

Unsere Mitarbeiter sind unser Kapital





**ISS Facility Services International:
Weiter auf Erfolgskurs – Konzernumsatz 2012 beträgt EUR 10,7 Mrd.**

ISS setzte den Erfolg von 2011 auch 2012 fort: Der weltweit tätige Profi im Gebäudemanagement konnte den Konzernumsatz gegenüber dem Vorjahr von EUR 10,5 Mrd. auf EUR 10,7 Mrd. verbessern. Das entspricht einer Gesamtumsatzsteigerung von 2,3 % und bestätigt die Stabilität des Business Modells sowie den strategischen Kurs der Gruppe.

Das Unternehmen beschäftigt derzeit mehr als 530.000 Mitarbeiter in 53 Ländern und bietet seinen Kunden maßgeschneiderte Lösungen mit der „Power of the Human Touch“ ...immer mit dem Ziel, dass sich der Kunde ganz und gar dem Wachstum seines Unternehmens widmen kann.

Global Player mit mehr als 100jähriger Erfolgsgeschichte

Der dänische ISS Konzern blickt auf eine mehr als 100-jährige Firmengeschichte zurück und ist heute der weltweit führende Anbieter von Facility Services, also von allen Dienstleistungen rund ums Gebäude. Dazu zählen Property Services, Support Services, Cleaning Services, Security Services und Catering Services.

The Power of the Human Touch

Was ISS so einzigartig und erfolgreich macht, ist ganz einfach erklärt: die Mitarbeiter. All jene Menschen in all den Ländern, in denen ISS aktiv ist. ISS ist voll von erstaunlichen Geschichten über geniale, einfühlsame und hart arbeitende Menschen, um Mehrwert für seine Kunden zu schaffen. Und zwar jeden Tag, überall auf der Welt. Durch technische Lösungen, aber am Ende durch Kompetenz, Konsequenz und Sorgfalt. Bei der „Power of the Human Touch“ geht es um die ISS-Mitarbeiter, die sich um die Bedürfnisse der Kunden kümmern, damit sich diese auf ihr Kerngeschäft konzentrieren können.

**ISS Facility Services Österreich:
Konzentration auf das Kerngeschäft IFS**

In Österreich wird ISS in Zukunft DER Facility Service Gesamtanbieter, indem Servicepakete in hoher Eigenleistungstiefe umgesetzt werden. Den Zusatznutzen spürt der Kunde durch niedrigere Kosten und/oder mehr Leistung zum selben Preis.

ISS ist in Österreich flächendeckend mit 14 Niederlassungen vertreten. Im abgelaufenen Geschäftsjahr hat das Unternehmen seine Strategie, sich verstärkt auf das ISS-Kerngeschäft – Integrierte Facility Services (IFS) – zu konzentrieren, konsequent verfolgt. Der Umsatz in Österreich lag 2012 bei EUR 198,4 Mio.



In Österreich zählt ISS zu den führenden Anbietern von IFS und stellt so die Lösung für die strategische FM-Entscheidung seiner Kunden dar. Durch die IFS-Philosophie wird eine neue Marke am Markt geschaffen – diese steht für ein neues Denken, beginnend beim Verkaufsprozess bis hin zur hoch professionellen Umsetzung eines Vertrages.

“Die 3 wichtigsten Aufgaben in meinem Job?
Zuhören, verstehen und handeln”

Klaus Fischbach, Integrierte Facility Services-Manager
bei Canon in Wien, Österreich

Mit seinem Team gibt Klaus Fischbach tagtäglich sein Bestes, um das Arbeitsumfeld seines Kunden so angenehm wie möglich zu gestalten. Er achtet auf jedes kleinste Detail und geht individuell auf jeden Wunsch ein. Das Lob und die Zufriedenheit seines Kunden sind dabei sein größter Ansporn. Und genau um diese Einstellung geht es bei ISS – eine halbe Million engagierter Menschen weltweit bieten Ihnen maßgeschneiderte Lösungen und die „Power of the Human Touch“ ... immer mit dem Ziel, dass Sie sich ganz und gar dem Wachstum Ihres Unternehmens widmen können.



INTEGRIERTE FACILITY SERVICES | CLEANING | SUPPORT | PROPERTY | CATERING | SECURITY | www.at.issworld.com/ifs



Integrierte Facility Services: Die Komplettlösung im Gebäude-Management

Eine neue Generation von Gebäudemanagement erobert den Markt. Und ISS Facility Services ist dabei der Trendsetter. Der Marktführer bietet seinen Kunden optimale Betreuung und größtmögliche Kostenvorteile durch eine vom Strategieberater Frost & Sullivan ausgezeichnete Komplettlösung: Das IFS-Modell.

Hinter dem „Drei-Buchstaben-Kürzel“ IFS versteckt sich geballtes Effizienzpotenzial. IFS ist kein „Produkt“, sondern eine Lieferstrategie. IFS (Integrierte Facility Services) ist mehr als eindimensionales Facility Management. IFS bietet DIE Chance, Betriebsmittel zu optimieren – also Prozesse zu verschlanken und gleichzeitig die Qualität und das Betreuungsniveau zu steigern. IFS ist Effizienz UND Mehrwert, getreu dem Motto „Weniger ist MEHR“.

IFS bedeutet Partnerschaft zwischen ISS und seinen Kunden. Der Kunde kann sich auf sein Kerngeschäft konzentrieren. Alle Dienstleistungen rund um das Gebäude übernimmt ISS als der *Gebäude***MANAGER** der Immobilie.

ISS Mitarbeiter und das Management verfügen über umfangreiche Fachkenntnisse sowie langjährige Erfahrungen und entwickeln bewährte Methoden und Techniken laufend weiter.

„Einer für alle, alle für einen“ – der IFS-Manager und sein Team sorgen für Effizienz und Mehrwert

Das wichtigste gleich vorweg: Jeder Kunde hat individuelle Bedürfnisse und benötigt eine maßgeschneiderte Kombination von Dienstleistungen, geliefert mit der „Power of the Human Touch“. Deshalb wird beim IFS-Modell das individuelle Dienstleistungspaket gemeinsam mit dem Kunden gleich zu Beginn geschnürt. Das Leistungsspektrum umfasst dabei alle Dienstleistungen rund ums Gebäude. ISS unterstützt den Kunden in den Bereichen:

- **Property Services:** Gebäudetechnik, Ventilation Services, Grünflächenbetreuung, Winterdienst, Industrieservice/ -reinigung, Luftanlagenwartung u.v.m.
- **Support Services:** Reception Service, Konferenzservice, Postverteilung, Back Office u.v.m.
- **Cleaning Services:** tägliche Unterhaltsreinigung, Fenster-/Bodengrundreinigung, Waschräume, Reinraumreinigung u. v. m.
- **Security Services:** Objektschutz, Portier- / Empfangsdienst, Brandschutz, Veranstaltungsdienst, Baustellenbewachung, Sicherheitsconsulting u.v.m.



- **Catering Services** (in Partnerschaft mit Gourmet Catering Service): Mitarbeiter- und Gästerestaurant, Konferenzbewirtung, Eventcatering, Bistro & Café u.v.m.

Ein Team – eine Lösung

Schritt zwei ist das Festlegen des ISS Teams, das das Dienstleistungspaket im Alltag abwickelt. Dabei kommen hauseigene ISS Mitarbeiter zum Einsatz, was viele Vorteile mit sich bringt. Durch die hohe Eigenleistungstiefe ist ISS in der Lage, Services in einer Paketlösung zu integrieren und synergetisch zu optimieren. Das reduziert den zeitlichen Aufwand der ISS-Mitarbeiter und damit die Kosten für die Kunden.



Hoher Anteil an Eigenleistung garantiert Synergieeffekte und Kostentoptimierung

Durch den hohen Anteil an Eigenleistungen verringert sich der Gesamtgewinnaufschlag deutlich. Der Kunde darf von Beginn an mit einer Kostensparnis im zweistelligen Prozentbereich bei erstmaliger Auslagerung rechnen. Zusätzlich profitiert er von langfristigen Kosteneffekten über den gesamten Lebenszyklus hinweg. Denn die Praxis zeigt: Synergieeffekte durch perfekte Abstimmung innerhalb des IFS Teams verlängern die Lebensdauer und steigern den Wert des Gebäudes.



Single Service Excellence dient als Basis für die Lieferstrategie IFS. Damit ist ISS – als eines der ganz wenigen global agierenden Unternehmen für Integrierte Facility Services – in der Lage, einen bedeutenden Wertschöpfungsbeitrag für den Kunden zu leisten.

Eine konstante Schnittstelle sorgt für reibungslose Kommunikation

Koordiniert werden alle Dienstleistungen durch einen ISS Ansprechpartner, ganz nach dem Prinzip „One face to the customer“, also durch eine konstante Schnittstelle, den IFS-Manager. Diese ist auch voll für die operative Umsetzung verantwortlich. Das erleichtert die Kommunikation und spart im Gegensatz zu einem typischen Facility Management-Vertrag viele Abstimmungsprozesse.



IFS-Modell von ISS am Markt erfolgreich

Die Entwicklung von einem Single Service Anbieter zu einem internationalen IFS (Integrierte Facility Services) Konzern war bei ISS oberste Maxime. Das spiegelt sich nicht nur in der Anpassung der Geschäftsmodelle wieder, sondern auch in der Art und Weise, wie sich ISS gegenüber Kunden und Wettbewerbern präsentiert.

2012 konnten namhafte Kunden gewonnen werden. Der größte Vertrag ist der mit Novartis, einem internationalen Anbieter von innovativen Lösungskonzepten im Gesundheitsbereich. Seit Jänner 2013 erbringt ISS Facility



Services an 21 Produktionsstandorten und in anderen Gebäuden in der Schweiz, in Deutschland, in Österreich und in Slowenien.



ISS wurde zum weltbesten Outsourcing-Unternehmen gekürt

Die „International Association of Outsourcing Professionals“ (IAOP) publiziert jährlich eine Liste mit den 100 Top Outsourcing Unternehmen im renommierten Fortune Magazin. ISS als weltweit führender Facility Services-Anbieter wurde nun von der IAOP auf Platz 1 der weltbesten Outsourcing-Dienstleister „The Global Outsourcing 100“ gewählt!

ISS ist auf dieser Global Outsourcing 100-Liste schon seit mehreren Jahren vertreten. Im Jahr 2011 belegte ISS den zweiten Platz, nun gelang es erstmals, den ersten Platz zu erreichen. Die Global Outsourcing 100 Liste soll mit ihrer objektiven Methodik Unternehmen dabei helfen, Dienstleister zu vergleichen und auszuwählen.

„Als mit Abstand größter Service-Anbieter der Branche in Österreich haben auch wir unseren Teil zu diesem Titel beigetragen. Wir haben im Zuge des Wettbewerbs unsere Schlagkraft dokumentiert. Diese Ernennung zeigt uns, dass wir mit unserer Vision – die weltweit beste Service-Organisation zu werden – auf dem richtigen Weg sind“, so Erich Steinreiber, Geschäftsführer ISS Austria Holding.

Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser: Qualität, Umwelt- und Arbeiterschutz bei ISS zertifiziert

Um seinen Kunden höchstmögliche Qualität zu garantieren, arbeitet das Unternehmen prozessorientiert und verfügt über ein gut funktionierendes Managementsystem: ISO 9001: 2008 Qualitätsmanagementsystem, ISO 14001: 2004 Umweltmanagementsystem und OHSAS 18001:2007 Arbeitsschutzmanagementsystem.

Arbeitgeber ISS: 7.500 Mitarbeiter / Fokus auf sozialer Verantwortung

Mit rund 7.500 Mitarbeitern ist ISS einer der größten Arbeitgeber Österreichs. 2008 hat ISS mit der UNI Global Union, der internationalen Fachberufs- und Dienstleistungsgewerkschaft mit 16 Millionen Mitgliedern in 1.000 Gewerkschaften aus über 140 Ländern ein wegweisendes Abkommen geschlossen und verpflichtet sich dadurch weltweit zur Einhaltung hoher Standards bei den Arbeitsbedingungen.

Mitarbeiter-Schulungen und Trainings sieht ISS seit Jahren als strategisches Investment und wird diesen Kurs auch in Zukunft fortsetzen.



ISS-Jobcenter: Moderne Anlaufstelle für Jobsuchende und österreichweites Erfolgsmodell

Um Arbeitssuchenden in Österreich eine optimale Anlaufstelle zu bieten, hat ISS eigene ISS-Jobcenter ins Leben gerufen. Das erste wurde im November 2007 in Linz, das zweite im Jänner 2008 am Sitz der Unternehmenszentrale in Wien eröffnet. Allein im Jobcenter Wien zählt ISS jährlich bis zu 10.000 Bewerber.

Aufgrund des großen Erfolges hat ISS Facility Services die Idee des Jobcenters daher auch in Graz verwirklicht und plant die Ausweitung auf weitere Bundesländer. Ein weiteres Jobcenter wurde 2009 in Innsbruck eröffnet. Das Unternehmen gibt damit dem Arbeitsmarkt ganz neue Impulse. Bei ISS arbeiten Mitarbeiter aus 90 verschiedenen Nationen. Etwa die Hälfte der ISS-Mitarbeiter besitzt eine andere als die österreichische Staatsbürgerschaft, 75 % haben Migrationshintergrund. ISS sieht die kulturellen Unterschiede dabei als Vorteil.

Als Best-Practice kann das Modell der gesamten Branche und auch branchenübergreifend als Vorbild dienen.

ISS und AMS – erfolgreiche Kooperation

Darüber hinaus setzt ISS bei der Stellenbesetzung seit Jahren auf die Dienstleistungen des AMS und ist einer der größten Partner. Die langjährige enge Kooperation zwischen ISS und AMS verfolgt das Ziel einer möglichst raschen und effizienten Personalbesetzung.

Vielfalt und Integration werden bei ISS großgeschrieben

Die gewerblichen ISS-Mitarbeiter kommen zum überwiegenden Teil nicht aus Österreich. Zumeist ist ein Job bei ISS für diese Arbeitnehmer der erste Schritt in den heimischen Arbeitsmarkt und damit ein wichtiger Aspekt ihrer Integration in Österreichs Wirtschafts- und Gesellschaftssystem. Der Entwicklung der multikulturellen Workforce schenkt das Management daher seit Jahren größte Aufmerksamkeit.

Rückfragen richten Sie bitte an:

ISS Austria Holding GmbH
Reinhard Poglitsch
Tel. +43 5 7400 -1174
marketing@at.issworld.com