obiettivi di sostenibilità nel settore degli edifici: entusiasmo per il tema della sostenibilità, creatività, competenza tecnica e forza di attuazione.»

### Impegno per un futuro efficiente

Il supporto di ISS non si esaurisce, tuttavia, con la messa in funzione di un sistema. Anche il monitoraggio a lungo termine della produzione del sistema per garantire un funzionamento ottimale rientra tra i compiti. «Confrontiamo la produzione effettiva con i valori previsti, integriamo i dati meteo reali provenienti dalle immagini satellitari e entriamo subito in azione in caso di scostamenti», spiega David Lunze. «Il nostro obiettivo è mantenere l'efficienza dei sistemi a un livello costantemente elevato, proteggendo così l'investimento del cliente a lungo termine.»

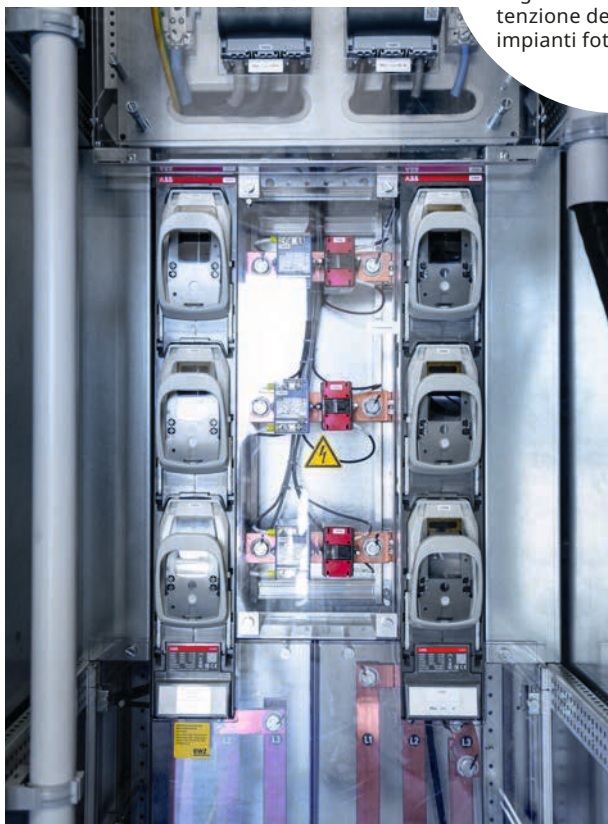
Un ulteriore punto a favore è la consulenza sui finanziamenti. ISS verifica se i clienti possono beneficiare di sovvenzioni cantonali o comunali e li assiste nel processo di richiesta. «Il panorama dei finanziamenti è complesso e varia notevolmente da regione a regione. È qui che possiamo offrire ai nostri clienti un supporto concreto.»

ISS Svizzera considera il fotovoltaico un'importante area di crescita e intende espandere ulteriormente le proprie capacità, soprattutto nel settore della gestione energetica sostenibile. «Il nostro obiettivo a lungo termine è essere considerati come un partner centrale per i portafogli di edifici sostenibili», sottolinea David Lunze. «I sistemi fotovoltaici hanno un ruolo cruciale in questo caso.» ●

«Il nostro obiettivo è mantenere l'efficienza dei sistemi a un livello costantemente elevato, proteggendo così l'investimento del cliente a lungo termine.»

*Dr. David Lunze*  
Responsabile Gestione progetti di costruzione presso ISS

ISS accompagna i clienti durante l'intero processo di gestione e manutenzione degli impianti fotovoltaici.



# La nostra cultura della stima

TESTO Stephan Fischer  
IMMAGINI ISS Svizzera



14.200 collaboratori e il loro impegno quotidiano nei confronti dei clienti sono alla base del successo di ISS. Con oltre 400 premi assegnati ogni anno, riconosciamo il loro impegno straordinario. Questo spirito di squadra ci ha consentito di ottenere il massimo riconoscimento del Gruppo ISS nel 2025: il World Champion Award.

**L**a qualità dei nostri servizi dipende dalle persone che li forniscono. 14.200 collaboratrici e collaboratori di 130 nazioni rendono tangibile la nostra promessa di prestazioni ai clienti. Sono le persone a creare la differenza, perché il successo economico sostenibile non è né il frutto di una fortuna né un risultato automatico. È espressione della nostra cultura aziendale.

## Apprezzamento per prestazioni eccezionali

A maggio, circa 400 dirigenti delle organizzazioni dei 32 Paesi si sono riuniti a Oslo in occasione della Global Leadership Conference (GLC) per riconoscere i risultati eccezionali ottenuti dai 320.000 collaboratori in tutto il mondo. Questi «Inspire Awards» vengono assegnati ogni anno ai team e alle organizzazioni nazionali che hanno ottenuto risultati eccezionali nei campi Sustainability, People, Finance e Growth.

I due premi più prestigiosi sono il World Champion Award per la migliore organizzazione nazionale e il Global Apple Award per il collaboratore con l'innovazione più straordinaria. In entrambi i casi, le possibilità di un trionfo svizzero erano buone.

## Un vincitore per noi, anche senza trofeo

La presentazione del Global Apple Award è stata il primo momento emozionante dal punto di vista svizzero: Joël Bréa, polimeccanico di Losanna, è stato uno dei sei nominati. Grazie alla sua competenza, al suo pensiero imprenditoriale e alla sua creatività, è stato indicato per la massima onorificenza.

L'innovazione di Joël dimostra ciò che ISS Svizzera rappresenta: comprensione tecnica, azione imprenditoriale e capacità di anticipare le esigenze dei clienti, sviluppando soluzioni mirate. A Joël è sfuggita, purtroppo, la grande vittoria a Oslo. Tuttavia, per noi l'affermato polimeccanico resta un vincitore: la sua vicenda testimonia quanto si possa realizzare attraverso l'iniziativa e il senso di responsabilità.

## Il lavoro di squadra come fattore di successo

Persone come Joël forniscono idee e creano soluzioni innovative. Un'implementazione di successo richiede, tuttavia,



I nostri collaboratori caratterizzano la nostra cultura aziendale. I numeri parlano da soli:

**14.200**  
collaboratori provenienti  
da 130 nazioni

**> 200**  
programmi di formazione e  
perfezionamento

**> 400**  
riconoscimenti interni

**63%**  
di tasso di assunzione interna  
per le posizioni quadro

ancora di più: dirigenti lungimiranti e team forti. Team che mettono il cuore e la mente nel loro lavoro, si impegnano per i clienti in loco, si stimolano reciprocamente e celebrano insieme i successi.

Ogni anno, in tutta la Svizzera, riconosciamo circa 100 team che si sono distinti per le loro eccellenti prestazioni nel lavoro quotidiano. Due squadre di tecnici e addetti alle pulizie della Svizzera romanda li rappresentano tutti (foto). Con il loro straordinario impegno hanno saputo distinguersi agli occhi del cliente durante un evento di grande rilievo. Tutti questi straordinari risultati individuali e di team hanno reso possibile la nomina di ISS Svizzera 2025 a World Champion del Gruppo ISS.

### Riconoscimento per l'intero team ISS

Il titolo di campione del mondo rappresenta il riconoscimento del lavoro di squadra di ISS Svizzera, della capacità di sostenersi a vicenda e dell'impegno comune verso i clienti. Dopo una pausa di sette anni, André Nauer, CEO di ISS Svizzera, ha potuto finalmente sollevare di nuovo l'ambito trofeo. È stato un momento emozionante: «Questo premio simboleggia le nostre solide relazioni con i clienti, il nostro successo sul mercato, lo sviluppo mirato delle nostre collaboratrici e dei nostri collaboratori e il nostro posizionamento come partner affidabile.» Ha dedicato un ringraziamento speciale al suo team: «Questo trofeo è merito vostro. È il risultato del vostro impegno, del vostro spirito di squadra e della vostra passione. Grazie per dimostrare ogni giorno ciò che è possibile!» ●



**«Le macchine e i processi mi hanno sempre affascinato. Ma ciò che mi motiva davvero è aiutare le persone e vedere come il loro lavoro sia facilitato da qualcosa che ho creato.»**

*Joël Bréa  
Polimeccanico, in ISS dal 2022*



Scoprite di più  
sull'innovazione di Joël.



La formazione salva la vita

## Premiato il trio di salvatori di vite umane

La sicurezza sul posto di lavoro viene scritta a caratteri cubitali in ISS. Lo stesso vale per consentire ai nostri collaboratori di reagire correttamente in caso di emergenza. Una formazione regolare sul primo soccorso e un'azione coraggiosa nel momento cruciale possono salvare la vita. Come questa primavera a Zufikon, quando tre collaboratori di ISS stavano facendo giardinaggio e hanno trovato una donna immobile a terra. Hanno immediatamente messo la donna in posizione di recupero, allertato l'ambulanza e messo in pratica le competenze di primo soccorso che avevano ripassato il giorno prima. Il team dell'ambulanza ha espressamente lodato gli sforzi dei nostri tre collaboratori. Per questo è stato loro conferito con merito il premio ISS come «Salvatore di vite umane».

Il successo di ISS Tork PaperCircle

## Il primo servizio di riciclaggio al mondo per asciugamani di carta in 35 edifici

Ogni innovazione di successo inizia in piccolo prima di diventare qualcosa di più grande. Con il sistema «Tork PaperCircle» utilizzato da ISS, gli asciugamani di carta usati vengono raccolti e trasformati in nuovi prodotti di carta igienica, riducendo la quantità di rifiuti negli uffici fino al 20%. Inoltre, la produzione richiede meno legno e riduce il consumo di energia e acqua. Questo servizio sostenibile di ISS è già stato implementato in 35 edifici presso nove clienti. In un anno sono state riciclate 32 tonnellate di asciugamani di carta, dando un contributo significativo all'economia circolare. Ciò ha permesso di ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> di 35 tonnellate, pari alle emissioni di un'auto che fa otto volte il giro del mondo. E la cosa migliore è che il viaggio è appena iniziato.

Per saperne di più:



Test di successo ad altezze elevate

## Pulizia delle facciate con i droni

**La pulizia manuale delle facciate in vetro a 50 metri di altezza non è priva di pericoli. La nostra soluzione innovativa è l'impiego dei droni. I primi test sul campo sono stati molto promettenti: il tempo di preparazione con il drone è solo la metà rispetto alla classica pulizia delle finestre con telescopio, piattaforma di lavoro o cestello. Anche l'assemblaggio e la realizzazione sono notevolmente più rapidi ed efficienti. Un tubo flessibile lungo fino a 60 metri consente di raggiungere lunghe distanze, l'ideale per edifici dalla forma particolare o con accesso limitato. Inoltre, aumentiamo anche la sicurezza sul lavoro del personale addetto alle pulizie. La nostra conclusione è che la pulizia delle facciate con i droni non è solo un'entusiasmante tecnologia del futuro, ma ora fa anche parte della nostra offerta di servizi.**



Sostenibilità:  
ISS Svizzera di nuovo al top

## Medaglia d'oro nella classifica di sostenibilità EcoVadis

EcoVadis, una delle principali piattaforme indipendenti per la valutazione della sostenibilità, valuta le aziende in materia di ambiente, lavoro e diritti umani, etica e acquisti sostenibili. Siamo lieti di aver ricevuto la medaglia d'oro EcoVadis nel 2025 per la nostra gestione avanzata della sostenibilità. Con 81 punti su 100, nel 2025 siamo tra il 5% delle migliori aziende valutate a livello mondiale e abbiamo registrato un ulteriore miglioramento rispetto all'anno precedente. Questo riconoscimento ci motiva e sottolinea la nostra ambizione di continuare a supportare i nostri clienti come partner forte e affidabile per la sostenibilità.



Esami finali di apprendistato

# Tasso di successo del 100%, straordinaria eccellenza!

Quest'estate, 27 apprendisti di ISS hanno sostenuto gli esami finali di apprendistato, e tutti li hanno superati. La migliore ha ottenuto un voto di 5,2. Particolarmente degno di nota è il fatto che è già il sesto anno consecutivo in cui possiamo festeggiare un tasso di successo del 100% dei nostri diplomati AFC. Questo impressionante risultato è anche merito della stretta collaborazione tra formazione professionale, collaboratori e responsabili per gli apprendisti. Accompagniamo i nostri giovani collaboratori dall'inizio, individualmente e con grande passione, fino al completamento del loro apprendistato, e spesso anche oltre: circa la metà prosegue il proprio percorso presso ISS. Congratulazioni a tutti per il risultato, siete stati eccellenti!

5,2



TESTO Esther Lötscher  
IMMAGINI Cédric Zbinden

# Ottimizzazione dei processi con passione



In ogni azienda vi sono attività amministrative. Rebecca Atoline, Business Analyst per Robotic Process Automation (RPA) presso ISS, fa in modo che tali compiti vengano svolti da assistenti digitali, consentendo ai collaboratori di dedicare più tempo ad attività più significative.

**Q**uando Rebecca Atoline è in mensa, non fa necessariamente una pausa. Sfrutta l'occasione per parlare con i collaboratori, fornire informazioni sull'automazione e costruire un rapporto di fiducia. Dall'aprile 2022 è responsabile dell'automazione dei processi robotizzati presso ISS. La sua missione è rendere i processi più efficienti, ridurre gli errori e sgravare i collaboratori. «Non tutti vedono subito l'automazione come un'opportunità», afferma l'esperto. Attraverso la sua comunicazione aperta, dimostra che la tecnologia è al servizio delle persone. «I nostri bot svolgono compiti monotoni 24 ore su 24. In questo modo si accelerano i tempi di risposta, si diminuisce il tasso errore e si libera spazio per attività più impegnative, a beneficio di clienti e collaboratori.»



### Più tempo per i clienti invece che per la pianificazione

Rebecca Atoline individua sistematicamente i processi idonei all'automazione, con il supporto del team IT. «I processi con grande volume, regole nette e poche eccezioni sono l'ideale», sottolinea. Un esempio è la pianificazione mensile dell'impiego dei collaboratori ISS all'aeroporto di Ginevra. Ciò che prima richiedeva due settimane di lavoro a una collaboratrice, ora viene svolto da un bot in circa due ore. «Per la collaboratrice, la pianificazione richiedeva tempo e fatica. Ora dispone di risorse per attività più stimolanti, come la consulenza ai clienti», dice Rebecca Atoline.

L'automazione porta anche un notevole sollievo nel settore delle risorse umane. In base alla registrazione del tempo, un bot compila circa 1.000 formulari di guadagno intermedio ogni mese, che devono essere inviati agli uffici regionali di collocamento entro due giorni dal pagamento dello stipendio. «Il bot impiega circa 18 ore per fare questo e fa risparmiare al reparto risorse umane molto tempo e nervi», spiega Rebecca Atoline. I robot software svolgono un buon lavoro anche con dati sensibili, come i certificati medici. La discrezione è mantenuta grazie all'elaborazione automatizzata, con un tasso di errore pari a zero, grazie a linee guida rigorose e allo sviluppo interno personalizzato.

### Il bot non è sempre la soluzione giusta

Nel suo lavoro quotidiano, Rebecca Atoline è costantemente alla ricerca di ulteriori potenziali di automazione. L'impulso viene dalle discussioni con i titolari dei processi, dalle riunioni o dai workshop. «Faccio molte domande finché non capisco davvero il problema», spiega. Se serve, torna alle fonti per ricostruire la soluzione passo dopo passo. «È un po' come cucinare: solo se tutti gli ingredienti vengono uniti al momento giusto, nella giusta quantità e lavorati correttamente, il piatto riesce bene.»

Per quanto riguarda l'automazione, ISS punta sui propri sviluppi interni. Rebecca Atoline e i suoi colleghi utilizzano uno strumento di valutazione per verificare se un processo offre un potenziale sufficiente per l'automazione robotica. A seconda dei casi, si affida anche a metodi più snelli, come le soluzioni low-code o le funzioni di automazione Microsoft. Accompagna ogni progetto bot, dall'idea al lancio solitamente in circa tre mesi. Rebecca Atoline controlla quindi il funzionamento continuo dei circa 40 assistenti digitali attuali. «Ogni mattina controllo innanzitutto le prestazioni dei bot svolte durante la notte. Se sussiste un problema, dobbiamo talvolta reagire rapidamente», spiega. Anche la regolare raccolta di feedback è un compito importante per migliorare continuamente le soluzioni di automazione.



**«La Robotic Process Automation è per noi un settore strategico importante. Miglioriamo l'efficienza e la qualità presso i nostri clienti alleggerendo il carico di lavoro dei collaboratori e lasciando loro più tempo da dedicare alle loro mansioni principali.»**

**Rolf Fehr**

Responsabile IT, in ISS dal 2013

### Scoprire la passione per l'automazione

Rebecca Atoline è affascinata dal potenziale nascosto nelle routine quotidiane e da quanto l'automazione possa alleggerire la vita delle persone. Quando i clienti interni ed esterni vedono il valore aggiunto del suo lavoro, ne è particolarmente felice. «Di recente un cliente ha detto dopo il lancio di un bot che non avrebbe mai pensato che l'automazione fosse così semplice e offrisse così tanti vantaggi», racconta Rebecca Atoline.

Lei, laureata in legge, ha scoperto la sua passione per i processi strutturati circa 20 anni fa: ha sviluppato i primi moduli digitali per un'autorità al fine di migliorare il flusso di dati, e successivamente anche un Government Information System. Ha imparato da sola le competenze informatiche necessarie. «La mia formazione giuridica mi ha insegnato a pensare in modo analitico e a lavorare in modo strutturato, due elementi fondamentali nell'informatica.» In Svizzera, ha integrato la sua laurea in legge con una laurea in economia ed è diventata un'esperta di digitalizzazione e processi aziendali. Quello che era iniziato come un backup professionale si è trasformato in una vocazione: ottimizzazione dei processi con un sistema, e con tanta passione. ●



**«Le migliori soluzioni emergono dal dialogo, comprendendo a fondo i processi e le reali esigenze degli utenti.»**

**Rebecca Atoline**

*Business Analyst per Robotic Process Automation, in ISS dal 2022*

## **Automazione come fattore di successo**

In qualità di fornitore leader di Facility Management, ISS non intende solo gestire gli edifici, ma anche i processi, in modo intelligente. L'azienda considera l'automazione una leva chiave per migliorare efficienza, qualità e soddisfazione dei clienti. Attualmente sono in uso circa 40 bot, che svolgono attività come l'elaborazione delle fatture, la verifica dei contratti e la manutenzione dei dati anagrafici. Rebecca Atoline è responsabile di Robotic Process Automation. È supportata, in casi di necessità, da circa 45 specialisti IT interni e oltre 50 esterni. Solo negli ultimi 12 mesi sono stati implementati con successo 15 progetti di automazione.

# Anche sul nostro blog pubblichiamo informazioni affi- dabili. Continuate a leggere:



[issnews.ch](https://www.issnews.ch)

