

Housing Corporation Accolade

**“Die Produktivität unserer Handwerker hat sich um 25 Prozent gesteigert”**



Die Wohnungsgesellschaft Accolade wollte ihre Reparaturarbeiten effizienter und effektiver terminieren. Ihr Planungssystem basierte hauptsächlich auf Papier. Nicht alles war automatisiert. So mussten Kunden beispielsweise einen halben Tag darauf warten, dass ein Techniker zu ihnen ins Haus kam. Zur Optimierung ihrer Planungsprozesse wählte Accolade die Firma ORTEC.

### Herausforderungen in der Welt von Accolade

Früher war es unmöglich, Reparaturarbeiten optimal zu planen, da der konkrete Aufenthaltsort des Handwerkers zu verschiedenen Zeitpunkten beim Planungsprozess nicht berücksichtigt werden konnte. Darüber hinaus wussten die Kunden nicht genau, wann der Handwerker kommen wird, so dass sie oft einen halben Tag zu Hause auf ihn warten mussten. Das machte die Terminplanung fehleranfällig und schwierig zu steuern.

Accolade hatte kürzlich seine Kundenkontakte in einer neuen Abteilung in Woonpunt zentralisiert. Zuvor wurden die Aufträge von den Standorten Drachten, Franeker, Heerenveen, Joure und Sneek bearbeitet. Nun waren die meisten Mitarbeiter in die Niederlassung nach Heerenveen versetzt worden.

### Wie es Accolade gelang, seine Welt zu optimieren

Um den Planungsprozess für die Techniker zu verbessern, hat sich Accolade für ORTEC Service Planning entschieden. Eine Verbindung zur Webseite ermöglicht es den Mietern, nötige Reparaturen anzuzeigen und Termine zu vereinbaren. Der Termin wird registriert und die ORTEC Lösung zur Terminierung teilt dem jeweiligen Auftrag automatisch den passenden

Handwerker zu. Die Verknüpfung zu PDA-Geräten ermöglicht eine Verwaltung in Echtzeit und die Rückmeldung ausgeführter Aufträge.

### Die Lösung

ORTEC Service Planning mit Web-Interface

### Die Ergebnisse

- + Informationen können von überall und zu jeder Zeit aus dem Planungssystem abgerufen werden
- + 25 % Produktivitätssteigerung bei den Handwerkern
- + Erhöhte Kundenzufriedenheit
- + Steigerung der Auftragszuteilung für die Handwerker an verschiedenen Orten
- + Effizientere Arbeitsweise
- + Mit einer direkten Verbindung zwischen ORTEC Service Planning und einem PDA-Gerät entfallen Formulare in Papierform und Handwerker können direkt von ihrer Heimatadresse starten

### Bestellformulare

Am Standort in Woonpunt gehen telefonische Reparaturanfragen ein. Wenn ein Bewohner eine Reparatur online anfordert, wird diese automatisch bearbeitet. „Im vergangenen Monat sind 90 Prozent der Reparaturanfragen



Branche:

**Dienstleistungen und öffentlicher Dienst**

### Über die Wohngesellschaft Accolade

- Mitarbeiterzahl: ca. 200
- Durchschnittlich 6 Personen arbeiten täglich am Standort in Woonpunt in Heerenveen
- 26 Handwerker
- 2.500 Reparaturanfragen pro Monat
- 8.000 bis 9.000 telefonische Anfragen pro Monat
- 17.000 Wohneinheiten in: Drachten, Franeker, Heerenveen, Joure und Sneek



telefonisch eingegangen, 10 Prozent wurden über die Webseite aufgegeben“, berichtet Hiltje Rinsma, Manager bei Accolade in Woonpunt. Accolade hofft, die Anzahl der über die Webseite eingereichten Reparaturaufträge zu erhöhen. „Um das zu fördern, vergeben wir ‚Do-It-Yourself-Geschenkgutscheine für Mieter, die ihre Anfragen über die Webseite aufgeben. Wir bewerben die Kampagne in unserem Bewohnermagazin zusammen mit witzigen Zitaten, die von den Erfahrungen mit Online-Reparaturaufträgen berichten.“

### Optimale Terminplanung

Die Wohnungsgesellschaft Accolade legt die Termine für ihre Handwerker zwei Tage im Voraus fest. Die Planung lässt zwischen den Aufträgen ausreichend Freiraum, um Notfallreparaturen zu ermöglichen. Die Schichten sind jeweils auf halbe Tage aufgeteilt.

Die gesamte Woonpunt-Belegschaft ist darauf spezialisiert, Reparaturanfragen anzunehmen. Rinsma erläutert: „Früher war nur ein Team dafür ausgebildet, Anfragen entgegenzunehmen. Außerdem war es viel komplizierter, da die Mitarbeiter hunderte verschiedener Codes kennen mussten. Mit dem neuen System ist es nicht nur einfacher, sondern es macht richtig Spaß, Reparaturanfragen anzunehmen. Das Design und die Maßnahmen, die nötig sind, um einen Reparaturauftrag zu erledigen, haben wir gemeinsam mit dem Spezialisten für Web-Anwendungen, Malengo, entworfen.“ Bei Accolade wechselt das Woonpunt-Team permanent zwischen den verschiedenen Abteilungen: Vom Geschäft zur Reparaturauftragsannahme bis hin zur Verwaltung. Accolade beschäftigt zwei Disponenten, die die Termine in Echtzeit verwalten, indem sie Notreparaturen einplanen und den Terminplan am Ende des Tages koordinieren.

### Fragen über Twitter

Da mehr und mehr Reparaturanfragen über die Webseite eingehen und die telefonischen Anfragen entsprechend nachlassen, können sich die Mitarbeiter auf andere Aufgaben konzentrieren. Rinsma erzählt: „Dafür öffnen sich andere Kommunikationskanäle. Zum Beispiel erhalten wir bereits Fragen über Twitter und

planen, in naher Zukunft auch Facebook zu nutzen. Zwei unserer Mitarbeiter hatten Spaß daran, Fragen auf Twitter zu beantworten und waren so begeistert davon, dass andere Kollegen ebenfalls mit Twitter arbeiten wollen.“ De Vries erklärt, dass die Digitalisierung auch noch andere Veränderungen mit sich bringe: „Unsere Hauptniederlassung und unsere Filialen in den größeren Städten sind mittlerweile nur an drei Tagen und die in den kleineren Städten nur an zwei Tagen in der Woche geöffnet. Wir werden unsere Geschäfte vor Ort nicht schließen, aber wir arbeiten effizienter. Zum Glück bewerten unsere Mieter die neuen Arbeits- und Planungsmethoden positiv.“ De Vries ergänzt: „Zufriedene Mieter sind natürlich ein hervorragendes Ergebnis, wir können aber auch einige Zahlen bieten. Zum Beispiel hat sich unsere Produktivität aufgrund der optimalen Planung um 25 Prozent erhöht. Haben unsere Handwerker früher acht Aufträge an einem Tag fertiggestellt, schaffen sie heute zehn. Das liegt daran, dass sie nicht von A nach B über C und zurück nach D fahren müssen. Wir berücksichtigen die Standorte unserer Handwerker. Das macht die Tourenplanung viel effizienter. Und: Früher mussten unsere Handwerker zu Beginn des Tages erst einmal ihre Bestellformulare abholen. Jetzt müssen sie lediglich ihr PDA einschalten. Dank der direkten Verknüpfung zwischen ORTEC Service Planning und dem PDA können wir den Terminplan in Echtzeit abgleichen und die Handwerker können ihre abgeschlossenen Aufträge auf einfache Weise melden. In Zukunft müssen wir vielleicht sogar in der Lage sein, noch weiter im Voraus zu planen – aber kommt Zeit, kommt Rat. Für den Moment konzentrieren wir uns darauf, unsere jetzige Lösung zu perfektionieren.“

*„Jetzt, wo das System zweckmäßig organisiert ist, berücksichtigt die Planungssoftware automatisch mehrere Faktoren.“*

Jochum de Vries, Anwendungsmanager bei Accolade.

