

# Wisag Service Holding

## Integrierte Reinigung by WISAG®

Reinigen, wischen, staubsaugen – diese Tätigkeiten klingen für Otto-Normal-Verbraucher nicht sehr spannend. Doch ein Unternehmen hat es geschafft, die Gebäudereinigung als eine interessante Tätigkeit sowohl für Kunden als auch für Mitarbeiter zu definieren. Unter dem Motto „Sparen mit Spaß erleben“ hat das Frankfurter Facility Management-Unternehmen WISAG Service Holding ein Produkt speziell für die Reinigung entwickelt: Integrierte Reinigung by WISAG®.

**B**isher war und ist es noch üblich, dass das Reinigungspersonal nach den Bürozeiten alle Aufgaben zur Sauberhaltung des Gebäudes vollbringt. Beschwerden oder Zusatzaufgaben brauchen daher oft länger, um aufgenommen oder koordiniert zu werden. Dies treibt die Kosten der Reinigung nach oben. Die Grundidee indessen bei der Integrierten Reinigung by WISAG® basiert auf dem persönlichen Dialog zwischen Mitarbeiter und Reinigungskraft. Das Personal der WISAG ist vor Ort und tagsüber in die Abläufe des Unternehmens integriert. Jeden Tag sorgen die Service-Teams für Ordnung und erhalten dabei die individuelle Aufgabenstellung durch den Arbeitsplatznutzer vor Ort. Der Kunde allein bestimmt den Service-Grad. Geräuschintensive Arbeiten wie Staubsaugen oder die Teppichreinigung erfolgen außerhalb der Bürozeiten.

Seit Anfang 2002 setzen die ersten Kunden der WISAG auf dieses Konzept. Neben der DekaBank zählen unter anderem der Regionalradiosender Hit Radio FFH und Union Investment zu den Nutzern der Integrierten Reinigung by WISAG®. Vorteil des Konzeptes: Jeden Tag findet – durch das Feedback des

Kunden an das Serviceteam – eine 100%ige Qualitätsüberprüfung statt. Zusätzlich werden mittels strengen und umfangreichen Kundenbefragungen Mängel oder Änderungswünsche abgefragt. „Die Intention hinter diesem Konzept“, so Eduard C. Kutyma, Geschäftsführer der WISAG Gebäudereinigung Hessen, „ist eine reklamationfreie und auch reklamationresistente Art der Reinigung.“

„Kunden, die den neuen Service nutzen, profitieren weiterhin von unseren hochwertigen Leistungen. Zusätzlich eröffnet sich aber ein beträchtliches Einsparungspotential“, weiß Kutyma zu berichten. Gegenüber herkömmlichen Reinigungsmethoden sparen Kunden zwischen 10 und 15 % bei den Reinigungspreisen ein – bei einer zusätzlichen Flexibilität.

„Die integrierte Reinigung by WISAG® ist persönlicher Service von Mensch zu Mensch und eine tolle Lösung für alle“, so Holger Rohde, FM-Projektleiter bei der DekaBank, Frankfurt. „Unsere Mitarbeiter können ihre Wünsche äußern und sind zufrieden. Das Reinigungspersonal ist aufmerksam und mit Spaß an der Arbeit, wir sparen 15 % unserer Reinigungskosten und die

Qualität ist sogar noch gestiegen – ein rundum gelungenes Konzept.“ Durch die neue Art der Reinigung ergeben sich automatisch auch neue Anforderungen an das Reinigungspersonal. Für den täglichen Umgang mit dem Kunden werden sehr kommunikative und gut ausgebildete Kräfte benötigt. Da die WISAG schon in der Vergangenheit viel Zeit und persönliches Engagement in die spezielle Ausbildung der Reinigungskräfte investiert hat, ist die Grundlage für ein Gelingen der Integrierten Reinigung by WISAG® gelegt. „Das neue Produkt macht die Arbeit für Reinigungskräfte auch interessanter und angenehmer als zuvor“, so Eduard C. Kutyma.

Neben dem persönlichen Kontakt zum Kunden schlägt sich der Erfolg des Produktes auch bei den WISAG-Mitarbeitern messbar nieder. Bei guter Leistung erhalten sie attraktive Prämien. So liegen die Entgelte der Angestellten derzeit über dem geltenden Tarif in der Gebäudereinigungsbranche. „Wir hoffen auch, mit diesem Produkt das Image der Gebäudereiniger zu verbessern und diesen Beruf attraktiver zu gestalten“, so Kutyma. „Denn eine qualifizierte und erfolgreiche Reinigungskraft muss sich nicht verstecken.“

