

NRW.BANK: Größte Landesförderbank setzt auf höchste Sicherheit und perfekten Service



Ob Unterstützung von Firmeninvestitionen, Hilfen beim Ausbau der öffentlichen Infrastruktur oder Förderprogramme für den Erwerb von Wohneigentum: Die NRW.BANK ist verlässlicher Partner für Wirtschaft und Gesellschaft in Nordrhein-Westfalen. Sie bringt damit maßgeblich die nachhaltige Entwicklung im bevölkerungsreichsten Bundesland voran. In Sachen Sicherheit und Service vertraut die größte Landesförderbank Deutschlands an ihren Standorten in Düsseldorf und Münster auf die Kompetenzen von KÖTTER Security. Das Thema Qualität ist dabei von besonderer Relevanz.

„Die professionelle Zusammenarbeit mit KÖTTER Security funktioniert gut und wir freuen uns auf die weitere Fortsetzung dieser langjährigen Partnerschaft“, sagt Ralf Johannes Welter, Direktor und Leiter Interne Dienste bei der NRW.BANK. Er verantwortet die allgemeine Verwaltung mit den Themenschwerpunkten Immobilienmanagement, Einkauf & Vergabe, Digitalisierung & Logistik sowie die Wirtschaftsdienste.

Denn Sicherheit und nachhaltige Ausrichtung sind prägende Komponenten auch für die eigenen sogenannten Core Services – also Kerndienstleistungen, die aus Sicht der NRW.BANK entscheidende Bedeutung bei der Gewährleistung reibungsloser Abläufe und hoher Qualitätsstandards haben.

„KÖTTER Security unterstützt unser Haus durch die vielfältigen Dienstleistungen optimal bei der Umsetzung unserer alltäglichen Anforderungen und Services“, unterstreicht Welter. „Darüber hinaus sind die Mitarbeitenden ein zentraler Faktor, wenn es um den umfassenden Schutz unserer Standorte geht – denn die Anforderungen wachsen stetig“ (vgl. auch Interview auf S. 13).

Langjährige Partnerschaft

Seit inzwischen rund sieben Jahren ist das größte Familienunternehmen der Sicherheitsbranche in Deutschland für die NRW.BANK tätig. Derzeit betreut der Sicherheitsdienstleister mit hochwertigen Empfangs- und Objektsicherungsdiensten sowie Revierwachdiensten die Liegenschaften der NRW.BANK in Düsseldorf und Münster.



NRW.BANK-Zentrale in Düsseldorf: Der beeindruckende Glas-/Stahlbau ist schon von Weitem ein Blickfang.

„Wir sind stolz, die NRW.BANK zu unseren renommierten Kunden zählen zu dürfen, und bedanken uns bei unserem Auftraggeber für das damit verbundene Vertrauen“, erklärt Sascha Hesse, Leiter der Niederlassung Düsseldorf in der KÖTTER Security Gruppe. „Gleichzeitig verstehen wir die langjährige Kooperation in der Landeshauptstadt und am Standort Münster als Bestätigung unserer verlässlichen Arbeit, hohen Qualitätsstandards und nachhaltigen Serviceausrichtung.“

Service für hochkarätige Besucher

Düsseldorf, Kavalleriestraße, ca. 11 Uhr: Im Foyer des Glas-/Stahlbaus im Herzen der Landeshauptstadt betreuen die KÖTTER Empfangskräfte seit dem Morgen die Besucherinnen und Besucher der NRW.BANK. Das Tätigkeitsspektrum umfasst u. a. das professionelle Besuchermanagement inkl. Ausweiserstellung, das Erteilen von Park-

plätzen und Besprechungsräumen sowie die Annahme von internen Anrufen.

„Die KÖTTER Security-Teams sind ein wichtiger Faktor für die reibungslose Bereitstellung unserer Core Services an unseren Standorten.“

Ralf Johannes Welter,
Direktor und Leiter Interne Dienste
bei der NRW.BANK

Neben dieser Aufgabenbreite besteht die wichtigste Herausforderung in der passgenauen Betreuung des hochkarätigen und vielfach internationalen Publikums. Denn angesichts der wirtschafts- und strukturpolitischen Rolle der Förderbank sind Besuche von Vertretern der Landes-

regierung oder Treffen und Konferenzen mit Repräsentanten anderer Kreditinstitute fester Bestandteil des Bankalltags. Die Qualifikation des KÖTTER Security-Personals beinhaltet insbesondere Fremdsprachenkenntnisse in Englisch und weiteren Sprachen sowie spezifisches Know-how im Bereich Service und Security. Bei Letzterem profitieren die Beschäftigten u. a. von ihren langjährigen Erfahrungen im Dienstleistungssektor und Schulungen in Kooperation mit der eigenen KÖTTER Akademie.

Die Empfangskräfte stehen aber nicht allein für Top-Service – ihre Tätigkeit ist gleichzeitig elementarer Baustein des Sicherheitskonzepts. Denn sie haben z. B. wesentliche Kenntnis darüber, wer sich gerade auf dem Gelände und in den Gebäuden befindet.

Hochqualitativer Objektschutz

KÖTTER Security erbringt an den Liegenschaften neben den qualitativ hochwertigen

Empfangsdiensten zudem umfangreiche Objektsicherungsdienste mit Kontrollgängen sowie Revierwachdienste nach Geschäftsschluss und an den Wochenenden. Mit doppelter Zielsetzung. „Unsere Kontrollen sind zum einen darauf ausgerichtet, den Zutritt oder die Aktivitäten unbefugter Personen frühzeitig zu entdecken und auf diese Weise eventuelle Straftaten und schädigende Ereignisse wie Einbruch, Sachbeschädigung, Vandalismus oder auch Sabotage zu verhindern“, verdeutlicht Jürgen Ballmann, Leiter der Niederlassung Münster in der KÖTTER Security Gruppe. „Darüber hinaus unterstützen unsere Beschäftigten im Rahmen des Objektsicherungsdienstes und insbesondere der Kontrollgänge auch die Gebäudedienste der NRW.BANK. Sie tragen so dazu bei, bei eingehenden Meldungen oder offensichtlichen Störungen schnell reagieren zu können und damit massive Beeinträchtigungen des Betriebsablaufs oder hohe Kosten zu verhindern.“



Die NRW.BANK ist die Förderbank für Nordrhein-Westfalen. Sie unterstützt ihren Eigentümer, das Land NRW, bei dessen struktur- und wirtschaftspolitischen Aufgaben. In den drei Förderfeldern „Wirtschaft“, „Wohnraum“ und „Infrastruktur/Kommunen“ setzt die größte Landesförderbank Deutschlands ein breites Spektrum an Förderinstrumenten ein: von zinsgünstigen Förderdarlehen über Eigenkapitalfinanzierungen bis zu Förderberatungsangeboten. Dabei arbeitet die NRW.BANK wettbewerbsneutral mit allen Banken und Sparkassen in NRW zusammen.

Zur Verstärkung der Transformationsprozesse setzt die Förderbank gezielte Förderimpulse – hin zu einem nachhaltigen, klimaneutralen und digitalen NRW.

www.nrwbank.de

Am Standort Düsseldorf wird das Dienstleistungsspektrum sowohl durch regelmäßige Veranstaltungsdienste und Sonderbewachungen als auch durch weitere Leistungen im Bereich des Schutzes abgerundet.

security@koetter.de



Standort der NRW.BANK in Münster.



Freundlich-kompetenter Service ist das A und O.



Streifengang: Die Registrierung an den Kontrollstellen erfolgt per Smartphone mit moderner Software.



Gemeinsamer Kontrollgang in der hochmodernen NRW.BANK-Zentrale.



Genauere Dokumentation bei der Schlüsselübergabe.



Objektschutz: Abends wird der Zugang zum Gelände verschlossen.



Mehrsprachiger Besucherempfang stets mit einem Lächeln.

„Die kulturelle Diversität zahlt auf unseren unternehmenskulturellen Mindset ein“

Im Interview mit dem KÖTTER Report unterstreicht Ralf Johannes Welter, Direktor und Leiter Interne Dienste bei der NRW.BANK, u. a. die Relevanz von Sicherheit sowie serviceorientiertem Handeln und verdeutlicht die sich daraus ergebenden Anforderungen an Dienstleister wie KÖTTER Security. Gleichzeitig äußert er sich zur Wichtigkeit von Qualität und zu den künftigen Herausforderungen beim Objektschutz.

Herr Welter, als größte Landesförderbank Deutschlands ist Ihr Haus wichtiger Partner insbesondere des Mittelstandes und ein zentraler Akteur bei der Gestaltung von Transformation, Innovation und Nachhaltigkeit speziell in NRW. Wie sieht dies in der Praxis aus?

Ralf Johannes Welter: Nachhaltigkeit ist für die NRW.BANK ein zentrales Leitmotiv und wesentliches Kriterium für alle unsere geschäftspolitischen Entscheidungen – von der Gestaltung des Produktangebots über die Durchführung einzelner Finanzierungen bis hin zu angebotenen Beratungsleistungen. Als Förderbank sorgen wir dafür,



Ralf Johannes Welter, Direktor bei der NRW.BANK.

„Essentiell wichtig für die Auswahl unserer Dienstleister sind die Qualität der geleisteten Arbeit, die Serviceorientierung und eine größtmögliche Flexibilität.“

Ralf Johannes Welter,
Direktor und Leiter Interne Dienste
bei der NRW.BANK

dass nachhaltige Ideen und Innovationen die passende Finanzierung erhalten. Das beginnt bei der Finanzierung von Start-ups, die innovative Ideen an den Markt bringen wollen, reicht über technologische Weiterentwicklungen beim Mittelstand und geht weiter bis zu modernen Schulen und bezahlbarem Wohnraum.

Die Themen Sicherheit, Service und Qualität haben u. a. aufgrund der beschriebenen Funktion der NRW.BANK sowie ihrer damit verbundenen Kundenstruktur und Geschäftspartner große Relevanz. Was bedeutet dies für die Standorte in Düsseldorf und Münster sowie die dortigen Dienstleistungen?
Welter: Um maßgeblich den hohen Anforderungen im Bereich Sicherheit gerecht zu

werden, haben wir uns entschieden, die Empfangs- und Bewachungsdienste in die Hände eines professionellen Fachunternehmens zu geben. Gemeinsam mit dem Hause KÖTTER haben wir ein neues Konzept etabliert. Ziel war es, den Empfangsdienst sowie den Objektsicherungs- und Revierwachdienst inhaltlich zu schärfen und weiter zu perfektionieren. So verfügen sämtliche eingesetzten Mitarbeitenden über entsprechende fachgebundene Berufsausbildungen und als wesentlicher Schwerpunkt in den allermeisten Fällen einen Background aus der gehobenen Hotellerie. Einhergehend haben wir die Anforderungen an Sprachkenntnisse auf den Level C2 angehoben.

Was heißt das für die Auswahl Ihrer Dienstleister?

Welter: Essentiell wichtig für die Auswahl unserer Dienstleister sind die Qualität der geleisteten Arbeit der Mitarbeitenden vor Ort, die Serviceorientierung des Dienstleisters und eine größtmögliche Flexibilität, um auf die Ereignisse und Anforderungen der Bank einzugehen und zu reagieren. Grundsätzlich ist unser Anspruch an den Dienstleister, dass dieser über einen festen Personalstamm mit einem hohen Ausbildungsgrad verfügt und dementsprechend eine faire Vergütung der Mitarbeitenden gewährleistet.

... und was wiederum ergibt sich dadurch für den Arbeitsalltag bei den Sicherheits- und Empfangsdiensten?

Welter: Die an den Empfängen eingesetzten Mitarbeitenden sind durchweg hoch qualifiziert, verfügen über fundierte Sprachkenntnisse der deutschen und mind. einer weiteren Sprache. Es handelt sich also nicht um einen klassischen Pfortendienst, sondern um attraktive Arbeitsplätze, die auch inhaltlich ansprechend sind und sowohl KÖTTER als auch uns als Auftraggeber in die Lage versetzen, trotz einer angespannten Marktsituation und Fachkräftemangel exzellente Teams zusammenzustellen. Insbesondere die kulturelle Diversität zahlt auf unseren unternehmenskulturellen Mindset ein.

Zahlt sich dabei auch die standortübergreifende Kooperation mit einem Dienstleister aus?

Welter: In der Tat sind einheitliche Prozesse selbstverständlich standortübergreifend deutlich einfacher zu implementieren. Unsere Anforderungen werden dann eben auch nicht nur einfach umgesetzt, sondern durch den iterativen Austausch und Impulse durch KÖTTER mit völlig neuen Ansätzen angereichert. Das betrifft vor allem die Themen Dokumentation, Arbeitsanweisungen, Mitteilungen, Wachbuch. Durch dieses Miteinander verweben wir unsere jeweiligen Talente und am Ende entsteht eine deutlich erhöhte Prozesssicherheit.