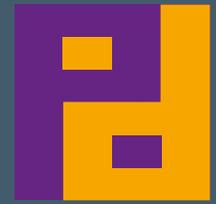


# Erfolgsgeschichte



## Sicherheit in den besten Händen

Empfangsbewachung für die OLX Group in Berlin

### FAKTEN

#### Der Kunde

Branche: Online-Handel  
Mitarbeiter: 300 am Standort Berlin, weltweit über 2.000  
Dienstleistung: Marktplatz-Ökosysteme

#### Der Auftrag

Standort: Berlin seit 2021  
Dienstleistungen: Empfangsbewachung  
Besonderheiten: 24/7-Betreuung, international agierender Auftraggeber



OLX GROUP

Did you know?



---

Empfangsbewachung für die OLX Group in Berlin

# Sicherheit in den besten Händen

Professionalität, Verlässlichkeit und Transparenz: Auf all diese Eigenschaften eines Sicherheitsdienstleisters legt die OLX Group großen Wert – und hat sie bei Piepenbrock gefunden. An ihrem Standort in Berlin vertraut das Unternehmen seit Herbst 2021 auf den Gebäudedienstleister. Wie zufrieden OLX mit der Zusammenarbeit ist, zeigte zuletzt die Vertragsverlängerung zum 1. Oktober 2023.

Mit seinem deutschen Standort am Berliner Alexanderplatz befindet sich OLX in kreativer und innovationsgetriebener Gesellschaft. Zwischen Technik-Start-ups und international agierenden Unternehmen entwickeln circa 300 Mitarbeiter digitale Marktplatz-Ökosysteme – sichere und intelligente Plattformen, über die weltweit Millionen von Kunden Autos oder Haushaltswaren kaufen und verkaufen, Wohnungen oder Jobs finden und vieles mehr. Ein Baustein für den Erfolg des Unternehmens ist sein motiviertes Team aus Ingenieuren, Datenwissenschaftlern, Designern und Produktmanagern, die von Berlin aus an globalen Projekten zusammenarbeiten. Ihre gut 2.000 Kollegen aus mehr als 40 Nationalitäten sitzen in über zehn Büros in Europa und Südafrika. Da kommt es vor, dass durch die Zeitverschiebung Meetings zu Uhrzeiten stattfinden, in denen Büros in Deutschland normalerweise leer sind. Damit sich die Mitarbeiter trotzdem zu jeder Zeit sicher fühlen und einen Ansprechpartner haben, setzt OLX auf eine 24/7-Empfangsbewachung – und vertraut dabei seit Oktober 2021 auf Piepenbrock.

## Andere Länder, andere Arbeitszeiten

Neben der Objektleiterin sind sechs Piepenbrocker für

den Kunden im Einsatz. Durch ein Schichtsystem ist gewährleistet, dass während der Büro-Öffnungszeiten immer ein Ansprechpartner vor Ort ist, an den sich Besucher sowie Mitarbeiter von OLX wenden können. Das betrifft – trotz der internationalen Ausrichtung – vor allem die Kernzeit von sieben Uhr morgens bis 19 Uhr. Ob Post sortieren, Ausweiskarten ausstellen, Gäste begleiten oder Kontrollrunden machen: Mit ihrer Unterstützung erleichtern die Piepenbrocker den Arbeitsalltag und tragen ihren Teil zu einer angenehmen Atmosphäre bei. Doch der Wunsch, dass sich alle wohlfühlen, gilt auch umgekehrt. Walid Nasr ist Facilities and Office Manager bei OLX und weiß um die kleinen Dinge, die aus einer funktionierenden Zusammenarbeit eine wirklich gute machen: „Alle begegnen sich auf Augenhöhe, man kennt sich und die Piepenbrocker gehören dazu, können sich an Getränken und Snacks bedienen, den Gebetsraum nutzen – uns ist einfach wichtig, dass unser Dienstleister einen guten Job macht und seine Mitarbeiter sich bei uns wohlfühlen.“ Dass dieser Plan aufgegangen ist, kann Jörg Höft, Piepenbrock Niederlassungsleiter Sicherheit in Berlin, bestätigen: „Die

## FAKTEN

### Der Kunde

Branche: Online-Handel  
Mitarbeiter: 300 am Standort Berlin, weltweit über 2.000  
Dienstleistung: Marktplatz-Ökosysteme

### Der Auftrag

Standort: Berlin seit 2021  
Dienstleistungen: Empfangsbewachung  
Besonderheiten: 24/7-Betreuung, international agierender Auftraggeber



Vertrauensvolle Zusammenarbeit: Bei der Zusammenarbeit von OLX und Piepenbrock sind Eigenschaften wie Professionalität, Verlässlichkeit und Transparenz besonders wichtig.

Kollegen wissen diese angenehme Atmosphäre sehr zu schätzen, haben Spaß bei der Arbeit und kommen immer gerne ins Objekt. Es besteht im Umgang miteinander kein Unterschied zwischen intern und extern, im Gegenteil: OLX hat uns sogar zum Sommerfest eingeladen, das ist nicht selbstverständlich!“

### **Objektleitung als sichere Bank**

So wichtig der Wohlfühlfaktor auch ist, in erster Linie muss die Leistung stimmen. Eine Voraussetzung dafür? Transparente und kontinuierliche Kommunikation. „Wir haben regelmäßig vor Ort Termine mit dem Einsatz- und Niederlassungsleiter, bei denen wir allgemeine Themen besprechen und beide nach unserer Zufriedenheit fragen“, berichtet Nasr. „Im täglichen Austausch können wir uns auf die Objektleiterin Nancy Kottek verlassen. Sie gibt Informationen an Kollegen und Vorgesetzte weiter. Außerdem sind unsere Ansprechpartner per E-Mail und telefonisch stets für uns erreichbar.“ Verlässlich, aufmerksam und immer ansprechbar – eine gute Objektleitung trägt wesentlich dazu bei, dass ein Auftrag reibungslos läuft. Das weiß Höft: „Mit Frau Kottek haben wir jemanden im Objekt, der alles im Blick hat und einen tollen Job macht. Seit sie im Einsatz ist,

ist noch einmal mehr Struktur in die alltägliche Kommunikation gekommen. Sie meldet sich sofort, wenn etwas nicht funktioniert oder allgemein Klärungsbedarf besteht, und garantiert zusammen mit ihrem Team, dass wir die Leistung bringen, die sich OLX wünscht.“

„Wir sehen und schätzen dieses Engagement für uns als Kunde“, bekräftigt Nasr. „Einmal gab es aufgrund eines Fehlalarms eine Evakuierung bei uns im Gebäude – der Piepenbrocker, der zu dem Zeitpunkt im Dienst war, hat ganz selbstverständlich und eigenverantwortlich die letzte Runde gemacht und kontrolliert, ob noch jemand im Büro ist. Im Nachgang haben wir dann mit Piepenbrock erst einmal eine Brandschutzschulung sowie einen Erste-Hilfe-Kurs organisiert.“

### **Aufmerksamkeit schafft Vertrauen**

Es gibt Anforderungen an einen Sicherheitsdienst und so auch an Piepenbrock, die OLX als vorausgesetzt betrachten kann – gerade beim Einsatz am Empfang: Dazu gehören ein gepflegtes Erscheinungsbild, höfliche Umgangsformen, Englisch-Grundkenntnisse und eine umfassende Einarbeitung. „Außerdem“, betont Höft, „bringen unsere Mitarbeiter natürlich alle geforderten Qualifikationen mit. Alle sind geprüfte Schutz- und

---

Sicherheitskräfte (GSSK), haben eine Brandschutzschulung, eine für erste Hilfe und können Fahrstuhlbefreiungen durchführen.“ „Wir können uns wirklich auf Piepenbrock verlassen, das schätze ich sehr“, bestätigt Nasr. „Die Abläufe sind gut eingespielt. Ich bekomme zum Beispiel jeden Morgen eine SMS, ob es in der Nacht ruhig war oder es besondere Vorkommnisse gab. Wenn bei den nächtlichen Kontrollrunden irgendwelche Defekte, wie ein kaputtes Fenster oder ähnliches, aufgefallen sind, erfahre ich das so unmittelbar und kann dafür sorgen, dass es repariert wird. Bei einem Betriebsgelände von 2.700 Quadratmetern ist es gut zu wissen, dass unser Dienstleister alles im Blick hat.“

### **Aller Anfang ist herausfordernd**

Der Weg zur Zusammenarbeit ging über ein mehrstufiges Ausschreibungsverfahren. „Hier konnte Piepenbrock uns mit seinen Erfahrungen und Referenzen, dem maßgeschneiderten Angebot, der nachweisbaren Compliance als auch mit dem vorgestellten fachkundigen Personal überzeugen“, so Nasr, „und sich am Ende gegen fünf weitere Mitbewerber durchsetzen.“ Und doch bringt jeder Wechsel eigene Herausforderungen mit sich. Für Nasr ist dann nur entscheidend, wie beide Seiten damit umgehen: „Durch klare Kommunikation, proaktive Lösungsansätze und partnerschaftliche Zusammenarbeit haben wir die wenigen Startschwierigkeiten gut bewältigt. Uns ist wichtig, dass unser Dienstleister uns transparent aufzeigt, wenn er irgendwo nicht weiterkommt, und umgekehrt unsere Anregungen annimmt und umsetzt. Auf diese Weise haben wir mit Piepenbrock immer schnell zufriedenstellende Lösungen gefunden und gemerkt, dass unser Partner auf unsere Bedürfnisse als Kunde eingeht.“ Diese Zufriedenheit zeigt sich auch in der Vertragsverlängerung – für Höft eine tolle Bestätigung für das Engagement seiner Mitarbeiter: „Es freut uns sehr, dass OLX uns als verlässlichen Partner wahrnimmt und die Zusammenarbeit mit uns fortführt. Das motiviert noch einmal zusätzlich! Wir merken täglich, dass wir nicht einfach „nur“ der Dienstleister sind, sondern dazugehören. Das ist ein schönes Gefühl, das ich in meinen über 20 Jahren in

der Sicherheitsbranche so noch nicht erlebt habe.“ „Die transparente Kommunikation und das engagierte Team haben ein hohes Maß an Vertrauen geschaffen. Ihre schnelle Reaktionsfähigkeit auf Herausforderungen und ihre kundenorientierte Herangehensweise haben uns das Gefühl gegeben, dass unsere Sicherheit in den besten Händen ist“, bringt Nasr es auf den Punkt. „Es ist eine Freude, mit einem Unternehmen zusammenzuarbeiten, das nicht nur unsere Sicherheitsbedürfnisse erfüllt, sondern auch echte Partnerschaft und Verlässlichkeit verkörpert.“

### **Gemeinsame Werte verbinden**

Beide Seiten vereint nicht nur der hohe Anspruch an die Qualität der Dienstleistung. Auch beim Thema Nachhaltigkeit haben OLX und Piepenbrock ein ähnliches Grundverständnis. So wurden im Rahmen der Initiative „Bäume pflanzen – Klima schützen“ zum Auftragsstart 47 Bäume im Piepenbrock Forst gepflanzt. Seinerseits leistet OLX mit seinen Produkten ebenfalls einen wichtigen Beitrag, wie Nasr erläutert: „Unsere Plattformen und Marken erleichtern den Handel mit einer Vielzahl von Produkt- und Dienstleistungskategorien, darunter auch Gebrauchsgüter und Fahrzeuge. Unser Ziel: das Beste aus dem machen, was es auf der Welt bereits gibt. Wir wissen inzwischen, dass das derzeitige Konsumsystem der Welt nicht nachhaltig ist. Um das lineare Prinzip von Nehmen-Herstellen-Entsorgen zu durchbrechen, wollen wir so viele Menschen wie möglich zu einer nachhaltigeren Art des Konsums bewegen. Wir freuen uns daher, mit Piepenbrock einen Partner an unserer Seite zu haben, der dem Thema Nachhaltigkeit ebenfalls einen hohen Stellenwert einräumt.“

## **KONTAKT**

**Jörg Höft**  
Niederlassungsleiter  
Sicherheit, Berlin

Mobil: 0177 9401631  
E-Mail: [j.hoeft@piepenbrock.de](mailto:j.hoeft@piepenbrock.de)

