



Schnelle Reaktion: Links kommt ein Ticket auf dem Tablet rein, rechts erfolgt schon die Umsetzung.

## ADU vor Ort

### Digitales Ticket-System bei Hettich

Seit dem Beginn der Zusammenarbeit im Frühjahr 2015 hat die Hettich Holding GmbH & Co. oHG mit Sitz in Kirchlengern die Zusammenarbeit mit ADU kontinuierlich erweitert und vertieft.

Neben dem Gebäudeservice umfasst die Kooperation seit kurzem auch den Sicherheitsdienst auf dem weitläufigen Firmengelände mit insgesamt 20 Hallen am Firmensitz im Kreis Herford. Die jüngste Innovation, die die Partnerschaft noch einmal auf ein neues Niveau gehoben hat, ist ein digitales Ticket-System.

Auf diesem Wege können die mehr als 2.500 Mitarbeitenden des größten Hettich-Standortes mit ihren Anliegen und Wünschen auf elektronischem Weg direkt mit den ADU-Verantwortlichen in Kontakt treten.

 Lesen Sie mehr auf Seite 2

## Tipps aus der Praxis: Über die richtige Anwendung von sauren Reinigern

**In Sanitärbereichen oder in Räumlichkeiten mit hohen Kalkablagerungen kommen regelmäßig saure Reinigungsmittel zum Einsatz. Um die gewünschten Ergebnisse bei der Anwendung dieser hoch wirksamen Mittel zu erzielen, sind allerdings einige wichtige Aspekte zu beachten.**

Beim Einsatz von sauren Reinigungsmitteln ist zu berücksichtigen, dass es unterschiedliche Säuren gibt. Zu den bekanntesten Säuren zählen beispielsweise die Zitronensäure oder die Essigsäure. Anwenderinnen und Anwender

sollten sich vorab darüber informieren, welche Eigenschaften das jeweilige saure Reinigungsmittel hat. Generell lassen sich hiermit insbesondere Kalkablagerungen, wie man sie z. B. in Sanitärbereichen findet, sehr gut entfernen.

Bei der Anwendung auf Fliesenbodenbelägen ist jedoch besondere Sorgfalt gefragt, denn was zur Entfernung der Verschmutzung auf der Fliese gut ist, bringt mindestens eine elementare Gefahr an anderer Stelle mit sich, nämlich für die Fugen. Diese bestehen zumeist aus Zement (sind also mineralisch).

Eine regelmäßige Behandlung mit einem sauren Reiniger führt dazu, dass die Fugen sukzessive „ausgespült“ werden. Um dieser unerwünschten Nebenwirkung der Reinigung vorzubeugen, sollten die Fugen vorab ausreichend gewässert werden. Durch die Wässerung saugen sich die Fugen voll, so dass der saure Reiniger nicht mehr in die Tiefe vordringen kann. Wenn dieses wichtige Detail bei der Behandlung von Fliesenböden berücksichtigt wird, steht einem ausgezeichneten Ergebnis nichts im Wege.



## Terra Wortmann Open: Umfangreiches Konzept für optimale Sicherheit

Individuelle und komplexe Herausforderungen haben die ADU Sicherheitsdienste bei den 29. Terra Wortmann Open bewältigt. Nach zwei Jahren Pandemie-Pause fand das internationale Tennisturnier in Halle/Westfalen wieder mit fast 11.000 Besuchern statt. Das ADU-Team war täglich mit 120 Fachkräften unter anderem in den Bereichen Veranstaltungs- und Personenschutz sowie bei Sicherheits- und Servicekontrollen im Einsatz. Auf dem weitläufigen Veranstaltungsgelände verschaffte sich das ADU-Team vorab ein detailliertes Bild von den örtlichen Gegebenheiten, analysierte den individuellen Sicherheitsbedarf und erstellte daraus ein passgenaues Konzept.

Jetzt den QR-Code  
scannen und  
das Video  
ansehen





## Elektronisch und persönlich: Kooperation mit Hettich

**Eine transparente Kommunikation und ein guter menschlicher Kontakt prägen die langjähriger Zusammenarbeit der ADU-Gruppe mit der Hettich Management Service GmbH. In Ergänzung zu dem persönlichen Austausch zwischen dem Facility Management und den Mitarbeitenden des Auftraggebers sowie den Verantwortlichen von ADU gibt es seit kurzem am Firmensitz in Kirchlengern (Kreis Herford) ein digitales Ticket-System, das völlig neue Möglichkeiten für die ohnehin erfolgreiche Kooperation eröffnet. Schrittweise hat die ADU-Gruppe vielfältige Dienstleistungen bei Hettich übernommen – von der Unterhaltsreinigung bis hin zum Sicherheitsdienst.**



Gute Partner: Shaline Shariny Radzig, Laura Seemann, Jan Ohland (alle Hettich), Julia Possehl und Sylvia Lewandowska (beide ADU).

Die Hettich Gruppe zählt zu den weltweit größten Herstellern von Möbelbeschlägen. Mehr als 7.400 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter weltweit stellen sich täglich der Herausforderung, intelligente Technik für Möbel zu entwickeln. Heimat und Schaltstelle des Familienunternehmens in der vierten Generation ist das ostwestfälische Kirchlengern, wo Hettich zu den bedeutendsten Arbeitgebern gehört. Im Jahr 2021 erzielte das Unternehmen, das Tochtergesellschaften in 24 Ländern unterhält, einen Umsatz von 1,35 Milliarden Euro.

Hettich schafft die perfekte Verbindung aus intelligenter Technik, Multifunktionalität, Komfort und Design für alle Möbelwelten. Mit diesem Qualitätsanspruch entwickelt und produziert das Unternehmen innovative Funktionsbeschläge und wandelbare Plattformen – von Schubkasten- und Führungssystemen über Scharniere bis hin zu Falt- und Schiebetürsystemen. Als anerkannter, starker Partner arbeitet Hettich für die Möbel- und Haushaltsgeräteindustrie, den Fachhandel, das Handwerk und die Do-It-Yourself-Branche. Das Geheimnis des Erfolgs sind vier zentrale Markenwerte: Qualitätsbewusstsein, Innovationsfreude, stetiger Dialog mit den Kunden und Zuverlässigkeit.

Beeindruckende 100.000 Quadratmeter Hallen- und Verwaltungsflächen kennzeichnen die Aktivitäten von Hettich am zentralen Standort Kirchlengern/Bünde, der aktuell um ein weiteres Gebäude ausgebaut wird. Mit den weiteren Standorten Berlin, Frankenberg, Melle, Spende, Vlotho und Vlotho-Exter addieren sich die

Flächen auf 140.000 Quadratmeter, die von ADU betreut werden. Allein die Größenordnungen stellen eine große Herausforderung dar, wobei der Leiter des Facility Managements bei Hettich, Jan Ohland, betont: „Wir brauchen einen Dienstleister, dem wir vollständig vertrauen können.“ Alle Arbeiten basieren auf gemeinsam erarbeiteten Standards, die in Lastenheften zusammengefasst sind. Großen Wert legt Hettich dabei auch auf die Dokumentation der Serviceleistungen.

Eine intensive Kommunikation, gut erreichbare Ansprechpartner und eine schnelle Reaktion auf aktuelle Herausforderungen sind weitere zentrale Aspekte, die die Zusammenarbeit prägen. In diesem Zusammenhang beflügelte die Einrichtung einer exklusiven Kundenbetreuung durch ADU die Partnerschaft. Seit Anfang

2019 füllt Julia Possehl diese Position mit großem Engagement vor Ort aus. Unterstützung erfährt sie dabei von der langjährigen Vorarbeiterin Sylvia Lewandowska. Apropos Integration, diese Thematik ist ebenfalls vorbildlich gelöst. „Das ADU-Personal gehört bei uns zum Team, wir machen da keine Unterschiede im Vergleich zu unserer eigenen Belegschaft“, führt Laura Seemann, Service Managerin im Facility Management bei Hettich, aus.

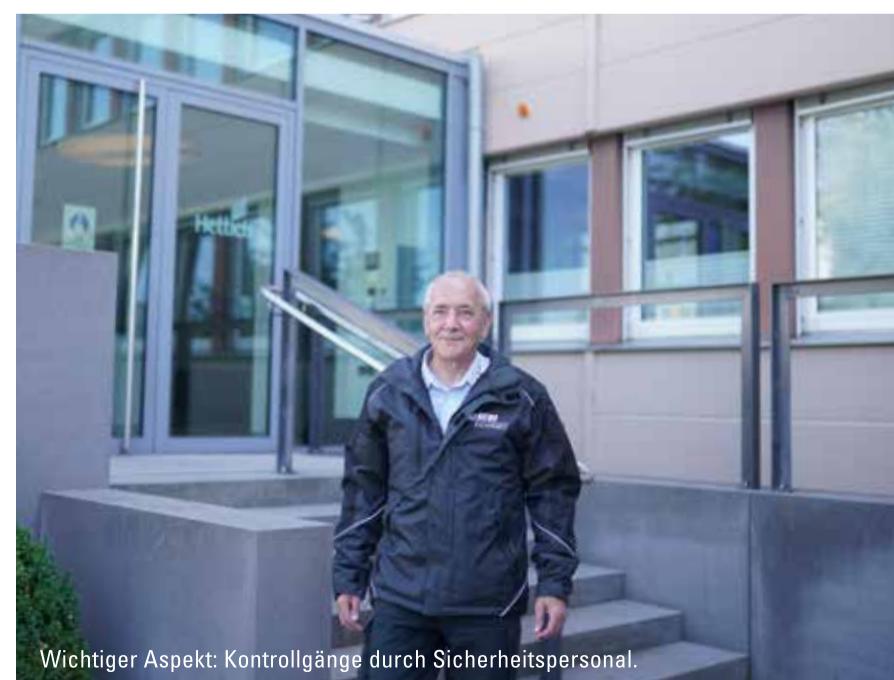
Nach der etwa zweijährigen Corona-Phase sind im Laufe des Jahres 2022 wieder viele Mitarbeitenden in ihre Büros zurückgekehrt, was naturgemäß eine ganz andere Beanspruchung der Räumlichkeiten mit sich bringt. Daran müssen sich die Dienstleistungen anpassen, was Hettich und ADU im engen Schulterschluss bewältigen. Ausdrücklich gewünscht ist dabei, dass sich der Dienstleister mit eigenen Ideen einbringt und Empfehlungen

für Optimierungen gibt. ADU hat dafür einen Begriff geprägt, der sich durch alle Dienstleistungen wie ein roter Faden zieht: die pro-aktive Kundenbetreuung. Ein gutes Beispiel für den ständigen Anpassungsprozess ist



Große Flächen: Die Reinigung der Produktionshallen.

die Intensivierung oder Reduzierung von Reinigungsintervallen – je nach Nutzung der Gebäudeteile. Eine nachhaltige Verbesserung der Abläufe haben beide Partner in der jüngeren Vergangenheit durch ein Web-basiertes Ticket-System erzielt. Jeder Mitarbeiter und jede Mitarbeiterin kann ein Ticket erstellen und auf aktuelle Aufälligkeiten hinweisen, gerne mit einem erläuternden Bild. Weil die ADU-Verantwortlichen direkten Zugriff auf die Tickets haben, können sie sehr zügig reagieren. Häufig wird das Thema mit dem Absender kurz persönlich oder telefonisch abgeklärt und ein Endtermin vereinbart, der nach entsprechender Erledigung bestätigt und dokumentiert wird. Mehr Transparenz und Nachverfolgbarkeit gehen nicht – zum Vorteil für alle Beteiligten. Neben dem Gebäudeservice, der auch bei der Vorbereitung von Veranstaltungen beispielsweise im exklusiven Hettich Forum zum Einsatz kommt, hat ADU mittlerweile auch die Kompetenz im Bereich der Sicherheitsdienste bei Hettich etabliert. Nach der Übernahme kleinerer Objekte bereits in 2016 folgte in diesem Jahr der Einstieg in Kirchlengern/Bünde. Auch hier ist die große Aufgabe, den Firmensitz mit seinen imposanten Ausmaßen im Blick zu behalten und die täglichen Rundgänge entsprechend zu strukturieren.



Wichtiger Aspekt: Kontrollgänge durch Sicherheitspersonal.

Qualität, Schnelligkeit, Beratung – diese drei Aspekte sorgen für hohe Zufriedenheit beim Kunden, der ADU sukzessive immer weitere Aufgaben übertragen hat. Jetzt geht es darum, dieses Vertrauen jeden Tag mit Höchstleistungen zu bestätigen. Der ständige Austausch bleibt dabei ein Schlüssel zum gemeinsamen Erfolg – elektronisch und persönlich.

# Fachmesse INTERCLEAN 2022: Nachhaltigkeit im Blickpunkt

Als zukunftsorientiertes Unternehmen hat die ADU-Gruppe stets den Puls an den aktuellen Trends der Dienstleistungsbranche. Bei einem Besuch der Fachmesse INTERCLEAN 2022 in Amsterdam sammelte das Führungsteam des ADU Gebäudeservice unter Leitung von Geschäftsführer Ulrich Hahn wertvolle Hinweise, um das Leistungsangebot und die hochwertige Qualität weiter zu erhalten und möglichst noch zu optimieren.

Die INTERCLEAN in Amsterdam ist die bedeutendste Fachmesse für die internationale Reinigungsbranche in Europa. Für Fachleute aus dem Bereich der professionellen Reinigung ist der Besuch dieser Messe, die alle zwei Jahre stattfindet, ein Muss. Die Aussteller finden in den Niederlanden eine perfekte Plattform zur Präsentation ihrer Produkte und Dienstleistungen vor. Fachbesucher können sich über neuste Branchentrends informieren und zukunftsorientierte Geschäftskontakte knüpfen.

Das Führungsteam des ADU Gebäudeservice nutzte die Gelegenheit, um sich auf der INTERCLEAN 2022 einen Überblick zu den wichtigsten Themen zu verschaffen. Dabei erhielten sie eine eindrucksvolle Bestätigung, kontinuierlich Innovationen in das laufende Geschäft zu integrieren und die vielfältigen Möglichkeiten der Digitalisierung im täglichen betrieblichen Ablauf bestmöglich zu nutzen. Bei der Entwicklung zukünftiger Konzepte für weiter optimierte Gebäudereinigung werden digitale Prozesse unverzichtbar sein.

Immer wichtiger für die Branche wird zudem ein Thema, das in allen Bereichen des gesellschaftlichen Lebens mit rasanter Geschwindigkeit Einzug hält. Die Nachhaltigkeit von Dienstleistungen wird auch mit Blick auf die angestrebte ökologische und ökonomische Wende in Deutschland ein ganz zentraler Aspekt. Alle Abläufe, die Auswahl von Reinigungsmaterialien oder auch die Effizienz einzelner Leistungsbausteine kommen kontinuierlich auf den Prüfstand. Zahlreiche Kunden sind bereits heute stark interessiert an Nachhaltigkeitskriterien – ein Ende dieser Entwicklung ist nicht absehbar.



So prüft der ADU Gebäudeservice in engem Austausch mit den bestehenden Lieferanten, wie sich gemeinsam ein geschlossener Recycling-Kreislauf entwickeln kann. Folgende Fragestellungen rücken dabei zunehmend in den Fokus: Wie kommen Verpackungsmaterialien zurück in den Kreislauf? Wie nachhaltig ist der Produktionsprozess von Reinigungsmitteln? Wie lassen sich Prozesse mit Blick auf das gewünschte Reinigungsergebnis weiter verbessern?

Ganz neue Entwicklung aus anderen Wirtschaftsbereichen spielen dabei ebenfalls eine wichtige Rolle. Der Einfluss der Künstlichen Intelligenz zeigt sich schon allein bei der folgenden elementaren Frage: Wie lassen sich die Abläufe des Personals innerhalb der Gebäudereinigung möglichst automatisch organisieren? In diesem Zusammenhang ist auch zu beantworten, wie und welche Prioritäten zu setzen sind.

Zudem führt an der Integration von Entwicklungen aus den Bereichen der Robotik und der Cobotik kein Weg vorbei. „Wir sind im ADU Gebäudeservice gerade mitten in einer sehr spannenden Entwicklung. Auf der einen Seite haben wir viele, langjährige Kundenbeziehungen mit hoher Zufriedenheit. Auf der anderen Seite stehen wir vor der Herausforderung, moderne Entwicklungen in diese Geschäftsbeziehungen zu integrieren. Dabei setzen wir auf einen intensiven Dialog mit den Verantwortlichen unserer Kunden und auf individuell abgestimmte Konzepte“, erläutert Ulrich Hahn.



Jetzt im neuen  
ADU Insider-Portal  
anmelden und wertvolle  
Fachberichte entdecken



## Personalservice: Hilfe beim Recruiting

Immer mehr Unternehmen und Organisationen haben große Schwierigkeiten, geeignete Fachkräfte für ihre vielfältigen Aktivitäten zu finden. Klassische Methoden wie Anzeigen in Tageszeitungen oder die Inanspruchnahme der Agentur für Arbeit führen häufig nicht zu den gewünschten Ergebnissen. Die klare Botschaft: Es braucht andere Lösungen, um im Bereich des Recruitings zu den angestrebten Erfolgen zu kommen.

Genau auf dieses Themenfeld hat sich der ADU Personalservice in der jüngeren Vergangenheit noch stärker ausgerichtet. Das erfahrene Leitungsteam hat ein Konzept entwickelt, um den Match zwischen Bewerbern und Unternehmen zu steigern und somit die Vermittlungsquote spürbar zu erhöhen. Auf diesem Weg hat ADU schon vielen Kunden auch bei kurzfristigen Anfragen geholfen.

Im Fokus steht dabei ein lösungsorientiertes und effizientes Vorgehen, durch das der ADU Personalservice eine ideale Vorauswahl an Arbeitskräften präsentieren kann. Im ersten Schritt erfolgt eine Bedarfsanalyse, um die Ansprüche und Wünsche genau zu definieren. Anschließend entstehen passgenaue Profile sowie ansprechende Imagevideos, die emotionale Eindrücke der offenen Stellenausschreibungen vermitteln. Dieses praxisnahe Verfahren hat sich vielfach bewährt und kann nahezu in allen Branchen und für sämtliche Positionen zum Einsatz kommen.

Jetzt den QR-Code  
scannen und ein  
Beispielvideo  
ansehen



# Eigenes Marketing: ADU baut den Expertenstatus weiter aus



Mit einer eigenen Marketing-Abteilung stärkt die ADU-Gruppe ihre Aktivitäten in der Verzahnung von Unternehmenskommunikation und Vertrieb. Im Blickpunkt stehen dabei die kontinuierliche Herausarbeitung des Expertenstatus sowie die Stärkung des Employer Branding, um die Attraktivität für Kunden und Arbeitnehmer weiter zu steigern. Hinzu kommen die klassischen Marketingziele in den Bereichen Image, Bekanntheit und Kundenbindung. Erste konkrete Projekte sind der Relaunch des Internetauftritts, ein neues Insiderportal mit spannenden Fachberichten und ein modernes Social Media-Konzept, welches auf allen Business Portalen zu sehen sein wird. Die Leitung der Marketing-Abteilung hat Katharina Schwarzkopf übernommen. Als Mitarbeiterin mit Schwerpunkt Videomarketing steht ihr Celina Meier zur Seite.

## Großes Lob vom Discounter: „So wünscht man sich Dienstleistung“



Recht spontan wendete sich ein international tätiger Lebensmitteldiscounter an den ADU-Vertriebsleiter Bernd Hirschberg: „Morgen bekommen wir hohen Besuch aus der Zentrale, wir brauchen Ihre Hilfe!“ Bis wann? „Der Besuch kommt morgen früh, da soll alles schön sauber sein.“ Die zur Verfügung gestellten Fotos zeigten schnell, dass hier fachliches Know-how gefragt war. Salpeterausblühungen an einem Klinker, sehr ausgeprägte Grünanlagen an einer Glashäuse und im Eingangsbereich - kein schöner Anblick. Das ADU-Team nahm die Herausforderung an und sorgte mit einer 40-köpfigen Sonderreinsatztruppe für Hochglanz. Der Discounter zeigte sich sichtlich beeindruckt von dieser Flexibilität und Professionalität: „So wünscht man sich Dienstleistung“!

## FLEX-WORK: Fit für die Zukunft

Starre Arbeitsmodelle können die Flexibilität von Unternehmen behindern. Zeitlich und örtlich flexibles Arbeiten ist eine wichtige Strategie, um Firmen fit für die Zukunft zu machen. Doch was bedeutet Flex-Work genau? Tatsächlich hat sich die Arbeitswelt bereits spürbar gewandelt. Teilzeitverträge, gleitende Arbeitszeiten, flexible Urlaubsregelungen oder Home-Office sind als Aspekte einer flexibleren Arbeitsorganisation längst nicht mehr exotisch.

Bei Flex-Work geht es darum, Arbeitszeit und Arbeitsumfeld den neu entstehenden Bedingungen anzupassen. So können Unternehmen beispielsweise direkt auf saisonale und konjunkturelle Schwankungen oder sich kurzfristig ändernde Kundenbedürfnisse reagieren. Wenn die Unternehmen diesen Ansatz professionell unterstützen, tragen die Beschäftigten mehr Eigenverantwortung und sind langfristig zufriedener.

Die ADU-Gruppe verfolgt diesen Ansatz bereits seit Jahren. Allerdings muss das Mehr an Souveränität teilweise von allen Beteiligten erst erlernt werden. Führungskräfte müssen gegenseitiges Vertrauen ihrer Beschäftigten aufbauen, Selbstorganisation erlauben und auch loslassen können. Die Mitarbeitenden müssen die neuen Freiräume aktiv nutzen und eigene Aktivitäten starten.

Gern zeigen wir Ihnen auf, wie gelebtes Verantwortungsbewusstsein zu motivierten Mitarbeitenden und steigender Produktivität führt!



Wintersportgerät	ein Straßenbelag	unermesslich	Zier-, Balkonpflanze	Name zweier Rheinzulüsse	natürlich, in jedem Fall (ugs.)	legendäres Wesen im Himalaja	dicht bei, benachbart	wichtige Persönlichkeit (Abk.)	Verdiene	Trieb, Schössling	langweilig; schlecht gewurzt	deutsche Comedian: ... Engelke
Frisiergerät			sich abmühen (sich ...)	7		5	ärztliche Vorsorgemaßnahme	1		12		
11		Abfall, Kehricht			matte, deckende Künstlerfarbe	8			15		Arbeitsentgelt	Waldland in Feld verwandeln
gefrorenes Wasser	fasanenartiger Vogel	norwegische Hauptstadt	franz. unbestimmter Artikel	Brot-, Käseform			Strom in Ost-sibirien	Winter-sportler	9			17
Lautstärkemaß			Koseform für Großvater		griechische Göttin	Vorname Presleys		13		Kfz-Zeichen Cuxhaven	Teil des Bühnenstücks	
normale Form; Schnitt, Machart			14		Bundesstaat der USA		Binnenstaat in Zentralafrika			2		
Universum		Seeräuber		16		3	englische Prinzessin		Feuerkröte			
Idee ohne reale Grundlage			10	Stadt an der Saale	4		nichts (ugs.)		6	Nationalitätszeichen Tunesien	18	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
	13	14	15		16	17	18					

Veranstalter des Gewinnspiels: ADU Urban Service Gruppe. Teilnahme ab 18 Jahren. Das Kreuzworträtsel vollständig ausfüllen, das Lösungswort in das vorgegebene Feld eintragen und per Mail an [gewinnspiel@adu-urban.de](mailto:gewinnspiel@adu-urban.de) schicken. Teilnahmeschluss ist der 17.10.2022. Die Gewinner werden von uns per Mail benachrichtigt. Ihre persönlichen Daten werden nicht an Dritte weitergegeben. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

## JETZT GEWINNEN: EIN KINO-PAKET FÜR 2 PERSONEN



Bitte senden Sie Ihre Lösung bis zum 17.10.2022 an [gewinnspiel@adu-urban.de](mailto:gewinnspiel@adu-urban.de).



Urban Service Gruppe

GEBÄUDESERVICE | SICHERHEITSDIENSTE | PERSONALSERVICE | URBAN AKADEMIE

### IMPRESSUM:

HERAUSGEBER:  
Urban Holding & Central Services GmbH  
Warburger Straße 140  
D-33100 Paderborn

Tel.: 0 52 51/160 99-0  
E-Mail: [info@adu-urban.de](mailto:info@adu-urban.de)  
[www.adu-urban.de](http://www.adu-urban.de)