



**Kunde**

Dow Europe GmbH  
CH-8810 Horgen

**Objekt**

Forschungs- und Entwicklungszentrum  
Verwaltungssitz

**Auftrag**

FM-Partner für den Betrieb und Unterhalt  
von Anlagen und Infrastruktur

**Auftragserteilung**

Januar 2010

**Referenz-Nr.**

# 110

## INTEGRALES FM FÜR FORSCHUNG UND ENTWICKLUNG

GEBÄUDETECHNIK

SERVICE

FACILITY MANAGEMENT

ERNEUERBARE ENERGIE

KÄLTETECHNIK

GEBÄUDEAUTOMATION

REINRAUMTECHNIK

### ÜBER DOW

Dow Chemical gehört zu den grössten Chemiekonzernen weltweit und ist neben der Herstellung von Grundchemikalien der führende Produzent von Kunststoffen und synthetischem Kautschuk.

Die Dow Europe GmbH in Horgen nimmt im Konzern eine wichtige Rolle ein. Neben dem europäischen Verwaltungssitz ist hier auch das Forschungs- und Entwicklungszentrum angesiedelt, in dem neue Kunststoffe entwickelt und getestet werden.

### Pilotprojekt für Dow:

Seit Januar 2010 ist Cofely FM-Partner von Dow und damit verantwortlich für den Betrieb sowie den Unterhalt der Anlagen und Infrastrukturen.

Das Mandat in Horgen hat für Dow Pilotcharakter: Zum ersten Mal in Europa werden sämtliche Dienstleistungen rund ums Kerngeschäft ausgelagert. Dieser Strategie werden weitere Dow-Standorte in ganz Europa folgen.

Dank der Kenntnisse der Kernprozesse in der chemischen Industrie, der hohen technischen Kompetenz und der Erfahrung mit internationalen Unternehmen hat sich Dow für Cofely entschieden.

### COFELYS KONSEQUENTE IMPLEMENTIERUNGSARBEIT

Während vier Monaten bereitete ein Team aus Cofely- und Dow-Mitarbeitenden die

Auslagerung des FM vor. Es arbeitete parallel an verschiedenen Projekten:

- Übernahme der Dow-Mitarbeitenden und Aufbau des FM-Teams
- Aufnahme, Beschrieb und Beschriftung aller technischen Anlagen und Betriebsmittel
- Aufbau eines autonomen Cofely-IT-Netzes vor Ort
- Implementierung eines webbasierten CAFM-Tools
- Bereinigung der SLA's
- Definition der Arbeitsprozesse
- Einführung des Auftragsmanagements mit zentralem Helpdesk
- Schulung des gesamten FM-Teams

Dank des Implementierungs-Know-hows von Cofely konnte der Start der Betriebsphase wie geplant am 1. Januar 2010 erfolgen.



**Die Empfangsmitarbeitenden von Dow wurden von Cofely übernommen.**



Über 3000 Postversände pro Woche werden in der Postzentrale von Cofely abgewickelt.

**Auftragnehmer**

Cofely AG  
Thurgauerstrasse 56  
Postfach  
CH-8050 Zürich  
Tel. +41 44 387 85 00  
Fax. +41 44 387 85 01  
info@cofely.ch  
www.cofely.ch



Die Transportlogistik von Dow wird durch Cofely sichergestellt.

### REIBUNGSLOSER BETRIEB DANK DEFINIERTER SCHNITTSTELLEN

Das FM-Team vor Ort ist in erster Linie für das infrastrukturelle FM und die Hauswartung zuständig. Der Unterhalt der technischen Anlagen wird durch das Service-Team von Cofely Rapperswil sichergestellt. In den Bereichen Lüftung, Klima und Elektro arbeitet Cofely eng mit den Dow-Technikern zusammen. Dank der grossen Eigenleistungstiefe und der optimalen Betriebsorganisation kann Cofely die FM-Dienstleistungen für Dow effizient erbringen.

### Spezial-Know-how für Gefahrgüter:

Die Dow-Transportlogistik wird heute von Cofely sichergestellt. Der Umgang mit Gefahrgut bedingt die strikte Einhaltung von Sicherheitsregeln. Deshalb wurden die zuständigen Mitarbeitenden speziell geschult. Sie sorgen dank guter Ausbildung dafür, dass die Chemikalien und Laborproben fachgerecht verpackt, sicher transportiert und termingerecht am Zielort ausgeliefert werden.

### Modernes Auftragsmanagement generiert Mehrwert:

Der Prozess «Auftragsmanagement und Dispatching» wurde in der Implementierungsphase eingeführt und getestet. Seit der Mandatsübernahme werden die Aufträge von Dow systematisch abgearbeitet: Für sämtliche Anliegen, die den Betrieb betreffen, wenden sich die Dow-Mitarbeitenden an den Cofely-Helpdesk. Hier werden die Meldungen telefonisch, via E-Mail oder Webportal entgegengenommen.

Der Helpdesk erfasst das Kundenanliegen detailliert im CAFM-Tool, generiert einen Auftrag und übermittelt diesen an den Objektleiter von Cofely. Dieser sorgt zusammen mit seinem Team für die professionelle und termingerechte Problemlösung. Anschliessend gibt der Objektleiter dem Helpdesk eine Rückmeldung. Danach wird umgehend auch der Dow-Mitarbeitende über die Auftrags erledigung informiert.

Für Dow resultieren dank des neuen Auftragsmanagements viele Vorteile: schlanke Auftragsbearbeitung, hohe Transparenz, optimale Kostenkontrolle und eine vollständige Datengrundlage für das Reporting. So wird Effizienz messbar.

### COFELY-DIENSTLEISTUNGEN FÜR DOW IM FACILITY MANAGEMENT

#### HARD SERVICES

- Instandsetzung Anlagen
- Instandsetzung Gebäude und Areal

#### SOFT SERVICES

- Hausdienst
- Reinigung
- Logistik und Post
- Empfang
- Winterdienst
- Umgebungspflege
- Werkstatt
- Shuttlebus
- Helpdesk mit Pikett 24/7

#### AUFTRAGSMANAGEMENT

- Auftragsleitung und Controlling

#### PROJEKTDATEN

- 10 Dow-Mitarbeitende übernommen
- 17 Cofely-Projektmitarbeitende
- 130 Aufträge pro Monat via Dispatching
- 3000 Postversände pro Woche
- 13700m<sup>2</sup> Reinigungsfläche in 6 Gebäuden
- 37000m<sup>2</sup> Winterdienste