

## **Professionelle Hausbetreuung vereinfacht Schädlings- und Gebäudekontrolle mit BlackBerry-Lösung**

Klassische Hausreinigung, technische Hausbetreuung, Räum- und Streudienste im Winter oder Grünflächenbetreuung im Sommer - für Hauseigentümer fallen zu jeder Jahreszeit vielfältige Aufgaben an. Doch nicht jede Immobilie wird von einem eigenen Hausmeister betreut. Die Hausbetreuung Attensam GmbH bietet Eigentümern, die diese Arbeiten auslagern möchten, seit 1980 professionelle Unterstützung an. Neben alltäglichen Arbeiten wie der Hausreinigung oder Grünflächenbetreuung auf Privatgrundstücken übernimmt der österreichische Marktführer ebenso Büro- und Industriereinigungen, aber auch Leistungen wie Schädlingsbekämpfung und Sonderreinigungen. Mit insgesamt 1.600 Mitarbeitern und einem Fuhrpark von 800 Fahrzeugen werden derzeit rund 15.000 Liegenschaften durch Attensam betreut.

### **Die Herausforderung**

Früher waren die Mitarbeiter, die vor Ort in den verschiedenen Immobilien im Einsatz waren, nur eingeschränkt erreichbar - vor allem aber hatten sie keinen mobilen Zugriff auf ihre E-Mails. Das erschwerte die Projektkommunikation und -koordination. Außerdem wirkte sich dieser Umstand negativ auf die Reaktionszeiten im Kundenservice aus, die in einem zunehmend wettbewerbsorientierten Markt zu einem entscheidenden Qualitätsmerkmal geworden sind.

Es gab jedoch noch eine weitere Herausforderung: Die Dokumentation der Reinigungskontrollen, die bei der Betreuung von etwa 15.000 Liegenschaften anfällt, ist äußerst umfangreich und war in der Vergangenheit recht umständlich. Die bei den Hausbesuchen zu erstellenden Statusprotokolle wurden handschriftlich auf unpraktischen Protokoll-Kartonbögen verfasst - die Lagerung der Unterlagen war extrem platzraubend. Attensam testete schließlich ein Protokollsystem auf Basis von PDAs, um den Dokumentationsprozess zu erleichtern, doch das wurde weder auf Hardware- noch auf Softwareseite den Ansprüchen des Unternehmens gerecht. Attensam brauchte eine Lösung, die bedienungsfreundliche Geräte mit einer intuitiven Nutzeroberfläche und sicherer, zuverlässiger Software kombiniert.

### **Die Lösung**

Nach ersten Einzeleinsätzen entschied sich Attensam schließlich für die breitflächige Einführung der BlackBerry®-Lösung, die sich schnell als stabil und zuverlässig erwies. Der BlackBerry Alliance Partner HK-EDV unterstützte das Unternehmen bei der Einführung und konzipierte eine Lösung, die genau auf die spezifischen Anforderungen von Attensam zugeschnitten ist - INES CONVICTOR, die mobile Zeit-/Leistungserfassung für BlackBerry Smartphones.

Momentan kommt die von HK-EDV entwickelte Lösung INES CONVICTOR vor allem bei der Durchführung der Aufzugkontrollen und bei Kontrollen von Gebäuden auf Rattenbefall zum Einsatz. Den entsprechenden Mitarbeitern steht hierfür nun eine im System hinterlegte Checkliste zur Verfügung, anhand derer sie ihre Kontrollen systematisch durchführen können. Werden Mängel festgestellt, werden diese noch vor Ort in die Checkliste eingepflegt und die Daten automatisch direkt an die Zentrale übermittelt. Die Arbeit der Aufzugs- und Schädlingskontrolleure wird zudem dadurch erleichtert, dass alle zu kontrollierenden Liegenschaften mit Details zur Adresse, zum Gebäude oder etwa den Kontaktdaten der zuständigen Ansprechpartner im System hinterlegt sind. Auch auf diese Daten haben die Mitarbeiter direkten Zugriff von unterwegs aus - ohne separate Aufzeichnungen mit sich führen zu müssen.

### **Die Vorteile**

Die Einführung des neuen Systems erwies sich als unproblematisch. Nach einem nur einmonatigen

Feldversuch und einer zweimonatigen Implementierungsphase konnten die Attensam-Mitarbeiter von den vielen Vorteilen des BlackBerry-Einsatzes profitieren.

Die Mitarbeiter im Außendienst sind stets über E-Mail erreichbar und die Reaktionszeiten haben sich deutlich reduziert - das spart Zeit und Geld. Aber auch bei den durchzuführenden Kontrollen liegen die Vorteile der BlackBerry-Lösung klar auf der Hand: die Eingabe der Protokolle über die Endgeräte ist einfach und zeitsparend. Auch die Kontrolle der durchgeführten Kontrollen geht nun schneller von der Hand, da die Daten für die Mitarbeiter im Büro sofort einsehbar und überprüfbar sind, sobald die Kollegen vor Ort diese ins System eingepflegt haben. Die Mitarbeiter im Büro können Kunden nun viel schneller Auskunft über die Kontrollresultate geben und schneller auf Anfragen oder Probleme reagieren.

Eine zusätzliche unerwartete Nebenwirkung bemerkte Attensam auf Seiten der Mitarbeiter. „Unsere Beschäftigten sind sehr von der professionellen, Smartphone-basierten Lösung von HK-EDV angetan und wir konnten eine deutliche Steigerung der Mitarbeitermotivation feststellen“, freut sich Prok. Ing. Peter Schrattenholzer, kaufmännischer Leiter bei Attensam.

„Unsere Erfahrungen mit der BlackBerry-Lösung sind durchweg positiv“, äußert sich Schrattenholzer. „Wir planen zukünftig auch für die Protokollierung von allgemeinen Hausbegehungen, die über die reine Aufzugs- und Schädlingskontrollen hinausgehen, BlackBerry Smartphones einzusetzen. Auch für das Versenden von Mängelberichten in Wohnimmobilien und die Zeiterfassung unseres Reinigungspersonals ist die von HK-EDV entwickelte BlackBerry-Lösung INES CONVICTOR eine interessante Alternative.“

#### **Benefits**

- Verbesserte Kommunikationsprozesse
- Kosteneinsparungen durch wegfallende Archivierungskosten
- Leichter überprüfbare Kontrollprozesse
- Problemlose Implementierung
- Deutliche Steigerung der Mitarbeitermotivation

#### **Zitate**

„Unsere Erfahrungen mit der von HK-EDV entwickelten BlackBerry-Lösung INES CONVICTOR sind durchweg positiv. Wir planen zukünftig auch für die Protokollierung von allgemeinen Hausbegehungen, die über die reine Aufzugs- und Schädlingskontrollen hinausgehen, BlackBerry Smartphones einzusetzen. Auch für das Versenden von Mängelberichten in Wohnimmobilien und die Zeiterfassung unseres Reinigungspersonals ist BlackBerry eine interessante Alternative.“

Prok. Ing. Peter Schrattenholzer, kaufmännischer Leiter bei Attensam GmbH