



# Beste Wohnqualität durch optimierten Rund-um-Service



FAST LEAN SMART. *fls*

**VIVAWEST bewirtschaftet als einer der führenden Wohnungsanbieter in Nordrhein-Westfalen mehr als 120.000 Wohnungen an Rhein und Ruhr.** In rund 100 Kommunen zwischen Aachen und Ahlen finden so bei VIVAWEST etwa 300.000 Menschen ein Zuhause. Die in den Vivawest-Konzern integrierten Immobilien-Dienstleistungsunternehmen bieten darüber hinaus ein breites Spektrum an Serviceleistungen, die in der Bewirtschaftung größerer Wohnimmobilienbestände erforderlich sind. Dazu gehören die Grün- und Freiflächenpflege, die Instandhaltung und Modernisierung von Wohnungen, die Versorgung mit Kabelfernsehen und Internet sowie die Erstellung von Heiz- und Betriebskostenabrechnungen.

Im Jahr 2013 hat sich VIVAWEST dafür entschieden, in der Dienstleistungsgesellschaft RHZ Handwerks-Zentrum GmbH FLS VISITOUR und die mobile Lösung FLS MOBILE als Planungssoftware in der Termin- und Tourenplanung einzusetzen.

## Die Herausforderung

Bei der Umsetzung des Projektes bestand die Herausforderung in der Berücksichtigung einer Vielzahl von Planungsparametern. Ein für die Wohnungswirtschaft typisches Problem ist dabei die unterschiedliche Beschaffenheit und Ausstattung von Wohnungen und Gebäuden, die sich nicht nur vom Baujahr her unterscheiden, sondern auch nach Gebäudetyp und regionaler Lage variieren. Darüber hinaus ist eine genaue Abbildung der Qualifikationen und Skills der Mitarbeiter sowie ein umfassender Zugriff auf die notwendigen Verbrauchsmaterialien im System erforderlich. In der RHZ Handwerks-Zentrum GmbH betreuen über 120 Monteure das Kleinreparaturmanagement von ca. 70.000 Wohnungen. Gewerkeübergreifende Reparaturen, die zeitlich versetzte Einsätze mehrerer Monteure erfordern, stellen die Planung vor eine noch komplexere Herausforderung. Nur wenn all diese Planungsparameter berücksichtigt werden, können die Mitarbeiter im Servicecenter den Kunden bereits beim ersten Telefonkontakt ein konkretes Zeitfenster für die Reparatur nennen.

## Die Lösung mit FLS VISITOUR und FLS MOBILE

Mit FLS VISITOUR war es möglich, alle Anforderungen an den Serviceprozess von RHZ in einer Planungssoftware abzubilden. Christian Kirschfink, Leiter Applikati-

## FLS CASESTUDY



### Branche:

Facility Management

### FLS Produkt:

- ▶ FLS VISITOUR
- ▶ FLS MOBILE

### Anforderungen:

- ▶ Einführung einer software-basierten Termin- und Tourenplanung für eine zentrale Einsatzplanung
- ▶ Einführung von papierlosen Prozessen in der Disposition und in der Kommunikation mit 120 Monteuren
- ▶ Verbesserung der Kundenzufriedenheit

FLS GmbH · Schlosskoppelweg 8 · 24226 Heikendorf · Germany · T +49 (0)431 23971-0

Mehr Informationen unter [www.fastleansmart.com](http://www.fastleansmart.com)



# Beste Wohnqualität durch optimierten Rund-um-Service



onen Dienstleistungen: „Eine wirtschaftlich sinnvolle Einsatzplanung muss neben Fahrtstrecke und Skills viele Faktoren in die Berechnung miteinbeziehen. Hier hat FLS VISITOUR im Auswahlverfahren den besten Eindruck bei uns hinterlassen.“

Alle Monteure wurden mit der aktuellen Hybrid-Lösung von FLS MOBILE ausgestattet. Vorbehalte gegenüber der Smartphone-App hat es bei den 210 Mitarbeitern dank der Bedienerfreundlichkeit nicht gegeben. Man hat im Feld schnell erkannt, dass die Software eine erhöhte Transparenz für die Planung des eigenen Arbeitstages ermöglicht. Und Sie garantiert einen qualifizierten Kontakt mit dem Kunden, da sämtliche Informationen zum Auftrag mobil verfügbar sind.

Mit der Übertragung der Statusmeldungen in Echtzeit wird die dynamische Termin- und Tourenplanung in FLS VISITOUR unterstützt. Die Software optimiert die anstehenden Touren aufgrund von Rückmeldungen aus dem Feld permanent und vollautomatisch. Das steigert die Effizienz der Planung enorm und bietet dem Innendienst die Möglichkeit, dem Kunden jederzeit valide Aussagen zum Vor-Ort-Termin zu geben.

## Der Nutzen

Die Zielsetzung für die Nutzung von FLS VISITOUR war gleichermaßen klar und anspruchsvoll: Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch eine verbindliche Terminierung sowie schnelle Schadensbehebung und Reduzierung der Prozesskosten durch eine effizientere Schadensbehebung. „Zum jetzigen Zeitpunkt können wir sagen, dass FLS VISITOUR beide Zielsetzungen exzellent unterstützt“, so Achim Todeskino, Geschäftsführer der RHZ Handwerks-Zentrum GmbH. „Mittlerweile bewerten 90% der Kunden unsere Leistungen mit den Noten 1 und 2.“ Auch in der Disposition läuft es jetzt wesentlich reibungsloser. Die dort frei gewordenen Kapazitäten unterstützen jetzt den Servicekontakt mit dem Kunden. „Beim Informationsaustausch mit den Monteuren ist uns ein Quantensprung gelungen“, sagt Christian Kirschfink. Vor Einführung von FLS MOBILE mussten Auftrags- und Kundenberichte auf Papier händisch ausgefüllt und an die entsprechenden Abteilungen geleitet werden. Nun läuft alles papierlos über die App.

## FLS CASESTUDY

- ▶ Berücksichtigung des Prozesses bei gewerkeübergreifenden Reparaturen in der Terminplanung
- ▶ Bereitstellung von umfassenden Objektdaten für Disposition und Monteure

### Nutzen:

- ▶ Verbesserung der Kundenzufriedenheit: Über 90 Prozent der Kunden bewerten die Leistung mit sehr gut oder gut
- ▶ Durchgehend papierlose Serviceprozesse von der Einsatzplanung bis zum Kundenbericht
- ▶ Steigerung der Effizienz in der Disposition

### Mehr Informationen:

[www.vivawest.com](http://www.vivawest.com)