

## Über den Tellerrand schauen lohnt sich

*Ich sehe was, was du nicht siehst und das ist verlorenes Geld. Mit Expertenblick und transparenten Kalkulationstools deckt Cost Expert zusammen mit der Facility Expert Kostenfallen bei Reinigungsdiensten auf. Sauber aufgestellt ist jetzt Porzellanhersteller BHS Tabletop bei 23 Prozent Einsparung.*

Hier ein verschmierter Boden, da eine staubige Fensterbank. Einkaufsleiter Thomas Eich wird das Gefühl nicht los, dass der Reinigungsdienst sein Geld nicht ganz wert ist. Gelegentliche Reklamationen bleiben wirkungslos. Im Tagesgeschäft der BHS Tabletop AG hat anderes Vorrang. 40 Millionen Geschirre pro Jahr produziert der Porzellanhersteller in Weiden und Schönwald. Ein hochautomatisiertes Logistik- und Dekorationszentrum in Selb verarbeitet sie weiter und verschickt sie in mehr als 100 Länder. Die Erfolgsformel lautet: „Wir verkaufen kein Porzellan. Wir verkaufen Lösungen.“ Gemeint ist ein Gesamtpaket aus Produkt- und Servicequalität, von dem das Luxushotel The Palm in Dubai genauso profitiert wie die kleine Eisdiele in Hamburg.



BHS Tabletop weiß was Kunden brauchen. Der Reinigungsdienst nicht. Das merkt Einkaufsleiter Eich an den Fragen, die Cost Expert stellt. Auf 32.000 Quadratmetern wird gewischt und geputzt. Unterhalts- und Maschinenreinigung verschwimmen. Aufwand und Leistung sind teilweise nicht definiert. Das Raumbuch weist Lücken auf. Die Dokumentation ist unvollständig. Kurz: Es läuft, aber es ist nicht perfekt. Weil das hartnäckige Streben nach Verbesserung tief verankert ist und auch anstrengend sein darf, ebnet Eich den Kostenexperten den Weg in die Werke. Auch wenn er damit dem einen oder anderen keine Freude macht.



Welcher Raum wird für was genutzt? Wie oft wird er gereinigt? Wie hoch ist der Aufwand? Auf Rundgängen durch alle vier Standorte prüfen die Experten mit geübtem Blick die Qualität und schließen Lücken im Raumbuch. Mit diesen Informationen und den mitgenommenen Verträgen und Rechnungen speisen sie das Kalkulationstool. Legenden zeigen genau, welche Raumgruppen und Reinigungsturni es bei BHS Tabletop gibt. Leistungen wie Griffspuren beseitigen über Maschinen wischen bis Abfallkorb leeren sind genau beschrieben. Das Ergebnis ist eine Ausschreibung, die alle Anforderungen, Erfahrungswerte und Wünsche von Werksleitern und dem bestehenden Reinigungsdienst erfasst.

Von neun Bietern schaffen es vier in die engere Auswahl. Welche Unterschiede es gibt zeigt eine Wertematrix. Gezielte Fragen im Bietergespräch bringen weitere Klarheit. Die Entscheidung fällt. Einer der bisherigen Dienstleister übernimmt alle vier Standorte und Cost Expert die unangenehme Aufgabe der Absagen. Nach der Planung der Objektübernahme zeichnet sich eine Einsparung von 23 Prozent ab. Jeder Raum und jede Maschine wird nach Nutzung und Verschmutzung zeitlich und aufwandsgerecht gereinigt. „Jeder Beteiligte hat jetzt direkten Zugriff auf ein für alle Werke einheitlich strukturiertes und vor allem topaktuelles Raumbuch. Das spart Zeit“, sagt Thomas Eich und fährt mit dem Finger über die saubere Fensterbank.

