

ISS LEISTUNGSKENNZAHLEN

ISS verwendet Kennzahlen, um die Effektivität und die Qualität unserer Leistungen zu bewerten und sicherzustellen, dass Sie optimal von unserer Partnerschaft profitieren. Dazu gehören die Bewertung der Fluktuationsraten und des Engagements der Mitarbeiter sowie die Messung der Kundenerfahrung bzw. Kundenzufriedenheit und der Service-Effizienz. Darüber hinaus finden Sie hier einige Beispiele von Kennzahlen:

- *Service-Qualität (objektive Messungen)*
- *Nachhaltigkeit und Umweltverträglichkeit (Wasser / Chemie)*
- *Höhe der zusätzlichen Arbeitsstunden pro Standort*
- *Einhaltung von Cleaning Excellence in der Reinigung*

Mehr Informationen darüber, was wir für Sie tun können, unter

www.at.issworld.com/cleaning

ISS Facility Services GmbH
Brünner Straße 85
A-1210 Wien
Tel: +43 (0)5 7400
www.issworld.at



Reinigung The ISS Way

THE POWER OF THE HUMAN TOUCH





„Ich mache nicht einfach nur sauber, ich bringe Räume zum Strahlen“

EMILIA SKOCZYLAS
Reinigungskraft, ISS Österreich

WIR WERDEN DIE WELTWEIT BESTE SERVICE ORGANISATION

Für ISS heißt das, dass wir uns Ihres Geschäftes annehmen, als sei es unser eigenes. Aus diesem Grund verbessern wir ständig die Serviceleistungen, mit denen wir Ihre Unternehmensziele unterstützen, indem wir die Eigenverantwortung unserer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stärken.

Wenn wir eine neue Geschäftsbeziehung eingehen, legen wir großen Wert darauf, Ihre Arbeitsabläufe zu verstehen und uns danach auszurichten – und erst dann bekommen unsere Mitarbeiter die Ausbildung und Unterstützung, die sie benötigen, um in Ihrem Unternehmen tagtäglich etwas zu bewegen. Denn schließlich wollen wir, dass sich unsere Mitarbeiter um Ihre Mitarbeiter, Ihre Kunden und Ihre Einrichtungen kümmern, damit Sie sich auf das konzentrieren können, was Sie am besten können.

In dieser Broschüre erfahren Sie, wie wir Sie mit Reinigungsdienstleistungen unterstützen können und dass es sich nicht nur um Geräte, Arbeitstechniken und -prozesse handelt: In erster Linie stärken wir unsere Mitarbeiter in ihrer Eigenständigkeit.

Serviceleistungen, die die Ziele unserer Kunden unterstützen, indem wir unsere Mitarbeiter in ihrer Eigenständigkeit stärken

Die ISS Value Proposition

Reinigungsleistungen mit „The Power of the Human Touch“

Was uns bei ISS auszeichnet, ist die Fähigkeit unsere Dienstleistungen mit unseren eigenen Mitarbeitern zu erbringen. Das ermöglicht uns, unsere Erfahrungen und Best-Practice-Methoden aus der ganzen Welt zu teilen, unsere Dienstleistungen zu integrieren und unsere Mitarbeiter zu befähigen, Erwartungen zu übertreffen – Tag für Tag.

EFFEKTIVE ARBEITSMETHODEN

Sie müssen kein großes Unternehmen führen, um die Dienstleistungen von ISS in Anspruch zu nehmen. Wir betreuen jede Art von Unternehmen von regional bis global. Egal ob Sie eine einzelne Dienstleistung oder eine integrierte Lösung suchen, unsere effizienten Arbeitsmethoden liefern gleichbleibende Ergebnisse in hoher Qualität. Dank unseres flexiblen Betriebsmodells können Sie jederzeit entscheiden, ob Sie Ihren Serviceumfang erweitern oder einschränken, je nach den Bedürfnissen Ihres sich entwickelnden Unternehmens.

ERFAHRENE SPEZIALISTEN

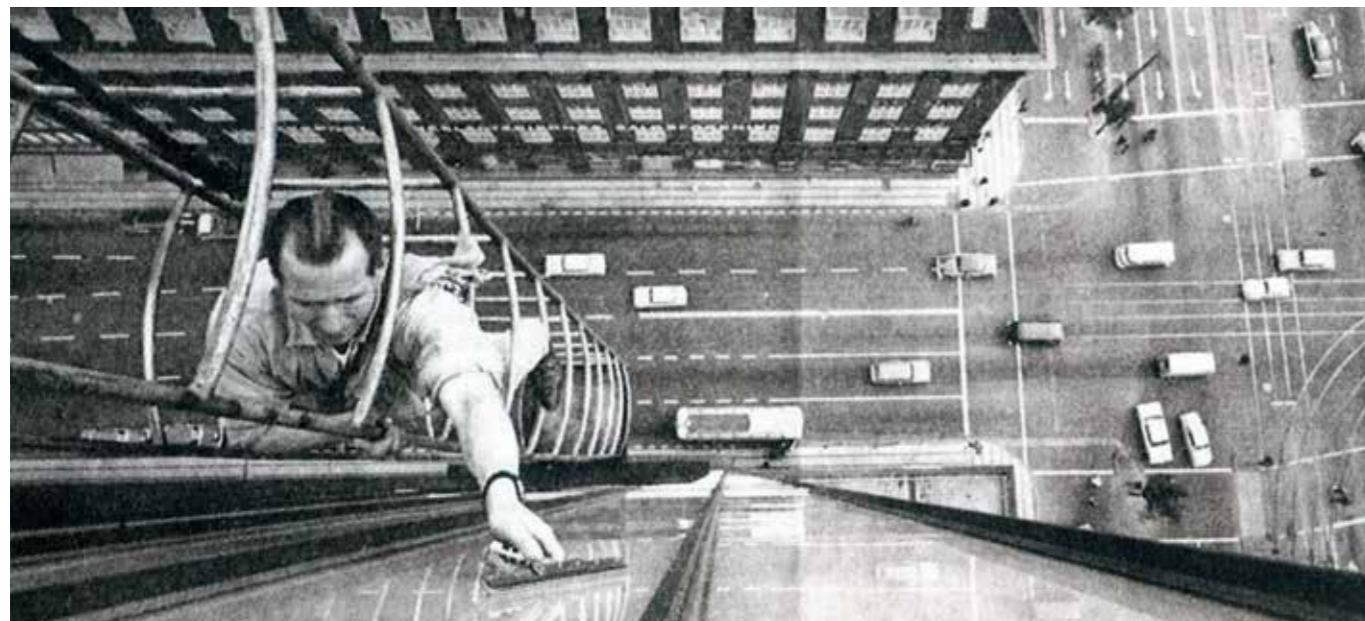
Wir unterstützen unsere Kunden mit jahrelanger Erfahrung, sich auf ihr Kerngeschäft zu konzentrieren, indem wir uns auf die Bereiche außerhalb des Kerngeschäfts spezialisieren. Durch die Zufriedenstellung Ihrer Angestellten, Gäste, Besucher und Patienten – durch hervorragendes Service – unterstützen wir die Effektivität und Produktivität Ihres Unternehmens.

ERLEICHTERUNG UND EIN RUHIGES GEWISSEN

Indem Sie ISS Servicelösungen nahtlos integrieren, können Sie die Wirtschaftlichkeit Ihres Unternehmens optimieren. Außerdem verschaffen wir Ihnen und Ihrem Unternehmen die Gewissheit, dass alles durch einen einzigen Ansprechpartner geregelt wird. Darüber hinaus stellen wir sicher, dass alle Gesundheits-, Sicherheits- und Umweltbestimmungen eingehalten werden. Und wir garantieren, dass unsere Dienstleistungen allen örtlichen Arbeitsbestimmungen und relevanten Gesetzen entsprechen.

533.544 ISS Mitarbeiter

machen uns zum viertgrößten privaten Arbeitgeber der Welt. Pro 13.417 Personen auf der Welt gibt es einen ISS Mitarbeiter.



Seit dem Bauboom in den 1960-Jahren sind wir einen langen Weg geklettert – doch unser Engagement für die Bedürfnisse unserer Kunden bleibt so hoch wie damals.



Bejza Hamulic, ISS Reinigungskraft in Wien

Wir nutzen globale Erkenntnisse, um lokale Arbeitsabläufe zu verbessern

Ihre Bedürfnisse stehen stets im Zentrum unserer maßgeschneiderten Lösungen. Trotzdem bemühen wir uns laufend, neue Ideen zu entwickeln und unser Denken nach globalen Trends auszurichten. Das Wissen, das wir aus unserer Erfahrung mit anderen Kunden gewonnen haben, kann auch für Sie wertvoll sein. Wir präsentieren Ihnen hier einige weltweite Schlüssel-trends, die auf unsere gegenwärtigen Lösungen abfärben.

DAS DENKEN IN LEBENSZYKLEN VERLEIHT DER KOSTENREDUKTION EINE NEUE DIMENSION

Die Kosten herunterzufahren ist bei allen unseren Projekten ein Thema. Doch immer häufiger erkennen unsere Kunden, auf welche Weise unser Service die langfristigen, vom Lebenszyklus einer Immobilie oder Anlage abhängigen Kosten beeinflus-

sen kann. Das Wissen in diesem Bereich lassen wir in unsere Lösungen mit einfließen. Der Wert für Sie liegt in einer völlig neuen Sichtweise und der Möglichkeit, im Laufe der Zeit Kosten einzusparen.

EIN GANZHEITLICHER ZUGANG FÜR NACHHALTIGE STANDARDS

Nachhaltigkeit ist ein wesentlicher Faktor beim Reinigungsservice. Unser Ansatz ist ganzheitlich. Wir schauen auf die Details, von der Auswahl der Reinigungsmittel bis zur Effizienz der Mitarbeiter und der Transportplanung.

WIR DENKEN IN PROZESSEN

Wir bei ISS wissen genau, wie man Arbeitsabläufe gestaltet, die das Management Ihres Arbeitsplatzes optimieren. Was uns von anderen abhebt, ist unsere Fähigkeit, diese nahtlos in Ihre anderen

Arbeitsabläufe zu integrieren und so Ihr Unternehmen als Ganzes zu unterstützen. Die Integration unserer Servicelösungen ist eine unserer größten Stärken. Unser Wissen aus globalen Projekten garantiert Arbeitsabläufe, die die Produktivität Ihrer Tätigkeit maximieren.

RISIKOMINIMIERUNG FÜR IHR UNTERNEHMEN

Risikomanagement gehört zu den wesentlichen Bedürfnissen unserer Kunden. In fast allen größeren Geschäftsbeziehungen managen wir heute das Risiko für unsere Kunden – besonders im Hinblick auf Sicherheitsverträge. Dies reicht von Menschen- bis hin zu Vermögensschutz. Da wir seit vielen Jahren Lösungen für Risikomanagement entwickeln, können Sie sicher sein, dass wir die bestmögliche Lösung anbieten.



Das Konzept der Reinigungskompetenz

Das Konzept der Reinigungskompetenz beinhaltet vier Elemente:

1. Ein Kalkulationstool, das Ziele definiert und festlegt, wie die Leistung zur Zielerreichung zu messen ist.
2. Konzeptualisierte Methoden, basierend auf weltweiter Best-Practice, um Qualität, Planung, interne Effizienz und Workflows zu optimieren.
3. Professionelle Reinigungsmaterialien, sorgfältig ausgewählt zum Nutzen unserer Angestellten, der Umwelt und der Effizienz. Wir sind mit einem weltweiten Lieferanten eine enge Partnerschaft eingegangen, um Qualität und laufende Innovation der Ausrüstung, der Werkzeuge und der täglich eingesetzten Reinigungsprodukte zu erzielen.
4. Nachhaltige Qualität über einen langen Zeitraum ist einer der Aspekte, die ISS von ihren Mitbewerbern unterscheiden. Professionelle Reinigung für unsere Kunden bedeutet, die Arbeitsleistung gemäß dem Leistungsvertrag (SLA) und den Qualitätsstandards zu dokumentieren.

Ihnen das Erreichen Ihrer Ziele zu erleichtern ist unsere Kernkompetenz

ISS ist nun schon viele Jahre als führendes Reinigungsunternehmen bekannt. Und obwohl wir einen sehr langen Weg zurückgelegt haben, bis wir das vollwertige Facility-Services-Unternehmen von heute geworden sind, bleiben wir weiter ein Pionier im Bereich Reinigung. Wir können mit Stolz sagen, dass wir noch immer das weltweit größte Reinigungsunternehmen sind und als führender Entwickler von Reinigungskompetenz anerkannt werden.

Was uns auszeichnet, ist unsere ungebrochene Begeisterung für Reinigungskompetenz. Über all die Jahre haben wir Know-How und Abläufe entwickelt, um alle Aspekte dieses Bereiches fein aufeinander abzustimmen. Wir konzentrieren uns darüber hinaus auch auf die Ausbildung unserer Mitarbeiter, Reinigung optimal durchzuführen. Und nicht zuletzt setzen wir ständig neue Tools und Systeme ein, um Tag für Tag Spitzenleistungen zu erreichen.

EIN KOOPERATIVER ANSATZ

Wir arbeiten eng mit Ihnen zusammen, um genau zu verstehen, was notwendig ist, um maßgeschneiderte Reinigungskompetenz anbieten zu können. Daraufhin erstellen wir eine professionelle, transparente Reinigungslösung, die auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten ist.

Sie können mit ISS im Rahmen eines Single Services in der Reinigung zusammenarbeiten oder diese gemeinsam mit anderen Services wie Property, Support, Security oder Catering Services in Ihr Unternehmen integrieren. Sie können alle unsere Reinigungsservices in Anspruch nehmen, die hier aufgelistet sind, oder sich für eine maßgeschneiderte Lösung entscheiden, die noch genauer an Ihre Bedürfnisse angepasst ist.

Das Bedürfnis nach einer sauberen, ordentlichen und einladenden Umgebung ist der Schlüssel zu einem gesunden und attraktiven Arbeitsplatz. Wir bieten sowohl täglichen als auch periodischen

Reinigungsservice. Aber wir haben auch eine Auswahl an speziellen Reinigungsservices sowie industriespezifische Lösungen für Sie parat.

Reinigung auf ISS Art

Unsere Reinigungsservices umfassen Fußböden, Fenster und alles, was dazwischen liegt. Ein sauberer Betrieb wirkt immer einladend auf Ihre Kunden und ermutigt sie, weiterhin Geschäfte mit Ihnen abzuschließen. Außerdem stellt ein sauberer und hygienischer Betriebsablauf eine gesunde Umgebung sicher und verhindert die Verbreitung von Krankheiten. Die Motivation und die Inspiration Ihrer Mitarbeiter wird in einer sauberen Umgebung ebenfalls verbessert.



ISS Reinigungsgürtel



ISS Kalkulationstools



Anwendungstechnik und Workflows



Professionelle Reinigungsausrüstung



Nachhaltige Qualität

Ihr Unternehmen zu verstehen ist genauso wichtig wie das Wissen um die richtige Reinigung

Die Schlüsselanforderungen für die Reinigung spannen sich vom Wohlfühlen in Büros bis zu unternehmenskritischen Faktoren für die Industrie mit hohen Anforderungen an Reinigung und Hygiene. Aber egal welche Anforderungen Sie haben, ISS schickt ein Team vor Ort, das Sie unterstützt und Möglichkeiten für einen effektiveren Reinigungsprozess aufzeigen wird.

ALLES BEGINNT BEI IHREN BEDÜRFNISSEN

Ihre Bedürfnisse sind immer der Ausgangspunkt, wenn die Leistungen in unserem Vertrag definiert werden. Nachdem wir fast 80 Jahre in der Reinigungsbranche tätig sind, bringen wir reichlich Erfahrung mit an den Verhandlungstisch. Wir wissen, dass Ihre Bedürfnisse einzigartig sind, aber vermutlich haben wir irgendwo auf der Welt schon einmal etwas Ähnliches gemacht. All unsere Erfahrungen fließen in unser Lösungskonzept mit ein; eine weitere Möglichkeit für uns zu garantieren, dass wir Ihre Bedürfnisse in den Mittelpunkt all unserer Bemühungen stellen.

ADAPTIERBARE LÖSUNGEN MIT UNBEGRENZTER FLEXIBILITÄT

Wir wissen, dass sich Ihre Bedürfnisse mit der Zeit ändern: manchmal in längeren Abständen und manchmal mit dem Wechsel der Jahreszeiten. Daher richten wir unsere Lösungen immer auf Flexibilität und schnelle Reaktionsmöglichkeiten aus – so können Sie die Qualität unserer Services über die Zeit kontrollieren, ohne auf Beständigkeit verzichten zu müssen.

STÄNDIGE VERBESSERUNGEN UNSERER SERVICELEISTUNGEN UND IHRES UNTERNEHMENS

Je mehr und je enger wir zusammenarbeiten, desto besser können wir unsere Serviceleistungen für Sie gestalten. Ein Leistungsvertrag ist lediglich ein Ausgangspunkt – wir versprechen, dass wir unsere Serviceleistungen im Laufe der Zeit verbessern und Ihren Bedürfnissen immer weiter anpassen. Letztendlich wollen wir mit hervorragendem Reinigungsservice einen Beitrag zur Entwicklung Ihres Unternehmens leisten. Dieses Versprechen messen wir an kundenspezifischen Leistungskennzahlen, die die Qualität und Transparenz aller unserer Aktivitäten gewährleisten.

DIE MENSCHEN MACHEN DEN UNTERSCHIED

Es mag offensichtlich sein, aber kein Prozess oder System kann Sie verstehen – das können nur Menschen. Daher stellen wir immer erfahrene Manager zur Verfügung, die als Ihr persönlicher Ansprechpartner für Sie da sind – angefangen vom Beginn unserer Partnerschaft bis zum täglichen Ablauf Ihres Reinigungsservices.

„Wir bei Danish Crown sind keine Reinigungsexperten. Dennoch erkennen wir, wenn sie ordentlich gemacht wurde. Einen Dienstleister und Partner zu haben, der beständig unsere Reinigungslösung erneuert und weiterentwickelt, ist wesentlich für unsere Kosteneffizienz und Wettbewerbsfähigkeit.“

Per Laursen, Werksleiter, Danish Crown
Einer von Europas größten Fleischproduzenten

>267.000

Zahl der Angestellten im Reinigungsdienst



„Die Dinge sauber zu halten ist ein Teil des Heilungsprozesses.“

RICHARD ARAZA
Reinigungsfachkraft, ISS Dänemark



„Mein schönstes Accessoire zur Arbeitskleidung? Ein fröhlicher Gesichtsausdruck!“

GORDANA MARKOVIC
Reinigungskraft, ISS Österreich

Wir stärken unsere Mitarbeiter, damit Sie Ihr Unternehmen stärken können

Beim Reinigungsservice geht es letztendlich um Menschen. Wir bei ISS konzentrieren und darauf, unsere Mitarbeiter zu unterstützen und zu stärken, damit sie Ihre Erwartungen erfüllen und übertreffen können. Wir sind der Überzeugung, sich um Menschen zu kümmern bedeutet sich um das Geschäft zu kümmern.

FÜHREND IM PERSONALMANAGEMENT

Um erfolgreich zu sein, müssen wir die richtigen Mitarbeiter an Bord haben. Wir achten ständig darauf, unseren Mitarbeitern ein Gefühl von Sinn und persönlicher Verantwortung zu geben, weil wir wissen, dass Motivation für die tägliche Leistung von entscheidender Bedeutung ist. Wir wissen auch, dass eine persönliche Note einen großen Unterschied macht und guten Service zu einem großartigen perfektioniert. Wir nennen das „The Power of the Human Touch“.

Im Laufe der Jahre haben wir uns im Personalmanagement zu einem globalen Marktführer entwickelt, mit einem der modernsten Schulungs- und Ausbildungssysteme für Mitarbeiter. Die ISS University bildet Top-Level-Führungskräfte aus allen unseren operativen Gesellschaften aus. Dadurch stellen wir sicher, dass der besondere ISS Ansatz im Kundenservice auf der ganzen Welt auf Führungsebene angewendet wird. Die ISS Akademien bilden Spezialisten aus allen Serviceebenen in Arbeitsvorgängen und Verfahren aus, um Serviceleistungen beständig und effizient anzubieten.

Darüber hinaus wurden regionale Trainingsinstitute gegründet, um neue Fertigkeiten zu entwickeln und das Service Management zu inspirieren.

Darüber hinaus bilden „Train the Trainer“-Initiativen eine wichtige Grundlage für Höherqualifizierung und kontinuierliche Entwicklung. Das bedeutet, dass wir alles tun, damit Sie „The Power of the Human Touch“ erleben – die verknüpfte Kompetenz, die Sie durch eine Partnerschaft mit einem der weltweit führenden Personalmanagement-Unternehmen wie ISS erhalten. Unsere Vision ist es, die weltweit beste Service-Organisation zu werden. Deshalb haben wir für unsere Mitarbeiter ein Trainingsprogramm erstellt, damit die Erfahrungen unserer Kunden einem Service mit „Human Touch“ entsprechen.

SERVICE MIT „HUMAN TOUCH“

Da unsere Kunden bei der Arbeit sind, ist uns klar, dass großartiger Service bedeutet, zu wissen wann man sich zurücknehmen sollte und wann man sich einbringen muss. Service mit einem „Human Touch“ konzentriert sich auf fünf Kernbereiche, die unsere Mitarbeiter dabei unterstützen, Ihre Service-Erfahrung zu verbessern: *Signale verstehen, Kommunikation, Unterstützung, etwas Bewirken und es richtig machen.*

NOCH EINEN SCHRITT WEITER GEHEN

Unsere starken Führungsprinzipien schaffen ein Arbeitsumfeld, das aufmerksame und serviceorientierte Mitarbeiter hervorbringt, die sich als Teil Ihres Teams fühlen. Wir sind darauf eingestellt, für Sie noch einen Schritt weiter zu gehen, damit unsere Arbeit alle Zeichen von ISS und unseren hohen Qualitätsstandards trägt.

FEEDBACK TREIBT DIE INNOVATION VORAN

Die ISS Reinigungsteams lernen jeden Tag neue Dinge. Durch die Arbeit und durch die Interaktion mit Kunden, die neue Ideen zur Verbesserung einbringen, bringen unsere Teams jede Woche Feedback von unzähligen Projekten mit.

„ISS ist gleichbedeutend mit verantwortungsvollem und professionellem Service, der mit jeder Geste seine Liebe zum Detail zeigt.“

Antonio Chicón, Manager Kundendienst und externe Kommunikation, Alcampo S.A., Spanien

>3.020.809 h

Trainingszeiten für die vorderste Front im Reinigungsservice.

29.583.169.977

Gesamtfläche der bestehenden Reinigungsverträge in m². Weltweit. Jährlich. Inklusiv ISS Verträge.



ISS wurde von der IAOP zum weltweit besten Outsourcing-Dienstleister 2013 und 2014 gekürt.



„Meine tägliche Motivation ist ein höheres Maß an Qualität – bei Regen oder Sonnenschein.“

OUSSOULI NIAKATE
Reinigungsfachkraft, ISS Frankreich

Gleichbleibend hohe Qualität, um Ihnen das Leben zu erleichtern

Um eine gleichbleibend hohe Qualität in einem Betrieb wie ISS halten zu können, muss man sich auf Prozesse und Konzepte konzentrieren. Die unseren wurden seit über 100 Jahren entwickelt und verbessert, indem wir Erfahrungen aus allen Ecken der Welt mit einfließen lassen. Dies bedeutet, dass Sie mit uns stressfreien Reinigungsservice zu einem zuverlässig hohen Standard genießen können.

PROZESSOPTIMIERUNG IST UNSERE GRUNDLAGE

Jedes Projekt mit ISS beginnt mit einer Prüfung Ihrer Bedürfnisse. Wir sehen uns Ihre Räumlichkeiten sehr genau an. Jedes Zimmer wird sorgfältig geprüft und dann erstellen wir – basierend auf bewährten Praktiken – rund um die Ergebnisse dieser Prüfung den perfekten Reinigungsprozess. Prozessoptimierung ist die Grundlage unserer Dienstleistung; wir überprüfen ständig unsere Methoden und Systeme, um evidenzbasierte Lösungen anbieten zu können. Obwohl die Reinigungsprozesse wichtig sind, verbringen wir auch viel Zeit damit, das perfekte Management unserer gesamten Kundenbeziehung zu schaffen – vom Vertrag und der Rechnungslegung bis zu kontinuierlichen Verbesserungen und LEAN-Management.

ISS PROZESS-RAHMENBEDINGUNGEN

Die ISS Prozess-Rahmenbedingungen helfen uns, die gleiche Qualität und den gleichen Service zu liefern, unabhängig davon, in welchem Land wir tätig sind. Die Rahmenbedingungen beschreiben ISS Best-Practice-Methoden und -Verfahren und sind in einer Reihe von Prozesshandbüchern enthalten. Alle ISS Länder haben ihre eigenen formalisierten, dokumentierten und transparenten Verfahren, die nach diesen Rahmenbedingungen und den regionalen Gesetzgebungen ausgerichtet sind. Die ISS Prozess-Rahmenbedingungen enthalten:

- Bedarfsanalyse-Prozesse
- Lösungsentwicklungsprozesse
- Risikobewertungsprozesse
- Umstellungs- und

Mobilisierungsprozesse
- Betriebsprozesse

BESTÄNDIGKEIT IST DER SCHLÜSSEL FÜR EINEN EFFEKTIVEN SERVICE

Unser betrieblicher Prozessrahmen bietet Best-Practice-Management-Prozesse, um sicherzustellen, dass wir Ihre Erwartungen erfüllen und die vertragsgemäße Lieferung gleichbleibend hochwertig ist. Der Rahmen bietet auch neue Möglichkeiten, Risiken zu mindern, zu verwalten und sogar zu reduzieren. Darüber hinaus haben wir einen strukturierten Ansatz, was Dokumentation, Training und Umsetzung unserer Servicekonzepte betrifft.

WIR ENTWICKELN UND FÜHREN DIE SERVICEINNOVATION AN

Durch die Anwendung eines klaren

Prozesses ist es einfacher, auf Sie und Ihre Situation einzugehen. Sobald wir ein tieferes Verständnis haben, fördern, entwickeln und initiieren wir stets Serviceinnovationen und kontinuierliche Verbesserungen.

STRUKTURIERTER ANSATZ TRANSITION MANAGEMENT

Menschen reagieren empfindlich auf Veränderungen. Aus diesem Grund haben wir Rahmenbedingungen für einen Übergangsprozess geschaffen, die einen strukturierten Change-Management-Ansatz vorschlagen.

Sie bekommen von uns auch die Berichterstattung und eine klare Leitungs- und Kontrollstruktur.

GENIESSEN SIE DEN VORTEIL VON ÜBER 100 JAHREN INNOVATION



Manda Topic, Hausdame



Michael Novak, Hausstechniker
Marioara Grjic, Reinigungskraft



Boban Livahovic, Hausstechniker
Beza Hamulic, Reinigungskraft



Melody Eira D. Cabigon, Sterilgut Technikerin

Unsere Kunden schätzen uns aufgrund unseres engagierten Teams, das tagtäglich für hervorragende Reinigungsdienstleistungen sorgt – kombiniert mit der Antriebskraft einer globalen Organisation, die auf Erfahrungen aus aller Welt zurückgreifen kann. Heutzutage gibt es keine Herausforderungen mehr in einem Projekt, mit denen wir nicht schon einmal konfrontiert waren.

WELTWEITER FÜHRER IM SERVICE MANAGEMENT

Um unsere weltweiten Best-Practice-Methoden erfassen, zuordnen und teilen zu können, haben wir ein Netzwerk von Service Spezialisten innerhalb des Konzerns zur Verfügung. Sie können sicher sein, dass wir Ihnen als weltweit anerkannter Marktführer

im Bereich Service Management durch unsere Erfahrungen in anderen Bereichen innovative Lösungen anbieten können. Wir blicken immerhin auf eine über 100-jährige Tradition im Service Management zurück.

WIR HABEN EINE INNOVATIONSKULTUR

Das Konzept der Reinigungskompetenz ist zwar ein neues Modell, aber es wird ständig weiterentwickelt. Ein interessanter Bereich ist die Nachhaltigkeit. Abgesehen von der Verwendung umweltverträglicher Reinigungsmittel und Materialien schaffen wir ständig konkrete Innovationen, die zur Reduzierung des Energie- und Wasserverbrauchs am Standort unserer Kunden beitragen.

IHR NETZWERK VON SPEZIALISTEN

Heute haben wir ein weltweites Netzwerk von Experten in verschiedenen Bereichen, die jedes Problem, das in Ihrem Betrieb auftaucht, lösen können. Wie auch immer Ihre Frage lautet, wir haben einen Experten auf diesem Gebiet, auf den Sie für eine konstruktive Antwort zugreifen können.

WIR SORGEN DAFÜR, DASS SIE IMMER EINEN SCHRITT VORAUS SIND

Unsere internationale Infrastruktur ist darauf ausgerichtet, Best-Practice-Methoden schnell zu entwickeln und weiterzugeben. Das heißt, wir liefern Lösungen, die auf dem neuesten Stand der Dinge sind, damit Sie immer einen Schritt voraus sind.

VERSprochen – GEHALTEN! EIN BEISPIEL UNSERER ERFOLGREICHEN KUNDENORIENTIERUNG

Das Arbeitsmarktservice Österreich (AMS) ist langjähriger und zufriedener Kunde von ISS, nicht zuletzt weil wir die Anforderungen an unseren Kunden aus eigener Erfahrung kennen. Denn professionelles Auftreten, ausgeprägte Kundenorientierung, österreichweite Präsenz und Service auf höchster Qualität prägen das Geschäftsumfeld von ISS und AMS gleichermaßen.

Basierend auf dem aufgebauten Vertrauen und der laufenden Optimierung bestehender Kundenbeziehungen haben wir im Laufe der Jahre die Anzahl und den Umfang unserer Services beim AMS von Cleaning Services bis hin zu einem

IFS Vertrag ausgebaut. Heute erbringen wir österreichweit an 132 AMS Standorten neben der täglichen Unterhaltsreinigung zahlreiche Services aus nahezu allen unserer angebotenen Servicesäulen. Störungsmanagement, Objekt- und Brandschutz, Instandhaltung, Bereitschaftsdienst, Help Desk sowie Back Office, Alarm- und Notrufdienst und Abfallmanagement sind nur einige davon.

Wir sind sehr stolz auf die Zusammenarbeit mit einem der größten Unternehmen der staatlichen Verwaltung. Die hohen Anforderungen, mit denen wir in diesem Segment konfrontiert sind, motivieren uns weiterhin zur laufenden Verbesserung unserer Services.

„Durch meine Arbeit kann unser Kunde glänzen!“

SEMIHA YERLIKAYA
Reinigungskraft, ISS Österreich

„Unsere Partnerschaft mit ISS besteht seit nunmehr dreizehn Jahren. Die zuvorkommende Art der ISS Mitarbeiter, die sich verlässlich um all unsere Anliegen kümmern, zeigt uns Tag für Tag, dass wir die richtige Wahl getroffen haben. Und unsere Kunden und Mitarbeiter profitieren von den umfangreichen Services und schätzen das professionelle Auftreten von ISS“

Heinz Kriwetz, -stv. Leiter Abteilung Infrastrukturmanagement, Arbeitsmarktservice Österreich

Wir sind über 500.000 Menschen, die persönlich Dienstleistungen auf Weltklasse-Niveau erbringen

Ein wesentlicher Vorteil von ISS besteht darin, dass wir alle unsere Dienstleistungen mit unserem eigenen Personal erbringen. Das heißt, dass wir mehr Kontrolle über die Leistung haben und daher besser auf Ihre sich verändernden Bedürfnisse eingehen können. Unsere integrierten Facility Services Lösungen bedeuten auch, dass wir etliche Dienstleistungen bündeln und diese dann zum selben hohen Standard liefern können. Mit einer Gesamtlösung können wir auch die Vorteile von Synergien durch einen einzigen Lieferanten für mehrere Dienstleistungen wirksam nutzen.

SINGLE SERVICE ODER EINE MULTI SERVICE LÖSUNG – DIE ENTSCHEIDUNG LIEGT BEI IHNEN!

ISS umfasst sechs Servicebereiche: Cleaning, Security, Property, Catering und Support Services sowie IFS Management. Da wir alle unsere Dienstleistungen mit unseren eigenen Mitarbeitern erbringen, haben wir die komplette Kontrolle über die Lieferung, die Qualität und die Effektivität unserer Services.

Unsere Mitarbeiter werden nach höchsten Standards ausgebildet und gemanagt.

Unter weltweiten Anbietern sind die integrierten Facility Services Lösungen von ISS einzigartig. Es stellt für Sie eine Erleichterung dar zu wissen, dass Sie dieselbe Servicequalität erhalten, ganz unabhängig davon, wo unsere Arbeit zum Einsatz kommt. Sie wissen, wir halten alle Gesundheits- und Sicherheitsstandards sowie alle ISO-Normen ein. Sie können sicher sein, dass wir dieselben Leistungskennzahlen liefern, wo immer wir sind. Und wenn Sie möchten, können wir Ihnen zusätzlich zu Reinigung noch andere Services anbieten.

INTEGRATION MIT DEM ZIEL IHR LEBEN ZU ERLEICHTERN

Man könnte sagen, der Hauptzweck unserer Dienstleistungen besteht darin Ihnen das Leben zu erleichtern, damit Sie sich auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können. Wenn Sie sich für eine integrierte Lösung entscheiden, können Sie sicher sein, die Vorteile eines einzelnen Lieferanten zu genießen, der Ihr Geschäft kennt. Alle unsere Teams sind dafür ausgebildet, durch Zusammenarbeit die effektivste Lösung zu finden.

ERFAHRENE TRANSITION MANAGER SIND STANDARD

Unser erfahrenes und engagiertes Team von Transition Managern bietet in enger Zusammenarbeit mit Ihrem Unternehmen nahtlose, risikoarme Vertragsänderungen. Wir wissen, dass Risikomanagement ein wachsendes Bedürfnis unserer Kunden darstellt und stellen sicher, dass wir das Risiko auf Grundlage von Best-Practice-Prozessen übertragen.

„Es ist für den Kunden entscheidend, dass die vereinbarten Leistungen gut ausgeführt werden. Insgesamt ist es immer einfacher, wenn ein Lieferant für die ganze Dienstleistungsproduktion verantwortlich ist, als mit vielen Subunternehmen zu arbeiten. Wir sind mit dem von ISS ausgebildeten Fachpersonal und der Art, wie es seine Leistungen erbringt, sehr zufrieden.“

Kyösti Karhunen, CEO, Carlson Ltd, Finnland
Die größte Kaufhauskette in Finnland



“Während andere noch schlafen, sind wir für unsere Kunden längst hellwach!”

MARA KOMADINA
SILVIJA NIKOLIC
ISS Compact, Österreich



■ ISS WELTWEIT

Willkommen in einer Welt der Services

ISS ist in sechs Hauptdienstleistungsbereichen tätig. Natürlich können Sie sich entscheiden, in eine einzelne Service-Lösung zu investieren, die in jedem Bereich Ihre Bedürfnisse erfüllt. Aber der wahre Vorteil von ISS besteht darin, zahlreiche Dienstleistungen in eine für Sie maßgeschneiderte Lösung zu integrieren. Sogar für weltweit tätige

Kunden bieten wir den Vorteil eines einzigen Ansprechpartners und eines durchgängigen Konzepts. Dadurch können Sie Ihren Betrieb effektiver gestalten und auf die sich stets verändernden Bedürfnisse Ihrer Kunden ausrichten. Willkommen in unserer Welt der Services.

