

Damit die Chemie stimmt: Rundum-Service für den CHEMPARK



Luftaufnahme vom CHEMPARK Leverkusen.

CHEMPARK 
Europas Chemiepark

CURRENTA managt und betreibt eines der größten Chemie-Areale in Europa – den CHEMPARK mit seinen Standorten in Leverkusen, Dormagen und Krefeld-Uerdingen, auf deren 1.100 Hektar Gesamtfläche rund ein Drittel der in Nordrhein-Westfalen ansässigen Chemie-Industrie produziert.

Als modernes Serviceunternehmen schafft das Unternehmen optimale Forschungs- und Produktionsbedingungen für die dort ansässigen Kunden. Das Dienstleistungsspektrum umfasst z. B. die Stoff- und Energieversorgung vor Ort, vielfältige Analytikleistungen, umfangreiche Infrastrukturleistungen und zuverlässige Sicherheitskonzepte.

Diese außergewöhnliche Vielfalt an Bereichen und Aufgaben macht CURRENTA auch als Arbeitgeber besonders interessant. Rund 3.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (etwa 5.300 inklusive Tochtergesellschaften) sind für CURRENTA tätig; ca. 100 Auszubildende stellt das Unternehmen jährlich ein.

 www.currenta.de

Wer sich dem CHEMPARK nähert, sieht schon aus der Ferne: Hier schlägt ein wesentliches Herz der deutschen Industrie. Den rund 70 ansässigen Unternehmen bietet CURRENTA an den Standorten Leverkusen, Dormagen und Krefeld-Uerdingen umfassenden Service sowie höchste Sicherheit und setzt dabei auf die enge Zusammenarbeit mit KÖTTER Security.

10 Uhr, CHEMPARK Leverkusen: Obwohl der erste Andrang bereits erfolgreich bewältigt wurde, herrscht am zentralen Besucherempfang weiter reger Betrieb. Fast am laufenden Band überprüfen die fünf Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der KÖTTER SE & Co. KG Security, Düsseldorf, die Personalien der Geschäftspartner, Lieferanten und Bewerber aus dem In- und Ausland, händigen Besucherausweise aus und melden jeden Gast telefonisch beim

jeweiligen Gesprächspartner an. Zwei zusätzliche Kräfte stellen Werksausweise her und geben diese aus.

Effizientes Besuchermanagement

In Spitzenzeiten betreut das Team so täglich bis zu 300 Besucher. „Neben der schnellen Registrierung ist die umfassende Betreuung der Besucher das A und O“, betont Helder Carvalho-Luis, zuständiger Kundenberater in der Niederlassung

Düsseldorf. „Denn es sollen möglichst keine Fragen der Gäste offenbleiben.“ Deshalb sind die Beschäftigten nicht nur mehrsprachig unterwegs und wurden speziell für die Anforderungen des CHEMPARK geschult. Ein Großteil von ihnen verfügt über zusätzliche Erfahrung aus anderen Dienstleistungsbereichen.

Das zahlt sich aus: „Seit dem Start der Zusammenarbeit am 1. Oktober 2017

verzeichnen wir eine weitere Qualitätssteigerung“, erklärt Andrea Biyda, Leitung Servicepoint bei der Currenta GmbH & Co. OHG. „Diesen sehr gut funktionierenden Prozess haben wir im vergangenen Herbst auch auf den Standort Dormagen übertragen und auch dort KÖTTER mit den Empfangsdiensten beauftragt.“ Zusätzlicher Pluspunkt: Der „doppelte Einsatz“ schafft einheitliche Qualitätsstandards und ermöglicht Synergien beim Personalmanagement.

Qualifizierter Werkschutz

Abgerundet wird das Spektrum durch weitere qualifizierte Werkschutzaufgaben. So ist das Familienunternehmen bereits

seit 2008 in Krefeld-Uerdingen mit Pforten- und Torkontrolldiensten im Einsatz. „Sie sind ein zentraler Baustein für Sicherheitskonzepte in der chemischen Industrie, die zu den sensiblen Infrastrukturen gehört“, erläutert Sebastian Modes, Leiter der zuständigen Niederlassung Duisburg der Westdeutscher Wach- und Schutzdienst Fritz Kötter SE & Co. KG.

Somit kein Job wie jeder andere: Daher verfügen sämtliche Mitarbeiter über die dreijährige Ausbildung zur Fachkraft für Schutz und Sicherheit, die auf hochqualifizierte Aufgaben in der Sicherheitsbranche zugeschnitten ist.

Gleiches gilt für das rund 30-köpfige Team der Security-Niederlassung Köln, das seit Jahresbeginn am dritten CHEMPARK-Standort Dormagen neben den Empfangsdiensten am zentralen Besucherempfang zusätzlich hochqualifizierte Werkschutz- und Streifendienste übernimmt. „Womit deutlich wird, dass beide Partner auf höchste Sicherheits- und Qualitätsstandards setzen“, sagt Roland vom Brauck, Geschäftsführender Direktor der KÖTTER SE & Co. KG Security, Düsseldorf.



Empfangsdienste am größten CHEMPARK-Standort in Leverkusen.

„Deutliche Steigerung der Qualität und Kundenzufriedenheit“

Andrea Biyda, Leitung, und Linda Schubert, stellvertretende Leitung und Kundenbetreuung des Servicepoints bei der Currenta GmbH & Co. OHG, äußerten sich im KÖTTER Report-Interview zur Bedeutung von Empfangsdiensten als Aushängeschild für Image und Dienstleistungsqualität, zu ihrem Stellenwert für die ganzheitliche Sicherheit des CHEMPARK und zu den Vorteilen der Zusammenarbeit mit einem Familienunternehmen.

Der Empfang gilt als Visitenkarte jedes Unternehmens. Welche Bedeutung hat er für Image und Abläufe des CHEMPARK?

Andrea Biyda: Mit dem Besucherempfang des CHEMPARK vermitteln wir einen ersten, kaum revidierbaren Eindruck bei unseren Gästen. Dabei repräsentieren wir nicht nur unser eigenes Unternehmen, sondern natürlich auch alle im CHEMPARK ansässigen Partner und Servicepartner. Unsere große Herausforderung liegt daher insbesondere darin, die Gäste unserer Kunden optimal und imagefördernd zu empfangen.

Externe Besucher und CHEMPARK Beschäftigte stehen also beim reibungslosen Service gleichermaßen im Fokus?

Biyda: Unsere Unternehmensstrategie legt einen großen Schwerpunkt auf den „Fokus Kunde“. Das bedeutet für uns, dass wir all unsere Kunden gleichermaßen gut betreuen – unabhängig davon, ob es sich um externe Besucher oder CHEMPARK Mitarbeiter handelt. Dabei spielt es für uns auch keine Rolle, in welcher Funktion oder Hierarchiestufe diese stehen. Unser Ziel ist es, allen Besuchern nicht nur einen Besuch, sondern ein optimales Besuchserlebnis zu bieten.

... Stichwort Mitarbeiter: Speziell für sie wurde die Arbeit des Ausweisbüros erst jüngst angepasst?

Biyda: Als Betriebsleiterin liegt es in meiner Verantwortung, eine ausreichende Personalstärke in meinem Fachbereich zu gewährleisten. Bei Bedarf wird hier auch auf Personal aus der Arbeitnehmerüberlassung zurückgegriffen. Aufgrund der bisher positiven Erfahrungen ist bei dieser Personalentscheidung die Wahl wieder auf Mitarbeiter der Firma KÖTTER Security gefallen. Die Integration in das bestehende Team im Ausweisbüro ist durchweg gelungen und hat bereits zu ersten positiven Arbeitseffekten geführt, die auch von unseren Kunden wahrgenommen werden.



Gruppenfoto (v. l.): Linda Schubert und Andrea Biyda von CURRENTA mit den KÖTTER Mitarbeitern Helder Carvalho-Luis und Tobias Kempf.

Genauso wichtig wie der Service ist das Thema Sicherheit. Wie gliedern sich die Empfangsdienste in den ganzheitlichen Unternehmensschutz ein?

Linda Schubert: Als Teil des integrierten Gefahrenabwehr-Managements im CHEMPARK sind wir über alle sicherheitsrelevanten Vorgänge informiert und sensibilisiert. Mit unserem Wissen und der langjährigen Erfahrung in der Zugangssicherung des CHEMPARK sind wir in der Lage, auch auf die speziellen Belange international tätiger Unternehmen kompetent, flexibel und zuverlässig zu reagieren. Unser Tor- und Empfangsdienst verfügt über direkte Schnittstellen zu allen Sicherheitsabteilungen des CHEMPARK. Damit bieten wir unseren Kunden eine anerkannte und umfassende Sicherheitsorganisation. Unsere präventiven Maßnahmen sind ein wichtiger Beitrag für ein sicheres Umfeld aller Produktionsanlagen. Wir schützen das Eigentum und Know-how unserer CHEMPARK-Partner und sorgen für Sicherheit und Ordnung im CHEMPARK.

Worin bestehen die zentralen Vorteile bei der Zusammenarbeit mit dem KÖTTER Team?

Schubert: Im Zuge eines Großprojekts 2016 arbeiteten wir erstmals mit der Niederlassung Düsseldorf zusammen. Diese Erfahrung war durchweg positiv und wir waren von der professionellen Arbeitsweise der Mitarbeiter und des Führungsteams überzeugt. Kurze Zeit später haben wir den zentralen Besucherempfang im CHEMPARK Leverkusen zur Fremdvergabe ausgeschrieben. Wir freuten uns sehr, dass KÖTTER Security die Ausschreibung für sich entschied und wir diesen sehr wichtigen Auftrag an den Dienstleister vergeben konnten. Die Kundenzufriedenheit stieg nachhaltig messbar an. Durch die Steigerung des Qualitätsstandards im zentralen Besucherempfang in Leverkusen entschieden wir uns, einen Dienstleisterwechsel vorzunehmen und auch die Besetzung des Besucherempfangs im CHEMPARK Dormagen im Herbst 2018 an KÖTTER zu vergeben. Dadurch profitieren wir unter anderem durch die effiziente Synergienutzung zwischen den beiden Standorten.



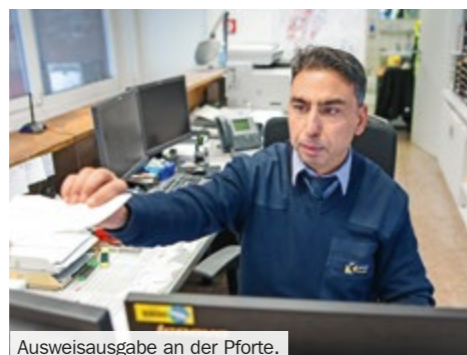
Fahrzeugüberprüfung mit digitalem Equipment.



Jeder Besucher wird telefonisch angemeldet.



Eingangskontrolle am Standort Krefeld-Uerdingen.



Ausweisausgabe an der Pforte.



Erläuterungen zur Aufteilung des Areals.