



DIE DBU-GRUPPE: GEGENWART UND ZUKUNFT DES INDIVIDUELLEN FACILITY SERVICES



Bild: In der Luberzen 40/42, Urdorf - Eigentümer Swisscanto Anlagestiftung



Editorial

Sehr geehrte Kunden und Geschäftspartner

Die DBU-Gruppe hat in den letzten Jahren ein starkes Wachstum verzeichnen können. Auch im vergangenen Jahr konnten wir unseren Umsatz um 10 % steigern. Und dies, obwohl man in den meisten Medien täglich nur von Krise und Rezession schrieb.

Dies wäre ohne unsere treuen Kunden und Geschäftspartner gar nicht möglich gewesen. Dafür danke ich Ihnen herzlich und freue mich, wenn wir weiterhin unsere beidseitig faire und konstruktive Partnerschaft pflegen dürfen.

Die DBU-Gruppe hat sich auf der Suche nach der besten Dienstleistung und dem optimalen Service immer für Innovationen interessiert und selbst innovative Ideen umgesetzt. Daran wird sich auch in Zukunft nichts ändern.

In dieser Beilage wollen wir Ihnen nicht nur unsere Dienstleistungspalette präsentieren, sondern auch praktische Ansätze aufzeigen, wenn es um die Bewirtschaftung und den Unterhalt von Immobilien geht.

Viel Spass bei der Lektüre

Daniel Berger
Inhaber und CEO der DBU-Gruppe

„Lassen Sie den Alltag hinter sich - Wir kümmern uns drum!“

Das Geschäftshaus in Urdorf ist ein Musterbeispiel für die moderne Bewirtschaftung der Infrastruktur von Immobilien. DBU betreut dieses technisch anspruchsvolle Gebäude für Colliers CSL AG seit mehreren Jahren.

Hier war die eigentliche Geburtsstätte unseres „DBU Service Plus“, mit dem wir alle zur Verfügung stehenden Kompetenzen der DBU-Gruppe zum Einsatz bringen.

Anfänglich erbrachten wir in diesem Geschäftshaus einzelne Dienstleistungen wie die Grünflächenpflege oder Unterhaltsreinigungen in vermieteten Büroflächen. Dies bedeutete für alle Beteiligten, dass die Kommunikation aufwändig war und viel Synergiepotential quasi brach im Keller liegen blieb. Nach und nach konnten wir durch die erbrachten Leistungen unsere Kompetenz beweisen und Vertrauen bei Eigentümern, Bewirtschaftern und Mietern gewinnen.

Die bekannten Dienstleistungen wie Spezial- und Unterhaltsreinigung, Umgebungs- und Grünflächenpflege wurden durch die gesamte technische Kompetenz erweitert.

Bei so viel Technik geht oft das Alltägliche im Hintergrund etwas vergessen. Bei der

DBU ist dies nicht so! Das Tagesgeschäft der einzelnen Arbeitsgattungen wird durch Software unterstützt und von der Auftragsbearbeitung disponiert. Durch dieses System werden wir hohen Anforderungen gerecht und gewährleisten, dass z.B. Sprinkleranlagen innerhalb der gesetzlich vorgeschriebenen Intervalle kontrolliert und gewartet werden.

Die Haustechnik wurde durch ein Gebäudeleitsystem direkt mit dem technischen Dienst der DBU verbunden. Der Einsatzleiter technischer Dienst ist so sekundenschnell über jede Störung an der Haustechnik informiert und kann die entsprechenden Massnahmen ergreifen und einleiten. - Oft bevor ein Mieter überhaupt etwas davon bemerkt hat.

Alle diese Ereignisse und Störungen sind in einer Historie mit der Erledigungsmeldung hinterlegt und über Jahre einsehbar. Dies vereinfacht für alle Beteiligten die Arbeit und wertet die Mietflächen massgeblich auf.

Die Mieter können wenn notwendig proaktiv über ein Problem an der Haustechnik informiert werden. Dies vereinfacht die Kommunikation auf allen Stufen.

Doch ohne Kontrolle geht es auch bei der

DBU nicht. An der Qualität der Arbeit muss auf allen Stufen ständig gearbeitet werden. Um die vom Kunden und uns selbst gesetzten Qualitätsstandards einhalten und übertreffen zu können, muss die Qualität periodisch überprüft werden. Um diesen Ansprüchen gerecht zu werden hat die DBU einen langjährigen und erfahrenen Mitarbeiter mit der Aufgabe der Qualitätssicherung beauftragt. Der Qualitätsmanager ist direkt dem Geschäftsführer unterstellt, welcher so die Kontrollen auswerten und, sofern notwendig, die entsprechenden Massnahmen ergreifen kann. Getreu dem QS-Motto: Vertrauen ist gut - Kontrolle ist besser!

Bei der Kontrolle gehen wir noch einen Schritt weiter! Unser Haustechnikteam führt auch Kontrollen an den Installationen der Mietobjekte durch. Hier geht es vorwiegend darum, allfällige Schäden frühzeitig zu erkennen und zu beheben. Denken Sie nur daran, wie viele Toilettenspülungen oder Wasserbatterien ständig laufen oder tropfen.

So verstehen wir Facility Services und meinen damit „Lassen Sie den Alltag hinter sich - Wir kümmern uns drum!“

INHALT

- ◆ Entlastung für Portfoliomanager dank webbasiertem Corporate Serviceportal. Mit Selag auf **Seite 2**.
- ◆ Kanalunterhaltsarbeiten verhindern kostspielige Schäden. Ein Fall für Hänni auf **Seite 2**.
- ◆ Interview mit Daniel Berger: Die Bedürfnisse des Kunden von Morgen sind unsere Aufgaben von Heute **Seite 3**.
- ◆ Wohnen Light: Sie kennen das: Es ist wieder einmal später geworden als geplant. Das Meeting musste noch vorbereitet werden, ein Angebot fertiggestellt, ein dringender, kurzfristiger Auftrag erledigt werden. Wir haben die Lösung auf **Seite 4**.
- ◆ Wir pflegen Ihre äusseren Werte in einer anderen Dimension und mit einer anderen Optik. Areal- und Grünflächenpflege **Seite 4**.
- ◆ Ergebnisorientierte Unterhaltsreinigung und optimale Betreuung von Grossobjekten sind die zwei abschliessenden Themen auf **Seite 4**.

Entlastung für Portfoliomanager dank webbasiertem Corporate Serviceportal

Für institutionelle Anleger, aber auch für konventionelle Immobilienverwaltungen ist es oft schwierig, stets über den Zustand der Liegenschaften informiert zu sein. Neue Systeme – wie dasjenige von DBU Facility Services AG (in Zusammenarbeit mit Selag AG) – sorgen nun für aktuelle Information.

Wie bringen sich Verwaltungen auf den neuesten Stand der ihnen anvertrauten Liegenschaften? Eine Antwort auf diese Frage sind Systeme, welche die Gebäude via Internet aus der Ferne überwachen. Ein webbasiertes Corporate Serviceportal, welches den Kunden zur Verfügung gestellt wird, trägt sekundenschnell alle wichtigen Informationen auf einer zentralen, bereichsübergreifenden Plattform zusammen.

Ziele des eigenen Serviceportals sind die umgehende Benachrichti-

gung im Stör- oder Alarmfall, die Erstbewertung der Anlagenzustände aus der Ferne sowie die Vereinfachung und Beschleunigung interner Arbeitsabläufe.

«DBU Service Plus»

Im Falle des Corporate Serviceportals «DBU Service Plus» steht geeignete Soft- und Hardware zur Verfügung, die herstellereunabhängig Alarme und Messdaten aus der Gebäudetechnik an die Plattform weiterleitet. Im Störfall alarmiert das Serviceportal sofort per SMS-Klartextnachricht den Piktetverantwortlichen. Die Quittierung von Alarmen kann per SMS oder per Webbrowser erfolgen. „Das Serviceportal protokolliert alle Alarme, Eskalationsstufen und Quittierungen durch die technischen Verantwortlichen. Diese sind sofort in der Lage, eine Störung effizient zu beheben, bevor der Nutzer überhaupt einen Ausfall bemerkt“, erklärt



Daniel Berger, Geschäftsführer der DBU Facility Services AG.

Entlastung für Verwalter

Die betreuten Immobilienverwaltungen werden durch das webbasierte Serviceportal «DBU Service Plus» und die technischen Dienstleistungen der Selag AG entlastet. Ein Verwalter gewinnt zusätzliche Zeit für sein Asset Management, da er in Zukunft nicht mehr hektisch auf eine Benutzerreklamation zu reagieren hat, sondern nur noch die bereits erfasste Störungsbearbeitung zu überwachen braucht. Schliesslich hat zuvor der technische Dienst bereits die Alarmmeldung erhalten, die Situation evaluiert und seine Aktionen auf dem Serviceportal hinterlegt.

Erreichbarkeit sicherstellen

„Berechtigte Benutzer können, unabhängig vom Internet, auf den Informations- und Datenbestand der ihnen zugewiesenen Liegenschaften zugreifen“, erläutert André Durussel, Bereichsleiter der Selag AG. Das Corporate Serviceportal «DBU Service Plus» bündelt die vielfältigen Informationen von verteilten

Liegenschaften auf einer Plattform und stellt die relevanten Gebäudeinformationen klar und übersichtlich dar. Praxisoptimierte Funktionen für die automatische Auswertung und Verarbeitung von Immobiliendaten werden bereitgestellt, wie zum Beispiel die automatische Alarmierung von zuständigen Verantwortlichen im Störfall (Brennerlaufzeiten, usw.), die automatische Auswertung von Messwertinformationen (Ölfüllstände, usw.) oder hinterlegbare Gebäudeschemata und Bilder der Liegenschaft. Das Serviceportal unterstützt die Verwaltungen sowie die DBU Facility Services AG und die Selag AG in ihrer täglichen Arbeit und fördert die Kommunikation und die Koordination von Prozessen.

www.selag.ch

ZITAT

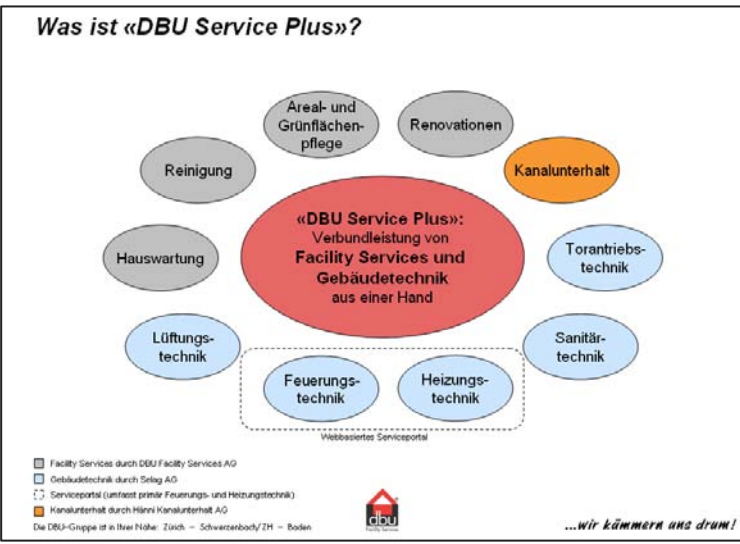


„Gebäudetechnik darf im Betrieb kein Thema sein - sie muss ganz einfach störungsfrei funktionieren.“

Mit Selag haben wir einen kompetenten Partner für Service und Wartung.“



Hans-Peter Wasser
Country-Manager /
Leiter Portfoliomanagement
Helvetica Property Investors AG



Hänni Kanalunterhalt AG: Werterhaltung ist unsere Kernkompetenz

Unterhalt Abwasserleitungen (Kanalisation)

Gesamtschweizerisch befinden sich ca. 80'000 km Abwasserleitungen in privater Hand. Dies entspricht einem Wertpotenzial von ca. Fr. 50 Mia. Wenn man davon ausgeht, dass ein Laufmeter neue Kanalisation zwischen Fr. 600.- und Fr. 900.- kostet, zahlt sich ein Unterhalt der Kanalisation zur Werterhaltung aus.

Gemäss Art. 15 des „Einführungsgesetzes zum Eidgenössischen Gewässerschutzgesetz“ sind Sie als Inhaber verpflichtet, Ihre Abwasseranlagen sachgemäss zu bedienen, zu warten und zu unterhalten. Die Funktionstüchtigkeit der Abwasseranlagen muss regelmässig geprüft werden. Die Kontrolle dient dem Schutz von Grund- und Oberflächenwasser sowie dem öffentlichen Kanalnetz und der Kläranlage.

Abwasser, das wegen seiner Beschaffenheit die Kläranlage gefährdet oder deren Wirksamkeit beeinträchtigt, ist vor der Einleitung in das öffentliche Kanalnetz mittels Schlammsammler, Benzin- / Mineralölabscheider oder anderen Einrichtungen vorzureinigen. Damit diese Einrichtungen ihre Funktion optimal erfüllen, sind sie periodisch zu reinigen. Die Reinigungsabfälle gelten als Sondermüll, welcher der sachgerechten Entsorgung zugeführt werden muss.

Gleichzeitig mit dem Hausanschluss empfehlen wir, die Leitungen im Gebäude und die Sickerleitungen zu spülen. Diese Reinigungen verhindern Rohrverschlüsse und geben Ihnen ein Bild über die Dichtheit der Anlagen. Sie können dadurch langfristig Sanierungen planen und allfällige Schäden sofort beheben.

Um die Vorschriften und Richtlinien umzusetzen, braucht es einen professionellen Kanalunterhalt.

Kanalunterhalt

Kanalunterhalt, d.h. Werterhaltung, ist unsere Kernkompetenz. Vom Küchenablauf bis zum begehbaren Kanal – Wir sind Ihr Spezialist, wenn es um die Reinigung, Zustandserfassung und Sanierung geht.

Um die Funktionstüchtigkeit und den Wert der Kanalisation zu erhalten, ist es sinnvoll, diese regelmässig zu reinigen. Dadurch vermeiden Sie Ablagerungen, Wurzelwachstum und Inkrustierungen, welche zu unliebsamen Verstopfungen und Überschwemmungen führen.



Reinigungsintervall

Wir bzw. die Fachverbände empfehlen folgende Reinigungsintervalle: (vgl. Tabelle)

Sie kaufen ein bestehendes Haus oder bauen um? Sie haben gebaut und möchten den Zustand Ihrer Kanalisation von innen kennen bevor die Garantie erlischt? Wir können Ihnen helfen, die Umwelt vor auslaufendem Abwasser oder das Haus vor Überschwemmungen zu bewahren und somit auch die gesetzlichen Anforderungen (Gewässer-Schutzgesetz) einer funktionsfähigen, dichten Kanalisation zu gewährleisten.

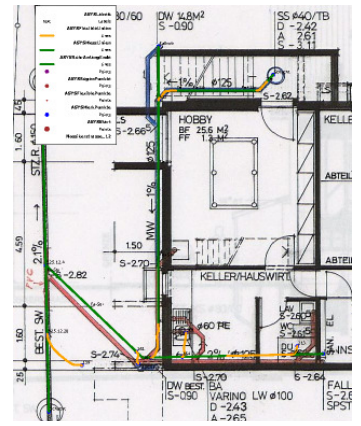
Mit unseren Spezialkameras zeichnen wir den Zustand der Leitungen (ab einem Durchmesser von 20 mm) auf, protokollieren und dokumentieren diese. Wir liefern Ihnen einen lückenlosen Bericht über den Zustand der Kanalisation, welcher

Plan, Fotos und alle für Sie relevanten Daten beinhaltet. Selbstverständlich gehört die Dichtheitsprüfung einzelner Kanalstücke mit Luft oder Wasser auch dazu.

Sind die Kanalisationspläne nicht (mehr) vorhanden oder Leitungsverläufe unklar, sind Sondierungen nötig, um den Verlauf der Kanalrohre zu eruieren. Unser Ortungsgerät stellt Lage und Tiefe der Rohre fest. Dadurch können Pläne ergänzt oder im Terrain eingemessen und abgesteckt werden.

Schäden, was nun?

Wir empfehlen Ihnen eine Kanalsanierung von innen, wenn Sie aufwändige Grabarbeiten verhindern, die Umweltbelastung vermindern



und Kosten sparen möchten.

Ganze Kanalstränge oder Teilstücke werden mit Inlining saniert. Das Rohr-im-Rohr-System garantiert langfristig, einwandfreie Funktion und Dichtheit.

Zu unseren Stärken gehört auch der Unterhalt von Grosskanalisationen im öffentlichen Bereich, sowie das Absaugen, Transportieren und Entsorgen von Industrie- und Sonderabfällen inklusive Gefahrgut im Bereich Kommunen, Industrie und Bau.



Kanalunterhalt
Pneumatische Förderung

Über die Hänni Kanalunterhalt AG

Als 1949 durch Ernst Hänni gegründete Einzelfirma für Klärgrubenreinigung und Transporte sind wir zur führenden Firma für Kanalunterhalt auf dem Schweizer Markt gewachsen. Heute gehört Hänni zur DBU-Gruppe.

Über 50 langjährig geschulte und kundenorientierte Mitarbeiter stehen mit gut 30 modernen und top gewarteten Fahrzeugen 24 Stunden an 365 Tagen im Einsatz.

Wir betreuen mehr als 20'000 Liegenschaften. Dutzende von Gemeinden, Städten und Kantonen sowie Vertreter aus Industrie und Bau zählen in der Schweiz zu unserer zufriedenen Kundschaft. Wir bürgen für Qualität, Sicherheit und Umweltbewusstsein!

Empfohlene Reinigungsintervalle

	EFH	MFH
Küchen-, Bad, WC-Abläufe	Nach Bedarf	10 – 20 Jahre
Abwasserleitungen	3 – 5 Jahre	1 – 3 Jahre
Regenwasserleitungen	2 – 5 Jahre	2 – 3 Jahre
Sickerwasserleitungen	1 – 3 Jahre	1 – 3 Jahre
Terrassenabläufe	1 – 3 Jahre	1 – 3 Jahre
Waschküchenabläufe	Nach Bedarf	1 – 3 Jahre
Schlammsammler	2 – 5 Jahre	2 – 5 Jahre
Oelabscheider	2 – 5 Jahre	1 – 3 Jahre
Pumpenstation	1 – 5 Jahre	1 – 3 Jahre

Daniel Berger: „Die Bedürfnisse des Kunden von Morgen sind unsere Aufgaben von Heute“

Interview: Robert Widmer

Herr Berger, die DBU-Gruppe mit der DBU Facility Services AG, der Hänni Kanalunterhalt AG und der Selag AG gehört zu den führenden Unternehmen der Branche. Wo steht heute die DBU-Gruppe?

Daniel Berger: Unsere Gruppe hat sich in den letzten Jahren äusserst positiv entwickelt und hat meine damaligen Zielsetzungen und Erwartungen durchaus erfüllt. So haben wir im vergangenen Jahr trotz der Wirtschaftskrise unser bisher bestes Geschäftsergebnis erzielt. So gesehen bin ich sicherlich sehr zufrieden, denke aber, dass wir trotzdem noch nicht am Ziel unserer Vorstellungen und strategischen Vision sind.

Sie haben mit der Hänni Kanalunterhalt AG im Bereich Kanalunterhalt, der Selag AG im Bereich Gebäudetechnik sowie mit der DBU Facility Services AG im Bereich Gebäudeunterhalt und -pflege drei unterschiedliche Unternehmensbereiche. Wie funktionieren die drei Bereiche zusammen?

Daniel Berger: Die unternehmensübergreifende Zusammenarbeit funktioniert bestens, wobei der Lead klar bei der DBU Facility Services AG liegt. Und dies einfach aus einem praktischen Grund: dieses Unternehmen ist immer zuerst beim Kunden. Wenn unsere Kunden in anderen Bereichen Probleme oder Wünsche haben, so können wir jederzeit Dienstleistungen von Hänni und Selag schnell und effizient in Anspruch nehmen. Damit profitiert der Kunde bzw. der Portfolio Manager, indem er u.a. die Zeit und den Weg spart.

Sie haben vorher gesagt, dass Sie im letzten Jahr das beste Ergebnis erzielt haben: Worauf führen Sie diesen Erfolg zurück?

Daniel Berger: Es sind mehrere Faktoren dafür verantwortlich. Zum einen die konsequente Umsetzung von unserem Servicegedanken. Dann die Bestrebung, unsere Prozesse und Abläufe zugunsten der Kunden stets zu verbessern. In den letzten Jahren hat sich die Marke „DBU“ dank optimalen Leistungen im Markt bestens etabliert. Und nicht zuletzt konnten wir dank den drei Geschäftsbereichen von Synergieeffekten profitieren, wobei auch unsere Kunden schneller und effizienter bedient wurden. Daraus ergab sich und ergibt sich eine klassische Win-Win-Situation.



Einer Ihrer Slogans lautet: „Ein Partner, alles klar“. Was sollen die Kunden darunter verstehen?

Daniel Berger: Wir haben unsere Kompetenz im Bereich der Gebäudeinfrastruktur in den letzten Jahren massiv weiter entwickelt, so dass wir praktisch alle Dienstleistungen, welche rund um ein Gebäude und im Gebäude anfallen, aus einer Hand kompetent erledigen bzw. ausführen können. Dies bringt unseren Kunden einen grossen Nutzen und vereinfacht dazu den gesamten Auftragsprozess. Viele Portfolio Manager sind heute beispielsweise mit administrativen Aufgaben sehr stark belastet. Da können wir sie mit unserem „DBU Service Plus“, dem webbasierten Corporate-Service-Portal, wesentlich entlasten.

Könnten Sie uns dazu ein Beispiel geben?

Daniel Berger: Unsere Mitarbeiter sind beispielsweise in einer Geschäftsliegenschaft im Grossraum Zürich für sämtliche Arbeiten im und rund um das Gebäude verantwortlich. Das geht von einer einfachen Hauswartung, über die komplizierte technische Betreuung bis hin zu sämtlichen Serviceleistungen im Bereich von Heizung-, Lüftung-, Klima- und Sanitäranlagen. Dass wir dabei auch die Fassadenreinigung sowie die Umgebungspflege

ausführen, versteht sich von selbst.

Wie sieht die Zukunft der DBU-Gruppe aus und was haben Sie in Zukunft mit der DBU-Gruppe vor?

Daniel Berger: Die strategische Ausrichtung der DBU-Gruppe wird nicht verändert. Das heisst, dass wir unsere Position im Markt als kompetente und effiziente Partner im Gebäudeunterhalt weiter etablieren und entwickeln wollen. Wir werden aber die noch vorhandenen Lücken im Dienstleistungsangebot in den nächsten Jahren schliessen.

An welche Bereiche denken Sie dabei?

Daniel Berger: Wir sind im Bereich der Gebäudetechnik besonders stark. Trotzdem fehlt uns hier noch die elektrische Komponente (Kompetenz). Diese Teillücke wollen wir, wenn möglich, noch in diesem Jahr schliessen. Ein weiterer Bereich betrifft die Gebäudeüberwachung. Auch hier wollen wir unseren Kunden in Zukunft mehr bieten.

Wie stellen Sie in Anbetracht Ihres enormen Wachstums in den letzten Jahren die Führung der Unternehmen sicher?

Daniel Berger: Das ist in der Tat für viele Unternehmer eine echte Herausforderung und damit auch für mich. Ich werde mich noch in diesem

Jahr aus dem operativen Geschäft bei der DBU Facility Services AG zurückziehen, um mich der DBU-Gruppe insgesamt mehr widmen zu können. Ich habe in der Person von René Isler einen ausserordentlich kompetenten Geschäftsführer mit langjährigen Erfahrungen in der Branche gefunden.



Bild: René Isler und Daniel Berger

Wieso sind sie von Ihrer Strategie so überzeugt?

Daniel Berger: Weil uns die Nachfrage unserer Kunden und der Markt eindeutige Signale senden. Um den zukünftigen Bedürfnissen der Kunden gerecht zu werden, muss ich mich schon heute um das Morgen kümmern. Das heisst, diese Signale aus dem Markt wahrzunehmen und sie richtig zu interpretieren. Das braucht Zeit und Freiraum abseits des operativen Geschäftes.

STECKBRIEF

Name: Daniel Berger

Alter: 52

Wohnort: Kilchberg

Ausbildung: Eidg. dipl. Gartengestalter

Funktion: Inhaber und VR-Präsident DBU-Holding AG

Hobbys: Alles was Freude macht (Genuss), Golf, Skifahren

Familie: getrennt, 2 Kinder (18 Jährig)

Was ich nicht mag: Mitarbeiter die sofort mit Ihren Leistungen zufrieden sind und die Ihr Potential zugunsten des Kunden und der Firma nicht ausschöpfen

„WER GROSSES LEISTEN

WILL, MUSS IM KLEINEN

BEGINNEN“

Welche Eigenschaften finden Sie für ein erfolgreiches Unternehmen typisch?

Daniel Berger: Eine Unternehmung findet ihren Weg zum Erfolg letztlich nur über die Seriosität und Qualität. Der Wille, etwas Gutes für Kunden zu tun, muss bei jedem Mitarbeitenden fest verankert sein. Zudem liegt es am Management, den Kundennutzen und die Angebotspalette laufend zu erweitern und zu verbessern.

Spielt der Preis immer noch eine bedeutende Rolle?

Daniel Berger: Der Preis ist nach wie vor ein tragender Faktor bei allen Vergaben. Umso wichtiger ist es für mich, die DBU-Gruppe im Sinne der bereits erwähnten Strategie und Positionierung zu führen und zu entwickeln. Nur so können wir optimale Dienstleistungen zu marktgerechten Preisen anbieten.

Sind Sie für das laufende Jahr zuversichtlich?

Unsere Kunden- und Marktnähe stimmen mich auch für dieses Jahr zuversichtlich. Obwohl wir im letzten Jahr unser bisher bestes Ergebnis erzielt haben, rechne ich in diesem Jahre mit einer weiteren positiven Entwicklung.



3. Raum—Ein sinnlicher Anlass mit Stil

Unter dem Motto «3. Raum – eine Dimension mehr» fand zum ersten Mal ein Anlass der besonderen Art im «Hard One» in Zürich statt. Sechs Partnerfirmen aus den Bereichen Facility Services und Facility Management organisierten und inszenierten für ihre Kunden und Partner einen erlebnisreichen Abend für alle Sinne.

Sechs Partner – ein Ziel

Gemessen an den Reaktionen ist es den Gastgebern gelungen, ihren Gästen einen Anlass auf dem hohen Niveau zu bieten, das sie auch von ihrem täglichen geschäftlichen Umgang kennen. In diesem Sinne wollen die sechs Unternehmen diesen gelungenen Event weiterführen und freuen sich

bereits aufs nächste Jahr in einer weiteren Dimension.



www.3-raum.ch



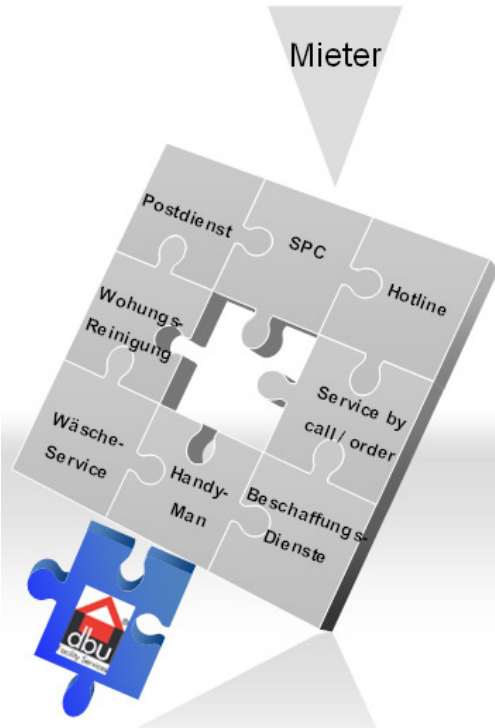
Innovatives Konzept „Wohnen Light“

Sie kennen das: Es ist wieder einmal später geworden als geplant. Das Meeting musste noch vorbereitet werden, ein Angebot fertiggestellt, ein dringender, kurzfristiger Auftrag erledigt werden – und auch Ihrem Partner, Ihrer Partnerin ergeht es nicht besser. Dabei kommen Freunde zum Apéro, für das Wochenende müssen noch Konzertkarten besorgt werden und der Hund sollte zum Impfen zum Tierarzt. Schön, wenn man diese und weitere Aufgaben delegieren könnte, wenn eine ‚helfende Hand‘ verfügbar wäre! Wir sagen Ihnen: Man kann! Mit dem innovativen Konzept der DBU ‚Wohnen light‘ gewinnen Sie Zeit für Ihre Lieben, Lebensqualität und Flexibilität – und schonen erst noch Ihre Nerven!

Das Angebot:

HOT-LINE & SERVICE-LINE
Der direkteste Draht zu Ihren Dienstleistungen: Holen Sie eine Information ab, bringen Sie Ihre Wünsche und Anregungen an, stellen Sie Ihre Fragen oder buchen Sie einfach die gewünschten Services direkt per Telefon. Wir sind für Sie da und beraten Sie gerne über alle Details zu den einzelnen Services. Wir freuen uns

**DBU:
EIN PARTNER -
ALLES KLAR!**



auf Ihren Anruf!

HANDY-MAN
Unser Service für alle Fälle. Und falls auch unser Handy-Man mal nicht mehr weiter kommt, kennt er garantiert den richtigen Spezialisten! Geht nicht – gibt's nicht! So könnte man diesen Dienst auch beschreiben!

REINIGUNGS-SERVICE
Reinigen ist eine unserer Kernkompetenzen! Sie erwarten über-

raschend Besuch und sollten noch ‚kurz durchwischen‘? Der Besuch ist wieder weg, die Party vorbei und Ihnen fehlt etwas die Motivation, aufzuräumen und die Wohnung wieder ‚auf Vordermann‘ zu bringen? Wir kümmern uns drum!

WASCH-SERVICE
Sie können sich prickelndes vorstellen als Wäsche waschen und bügeln? Wir haben die Profis, die das für Sie erledigen – sauber, hygienisch und in professioneller Manier. Schonen Sie Ihre Wäsche und Ihren Rücken – wir kümmern uns drum!

FERIEN-SERVICE
Wir schauen nach dem Rechten, retten Haustiere und Grünzeug vor dem Hungertod und kontrollieren regelmässig, ob auch sonst alles im grünen Bereich ist.

Haben Sie den Wunsch nach Leistungen, die hier nicht aufgeführt sind? Kein Problem, sprechen Sie mit uns! Wir suchen für Sie die passende Lösung!

Areal- und Grünflächenpflege

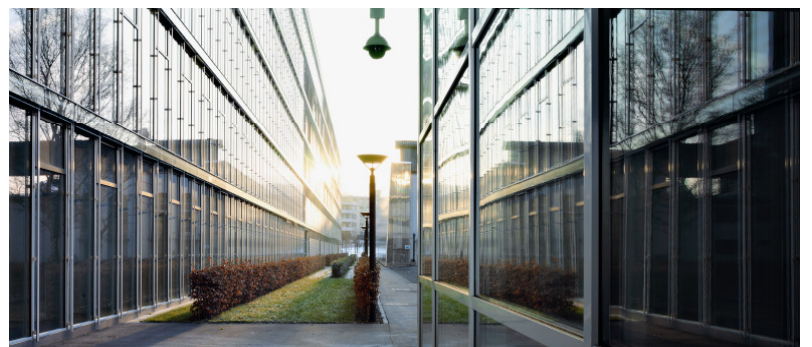
Wir pflegen Ihre äusseren Werte in einer anderen Dimension und mit einer anderen Optik.

Es ist uns sehr wichtig immer wieder unsere Qualität und Effizienz zu hinterfragen. Durch diese interne und kritische Betrachtung unserer Leistung gelingt es uns immer wieder in kleinen, aber steten Schritten etwas zu verbessern. So wird ein Gerät, welches nicht mehr dem neuesten Standard entspricht, umgehend ausgewechselt. Es kann nicht sein, dass wir z.B. mit veralteten und lauten Gebläsen unsere Kunden bei der Arbeit stören. Auch hier gilt ‚der Kunde ist König‘ und wir sind der Dienstleister. Entspricht das Anforderungsprofil der Grünfläche nicht dem Können des Gartenteams wird entweder das Team anders zusammengestellt, in eine andere Tour umgeteilt oder mit Schulung soweit gebracht, dass es die geforderten Parameter erfüllen kann. Da wir das uns anvertraute Objekt immer als Ganzes sehen, hat jeder Mitarbeiter der DBU, ob er nun für die Technik oder die Reinigung zu-

ständig ist immer ein Auge auf das andere Fachgebiet. Das spornt das Personal an und daraus entstehen hervorragende Resultate.

EOR, bekannt aus der Reinigung wird bei der Arealpflege zu **EOA** (Ergebnisorientierte Areal- und Grünflächenpflege), denn auch hier geht es um sehr grosse Flächen, deren Unterhalt auf konventionelle Art und Weise nicht zu bewältigen wäre. Bei der grossflächigen Betreuung von Industrie-, Dienstleistungs- oder Kommunalfächern kommt man an der ergebnisorientierten Arealpflege nicht vorbei. Der für das Areal verantwortliche Einsatzleiter bestimmt den Rhythmus der Arbeiten mit welchem er den vereinbarten SLA (Services Level Agreement) erreicht. So entsteht ein optimales Kosten-/Nutzenverhältnis.

www.dbu.ch
BESUCHEN SIE UNS IM WEB



ZITAT



„Wir schätzen sehr, dass DBU als äusserst dienstleistungsorientierter Hauswart und Reiniger der Büroräumlichkeiten unserer Anwaltskanzlei vollumfänglich auf unsere hohen Ansprüche eingeht.“

Adrian Hirzel
Managing Partner
Blum & Grob Rechtsanwälte AG

Optimale Betreuung von Grossobjekten Hauswartung

Der Implementierung wird bei der DBU eine hohe Bedeutung beigegeben. In dieser Phase werden die Grundpfeiler der Zusammenarbeit definiert. Die Qualität der Dienstleistungen von der DBU hängt stark ab von den Grundlagen, welche in der Implementierung definiert und vereinbart werden.



Die Implementierung muss in enger Abstimmung mit dem verantwortlichen Einsatzleiter nach einem festen Implementierungsplan erfolgen.

Im Betrieb stellt unser Hauswart die Betreuung der Liegenschaft gemäss Pflichtenheft sicher. Er ist der Ansprechpartner für die Anliegen der Mieter und Verwaltung.

Strategie, Prozesse, Reporting und Schnittstellen werden im Detail vereinbart und aufgezeichnet.

Synergienutzung dank Kompetenzzentrum

Aufgrund der grossen Dienstleistungstiefe der DBU-Gruppe kann eine Vielzahl von Synergien zwischen der Hauswartung und den Kompetenzen im Bereich Gebäudetechnik und Kanalunterhalt für Zusatz-Services genutzt werden, z.B.

- Sofort- und Notfallmassnahmen bei Havarien
- Technische Erstintervention

Folgende Tätigkeiten bilden Gegenstand der Implementierungsphase:

Der Einsatzleiter sowie die künftigen operativ tätigen Mitarbeiter, werden in dieser Phase in die Arbeiten integriert. So wird die optimale Einbindung gewährleistet. Die involvierten Mitarbeiter aus der Planungsphase sowie ein Implementierungsteam stehen jederzeit mit Wissen und Erfahrung zur Seite. Die ermöglicht einen optimalen und nahtlosen Know-How-Transfer von der Planungs- in die Betriebsphase.

Per 1. April hat die DBU die Betreuung der Überbauung „Connect“, Zürich-Altstetten übernommen.



Die gesamte Implementierung erfolgt in enger Zusammenarbeit mit dem Auftraggeber. Damit wird sichergestellt, dass spezielle Anforderungen, Wünsche und Spezifikation rechtzeitig berücksichtigt werden.

Ergebnisorientierte Unterhaltsreinigung (EOR)

Seit Mitte 2009 bietet die DBU die ergebnisorientierte Reinigung an. Die Grundlage für diese Art der Unterhaltsreinigung ist nicht das Leistungsverzeichnis im herkömmlichen Sinne, sondern die vordefinierten Qualitätsstandards. Vor Vertragsabschluss werden mit dem Kunden Qualitätsstandards für verschiedene Arten von Räumen festgelegt. Es obliegt dann dem Dienstleister mit geeigneten Mitteln und entsprechenden Arbeitskräften diesen Zustand nach dem Grundsatz: Reinigen, so wenig wie möglich, soviel wie nötig, herzustellen. Ausgenommen hiervon sind die täglichen Arbeiten im Sanitärbereich und die Abfallentsorgung. Spezielle Räume wie Teeküchen oder Sitzungszimmer werden mehrmals täglich kontrolliert, bei Bedarf nachgereinigt und mit Verbrauchsmaterial bestückt.

Einhaltung der Reinigungsziele gewährleistet.

Kontrollen

Für die erfolgreiche Umsetzung sind regelmässige Qualitätskontrollen unabdingbar, zudem ergeben diese eine gute Übersicht über die Qualität der Reinigung im Objekt. Da jeder eine andere Empfindung für Sauberkeit hat, wird anhand eines Qualitätsformulars der Wegweiser für die Raumpfleger und Raumpflegerinnen gestellt. Dabei hat es sich als Vorteil erwiesen, diese Kontrollen zusammen mit der Objektleitung in regelmäßigen Abständen durchzuführen. Die Kontrollpersonen müssen den Leistungskatalog auswendig kennen. Anhand einer Mängelliste wird dann besprochen, in welchen Bereichen die Frequenzen erhöht werden müssen und wo die Reinigung reduziert werden kann.

Unterhalts- und Spezialreinigung für die strategischen und technischen Objekte“, konnte die DBU drei zusätzliche CS-Objekte dazu gewinnen.

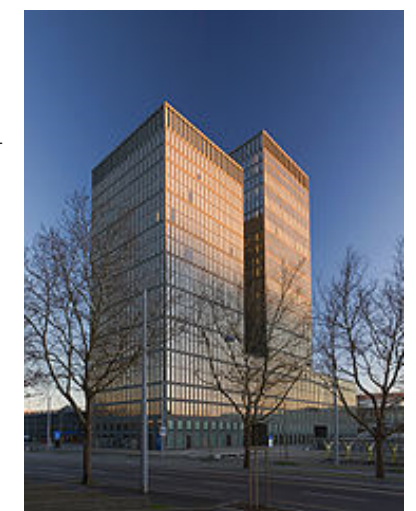
Die Implementierungsphase verlief sehr erfolgreich und auch bei den aktuellen Kundenzufriedenheitsbefragungen schloss die DBU auf den vordersten Rängen ab.

Für die stetige Verbesserung der Qualität werden die Kontrollformulare mit einem Berechnungssystem benotet und jeweils am Ende des Monats ausgewertet. Ein Linien-Diagramm zeigt dann deutlich wo, wann und in welchem Bereich ein Leistungsabfall oder eine Qualitätssteigerung stattgefunden hat.

Seit dem 1. April 2010 wird der Sunrise Tower (Neu CS-Tower) komplett durch die Credit Suisse belegt. Die DBU hat den Zuschlag bekommen und führt seit April die Reinigung durch.

Weiteres EOR-Objekt ab April

Aufgrund der erfolgreichen Ausschreibung von 2009, „Credit Suisse



ZITAT

„...der Wechsel war eine gute Entscheidung: Mit der Reinigung klappt alles bestens. Die Leute der DBU machen einen hervorragenden Job.“

schubiger möbel
Zürichs grösstes Einrichtungszentrum



URS SCHUBIGER
Geschäftsführer
Schubiger Möbel