

Die Kunst der Dienstleistung

WISAG bietet seinen Kunden umfassendes Facility Management

Rundum sorglos – wenn es um Kundenservice geht, ist das gegenwärtig eine stark strapazierte Redewendung. Umso mehr ist Michael C. Wisser daran gelegen, nicht leichtfertig damit umzugehen. Denn der Vorsitzende der Geschäftsführung der WISAG Service Holding mit Hauptsitz in Frankfurt am Main, weiß, wovon er spricht: Immerhin gehört das Familienunternehmen zu den führenden Facility Management-Anbietern in Deutschland. Die Philosophie der WISAG ist es, sämtliche technische und infrastrukturelle Dienstleistungen rund um eine Immobilie mit eigenen, qualifizierten Mitarbeitern zu erbringen und darüber hinaus alle Servicemodule zu einem integrierten, den individuellen Wünschen des Auftraggebers angepassten Konzept zu vernetzen, um maximalen Kundennutzen zu erzeugen.

Die Kunden der WISAG können heute auf die Expertise aus verschiedenen Dienstleistungsbereichen zurückgreifen. Ob technisches



Michael C. Wisser

Gebäudemanagement, Reinigung oder Catering, Sicherheitsdienste oder Garten- und Landschaftspflege – die Auftraggeber profitieren nicht nur bei der Steuerung der einzelnen Aufgaben vom Angebot aus einer Hand. Denn die WISAG versteht unter Facility Management weit mehr als pünktliches Saubermachen oder die fachmännische Wartung der technischen Anlagen: Durch eine integrierte Vorgehensweise werden Betriebskosten gesenkt und gleichzeitig die Qualität der Dienstleistungen erhöht.

Dass sich das Konzept bewährt, beweist das kontinuierliche Wachstum der WISAG. Aktuell betreut das Unternehmen rund 11.000 Kunden in ganz Deutschland – entweder mit Services eines einzelnen Dienstleistungsbereichs oder mit übergreifenden Gesamtlösungen.

Begonnen hatte alles mit einem Eimer und einem Schrubber. So ausgestattet hatte sich Claus Wisser, der Vater des heutigen Firmenchefs, als BWL-Student in den 60er-Jahren aufgemacht, um sein schmales Budget mit Reinigungsarbeiten aufzubessern. Und während er seine ersten Rechnungen als „freier Unternehmer“ noch auf einer Schreibmaschine schrieb, die er kostenlos über eine Anzeige in der Frankfurter Allgemeinen Zeitung gefunden hatte, legte er den Grundstein für ein Dienstleistungsunternehmen, das im Jahr 2008 23.300 Mitarbeiter beschäftigte.

Was klingt wie der sprichwörtliche American Dream ist in Wahrheit das Ergebnis einer Reihe strategisch richtiger Entscheidungen und harter Arbeit. Wichtige Impul-

se dafür kamen allerdings tatsächlich aus den USA. Hier hatte man bereits gelernt, dass Dienstleistungen aus einer Hand beim Kunden gut ankommen: Reinigungspersonal, Pförtner und Sicherheitsleute gehörten nicht selten ein- und demselben Unternehmen an. Warum sollte das nicht auch in Deutschland funktionieren?

Aus dem dynamischen Ping-Pong zwischen Angebot und Nachfrage gründete Claus Wisser weitere Unternehmen, die sich unabhängig voneinander bald allen anfallenden Aufgaben rund um Gebäude und ihre Bewirtschaftung annahm. Steigende Kundenansprüche an integrierte und gebündelte Dienstleistungen und wachsender Effizienzdruck führten schließlich dazu, dass 1993 unter dem Begriff WISAG Facility Management alle Dienstleistungen auch als Gesamtlösungen angeboten wurden.

Mit 120 Niederlassungen ist die WISAG deutschlandweit auch geografisch gesehen immer nah am Kunden. Dass die Services in allen Dienstleistungsbereichen vornehmlich mit eigenen Mitarbeitern erbracht werden, zählt zu den kundenbindenden und qualitätssichernden Alleinstellungsmerkmalen des Unternehmens in einem hart umkämpften Markt. Der richtige Umgang mit Kunden und Mitarbeitern, das Selbstverständnis als Dienstleister – das alles sind Erfolg entscheidende Faktoren, die sehr viel mit der Unternehmenskultur zu tun haben. Daher sind Unternehmen gefordert, die richtigen Rahmenbedingungen zu schaffen. So sorgen bei der WISAG zum Beispiel

kontinuierliche Ausbildungs- und Schulungsprogramme dafür, dass die Mitarbeiter Fachkenntnisse hinzugewinnen und sich weiter qualifizieren können.

Gerade hat die WISAG Catering eine hohe Auszeichnung erhalten, was nicht zuletzt auch auf die Motivation der Mitarbeiter zurückzuführen ist. Das Fachmagazin „Catering Inside“ hat dem Unternehmen zum zweiten Mal den Titel „Caterer des Jahres“ verliehen. Mit der Prämierung in der Kategorie Management & Mitarbeiter würdigen die Juroren die Serviceoffensive „Kochen mit Herz“ der WISAG.

Weil Gebäudemanagement weit mehr umfasst als die Erledigung praktischer Aufgaben in und um die Immobilie, ist Beratung im WISAG-Konzern ein eigener Dienstleistungsbereich. Hier bekommen Investoren und Gebäudebesitzer Unterstützung bei der Analyse und Optimierung ihrer Betriebskosten.

Es bringt große Vorteile, wenn die Facility Management-Fachleute gleich in die Planung einbezogen werden. Nicht nur, dass es sich als nützlich erweist, mithilfe der Experten die künftigen Betriebskosten einer Immobilie genau zu prognostizieren und konsequent auf

Info

WISAG Service Holding
GmbH & Co. KG
Kennedyallee 76
60596 Frankfurt am Main
Telefon: 069 63306-290
www.wisag.de



Seit mehr als drei Jahrzehnten ist die WISAG Gebäude- und Betriebstechnik der herstellerunabhängige Komplett-Dienstleister für Technisches Gebäudemanagement (Fotos: WISAG Service Holding)

ein nachhaltiges Ergebnis hinzu- arbeiten. Auch lassen sich so Entscheidungen in der Planungsphase vermeiden, die später zu beträchtlichen Folgekosten führen. Welchen Aufwand es bedeutet, die repräsentative Glasfassade zu reinigen, welche Leuchtmittel wo zum Einsatz kommen, wie die verschiedenen Wartungsprogramme für technische Anlagen zu einem schlüssigen Konzept verbunden werden können oder ob der Bodenbelag im Durchgang auch bei Nässe den Sicherheitsanforderungen entspricht – bei Fragen wie diesen geben die erfahrenen Praktiker der WISAG frühzeitig die richtige Antwort.

Mit dem Erwerb der Thyssen-Krupp Industrieservice im Oktober dieses Jahres hat die WISAG noch einmal einen gewaltigen Schritt nach vorne getan. Nicht nur, dass sich auf diese Weise die Marktpresenz des Unternehmens in der Industrie weiter erhöht; es kommen

auch neue Dienstleistungen hinzu, die das Portfolio hervorragend ergänzen. „Der Erwerb von Thyssen-Krupp Industrieservice ist für uns eine zukunftsorientierte Erweiterung unseres Leistungsangebotes hin zu den Kernprozessen von Industriekunden“, erläutert Michael C. Wisser. „Mit dem Know-how der Mitarbeiter sind wir künftig dichter an der Produktion. Diese strategische Aufstellung wird sowohl für unsere Kunden als auch für die Kunden von ThyssenKrupp Industrieservice zahlreiche Synergieeffekte erschließen.“ Neben Instandhaltung und Standortservice gehören Kernprozesse der Industriekunden wie etwa innerbetriebliche Logistik, Produktionsunterstützung oder Industriemontage zum Leistungsangebot des neu gewonnenen Dienstleistungsbereichs. So nah an der Produktion zu sein, ist ein konsequenter Ausbau des ganzheitlichen Servicegedankens.

Notenblätter für Helge Schneider

Die Duisburger Basis-Druck GmbH setzt auf Veredelung und besondere Bedruckstoffe

Fast geräuschlos gleitet die blaugraue Platte aus dem CTP-Belichter, wird anschließend von Thilo Kaiser sofort in Augenschein genommen. Dem geschulten Auge des Geschäftsführers der Duisburger Basis-Druck GmbH entgeht nichts. „Die Belichtung der Druckplatten ist ein hochkomplexer Vorgang“, erläutert er. In diesem Bereich der Druckerei tragen die Mitarbeiter weiße Kittel, damit keinerlei Flusen oder Schmutzpartikel in den Belichter geraten. Nur so kann ein farblich optimales Endergebnis erzielt werden. Und Qualität ist bei Basis-Druck oberstes Gebot.

Was 1974 mit fünf Mitarbeitern begann, hat sich mittlerweile zu einem Unternehmen mit einer über 20-köpfigen Mannschaft entwickelt. In der Geschäftsführung hat sich allerdings nicht viel geändert: Die Gründungsmitglieder Karin Geister und Jörg Rating sind noch immer dabei, Beatrix Fahrenbrück und Thilo Kaiser stießen 1988 dazu. 1992 wurde die GbR in eine GmbH umgewandelt und es wurde die erste große Druckmaschine für mehrere Millionen DM angeschafft. „Von der Visitenkarte bis zum umfangreichen Katalog haben wir alles im Repertoire“, erzählt Kaiser, dessen Unternehmen seit 2007 Mitglied im UVRN Unternehmensverband Ruhr-Niederrhein

e.V. ist. „Zu unseren Schwerpunkten zählen die Herstellung hochwertiger Druckprodukte sowie die Veredelung und die Arbeit mit besonderen Bedruckstoffen.“

Die Liste der Referenzen ist lang: Über 800 Kunden aus sämtlichen Bereichen bestellen ihre Druckzeugnisse bei dem Dienstleister. Darunter auch Konzerne wie Ha-

niel oder Toyota, sowie etliche Werbeagenturen. Im Moment laufen die Druckmaschinen wieder heiß: „November und Dezember gehören zu unseren auftragsstärksten Monaten“. Dafür sorgen unter anderem Weihnachtskarten, die dank eines speziellen Duftlacks auch nach Lebkuchen oder Spekulatius riechen können.

Doch bevor es soweit ist, durchläuft das Druckerzeugnis mehrere Stationen. „Nach der Auftragserteilung erhalten wir vom Kunden die Druckdatei – entweder auf einem Datenträger oder per E-Mail bzw. FTP-Server“, erläutert Kaiser. Gelegentlich übernimmt Basis-Druck auch die Gestaltung des Printproduktes. „Wenn der Kunde sagt, wir

sollen ihm einen Briefbogen entwerfen, ist das kein Problem“, so der gelernte Buch- und Offsetdrucker. Bei komplexeren Gestaltungsaufgaben arbeitet man mit regionalen Werbeagenturen zusammen. Von den fertigen Druckdateien werden anschließend so genannte „Bogenproofs“ erstellt. Auf diesen großen Bögen kann vor dem Druck kontrolliert werden, ob es irgendwo noch Fehler gibt. „Jetzt noch etwas zu ändern – z.B. in einem Möbelkatalog – ist relativ einfach. In einem späteren Stadium wird es schon kostspieliger“, so Kaiser. Nach der Freigabe durch den Kunden werden die Druckdaten in der CTP-Anlage auf die Druckplatten belichtet. Die Druckplatten wandern anschließend in die Druckmaschinen, die bei Basis-Druck über fünf und sechs Druckwerke verfügen. In jedem Druckwerk befindet sich eine der vier Grundfarben für den Druck – Blau, Rot, Gelb und Schwarz. „Mithilfe der zwei weiteren Druckwerke können in einem Arbeitsgang auch noch Sonderfarben oder Lacke hinzugegeben werden“, erklärt Kaiser.

Nach dem Trocknen werden die fertigen Flyer, Kataloge oder Karten geschnitten, genutet, gefalzt, geheftet oder gestanzt. Die Stanzmaschinen wirken neben den vielen hochmodernen Geräten bei Basis-Druck fast antik. „Original

Heidelberg Cylinder“ steht darauf zu lesen. Die Qualitätsmaschinen aus den 1960er-Jahren erzielen nach wie vor optimale Ergebnisse. „Sie laufen hier immer noch an mehreren Tagen in der Woche“, erzählt der Geschäftsführer.

Die großen Druckmaschinen sind hingegen in Hochzeiten fast rund um die Uhr im Einsatz. „Wir arbeiten in zwei Schichten mit jeweils zwei Druckern pro Maschine“, erläutert Kaiser. „Generell sind wir bestrebt, für unsere Kunden alles möglich zu machen. Manchmal auch innerhalb von 24 Stunden.“ Nicht zuletzt deshalb hat die Druckerei auch viele treue Kunden. „Mit einigen arbeiten wir nun schon seit über 20 Jahren zusammen“, ist der Geschäftsführer stolz. Zu dieser Stammkundschaft gehört auch ein Prominenter, der bei Basis-Druck Tourneep plakate, Autogrammkarten und Notenblätter anfertigen lässt. Thilo Kaiser: „Helge Schneider sitzt mindestens zwei Mal pro Jahr bei uns im Büro.“

Geraldine Klan [unternehmen!]

Info

Basis-Druck GmbH
Springwall 4
47051 Duisburg
Telefon: 0203 992791
kontakt@basis-druck.de



Thilo Kaiser (li.) im Gespräch mit Offset-Drucker Günther Kaupke (Foto: Klan)