

Blickwinkel

Das HECTAS-Magazin

1 | 05



HECTAS
GEBÄUDEDIENSTE



INHALT.

- 3 Editorial
- 4-7 Story_Unser Anspruch
- 8-9 News
- 10-13 Story_Qualitätsmanagement
- 14 Leute
- 15 Ausblick

PREMIERE.

Heute halten Sie die erste Ausgabe unseres neuen Magazins in den Händen. Ein Heft, das zwei Mal im Jahr erscheinen wird und vor allem ein Ziel hat – Ihnen, unseren Kunden, ein Bild von HECTAS zu vermitteln. Wir möchten Ihnen Einblicke in unser Unternehmen gewähren, Sie einladen, uns besser kennen zu lernen, und Ihnen interessante Fakten aus unserer Branche präsentieren.

Das neue Magazin ist ein Teil unserer neuen Ausrichtung. Ein weiterer Teil ist unsere neue Anzeigenkampagne und unser neuer Claim. „Alles in Ordnung“ spiegelt unsere Arbeitsweise und unseren Anspruch wider – wir sorgen nicht nur für Sauberkeit, sondern auch für Klarheit. Wir bleiben nicht in starren Arbeitsabläufen stecken, sondern überlegen jeden Tag aufs Neue, wie man es besser machen kann.

Wir betrachten Abläufe und Sachverhalte genau und bewusst aus einem anderen Blickwinkel heraus. Damit können wir nicht nur wirtschaftliche, sondern auch individuelle Lösungen schaffen. Ein Beispiel: QSS. Mehr über dieses ungewöhnliche und innovative Qualitätssicherungssystem gibt's in diesem Heft. Bei allen Neuerungen ist natürlich vieles beim Alten geblieben. Dazu gehören unsere höchsten Ansprüche an Qualität, Service und Mitarbeiter.

In unserer ersten Ausgabe finden Sie Nachrichten und Berichte über aktuelle Entwicklungen in unserer Branche, interessante Storys und einen Blick auf den neuen Vorstand.

Uns hat die Konzeption und Erstellung des Magazins viel Freude bereitet. Wir sind überzeugt, dass Sie dies beim Durchblättern und Lesen auch spüren.

HECTAS. Alles in Ordnung.

Herzlichst



Walter Muyres



Frank Fischer



Hans ter Pelle







ALLES EINE FRAGE D

IE DER PERSPEKTIVE.

Wie das wohl gewesen ist damals? Hat Alexander Fleming geflucht? Oder war er aufgeregt? Wir wissen es nicht. Wir wissen nur, dass er mit der Entdeckung des Penicillins die Medizin und die Wissenschaft revolutioniert hat. Und das alles, weil er, nun ja – schlampig gearbeitet hat. Und: weil er so clever war, die Perspektive zu wechseln.



Wir wollen jetzt keine Lanze für nachlässiges Arbeiten brechen. Sondern für neue Blickwinkel. Denn diese Geschichte zeigt, wie durch eine veränderte Sichtweise Neues entstehen kann. Alexander Fleming hatte es mit einer durch Schimmelpilze verunreinigten Petrischale zu tun. Statt sie wegzuschmeißen, schaute er genau hin. Er veränderte seine Perspektive, betrachtete das Malheur unter neuen Gesichtspunkten. Und – heureka – entdeckte Bemerkenwertes: Rund um die Schimmelpilze wuchsen keine Bakterien. Das Gift des Pilzes, das Penicillin, hatte sie getötet. „That is funny“ soll der wortkarge Schotte gesagt haben.

Es gibt viele Geschichten, die ähnlich verblüffen. Die sich alle um den besonderen Blickwinkel drehen. Genauer gesagt: um einen veränderten Blickwinkel. Und damit um eine neue, überraschende Sicht der Dinge. Um bei Fleming zu bleiben – jeder andere hätte ein misslungenes Experiment gesehen, er sah die Chance. Und was noch viel wichtiger ist: Er nutzte sie.

Auch wir bei HECTAS erkennen Chancen und nutzen sie. Ähnlich katastrophal wie misslungene Experimente wirken sich bei uns unzufriedene Kunden auf das Geschäft aus. Wenn Kunden das Gefühl haben, dass unsere Leistung nicht ihren Erwartungen entspricht, oder man uns ertappt, weil wir etwas übersehen haben – dann haben wir ein Problem. Fatal und gar nicht „funny“: Kundenbeschwerden.

Unzufriedene Kunden kann sich keiner leisten, ein Dienstleister schon gar nicht. Wir haben die Chancen, die sich aus diesen Konflikten ergeben, erkannt und – clevererweise – unter anderem ein ausgeklügeltes Beschwerdemanagement installiert, das auch unsere Mitarbeiter einbezieht.

Unzufriedene Kunden kann sich keiner leisten, ein Dienstleister schon gar nicht.

Denn wir wissen natürlich, dass die Leistung von HECTAS in erster Linie durch den Einsatz unserer Mitarbeiter geprägt wird. Sie schaffen das hohe Maß an Perfektion, Gründlichkeit und Verlässlichkeit, das ausschlaggebend ist für unsere Kompetenz. Dabei liegt unsere besondere Stärke im Engagement jedes Einzelnen. Unsere Mitarbeiter achten auf Details, sie entwickeln immer wieder Ideen, die dann zu neuen und vor allem wirtschaftlichen Lösungen im Sinne unserer Kunden führen.

Wir sind uns bewusst, dass unsere Mitarbeiter unser wichtigstes Kapital sind.



Entsprechend suchen wir den Dialog zu ihnen, nehmen Anregungen ernst und lernen auf vielfältige Weise voneinander. Das zahlt sich aus – nicht nur für die einzelnen Teams, sondern auch für das ganze Unternehmen.

Unsere besondere Haltung trägt mit dazu bei, dass HECTAS weiter auf Erfolgskurs ist – und das in einer Zeit, die auch für viele Unternehmen unserer Branche alles andere als rosig ist.

Wir haben die goldene Regel „Was du nicht willst, dass man dir tu, das füg auch keinem andern zu.“ mit positiven Vorzeichen besetzt und sie zu unserer Leitidee gemacht: „Tu deine Arbeit so, als wärst du selbst der Mensch, für den du sie tust.“ Diese inspirierende Haltung wird nicht nur vom Management getragen, sondern auch von den Mitarbeitern vor Ort – in ganz Europa. Sie ist keine leere Worthülse.

Ein neuer Blickwinkel kann die Welt verändern.

Sie ist unser Ansporn und wird jeden Tag aufs Neue mit Leben gefüllt. Welches Potenzial in motivierten Mitarbeitern steckt und wie ein neuer Blick-

winkel Großes bewegen kann, zeigt eine weitere, im wahrsten Sinne des Wortes denkwürdige Anekdote. John F. Kennedy besuchte, wie so oft, Cape Canaveral. In einer der Fertigungshallen traf er auf einen Arbeiter, der gerade den Boden fegte. Auf die Frage, was denn sein Job sei, antwortete der Mann: „Einen Menschen auf den Mond bringen, Mister President.“

Ein neuer Blickwinkel kann die Welt verändern. Was er erst alles in einem Unternehmen bewirken kann ...





SAP läuft sauber.

Seit November 2005 ist die Einführung von SAP bei HECTAS abgeschlossen. Während die Finanzbuchhaltung und die zentrale Gehaltsabrechnung schon seit längerem mit SAP durchgeführt werden, sind nun auch die Lohnabrechnung seit Frühjahr 2005 und die Leistungsabrechnung über das Sales-&-Distribution-Modul seit Sommer 2005 in den HECTAS-Niederlassungen implementiert. Als letzter Schritt wurde im November das Controlling-Modul eingebaut – was dafür sorgen wird, dass bei HECTAS einmal mehr alles „sauber“ läuft: Schnittstellen sind minimiert, Vorgehensweise, Abläufe und Prozesse vereinheitlicht. Eine Bilanz über die ersten 6 Monate und einen präzisen Blick ins System (das gemeinsam mit T-Systems durchgeführt wird), bietet die nächste Ausgabe.

Alles in Ordnung im Frankfurter Waldstadion.

Nicht nur die Fußballfans unter uns freuen sich über den sportlichen Neukunden. **Seit dem 1. August ist HECTAS für die Reinigung der Kioske, Restaurants, Küchen und Spülküchen im neuen Stadion verantwortlich.** Zusätzlich betreuen wir den VIP-Bereich, kümmern uns um die komplette Glasreinigung und den Geschirrservice.

Natürlich sind wir auch dabei, wenn es richtig hoch hergeht: bei den Bundesliga-Spielen von Eintracht Frankfurt und bei den insgesamt 5 WM-Spielen.

Einmal mehr können wir unser Know-how unter Beweis stellen und als Veranstaltungsdienstleister punkten. Im Catering arbeiten wir mit unserem Kooperationspartner Aramark zusammen.

Das Frankfurter Waldstadion kann bis zu 55.000 Zuschauer aufnehmen und ist damit der ideale Veranstaltungsort auch für Konzerte. Mit zusätzlichen Konferenz-, Tagungs- und Veranstaltungsräumen ist das im Juni fertig gestellte Stadion in vielfacher Hinsicht eine Herausforderung für unsere Teams – 2 Servicekräfte sind täglich im Einsatz, bis zu 45 an den Wochenenden.

Neue Richtlinie – neue Regeln.

Die Hygiene-Vorschriften in Altenheimküchen werden zum 1.1.2006 geändert. Dabei erfolgt eine Anpassung an eine EU Richtlinie durch die Einführung eines Gefahrenanalysekonzeptes. **HECTAS selber macht es sich derzeit zur Aufgabe, auf die Umstellung hinzuwirken und unter anderem den Schulungsbedarf für Mitarbeiter zu ermitteln und im weiteren Schritt zu decken.** Die neuen Hygiene-Vorschriften betreffen vor allem Personalhygiene, Reinigung und Desinfektion. HACCP, Hazard Analysis Critical Control Point, ist ein Instrument zur effektiven und kostengünstigen Gefahrenkontrolle bei der Lebensmittelherstellung.

Sicher ist sicher.

Wenn Flexibilität gefragt ist, hat HECTAS die Antworten parat. So ist HECTAS nicht nur für die Unterhaltsreinigung der Flugsicherung Niederlande verantwortlich, sondern auch für zahlreiche andere Dienstleistungen – vom Bettenziehen bis zur Glasreinigung. Aufgrund der zum Teil sehr umfangreichen Leistungen ist der HECTAS-Objektleiter mittlerweile



täglich am Flughafen im Einsatz und koordiniert auch die externen Unternehmen, wie zum Beispiel Installateurbetriebe.

Nachlese.

HECTAS hat zum 01.01.2004 fünf EPF-IBR-Betriebe an den Standorten München, Frankfurt, Bremen, Köln und Prenzlau übernommen. Zwischenzeitlich konnte die Integration dieser Unternehmen in die HECTAS-Gruppe weitestgehend abgeschlossen werden. Ein ursprünglich beabsichtigter Erwerb weiterer EPF-IBR-Betriebe in Essen und Berlin durch HECTAS erfolgte nicht.

Spezialisten für Spezialisten.

HECTAS bietet gerade für die Industriereinigung individuelle und maßgeschneiderte Lösungen. Seit bereits 10 Jahren profitiert davon Nuon, eines der führenden europäischen Energieunternehmen mit Hauptsitz in Amsterdam und mit einem Anteil von 35 Prozent Marktführer in den Niederlanden. Die besondere Herausforderung für die HECTAS-Spezialisten sind die Gas- und Sturmturbinen. Die riesigen und tonnenschweren Einzelteile aus massivem Stahl müssen für Wartungsarbeiten regelmäßig gereinigt werden. Eine Arbeit, die zum Teil unter extrem hohen Temperaturen ausgeführt wird – und den ganzen HECTANER fordert.

HECTAS wienert in Wien.

Zum 1. September 2005 wird Wien als eigenständige Niederlassung geführt. Bisher wurde der Standort von Klagenfurt aus betreut, doch die starken Umsatzzuwächse der letzten Monate haben die Veränderung notwendig gemacht.

Ing. Alexander Bayr, Niederlassungsleiter, und Gernot Heinz, Objektleiter, sind hoch motiviert und wollen Wien in kürzester Zeit zur umsatzstärksten Niederlassung Österreichs machen.

Whole in one.

Das Klischee ist bekannt: Alle wichtigen Geschäfte werden auf dem Golfplatz gemacht. Dass Golfen aber auch eine sportliche, entspannende und kommunikative Sportart ist, konnten die Teilnehmer des HECTAS-Golf-Schnupperkurses feststellen. Wie schon im vergangenen Jahr hat die Gebietsdirektion Ost in den Golfpark Leipzig-Seehausen eingeladen. Unter Anleitung eines Golflehrers konnten die HECTAS-Kunden gemeinsam Grundlagentraining betreiben. Im anschließenden Turnier trennte sich dann die Spreu vom Weizen – aber nur solange, bis man sich Abends wieder traf: beim mediterranen Buffet. Wem hier das Wasser im Munde zusammenlief, der sollte auch im nächsten Jahr "am Ball bleiben". Und wer noch nie dabei war? Für den wird's höchste Zeit!





QUALITÄT KOSTET UNS NUR EIN LÄCHELN.

Hartmut Schröder ist Mitglied im HECTAS-Zertifizierungsteam.

Damit ist Hartmut Schröder auch zuständig für die Qualität, die HECTAS auszeichnet.

Doch wie wird Qualität sichtbar? Hierzu hatte er eine Idee: die „guten alten Smileys“.

Diese sympathischen gelben Köpfe machen bei HECTAS mittlerweile richtig Karriere.

Jeden Tag und überall. Und damit nicht nur auf dem Gesicht von Hartmut Schröder.



Das zu-
friedene Lächeln
von Hartmut Schröder
wollen wir auch auf den
Gesichtern unserer Kunden
sehen. Das schaffen wir aber
nur, wenn wir unsere Haus-
aufgaben zur vollsten Zu-
friedenheit erledigen.
Und dafür tun
wir einiges.



Zum Beispiel mit QSS, unserem Qualitäts-Sicherungs-System, das in regelmäßigen Abständen in unseren gesamten Arbeitsabläufen eingesetzt wird. Während andere Termine in ihren Palm eingeben, verteilen unsere Objektleiter bei der Arbeitsüberprüfung Smileys. Lachende für glänzende Leistungen – was unsere Mitarbeiter freut und motiviert, traurige für entsprechend schlechte – was natürlich so gut wie nie vorkommen sollte.

Eine Software wertet die eingegebenen Daten über Sauberkeit und Qualität aus. So lässt sich detailliert jedes einzelne Objekt bewerten. So gut, so bekannt und eigentlich nichts Besonderes. In der Branche sogar eher üblich.

Aber wir wären nicht HECTAS, gäbe es da nicht den feinen Unterschied – unsere Software kann mehr.

Denn wir haben uns das System genauer angesehen und mal die andere Seite betrachtet, genauer gesagt die unserer Kunden. Und dabei festgestellt, dass man es besser machen kann. Wir haben die Software weiterentwickelt und sie unseren spezifischen Bedürfnissen angepasst. Und zum Beispiel noch Felder für eigene Notizen wie Bemerkungen über undichte Fenster oder nicht schließende Feuertüren eingefügt – ein Service, der über die eigentlich vereinbarte Leistung hinausgeht, für unser Verständnis von Qualität aber dazugehört. Die Daten werden noch vor Ort erfasst und direkt an den Kunden weitergeleitet. Solche Nachrichten lösen zwar im ersten Moment kein Lächeln aus, aber eine schnelle Reaktion und Reparatur.

So haben wir durch die QSS-Software die Qualität unserer Arbeit steigern können – und zufriedene Kunden gewonnen.

Aber wie misst man eigentlich Qualität?



Viele schlaue Leute haben sich viele schlaue Sachen dazu einfallen lassen. Als eine der einfachsten Definitionen gilt die Faustformel „Qualität ist die Übereinstimmung von Ist und Soll, also die Erfüllung von Erfordernissen und Erwartungen.“ Klingt gut. Ist aber banal. Dass die Qualität der Produkte den Anforderungen des Kunden entsprechen sollte, ist eigentlich selbstverständlich. Und eine hundertprozentige Qualität ist für uns kein besonderes Leistungskriterium. Für uns definiert sich die Qualität der Qualität über das Mehr der Leistung.

Dieses Mehr baut auf dem reibungslosen und fehlerfreien Ablauf der internen Prozesse auf. Geregelt durch das Qualitätsmanagement nach DIN EN ISO 9001, mit dem wir bereits 1994 als eines der ersten Unternehmen der Gebäudereinigungsbranche in Deutschland ausgezeichnet wurden.

Übrigens haben wir auch bei der Zertifizierung nach der Umweltnorm DIN EN ISO 14001 und der Sicherheitsnorm SCC eine Vorreiterrolle übernommen – das nur am Rande.

Das reicht uns aber noch nicht. Bestehenden Maßstäben zu genügen ist uns zu wenig. Wir setzen lieber neue.

Und zwar nicht nur in Sachen Qualität, sondern auch in Sachen Innovation: So entwickeln wir auf Basis des vorhandenen Systems QSS in Zusammenarbeit mit Partnern aus der IT- und Medienbranche weiter und werden es in naher Zukunft auch unseren Wettbewerbern zur Verfügung stellen. Mehr dazu in unserer nächsten Ausgabe.

Letztendlich kommt ein erfolgreiches Qualitätsmanagement allen Beteiligten zugute: den Kunden, die sich auf einen glänzenden Qualitätsstandard verlassen können. Und natürlich uns selbst. Weil wir es schaffen, unsere Kunden zum Lächeln zu bringen. Jeden Tag aufs Neue. 😊



Mensch, Chef!

Was sind das eigentlich für Menschen, die bei HECTAS die Weichen stellen?
BLICKWINKEL stellt Ihnen hier das Führungs-Trio vor.



Frank Fischer (40)

Seit 3 Jahren bei HECTAS, seit September 2005 Vorstand für die Ressorts Marketing Europa, Business Development und Emerging Markets. Operative Verantwortung für Österreich, Ungarn, Tschechien und Polen.

Frank Fischer ist verheiratet, hat eine Tochter (Felicia, 8) und ein Faible für besondere Reisen: Weinreisen. Die jungen Weine, die Frank Fischer direkt beim Winzer einkauft, lagert er zu Hause, um sie dann mit Freunden – am liebsten bei einem selbst zubereiteten Menü – zu genießen. Zum Ausgleich gibt's Sport: Frank Fischer läuft und läuft und läuft.



Walter Muyres (48)

Seit dem Frühjahr 2005 Vorstandsvorsitzender von HECTAS.

Dem Vorwerk-Konzern allerdings schon seit 1989 treu: als Geschäftsführer der akf bank und von akf leasing. Noch länger ist Walter Muyres seiner Frau verbunden – seit über 25 Jahren. Das Ehepaar Muyres hat eine 24-jährige Tochter und einen 20-jährigen Sohn. Ewig hält bereits die Liebe zu Borussia Mönchengladbach, „seinem“ Verein. Gegen den Fußballsport geraten sogar sein Tennisschläger und sein Surfbrett ins Hintertreffen.



Hans ter Pelle (45)

Seit 1989 bei HECTAS, seit 2002 Geschäftsführer für Kaufmännisches und Finanzen. Seit 2004 Vorstand im Arbeitgeberverband OSB in den Niederlanden.

Hans ter Pelle hat gleich 5 weibliche Begleiterinnen an seiner Seite: Mary Anne (mit der er seit über 20 Jahren verheiratet ist) und vier Töchter (zwischen 7 und 17). Mit seiner Familie lebt Hans ter Pelle in den Niederlanden und freut sich, wenn sie ihm ab und zu ein wenig Zeit für seine Hobbys lässt: Bergwandern, Motorradfahren und Golfspielen.





Einblicke, Ausblicke, Anblicke –
hier trifft sich die Branche zum Erfahrungsaustausch.

SEMINARE

12.12.2005, Berlin

Die Rolle des Facility Managers im Unternehmen
Bauakademie Gesellschaft für Forschung, Entwicklung und Bildung mbH

06. – 09.02.2006,

Bad Homburg

TPM®-Forum 2006
Management Circle AG

17.05.2006, Wuppertal

Einführung in die Kostenrechnung der Gebäudereinigung
Technische Akademie Wuppertal

MESSEN UND BRANCHENRELEVANTE VERANSTALTUNGEN 2005/2006

FACILITY-MANAGEMENT 2006 –

Frankfurt/Main – organisiert durch die GEFMA, **07.–09.03.2006**

Industrial Facility-Management & Services –

Hannover – organisiert durch IFMA, **24.–28.04.2006**

Interclean 2006 – Internationale

Fachmesse für professionelle Gebäudereinigung und Unterhalt,
Amsterdam, **09.–12.05.2006**

IMPRESSUM

HECTAS

Ausgabe 1/2005

Herausgeber:

HECTAS Gebäudedienste
Stiftung & Co. KG

Am Diek 52

42277 Wuppertal

Tel.: (+49) 0202/564-4300

Fax: (+49) 0202/564-4350

Internet:

www.hectas.de

info@hectas.de

Redaktion:

Frank Fischer, Sido Jan Hofman,
Anja Lorenz, Claudia Sabel-Zöllner

Konzept und Gestaltung:

FGK Agentur für Markenführung,
Düsseldorf

Erscheinungsweise:

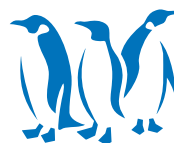
zweimal jährlich, Auflage 15.000

In der nächsten Ausgabe erfahren Sie, was Angeln mit HECTAS verbindet.
Wir verraten Ihnen auch, warum wir freiwillig ins Gefängnis gehen.

 Alles in Ordnung.

HECTAS Gebäudedienste
Stiftung & Co. KG
Am Diek 52
42277 Wuppertal

Fon (+49) 202/564-4300
Fax (+49) 202/564-4350
Hotline 01805/432827
www.hectas.com



HECTAS
GEBÄUDEDIENSTE