

Anton Geiser ist seit Mitte Mai 2005 neuer Chef der Technischen Dienste (TEC) am USZ.

In einem kleinen Gewerbebetrieb aufgewachsen, ist es für ihn schon seit früher Jugend eine Selbstverständlichkeit, Dienstleistungen auch an Wochenenden oder in der Nacht zu erbringen, um den Kunden zufrieden stellen zu können und damit auch langjährige Kundenbindungen aufzubauen.

# «Dienstleistung so kompetent erbringen, dass wir keine Konkurrenz zu fürchten haben»

PAMCO Projekt  
" Trans TEC "  
2003 bis 2005

Wenn man sich mit Anton Geiser unterhält, fallen vor allem Wörter auf wie «Dienstleistung», «Kundenzufriedenheit», «Kundenwünsche», «Beratung», «Produktivität» und «Teamarbeit».

Anton Geiser hat sich viel vorgenommen. Sein Ziel ist es, aus einem eher locker verbundenen Arbeitsbereich «Technischer Dienst» ein teamorientiertes Zentrum «TEC» zu schaffen, indem der Kunde sich noch als König fühlen darf und jeder einzelne Mitarbeiter ein wichtiger Teil in einem kundenorientierten Leistungszentrum ist.

Anton Geiser hat nach einer Mechanikerlehre sein zusätzliches Ingenieurinstrument an der Ingenieurschule der Zentralschweiz in Luzern/Horw erworben. Das theoretische Grundwissen erweiterte er als Service- und Instandhaltungsingenieur von konventionellen und nuklearen Kraftwerken im In- und Ausland sowie als Instandhaltungsleiter in grösseren Unternehmen der Chemie und der Maschinenindustrie. Über viele Jahre erwarb er einen reichen Erfahrungsschatz in Theorie und Praxis der Instandhaltung sowie auf der menschlichen Ebene, was heute dem USZ zugute kommt.

Kundenorientiertes, methodisches Vorgehen, Einzeldienstleistungen bis hin zum «Full Service» heisst kostenoptimale, wirtschaftliche und termingerechte Lösungen anbieten. Diese Leistungsstandards bereitzustellen sind zentrale Eckwerte seiner Tätigkeit.

## TEC wird ein kundenorientiertes Leistungszentrum

Gerade zur richtigen Zeit hat Anton Geiser im Mai 2005 die Leitung des TEC im USZ übernommen: Im Rahmen des Reorganisationsprojekts «Trans TEC» wurde auf der Grundlage einer neuen Aufbauorganisation (vgl. dazu Puls Nr. 4/2004) die Neuausrichtung des TEC mit dem Aufbau von AVOR (Arbeitsvorbereitung) und Planung/Steuerung eingeführt sowie die Teamentwicklung an die Hand genommen. Das Projekt basiert auf einem integralen Change-Ansatz unter Einbezug und Förderung (Schulung) aller Mitarbeiter und Kader im TEC.

Im Gespräch mit Anton Geiser wird schnell klar, wo er die Schwerpunkte in der wichtigsten Etappe des Projekts setzen will, nämlich in dessen Umsetzung. TEC hat sich über viele Jahre in spezialisierten Einheiten vor allem auf die Instandhaltung der technischen Infrastrukturen des USZ konzentriert. In der Zukunft sieht er den Technischen Dienst TEC als Dienstleistungsunternehmen, welches die Bedürfnisse der internen Kunden (Kliniken, Institute, Forschungseinrichtungen, betriebliche Einrichtungen usw.) aufnimmt, sie kompetent berät, Lösungen anbietet und diese möglichst wirtschaftlich mit eigenen Kräften oder mit externer Unterstützung umsetzt.

Um die TEC-Dienstleistung nachweislich wettbewerbsfähig zu erbringen, sieht Anton Geiser Entwicklungsbedarf.

Es fehlt noch an aussagekräftigen Kennzahlen der erbrachten Dienstleistungen. Diese Kennzahlen, sogenannte «Benchmarks», sind nötig, um die interne Produktivität zu messen und wo nötig einen Vergleich mit externen Dienstleistungsanbietern anzustellen. Diese Kennzahlen werden durch die eingeleitete prozess- und auftragsorientierte Arbeitsabwicklung entstehen.

### Ganzheitliche Lösungen anbieten

Auch in der professionellen Projektabwicklung ortet Anton Geiser Verbesserungspotential. Der effiziente Einsatz vorhandener Ressourcen spielt für die Produktivität und Konkurrenzfähigkeit des TEC eine ausschlaggebende Rolle. Aber auch der Dienstleistungsgedanke, die Bedürfnisse der Kunden aktiv an Ort und Stelle abzuholen und interdisziplinär im Team konkrete Lösungsvorschläge zu erarbeiten, ist noch zu vertiefen. Er möchte mit dem TEC auch den USZ-Kunden einen «Fullservice» anbieten, wie er es von früher gewohnt ist.

Jeder Kundenauftrag soll kompetent und nachvollziehbar erfasst und lösungsorientiert im Team abgearbeitet werden.

Viele Problemstellungen und Herausforderungen können im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) ohne grosse administrative Umtriebe eigenständig gelöst werden. Dazu braucht es lediglich eine Mitarbeiterkultur, die auf die Eigeninitiative und Kompetenz der Mitarbeitenden abstellt und ihnen den erforderlichen Handlungsspielraum einräumt.

Kreative Mitarbeitende und Teams sollen für ihr Engagement und für ihre Initiative bei der eigenverantwortlichen Realisierung von Verbesserungen im Rahmen des KVP-Prozesses materielle, aber auch immaterielle Anerkennung erfahren, führt Anton Geiser aus. In Zeiten leerer Kassen und grossen Spardrucks ein wirksames und motivierendes Instrument – er spricht sicher vielen Verantwortlichen aus der Seele.

### Sich als «Teampayer» einbringen

Er versteht sich als Teamspieler im «TEC-Team» und möchte im Teamentwicklungsprozess seinen persönlichen Beitrag vom Kader bis zu jedem Mitarbeitenden einbringen.

Auf seine Visionen für den Technischen Dienst im USZ angesprochen, hat Anton Geiser heute klare Vorstellungen: «Wir vom TEC werden gemeinsam kundenorientierte, bedürfnisgerechte und wirtschaftlich Dienstleistungen anbieten, die rasch, fachlich kompetent und auf qualitativ hohem Niveau geliefert werden. So entsteht eine Kundenbindung, die bewirkt, dass das TEC externe Mitbewerber, woher sie auch kommen mögen, nicht zu fürchten braucht.»

In einer Koordination mit anderen Spitälern sieht er ein weiteres Optimierungspotential, welches er nach Erledigung der prioritären Hausaufgaben gerne anpacken möchte. Wir sind überzeugt, bald von positiven konkreten Aktivitäten berichten zu können. ■

MAYA SCHOLZ-URBATZKA und WERNER WERDER  
Redaktionskommission «Puls»

**v.l.n.r: Anton Geiser, Leiter TEC; Philipp Müller (stehend), Fachbereichsleiter Betriebstechnik; Martin Zinsli, stv. Fachteamleiter Elektro; Sonja Fracasso, Sachbearbeiterin Planung und Steuerung; Maurizio Schena, Fachteamleiter Telematik**

