



KOM PAKT 06



Liebe Leserin, lieber Leser

In dieser Ausgabe möchte ich Ihnen unsere DBU-Leistungskultur näherbringen. Gemeinsam mit unserem Kader haben wir sie entwickelt und alle Mitarbeitenden entsprechend geschult. Unser Management hat die Prinzipien von Entwickeln, Gestalten und Lenken verinnerlicht. Dabei hat sich herausgestellt, dass wir uns auf vier wesentliche Punkte fokussieren müssen. Erstens auf die Leistungskultur – diese ist messbar und qualitativ hochstehend. Zweitens muss das, was wir tun, professionell durchgeführt werden. Drittens auf das Element der Wirksamkeit. Was wir leisten, muss effektiv sein und Resultate für den Kunden erzeugen. Hinzu kommt als vierter und letzter Punkt die Grundhaltung der Verantwortung.

Unser Fokus liegt also auf den Elementen Leistung, Professionalität, Wirksamkeit und Verantwortung. Daraus entwickelt sich der umfassende Kundennutzen – der Dreh- und Angelpunkt all unseres Tuns. Gerne zeigen wir Ihnen anhand konkreter Beispiele auf, wie diese Leistungskultur bei DBU Facility Services AG tagtäglich gelebt wird. Wir vermitteln Ihnen aber auch einen Blick hinter die Kulissen und stellen Ihnen unsere reaktionsschnelle Einsatzleitzentrale und Logistikabteilung vor.

Ich wünsche Ihnen eine angenehme Lektüre.

Daniel Berger
Inhaber DBU Facility Services AG

Ein Tower für Dietikon. Von DBU betreut.

Er überragt alles: der Tower von Dietikon. 80 Meter ist er hoch; 23 Stockwerke weist er auf. Ein städtebauliches Grossprojekt, das imposante Ausblicke, modernste Infrastruktur und belebte Verweilplätze gekonnt verbindet. Und DBU Facility Services AG steht für die Objektbetreuung ein.

Der Turm ist zentral gelegen. Im Limmatfeld in Dietikon – einen Steinwurf vom Bahnhof entfernt. Von hier verkehren eng getaktet Züge nach Zürich, zum Flughafen, nach Bern und auch nach Basel. Die Lage ist urban und vielfältig: einerseits der bewegte Rapidplatz als Begegnungszone, andererseits die Flaniermeile der Limmat entlang.

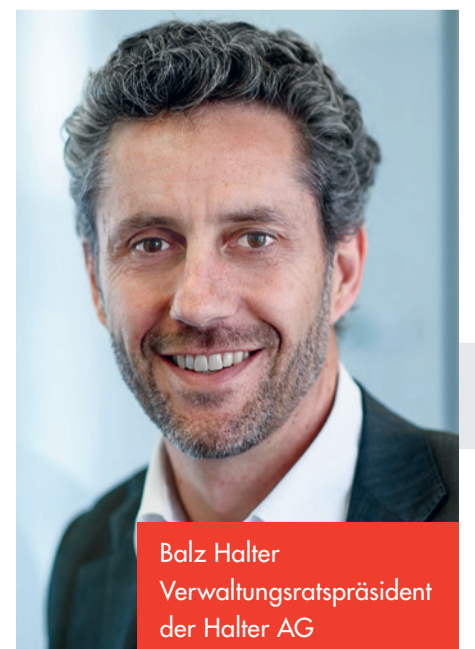
«Der Limmat-Tower ist exemplarisch», urteilt Balz Halter, Präsident des Verwaltungsrates der Halter AG, Entwickler und Erbauer des Gebäudes. «Gemeinsam mit dem Limmatfeld zeigt er auf, wie sich das Limmattal in den kommenden Jahrzehnten zur Limmattstadt entwickeln dürfte.» In den Zentren wie Schlieren und Dietikon, an besterschlossenen Lagen im Talboden, erwarte man eine «relevante, qualitativ hochwertige und urbane Verdichtung». Damit sei ein Wachstum möglich, während der Natur- und Erholungsraum sowie die Gemeinden an den Talflanken geschont werden.

Für die umfassende Objektbetreuung des Towers ist DBU Facility Services AG zuständig. In einer Ausschreibung haben wir den Zuschlag für die komplette Hauswartung, die Inspektion



und Wartung der Anlagen, die Reinigung, die Koordination aller Subunternehmer sowie die Grünflächenpflege und den Winterdienst erhalten. Alles, was zu einem umfassenden DBU-INTOMO-Service dazugehört.

Eine nicht ganz einfache Aufgabe: Im Bau ist modernste Technik implementiert. Digitalstrom spielt eine grosse Rolle. Dabei handelt es sich um eine digitale Smart-Home-Infrastruktur, die alle elektrischen und elektronischen Gerätschaften im Gebäude vernetzt. Die Bedienung erfolgt, wie gewohnt, über den Taster an der Wand oder über Smart Phone, Tablet und sogar Sprachsteuerung. Ganz einfach und intuitiv. Damit erhöhen sich Komfort und Sicherheit für die Bewohner und zugleich die Energieeffizienz des Gebäudes.



Balz Halter
Verwaltungsratspräsident
der Halter AG

DBU-INTOMO: Die neue, integrierte Denkweise

Ein Räderwerk der Präzision.

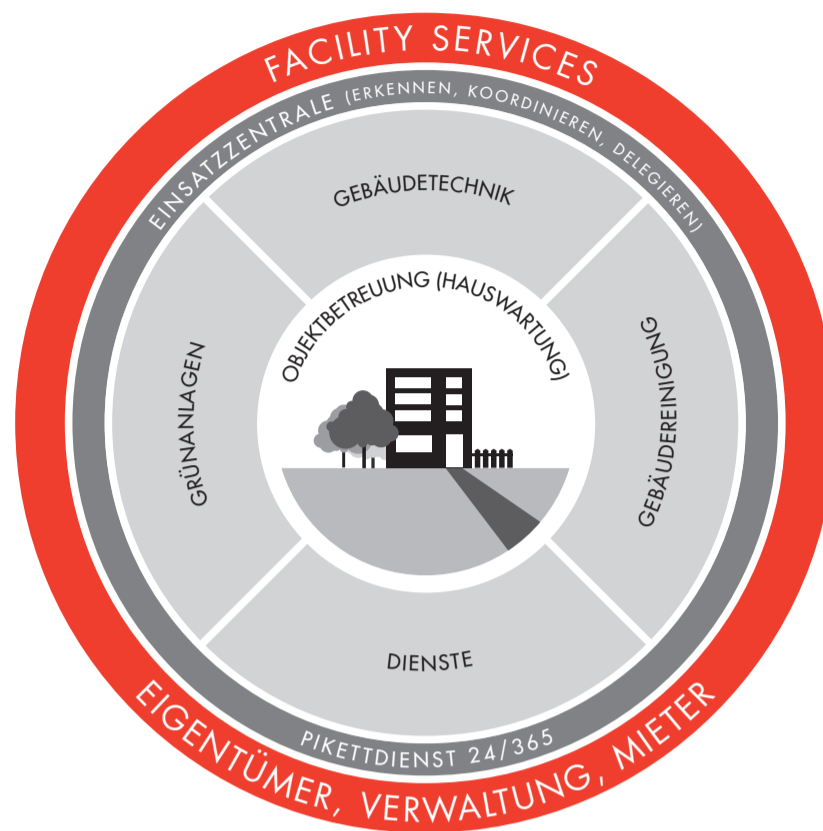
Objektbetreuung hat viele Facetten. Wie ein Zehnkampf im Sport. Viele Disziplinen sind zu steuern und zu beherrschen. Nur trainierte Allrounder haben eine Chance, die Meisterschaft zu gewinnen.

Als Komplett- und Paketanbieter im Bereich Facility Services haben wir unser gesamtes Angebot mit DBU-INTOMO weiterentwickelt und vernetzt. So ist eine neue Sichtweise implementiert worden. Das sogenannte «Integrierte Objektbetreuungs-Modell» (kurz: INTOMO) schafft eine gemeinsame Basis für die wichtigsten Fragen: Wie findet eine optimale Objektbetreuung statt? Was beinhaltet sie? Und wie sind die einzelnen Elemente und Leistungen vernetzt?

Auf der einen Seite steht der Zentrumsdienst, der Hauswart. Er wirkt als Generalist und betreut das Objekt umfassend. Stösst er an Grenzen, zieht er spezialisierte Fachdienste bei. Dazu gehören die Gebäudetechnik mit Instandhaltung und Service, die Grünanlagen sowie die Reinigungen aller Art. Die Einsatzleitzentrale (Dienste) lenkt die verschiedenen Aktivitäten im Zusammenspiel von Mietern, Verwaltungen und Eigentümern. Auf der anderen Seite bieten wir komplette Neuinstallationen und Sanierungen von Sanitär- und Heizungsanlagen. Hier wird beraten, geplant, installiert

und in Betrieb genommen – ähnlich wie in den Bereichen Grünanlagen und Umgebungspflege sowie in der generellen und speziellen Gebäudereinigung.

Das DBU-INTOMO-System verbindet all diese Leistungen zu einer Einheit. Die Services werden registriert, eingeordnet und koordiniert. Alle Dienstleistungen, die auf dasselbe Objekt ausgerichtet sind, kommen aus einer Hand. Prozesse werden adaptiert, optimiert



und schlanker gestaltet. So wird die Produktivität bei allen Beteiligten weiter gesteigert. «Damit wollen wir», so Daniel Rothenbach, Geschäftsführer von DBU Facility Services AG, «nach aussen demonstrieren, dass wir einen hohen, umfassenden Kundennutzen generieren

können. In allen Disziplinen. Wir bieten einen Service an, der die Anliegen des Kunden vollumfänglich abdeckt.» Die Weiterentwicklung in Richtung Digitalisierung sämtlicher Services hat DBU Facility Services bereits ins Visier genommen.

26 Filialen in über 20 Gemeinden

Zürcher Kantonalbank setzt auf DBU-INTOMO.

Die umfassende Rundumbetreuung im System von DBU-INTOMO hat die ZKB dazu bewogen, langfristig auf DBU Facility Services zu setzen. Die besonderen Herausforderungen dieses Mandates liegen im Management des Personals sowie in den erhöhten Sicherheits- und Vertraulichkeitsanforderungen. Die zuständige DBU-Gruppe besteht aus rund 40 Mitarbeitenden und beweist tagtäglich, dass sie diesen Anforderungen bestens gerecht wird.

Patrick Kohn, bei DBU Facility Services AG zuständig für die Leitung der ZKB-Reinigungsabteilung, erläutert, wie es zu diesem Auftrag kam. «Wir haben eine Offerte ausgearbeitet, basierend auf den Anforderungen der ZKB, gemäss einem fest definierten Leistungsverzeichnis.» Gefragt sind dabei die Quadratmeterzahlen, Stundensätze und Intervalle. Es wird unterschieden zwischen diversen Raumgruppen wie etwa Büros oder Empfangszonen. Hinzu kommen Spezialreinigungen für Teppiche, Fenster und Fassaden oder Tiefgaragen. Für jede Filiale gilt ein spezielles Anforderungs-

profil. Je nach Grösse und Öffnungszeiten der Filialen werden diese 2-, 3- oder 5-mal pro Woche gereinigt, gemäss standardisiertem Leistungsverzeichnis. Ausschlaggebend für die Vergabe waren das umfassende Leistungsspektrum des DBU-INTOMO-Konzepts und die hohe Qualität der Offerte.

Das Tagesgeschäft wird mit dem jeweiligen Filialleiter vor Ort koordiniert. «Er ist unsere erste Ansprechperson», erläutert Kohn. Der Datenschutz hat für das Finanzinstitut oberste Priorität. Deshalb werden an die Reinigungs-

mitarbeitenden auch höchste Sicherheitsanforderungen gestellt. «Wir sind stolz darauf, diesen Anforderungen gewachsen zu sein», erklärt Patrick Kohn, Leiter Reinigung der DBU Facility Services AG. Auch das besonders anspruchsvolle monatliche Reporting sämtlicher Tätigkeiten gehört zum DBU-Leistungsumfang und wird mit den ZKB-Verantwortlichen laufend optimiert.

Die 26 Einsatzorte sind geographisch weit verteilt und erfordern umfassende Personalplanung: Von Andelfingen bis Feuerthalen. Von Dielsdorf via Kloten bis nach Eglisau.



Von Bassersdorf via Winterthur (4 Filialen) bis nach Turbenthal. Die Filiale in Winterthur Untertor ist das grösste aller zu betreuenden Objekte.

Mit ihren Filialen ist die ZKB im ganzen Kanton ganz nahe beim Kunden. Und das DBU-Team sorgt dafür, dass sich die Besucherinnen und Besucher der einzelnen Geschäftsstellen rundum wohl fühlen – dank einem makellosen Erscheinungsbild. Eine spannende Aufgabe, für welche das DBU-INTOMO-System eine solide Vertrauensbasis schafft.

Sechs Tage die Woche im Einsatz

INSIDE Volketswil – für ein glänzendes Shopperlebnis.

DBU Facility Services AG betreut das Einkaufszentrum INSIDE in Volketswil. Wo Shoppingfans sich inspirieren lassen oder bei einem Kaffee eine Auszeit geniessen, ist Alessandro Blasi an sechs Tagen die Woche im Einsatz. Er sorgt dafür, dass sich die Räumlichkeiten stets in bestem Licht präsentieren.

Ende 2014 öffnete das INSIDE erstmals seine Türen. Es befindet sich an bester Lage im Industriequartier von Volketswil und zieht mit seiner markanten Architektursprache die Blicke auf sich. Auf rund 5500m² finden Kundinnen und Kunden erlesene Shops und Angebote rund um Beauty, Fashion, Lifestyle und Genuss – vom H&M über die riesige Müller-Filiale bis zum Coiffeursalon. Im zweiten Obergeschoss laden ein italienisches Restaurant, ein Foodcorner mit Sushi, Sandwiches und Co. sowie die herrliche Dachterrasse zum Relaxen ein.

Alessandro Blasi, Objektbetreuer der Liegenschaft, ist mit seinem DBU-Team zuständig für die Sauberkeit, das Betreiben der technischen Installationen, die Grünflächenpflege sowie den Winterdienst des INSIDE. Zudem ist er Sicherheitsverantwortlicher (SIBE) für den Brandschutz. «Die besondere Herausforderung beim

INSIDE besteht darin, dass man an sechs Tagen die Woche anwesend sein muss, und zwar hauptsächlich zu Randstunden, wenn die Geschäfte geschlossen sind», sagt er. Besonders spannend sind die Tage, an denen im INSIDE grosse Events für die ganze Region stattfinden. Hinter den Kulissen ist er dann permanent «in Action», um für ein glänzendes Shopperlebnis zu sorgen.

Als Hauswart paart Alessandro Blasi Kompetenzen für Reinigung und Hygiene mit einem Flair für einen qualitativ hohen technischen Sachverstand. «Diese Kombination garantiert das perfekte Gebäudemanagement», erklärt Roger Fricker, Leiter Facility Services. Die Hausverwaltung ist sehr zufrieden mit dem Service. Roger Nef von der WimmoG AG sagt: «Unsere Wahl fiel auf DBU, weil sie eine innovative, offene und einfach gute Firma ist.»



Herausforderung in der Vielfalt

«Best Connected»: eine optimale Liegenschaft.

DBU Facility Services AG betreut in der Überbauung CONNECT mehrere Gebäude im aufstrebenden Stadtteil Altstetten, unweit des pulsierenden Stadtzentrums von Zürich. Und doch etwas ruhiger, fernab von Stress und Hektik.



DBU-Mitarbeiter Pascal Hauri ist hier im CONNECT eine Art «Mädchen für alles», wie er selber sagt. «Zu meinem Wirkungskreis gehören ein Hochhaus mit 13 Stockwerken und das Nachbargebäude, das sieben Stockwerke aufweist.» Hauri ist zuständig für Hauswartung, Reinigung, Grünflächenpflege, den Betrieb der technischen Anlagen und auch den Winterdienst. Betreut wird hier eine höchst anspruchsvolle Mieterschaft. Denn gerade die obersten Etagen von CONNECT wurden für Menschen konzipiert, die das Besondere suchen und lieben. Grösste Wohnflächen, edelste Materialien und ein Innenausbau, der seinesgleichen sucht. Grosszügige Fensterfronten lassen viel Licht in die Räume. Eine imposante Fernsicht kommt hinzu. Für ein urbanes Leben auf höchstem Niveau, das entsprechend hohe Anforder-

ungen an den Unterhalt stellt. Diese Anforderungen erfüllt DBU Facility Services AG optimal.

Im CONNECT haben sich ausserdem renommierte Arbeitgeber wie UBS, IBM, Swisscom und ABB angesiedelt, und das Areal verfügt zusätzlich über Fussballfelder und Sporthallen. So verbindet die neue Überbauung Arbeiten, Wohnen, Sport, Freizeit und Kultur an einem einzigen Ort. Verwaltet werden die Gebäude von Wincasa. DBU ist das Bindeglied zwischen den verschiedenen Akteuren und steuert über die Einsatzleitzentrale alle Tätigkeiten, die bei diesem spannenden Objekt anfallen. Für einen reibungslosen Betrieb und permanente Sauberkeit – in jeder Jahreszeit.

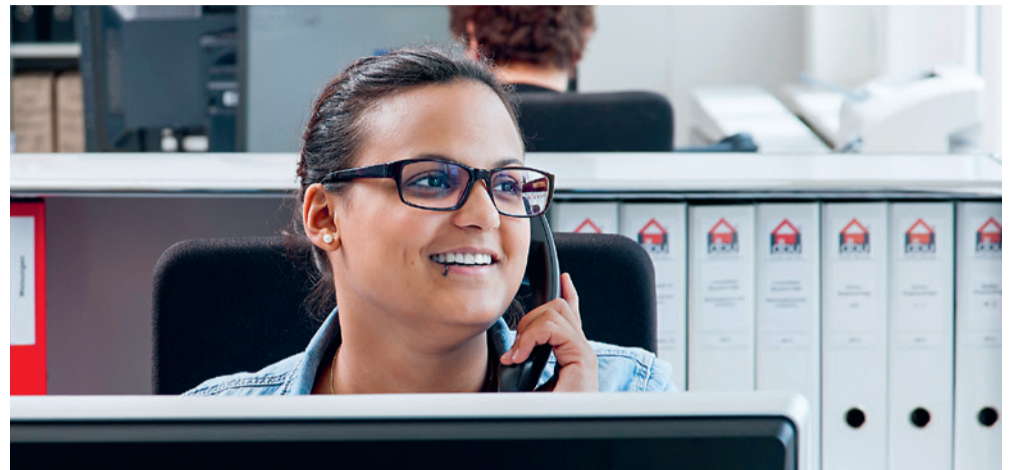
Gute Seelen im Hintergrund

Einsatzleitzentrale – Immer für Sie da.

Unsere Einsatzleitzentrale ist immer für Sie da. Dank unserem Pikettdienst sichern wir für Sie eine dauerhafte Erreichbarkeit während 365 Tagen rund um die Uhr mit unseren eigenen Fachkräften. Für uns ist das eine Selbstverständlichkeit.

Joanna Schneider ist eine Teamleiterin in der Administration bei DBU Facility Services AG. Seit sieben Jahren sitzt sie hier an der zentralen Schalt- und Anlaufstelle für alle Mieter. Alle Anfragen, die zu einem Auftrag werden, kommen minutiös genau ins Tagesjournal. Da ist eine Lüftung, die ausfällt, eine Waschmaschine, die nicht mehr funktioniert, ein Garagentor, das sich nicht öffnen lässt, und so weiter und so fort. Joanna Schneider erfasst das Anliegen im System und löst ein Ticket aus. In Minutenschnelle ist der Auftrag bei der zuständigen Person angekommen: Beim Hauswart auf dem Handy oder bei den ent-

sprechenden Unterlieferanten per Mail oder Telefon. «Wir verstehen uns bei der Einsatzleitzentrale als Knotenpunkt zwischen Verwaltung und Mieterschaft.» Es sei zwar nicht immer leicht, es allen recht zu machen, aber das gehöre zum Job, sagt Joanna Schneider. Die Aussage «verrechnen Sie es der Verwaltung» hört sie schon ab und zu. Doch ganz so einfach ist es natürlich nicht. Primärer Ansprechpartner für Joanna Schneider sind die Verwalter der Liegenschaften. «Mit den meisten habe ich bereits seit vielen Jahren zu tun.» Unterstützt wird die Teamleiterin Joanna Schneider von zwei Mitarbeitenden. Die Abtei-



lung «Technischer Dienst» mit dem Teamleiter Christoph Haas betreut die «Instandhaltung» (Inspektion, Wartung und Instandsetzung). Gemeinsam koordinieren die zwei Teamleiter alle Anliegen rund um die Immobilien im Wirtschaftsraum Zürich. Hin und wieder kommt auch Kurioses vor: «Einmal rief ein Mieter an

und fragte, ob wir ihm einen geschmückten Weihnachtsbaum liefern könnten.» Leider fehlt im Tagesjournal der Vermerk, ob dem Anliegen stattgegeben wurde. Wer die DBU kennt, dürfte aber vermuten, dass der Christbaum pünktlich vor Ort für strahlende Weihnachtsstimmung sorgte.

Das DBU-Logistikzentrum

Rund um die Uhr einsatzbereit und perfekt gewartet.

Immer professionell unterhalten und blitzblank präsentiert: Mit diesem Ziel sind die Mitarbeitenden der DBU für die Kundschaft am Werk und setzen dabei auf modernste Maschinen und Geräte. Die Basis bildet ein mehrteiliges, innovatives Lagersystem.



«Die Rega hat 12 Helikopter – wir haben 60 Fahrzeuge im Einsatz», so Daniel Rothenbach, Geschäftsführer von DBU Facility Services AG. Diese Fahrzeuge wurden gezielt umgebaut, um Werkzeugen und Gerätschaften optimal Platz zu bieten, und dienen so quasi als rollende Einsatzzentralen ähnlich einem TCS-Service-Mobil. Morgens sieht es am DBU-Hauptsitz in Schlieren fast schon aus wie bei einem Transportunternehmen: Fahrzeug um Fahrzeug kommt an und wird ausgerüstet und geladen mit allem Nötigen für den nächsten Einsatz. So ist jedes von ihnen immer optimal vorbereitet unterwegs.

Neben diesem dynamischen Fahrzeugpark verfügen wir auch über eine komplett ausgebaute Lagerhalle mit topmoderner Infrastruktur an der Friedastrasse in Schlieren. Sie umfasst je einen Bereich für Instandhaltung (Service), Hauswartung, Spezialreinigung und Garten – all dies verteilt auf 600m² sowie zwei Stockwerke. Da sind zum einen die Rasenmäher in Bereitschaft aufgereiht, zum anderen die Schneeräumungsgeräte jetzt sorgsam unter-

gebracht. Generell ist hier im Hauptlager alles vorhanden, was nötig ist für unsere vier Einsatzbereiche Hauswartung, Gebäudetechnik, Grünraumbetreuung und Gebäudereinigung. Aber auch die wichtigsten Ersatzteile sind da, beispielsweise für die Instandhaltung von Heizungs-, Lüftungs-, Sanitär- und Feuerungsanlagen, für elektrische Anlagen und die Garagentorautomatik. Selbst für den Fall, dass eine Heizung ausfällt, ist DBU bestens gerüstet

und kann umgehend intervenieren. Zudem finden sich hier Pumpen, Wasserauger, Entfeuchtungsgeräte und weitere Notmaterialien für Pikett-Einsätze 24/365. Dieses Basislager für Pikett-Einsätze 24/365. Dieses Basislager in Schlieren ist 24 Stunden pro Tag zugänglich: «Auch wenn nachts um 22 Uhr ein Ersatzteil benötigt wird, kann es sofort geholt werden», sagt Roger Fricker, Leiter Facility Services. Natürlich werden alle Gerätschaften auch in einem klar definierten Turnus laufend gewartet, erneuert und ersetzt. «So ist sichergestellt, dass wir immer auf einsatzbereite Geräte und das richtige Material zählen können.»

Ergänzend zum Hauptlager befinden sich vor Ort bei diversen Objekten weitere kleine Lager mit allen Utensilien und Geräten, die dort regelmässig benötigt werden. Für noch mehr Effizienz.

