

Servicemanagement für die Immobilienwirtschaft – Service mit Wohlgefühlcharakter

Ihre Ausgangslage

Die zentrale Aufgabe der Unternehmen in der Wohnungswirtschaft ist die Vermarktung von Immobilien und die Betreuung der Mieter. Doch in einem anspruchsvollen Markt nehmen Randaufgaben immer mehr Raum ein. Immobilienverwalter sehen sich mit einer Vielzahl von Anforderungen konfrontiert: Sie müssen stets ein offenes Ohr für die Mieter haben, deren Anliegen sofort bearbeiten, für anfallende Reparaturen die Handwerker koordinieren und dabei auch noch die Kosten im Auge behalten. Je größer der Wohnungsbestand, desto schwieriger wird es, all diesen Anforderungen gerecht zu werden.

Ihre Ziele

- Zuverlässige Betreuung von Wohn- und Gewerbebauten, Gebäudeinstallationen und Außenanlagen
- Rund-um-die-Uhr-Service
- Schnelle und qualitativ hochwertige Behebung von Schäden und Störungen
- Kalkulationssicherheit
- Wirtschaftlichkeit

Unser Lösungsvorschlag

Unser Servicemanagement übernimmt sämtliche Koordinations- und Steuerungsaufgaben, die mit der laufenden Instandhaltung verbunden sind. Im Schadensfall kümmern wir uns um eine schnelle und reibungslose Reparatur, wenn möglich leisten wir „Hilfe zur Selbsthilfe“ bis die Techniker vor Ort sind. Uns können Sie alle Aufgaben übertragen, die Ihnen im Alltag über den Kopf wachsen, z. B.

- Dialog mit den Mietern über unser Servicetelefon – Aufnahme der Schadensmeldungen
- Fachleute für Instandhaltung und Störungsbeseitigung disponieren
- Begutachten und Beseitigen von Schäden
- Qualität und Kosten der erbrachten Leistungen überprüfen
- Kosten zuordnen (Eigentümer, Mieter, Versicherung)
- (Quartals)Berichte erstellen bzw. auftragsspezifische Daten aufbereiten

- Budget verwalten
- Wartungs- und Dienstleistungsverträge prüfen und optimieren
- Betriebskosten vergleichen und auswerten
- Konzepte für Optimierungsmaßnahmen ausarbeiten

Ihr Nutzen

Optimale Werterhaltung

Wir haben Ihre Anlagen und Gebäude systematisch im Blick und erhalten damit langfristig deren Qualität.

Hohe Betriebsbereitschaft

Sämtliche haustechnischen Anlagen in Wohnungs- und Nebenflächen sind immer betriebsbereit. Störungen werden schnell und kostengünstig behoben.

Hohe Kalkulationssicherheit

Transparente Festpreise für Wartungs- und Inspektionsarbeiten sowie individuelle Preismodelle für Störungseinsätze und Schadensbeseitigungen sparen Kosten und erleichtern die Budgetplanung.

Hohe Erreichbarkeit

Sie erreichen rund um die Uhr einen kompetenten und handlungsfähigen Ansprechpartner, der unsere Handwerker und Techniker gezielt in Ihrer Liegenschaft einsetzt.

Transparenz und Partnerschaft

Wir erarbeiten Konzepte für Sie und mit Ihnen. Jede Leistung wird individuell auf Ihre Bedürfnisse zugeschnitten. Zusammen mit Ihnen verwirklichen wir die Lösungen – über den aktuellen Stand sind Sie jederzeit im Bild.



Servicemanagement für die WBG Nürnberg Gruppe – ein Referenzprojekt, das für sich spricht

Der Kunde

Die 1918 gegründete wbg-Wohnungsbaugesellschaft der Stadt Nürnberg mbH stellt einer breiten Schicht der Bevölkerung Wohnraum zur Verfügung, der zugleich preiswert und zeitgemäß ist. Mit Ihren sieben Geschäftsstellen und rd. 19.000 Mietwohnungen, Eigentumswohnungen und Eigenheimen ist die WBG Nürnberg Gruppe in allen Bereichen der Immobilienwirtschaft vertreten. Solides Wirtschaften ist eine Unternehmensmaxime der WBG Nürnberg Gruppe, um auch in den nächsten Jahren finanziell leistungsfähig und unabhängig zu sein und gleichzeitig die gesellschaftlichen Ziele zu erreichen.

Die Voraussetzungen

Der Erhalt der intakten Bausubstanz gilt als wesentliche Voraussetzung für die WBG Nürnberg Gruppe, um sich den ständig neuen Herausforderungen an die Wohnungswirtschaft zu stellen. Die Mieterzufriedenheit ist eine wesentliche Grundlage für einen schonungsvollen Umgang mit dem Wohnraum und damit auch für die Steigerung der Lebensdauer und der Qualität des Wohnbestandes. Dies setzt eine intensive Betreuung der Bausubstanz und insbesondere einen anhaltenden Dialog mit den Nutzern voraus.

Unserer Lösungsansatz

Mit dem Servicemanagement für die WBG Nürnberg Gruppe übernimmt die impleaPlus GmbH sämtliche mit der laufenden Instandhaltung verbundenen Koordinations- und Steuerungsaufgaben und sorgt somit für eine schnelle und reibungslose Behebung der Mängel an Anlagen und Gebäuden. Der übergreifende Service der N-ERGIE erstreckt sich auch auf die haustechnischen Anlagen in den Wohngebäuden und Außenanlagen.

Erbrachte Teilleistungen

- Mieterservicetelefon
- Schadensaufnahme- und begutachtung
- Auftragsabwicklung von Maßnahmen in über 37 Gewerken
- Kaufmännische Abrechnung

impleaPlus GmbH
Am Plärrer 43
90429 Nürnberg
Telefon: 0911 802-16100
www.impleaplus.de

- Qualitätssicherung
- Reportwesen: jederzeit mögliche Einsichtnahme der auftragspezifischen Daten
- Dokumentation, Erstellung der Quartalsstatistiken

Projektdaten

Kunde

WBG Nürnberg Gruppe
wbg Nürnberg GmbH Immobilienunternehmen
NAG Nürnberger Aufbaugesellschaft mbH
FWG Fränkische Wohnungsbaugesellschaft mbH
NORIMA Immobilien Dienstleistungen GmbH
Stadt Nürnberg – Städt. Wohnungen Gebersdorf

Produkt

Servicemanagement für sieben Geschäftsstellen der WBG Nürnberg Gruppe

Betreute Einheiten

- alle Wohn- und Gewerbeeinheiten, der o. g. Firmen der WBG-Nürnberg-Gruppe
- 18.000 Wohneinheiten, mit ca. 1,14 Mio. m² Wohnfläche
- 190 Gewerbeeinheiten mit ca. 24.000 m² Gewerbefläche
- 34 durch die WBG genutzte Objekte mit 3.600 m² Fläche

Vertragslaufzeit

Es wurden längerfristige Vertragslaufzeiten vereinbart, um gegenseitige Synergien ausschöpfen zu können.

Das Ergebnis

- Auslagerung der hauseigenen Servicezentrale
- Entlastung des Kunden vom Koordinationsaufwand für haustechnische Gewerke
- Schnellere Reaktionszeit der mobilen Einsatzkräfte
- Günstige Konditionen für Handwerkerleistungen durch große Auftragsvolumina und Rahmenvereinbarungen mit Partnerfirmen
- Reduzierung des Abrechnungsaufwandes im Instandhaltungsbereich
- Übersichtliches Kostencontrolling durch transparentes Berichtswesen
- Hohe Mieterzufriedenheit

Wir gestalten LebensRäume

WBG Nürnberg Gruppe