



Fotos: Bestseller Deutschland

WINFRIED LAMBERTZ

## Ein Mann für alle Fälle

Die Bestseller Retail Deutschland GmbH hat das technische Gebäudemanagement für die „Vero Moda/Jack & Jones“-Filialen einem externen Dienstleister übertragen. Das Full-Service-Paket umfasst sowohl Reparatur- und Instandsetzungsarbeiten als auch Prüfungen und Wartungen von technischen Anlagen.

▷ **Einmal im Monat besucht** Ralph Haß die „Vero Moda“-Filiale im Berliner Hauptbahnhof. Mit Werkzeugkasten und Checkliste ausgerüstet, steuert der Haustechniker das Büro der Shop-Managerin an. Im Personalraum ist eine Deckenleuchte defekt, am Kassentisch klemmt eine Schublade, erfährt er von Franka Nell, als sie ihm die Mängelliste überreicht. Beide Schäden werden ebenso schnell behoben wie die Reparatur eines trop-

fenden Wasserhahns im Sanitärbereich. An der Wand neben den Umkleidekabinen hat ein Kinderwagen Kratzspuren hinterlassen. Etwas Spachtel aufgetragen und zwei, drei Striche mit dem Pinsel – schon sind die Kratzer verschwunden. Nachdem alle Mängel, die sich im Laufe eines Monats angesammelt haben, behoben sind, widmet sich der Haustechniker den fälligen Inspektionen von Klimaanlage und Türschlei-

er. Nach zwei Stunden ist alles erledigt, Haß läßt sich das Service-Protokoll gegenzeichnen und verabschiedet sich bis zu seinem nächsten Besuch in einem Monat.

Sollte in der Zwischenzeit ein Notfall eintreten oder eine Reparatur umgehend erledigt werden müssen, kommt es früher zu einem Wiedersehen. Denn das „Full-Service-Paket“, das die Bestseller Retail Deutschland GmbH für das Gebäudemanagement ihrer Filialen mit der Baukreativ Service GmbH abgeschlossen hat, umfasst auch 24-Stunden-Notdienstesätze. Egal ob der Schlüssel abgebrochen oder das Schaufenster zerstört ist: Innerhalb von vier Stunden, so ist es im Vertrag fixiert, ist Ralph Haß selbst oder ein Mitarbeiter eines spezialisierten Partnerunternehmens zur Stelle und stellt die Funktionsicherheit des Shops wieder her.

Seit knapp einem Jahr hängen die zwölf Filialen der Bestseller Retail Deutschland GmbH nun am Netz von Baukreativ. Nach der Eröffnung am Hamburger Jungfernstieg am 23.8.2007 umfasst das Verkaufstellennetz der dänischen Gruppe jetzt genau 182 Stores in Deutschland. Die meisten von ihnen sind von Partnern geführte Mono-Label-Shops der Marken „Vero Moda“, „Jack & Jones“, „Only“, und „Exit“, während die zwölf zur Bestseller Retail Deutschland GmbH gehörenden Filialen als Multibrand-Stores betrieben werden. Die „Vero Moda/Jack & Jones“-Filiale im neuen Berliner Hauptbahnhof wurde im Mai 2006 eröffnet und verfügt über eine Verkaufsfläche von 760 qm.

## Reparatur und Wartung aus einer Hand

„Reparaturen und Wartungen selbst durchzuführen oder lokale Handwerker zu beauftragen, wäre viel zu aufwändig“, begründet Julia Kokenge von der Bestseller Retail Deutschland-Zentrale in Hamburg die Entscheidung, das Gebäudemanagement für die Fashion-Shops an den Dienstleister auszugliedern. Das Full-Service-Paket, das Golf Reiher, Key Account Manager der Baukreativ AG, für Bestseller Deutschland geschnürt hat, umfasst sowohl Reparatur- und Instandsetzungsarbeiten wie auch Prüfungen und Wartungen: „Es werden alle anfallenden Reparaturen ausgeführt, alle defekten Leuchtmittel getauscht, alle Elektro-, Heizungs-, Klima-, Schlosser-, Sanitär-, Bodenleger-, Trockenbau-, Schreiner- und Hausmeisterarbeiten ausgeführt“, zählt Reiher auf. Die Wartungsarbeiten beinhalten u.a. Klima, Lüftung, Feuerlöscher und Automatiktüren. Hier übernimmt Baukreativ das Management regelmäßiger Inspektionen, auftretende Schäden werden von den Spezialgewerken behoben.

„Für unsere Kunden ist es ein wesentlicher Vorteil, dass sie für alle Probleme mit der Ladentechnik nur einen Ansprechpartner haben“, betont Reiher. Die Hotline zur Zentrale von Baukreativ in Endsee/Nordbayern ist 24 Stunden aufgeschaltet. Wird ein Notfall gemeldet, informiert der Dienstleister eines seiner 1.700 Partnerunternehmen: Spezialisten von Klimaanlage-technikern über Schreiner und Glaser bis zum Kammerjäger für den Fall, dass sich einmal eine Maus in den Shop verirrt hat. Reiher: „Über unsere Datenbank können wir sofort feststellen, welche Partnerfirma in der Nähe des Einsatzortes ansässig ist. Wir garantieren, dass jemand innerhalb von vier

### FULL-SERVICE-PAKETE

## Mögliche Reparaturinhalte

- + Klima- und Lüftungsanlagen
- + Türluftschleier
- + Türanlagen, Schiebetüren
- + Automatiktüren
- + Innen- und Außentüren
- + Zylinder und Schlösser
- + Elektrik (ohne Netzwerk und Telefon)
- + Beleuchtungsmanagement
- + Ausbesserungsarbeiten am Bodenbelag
- + Deckenausbesserungen
- + Wandausbesserungen im Innen- und Außenbereich
- + Schädlings- und Ungezieferbekämpfung
- + Beschattung und Sichtschutz im Innenbereich
- + Markisen
- + Primärer Einbruchschutz (z.B. Rollgitter)
- + Sanitär
- + Fahnenstangen
- + Außenwerbeanlage
- + Küchentechnische Geräte
- + Fenster
- + Kleinreparaturen am Mobiliar
- + 24-Stunden-Notdienstesätze in den Gewerken Heizung, Klima, Elektro, Sanitär, Schlüsseldienst

Quelle: Baukreativ AG

Stunden im Geschäft ist, um das Problem zu lösen.“ Nicht zum Full-Service-Paket des Dienstleisters zählt die Reinigung. Da Reinigungsleistungen extern eingekauft werden müssten, könne man den Kunden hier keine Vorteile bieten.

## Regelmäßig präventiv vor Ort

Der regelmäßige Besuch des „Man in the Store“, wie der Haus-techniker bei Baukreativ genannt wird, dient in erster Linie der frühzeitigen Erkennung von notwendigen Reparaturen und deren sofortiger Erledigung bzw. dazu, die Beauftragung gegebenenfalls notwendiger Fach- und Spezialgewerke sicherzustellen. Elektrotechnische Kenntnisse sind für das Berufsbild von Ralph Haß und seinen zurzeit 13 Kollegen von Baukreativ, die bundesweit für Handelsfilialisten im Kundeneinsatz sind, eine wichtige Voraussetzung, um bei einem Schaden an der Beleuchtungsanlage schnell zu erkennen, ob nur das Leuchtmittel defekt ist oder das Vorschaltgerät seinen Dienst quittiert hat. Meist sind es aber die vielen kleinen Dinge, die den „Wunschzettel“ der Shop-Mitarbeiterinnen im Zeitraum eines Monats füllen: Hier ist eine Pinwand zu befestigen, dort hat sich eine Bodenschiene oder der Vorhang gelöst. Die Zentrale von Bestseller ist stets darüber informiert, was in den einzelnen Filialen zur Behebung der Mängel passiert. Golf Reiher:

**BESTSELLER**

## Global unterwegs

Bestseller wurde 1975 von Troels Holch Povlsen in Dänemark gegründet. Heute beschäftigt die Gruppe weltweit ca. 15.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Entwicklung und Design, Marketing und Verkauf ihrer Eigenmarken wie u.a. Vero Moda, Jack & Jones, Only, Object Collectors Item, Selected und Exit. Kollektionen und Accessoires von Bestseller sind auf die Zielgruppen der jungen Frauen, jungen Männer und Kinder zugeschnitten, der Vertrieb erfolgt über Großhandel, Shop-in-Shop-Systeme und rund 3.200 eigenständige, größtenteils von Partnern geführte Läden in Europa, Kanada, China und im Mittleren Osten. In Deutschland umfasst das Verkaufstellennetz von Bestseller zurzeit 182 Geschäfte, 12 davon betreibt die Bestseller Retail Deutschland GmbH in Hamburg als Multibrand-Stores.

[www.bestseller.com](http://www.bestseller.com)



„Jeder Kunde bekommt von uns einen Password-Zugang zum Intranet von Baukreativ und behält dadurch stets die Controlling-Sicherheit.“ Statt telefonisch über die Hotline können Reparaturaufträge auch online über das Intranet an den Dienstleister gegeben werden.

Fixe Budgets mit einer Preisgarantie für fünf Jahre sorgen dafür, dass die Kunden keine Überraschungen bei den monatlichen Rechnungen erleben. „Der Betrag auf der Rechnung ist immer der gleiche“, versichert Reiher. Vorausgesetzt, es wurden keine zusätzlichen, nicht durch den Vertrag abgedeckten Leistungen durchgeführt wie etwa der Neuanstrich der Sanitärräume oder ein Teilumbau innerhalb der Filiale. Auch Schäden, die durch Dritte verursacht wurden wie beispielsweise

Einbruch oder Vandalismus, werden separat abgerechnet. Dabei wird der Vertrag immer über die Gesamtheit aller Filialen eines Kunden abgeschlossen, „weil Einzelgeschäfte nicht kalkulierbar wären“, so Reiher. Ist das Filialnetz eines Kunden schon etwas älter, fällt die monatliche Pauschale höher aus als bei einem Handelsunternehmen mit vielen neu eingerichteten Verkaufsstellen. Potenzielle Neukunden, die nicht auf Anhieb vom Nutzen der externen Dienstleistung überzeugt sind, testen den Full-Service zunächst für eine begrenzte Zahl von Shops in einem Verkaufsgebiet, bevor sie sich mit allen Filialen vertraglich binden.

▼ Nach der Service-Abnahme bleibt noch Zeit für einen kurzen Plausch



## Synergieeffekte nutzen

Das Outsourcing des technischen Gebäudemanagements ist für ein Filialunternehmen in jedem Fall kostengünstiger, als wenn sich das Unternehmen selbst um diese Aufgabe kümmern muss, versichert Golf Reiher. Bei einem Handelsfilialisten mit rund 1.300 Verkaufsstellen könnten pro Jahr durchaus 40.000 Rechnungen anfallen für Reparaturen und Instandhaltung der Filialen, wenn dieses Unternehmen das Gebäudemanagement selbst abwickelt. Kunden von Baukreativ erhalten hingegen nur zwölf Rechnungen pro Jahr für alle Filialen. Nicht zuletzt lassen sich durch den Einsatz eines Full-Service-Dienstleisters Synergien nutzen. Bei Jeans Fritz zum Beispiel sollten in allen Filialen die Vorhänge der Umkleidekabinen ausgetauscht werden. Diese Arbeiten von Handwerkern in den 200 Filialen ausführen zu lassen, hätte Wochen gedauert und einen hohem Kostenaufwand verursacht. Stattdessen wurden die neuen Vorhänge zusammen mit der Ware von der Zentrale in die Filialen geliefert. Das Anbringen erledigte der „Man of the Store“ bei seinem nächsten Besuch.

**Kontakt:**  
redaktion@ehi.org