

Rolf Biesser: Unser Interviewpartner
Bauen: Innovative Entsorgungsalternative
Pflege: Oase für muskelkranke Menschen

Systemlösungen für Spitäler und Heime – alles aus einer Hand

Miele Professional als Systemlösungsanbieter für Spitäler und Heime. Professionelle Wäscherei-, Spül-, Labor- und Medizintechnik: hohe Wirtschaftlichkeit, erstklassige Reinigungsergebnisse sowie zuverlässige Hygiene- und Prozesssicherheit.

In den meisten Spitälern und Heimen ist dies die gelebte Realität: Jeder Tag ist Wasch- und Reinigungstag, rund um die Uhr. Patienten-, Bewohner-, Arbeits- und Flachwäsche muss gewaschen, getrocknet und gebügelt werden, chirurgische und ärztliche Instrumente müssen gereinigt, desinfiziert und sterilisiert werden. Dafür braucht es zwingend gewerbliche Wasch- und Spüllösungen, welche die anspruchsvollen Anforderungen an Hygiene und Wirtschaftlichkeit in Spitälern und Heimen erfüllen.

als|p sprach mit Rolf Biesser, Director Professional, Miele AG, Spreitenbach.

als|p: Herr Biesser, schildern Sie unseren Lesern bitte Ihren Werdegang.

Rolf Biesser: Ich bin im April fünfzig geworden (lacht). Nach meinem Studium begann ich als Product Manager bei der Firma Hilti in Liechtenstein. Nach dreieinhalb Jahren wurde ich Marketingleiter für die Marktorganisation Hongkong und zog mit meiner Familie nach Asien. Zwischenzeitlich kehrte ich als regionaler Verkaufsleiter in die Schweiz zurück, bevor es dann nach Irland ging, wo ich als Country Manager tätig war. Nach einem Zwischenstopp bei ISS Facility Services in Zürich wechselte ich 2015 zu Miele Schweiz. Ich verantworte die Business Unit Professional.

Professional? Können Sie uns das kurz erklären?

Miele Professional ist der B2B-Bereich von Miele. Wir stellen gewerbliche Spül- und Waschmaschinen, Trockner, Mangeln, sowie Reinigungs-, Sterilisations- und Desinfektionsautomaten her. Neben Spitälern und Heimen sind wir auch im Pharmabereich, in Labors, Arztpraxen und in der Hotellerie vertreten. Miele Professional ist aufgeteilt in zwei Bereiche: Wäscherei- und Spültechnik, also gewerbliches Waschen und gewerbliches Spülen von Geschirr; im zweiten Bereich, Medizin- und Labortechnik, geht es um die Reinigung, Desinfektion und Sterilisation von Laborutensilien und chirurgischen



Aufbereiten von ärztlichen und chirurgischen Instrumenten – Miele Professional Reinigungs- und Desinfektionsautomat für Spitäler.

Instrumenten. Wir vertreiben unsere Lösungen direkt über unsere eigenen Vertriebspezialisten. Bei Miele Professional in der Schweiz sind wir rund 50 Mitarbeiter, aufgeteilt in Direktverkauf, Marketing und Service.

Können Sie uns noch Zusätzliches über «Miele allgemein» sagen?

Seit der Gründung 1899 ist Miele ein unabhängiges Familienunternehmen und wird heute in 4. Generation durch Herrn Miele und Herrn Zinkann geführt. Miele ist führender Anbieter in zwei Bereichen: Neben dem B2B-Bereich ist dies der Haushalt, wo wir besonders für Küchengeräte wie etwa Kochfelder, Backöfen, Dampfgarer und jüngst den Dialoggarer bekannt sind. Dazu kommen Waschmaschinen und Staubsauger. Miele zeichnet sich in sämtlichen Bereichen durch hohe Qualität und Nachhaltigkeit aus. Alle Geräte sind auf eine Lebenszeit von 20 Betriebsjahren getestet. Dies schont die Umwelt und ist betriebswirtschaftlich interes-

sant. Die Geräte werden zu einem Grossteil in Deutschland und Europa produziert. In rund 100 Ländern ist Miele mit eigenen Vertriebsgesellschaften oder über Importeure vertreten. Weltweit arbeiten gut 19 500 Personen für das Unternehmen.

Familienunternehmen – spürt man das im Alltag?

Definitiv. Die beiden Gründerfamilien Miele und Zinkann führen das Unternehmen gemäss unserem Leitsatz: Das Wohl des einzelnen Mitarbeiters steht im Fokus. Wir legen auch grossen Wert auf die Motivation sowie die Fort- und Weiterbildung der Mitarbeiter. Wir wollen ihnen Aufgaben geben, die sie herausfordern und erfüllen. Die Tatsache, dass wir eine sehr geringe Fluktuationsrate haben, spricht für unsere Mitarbeiterpolitik: Wir fordern und fördern! Wir pflegen zudem einen sehr engen Kontakt zu unserem Hauptsitz in Gütersloh. Dies resultiert unter anderem in neuen Produktideen, die aufgrund von



«Wir setzen generell auf Nachhaltigkeit – unsere Maschinen sind langlebig und qualitativ sehr hochwertig. Das zeigt sich auch daran, dass wir unseren Kunden eine Ersatzteilgarantie von 15 Jahren nach dem Auslaufen eines Maschinen- oder Gerätetyps bieten.»

Kundenbedürfnisse aus der Schweiz entwickelt wurden.

Was würden Sie als den USP von Miele Professional bezeichnen?

Wir setzen generell auf Nachhaltigkeit. Unsere Maschinen sind langlebig und qualitativ sehr hochwertig. Wir testen unsere Produkte auf eine Laufleistung von bis zu 30000 Betriebsstunden. Egal ob analyserein aufbereitete Laborgüter oder täglich frisch gewaschene Wäsche für Hotelgäste: Unsere Leitlinie treibt uns seit mehr als 115 Jahren dazu an, die für unsere Kunden beste Lösung zu entwickeln, damit sie wiederum ihren Kunden das beste Ergebnis bieten können. Unsere Ersatzteilgarantie läuft deshalb auch noch 15 Jahre nach dem Auslaufen eines Maschinen- oder Gerätetyps.

Wichtig für unsere Kunden ist zudem die Devise: Alles aus einer Hand – Maschine, Prozesschemie und Kundendienst. Das wird heute wirklich als Schlüssel betrachtet, die Prozesssicherheit ist besonders wichtig, vor allem für die Spitäler und die Pharmaindustrie. Der Trend geht in Richtung Reparatur und Weiterverwendung; schliesslich kauft

der Kunde in unserem B2B-Bereich ein Gerät für eine langfristige Lebensdauer. Wir haben das Privileg, direkten Kontakt mit all unseren Kunden zu pflegen. Das ist sowohl für uns

«Wir testen unsere Produkte auf eine Laufleistung von bis zu 30000 Betriebsstunden.»

Rolf Biesser

als auch für die Kunden ein enormer Vorteil, da Kundenbedürfnisse direkt an unsere Zentrale zurückgespielt werden und in zukünftige Produktentwicklungen einfließen.

Dann spielt Service für euch eine grosse Rolle?

Ja, auf jeden Fall. Wir haben über 35 spezialisierte Professional Kundendiensttechniker im Einsatz, sie sind das Gesicht und die Visitenkarte von Miele Professional. Deshalb werden sie kontinuierlich geschult und sind

Spezialisten auf ihrem Fachgebiet. Der Kundendienst im Bereich Professional ist segmentiert, d.h. wir haben Miele Kundendiensttechniker in der ganzen Schweiz, welche sich in ihrem Gebiet ausschliesslich um gewerbliche Miele Professional Geräte kümmern. Speziell geschulte Medizinprodukte-Techniker führen Verfahrensprüfungen gemäss den gesetzlichen und normativen Anforderungen durch, um Patienten und Mitarbeitern maximale Sicherheit zu gewährleisten.

Sie haben den direkten Kontakt zu Ihren Kunden erwähnt: Ist diese Dienstleistung – die persönliche Beratung – kostenpflichtig, muss der Kunde extra dafür bezahlen?

Nein. Durch den Projektcharakter unseres Geschäftes benötigen die Kunden bereits in der Vorprojektphase Unterstützung. Dies müssen und wollen wir ihnen gern anbieten. Zusätzliche Servicedienstleistungen wie zum Beispiel Wartung, Instandhaltung wie auch Reparaturen sind hingegen kostenpflichtig. Die Kunden entscheiden sich oft beim Kauf einer Systemlösung für den Abschluss eines Wartungs- oder Instandhaltungsvertrages.

Durch unsere individuell abgestimmten Serviceprogramme mit Wartungsverträgen bieten wir präventiven Service an. Dank vorbeugender Wartung und Instandhaltung sind wir in der Lage, potenzielle Fehler zu erkennen, bevor sich diese bemerkbar machen. Inspektion, Wartung und Instandhaltung tragen so zu reibungslosen Arbeitsprozessen und zum Erhalt des Gerätewertes bei. Dies bringt den grossen Vorteil mit sich, dass die Servicekosten planbar sind und weniger Unvorhergesehenes anfällt.

Bei der Reinigung, Desinfektion und Sterilisation von Instrumenten ist Zuverlässigkeit das oberste Gebot. Eine regelmässige Prüfung der Gerätefunktion bedeutet daher maximale Sicherheit.

Was sind die Ansprüche in einem Schadensfall, wie schnell müssen Sie beim Kunden sein?

Das variiert je nach Marktsegment und Kunde. Im Interventionsfall in einem Spital müssen wir innerhalb von wenigen Stunden vor Ort sein. In Hotels, wo in der Regel immer mehrere Maschinen stehen, reicht es meist, wenn wir am nächsten Tag vor Ort sind.

Die Auftragsannahme ist 24 Stunden am Tag gewährleistet. Im weiteren bieten wir einen Pikettservice.

Arbeiten auch Mediziner bei Euch?

Nein, aber wir haben einen Medical Product Officer. Er stellt sicher, dass wir für unsere

Medizinprodukte immer über die neuesten Verordnungen und rechtlichen Vorschriften Bescheid wissen. Wir werden regelmässig auditiert und müssen die Anforderungen der Medizinproduktverordnung erfüllen.

Sie erwähnten die Forschung und Entwicklung – ist das ein wichtiger Teil im Unternehmen?

Richtig. Forschung und Entwicklung ist ein zentraler Bereich in unserem Hauptsitz in Gütersloh. Die Schweiz ist eine wichtige Miele Tochtergesellschaft, deshalb wird unsere Rückmeldung über die Marktgegebenheiten und die sich stetig verändernden Anforderungen seitens der Kunden enorm geschätzt. Es finden auch regelmässig Workshops statt, bei denen man sich über Trends und technologische Weiterentwicklungen austauscht, das ist sehr hilfreich.

Also werden Ihre Maschinen immer «intelligenter»?

Wie oben erwähnt entwickelt Miele anhand aktueller Kundenbedürfnisse laufend neue Lösungen und intelligente Technologien.

Ein ganz wichtiger Markttrend ist die Digitalisierung in welcher wir zur Zeit signifikante Investitionen im Bereich Forschung und Entwicklung tätigen. Das beginnt bei zukünftigen Fernwartungsmodellen und geht bis zur Überwachung und Steuerung der Geräte via App. Wir haben zum Beispiel bereits intelli-

gente Waschmaschinen im Einsatz, die messen, mit wie viel Wäsche sie beladen wurden. Anhand dieser Wiegesysteme kann der Wasser- und Chemieverbrauch dem Gewicht der Wäsche optimal angepasst werden. Dies führt zu wesentlichen Einsparungen bei Wasser und Prozesschemie. Der respektvolle Umgang mit unserer Umwelt gehört zu den zentralen Werten von Miele.

Ihre Kunden, vor allem aus den Bereichen Spitäler und Heime, stellen hohe Ansprüche. Welches sind die «Musts», die erfüllt sein müssen?

Wichtig ist zum einen das breite Produktfolio und die branchenspezifischen Systemlösungen, was wir unter anderem in den Spitälern sowie den Alters- und Pflegeheimen anbieten können. Vom Maschinentyp über die Prozesschemie bis hin zum Zubehör – wir bieten unseren Kunden eine Systemlösung an, kombiniert mit dem schweizweiten Kundendienst, der in der Lage ist, alle Maschinen reparieren und warten zu können. Zum anderen sind Langlebigkeit und Zuverlässigkeit der Produkte entscheidend für den Erfolg im Markt. Es gäbe nichts Schlimmeres für einen Spital oder ein Pflegeheim, als wenn die Waschmaschinen ständig ausser Betrieb wären oder die Instrumente nicht mehr prozesssicher aufbereitet werden könnten. Unsere Kunden legen zudem sehr viel Wert auf langlebige Maschinen, die viele Jahre die



Die Inhouse-Wäscherei im Spital Riggisberg – mit je vier gewerblichen Waschmaschinen und Wäschetrocknern, alle mit individuell auf die Bedürfnisse des Spitals angepassten Bedienprogrammen.

gleichen, einwandfreien Ergebnisse liefern. Wichtig sind daher regelmässige Kontrollen und vorbeugende Wartungen, da sie die Betriebssicherheit erhöhen und unnötige Reparaturen vermeiden.

Inhouse-Wäscherei vs. Outsourcing der Wäsche – welches sind aus Ihrer Sicht die Vor- und Nachteile?

Für unsere Kunden mit einer eigenen Inhouse-Wäscherei sehe ich die folgenden Pluspunkte: Sicherstellung der Arbeitsplätze in Spitälern, Alters- und Pflegeheimen, auch innerhalb einer Gemeinde oder einer Stadt. Die Qualität der Wäsche ist für ein Spital oder ein Heim sehr wichtig. Über das Waschmittel und das Programm behält der Kunde die Hand auf dem Ergebnis. Dazu kommt, dass die Wäsche länger hält, weil eine Inhouse-Wäscherei schonender mit der teuren Wäsche umgeht. Die Hygiene unter Kontrolle zu haben ist ebenfalls sehr wichtig – der Prozess dazu bleibt in eigener Hand.

Hemmen die hohen Preise den Verkauf?

Nein. Die Preise relativieren sich angesichts der effizienten Leistung und langen Lebensdauer unserer Geräte. Das ist genau was unsere Kunden suchen: Lange Lebensdauer, geringer Wasser- und Energieverbrauch verbunden mit schnelleren, sichereren Arbeitsabläufen und langlebiger, störungsfreier Technik. Kurz gesagt: Niedrige Gesamtbetriebskosten, reibungsloses Funktionieren. Die richtige Abstimmung von Produkt und Prozesschemie bietet für unsere Kunden wiederum grosses Sparpotential. Die schnelle Verfügbarkeit und die technische Kompetenz

unserer Miele Servicetechniker spricht für uns und hilft den Kunden bei der Entscheidung für Miele Professional.

Im April fand die Miele Professional Hygienetagung in Olten statt, wir haben im letzten Heft darüber berichtet. Diese Workshops werden gut genutzt. Wie häufig führen Sie diese durch?

Die Hygienetagung wird jedes Jahr durchgeführt und richtet sich an Wäscherei-Verantwortliche in Spitälern und Heimen. Dieses Jahr fand die Hygienetagung bereits zum sechsten Mal statt. Wir laden jedes Jahr bestehende Kunden und potentielle Neu-

«Die richtige Abstimmung von Produkt und Prozesschemie bietet für unsere Kunden grosses Sparpotential.»

Rolf Biesser

kunden ein, die Teilnahme ist jeweils kostenfrei. Ein beträchtlicher Anteil der Teilnehmer in diesem Jahr waren potentielle Neukunden, was uns natürlich besonders freut. Viele Teilnehmer sind der Meinung, dass es keine vergleichbare Möglichkeit gibt, sich zu den Themen innovative Wäschereitechnik in Spitälern, Alters- und Pflegeheimen weiterzubilden. Wenn wir diese Tagung aus-schreiben, sind die Plätze innert Tagen aus-

gebucht. Die nächste Hygienetagung findet im September in unserer Niederlassung in Crissier statt.

Können Sie uns ein spannendes Referenzprojekt nennen?

Das Spital Riggisberg ist ein Projekt auf das wir sehr stolz sind. Seit Jahren setzt diese Einrichtung auf Miele Professional Waschmaschinen und Trockner in der hauseigenen Wäscherei. Das Wäschevolumen hat sich kontinuierlich erhöht, weshalb auch die Wäscherei organisch gewachsen ist. Die Inhouse-Wäscherei ist für Riggisberg die richtige Lösung, da die Flexibilität viel höher ist, als wenn die Wäsche in einem externen Wäscherei-Unternehmen gewaschen wird. Jährlich werden über 150 Tonnen Wäsche gewaschen – je vier Waschmaschinen und Trockner laufen im Spital Riggisberg von 6 Uhr früh bis 18 Uhr auf Hochtouren. Ich bin überzeugt, dass auch hier der professionelle Kundenservice sowie der Systemgedanke für die Wahl von Miele Professional ausschlaggebend war.

Welche Trends sehen Sie am Horizont?

Die Wäscherei- und Spültechnik wie auch die Medizin- und Labortechnik wird sich durch Digitalisierung verändern – sie wird noch intelligenter und effizienter. Zudem bewerte ich zukünftige und innovative Finanzierungsmodelle immer wichtiger.

Herr Biesser, wir danken Ihnen bestens für das Gespräch.

www.miele.ch/professional



IHR SPEZIALIST FÜR DAS GESUNDHEITSWESEN

Kautschuk-Bodenbeläge für anspruchsvolle Gestaltungslösungen