

Bewohnerinteraktion: Reparaturdiagnose,
Arbeitsauftrag-Management, Integrationen und Analysen.

Kernaussage

Plentific vernetzt Vermieter und Bewohner. Unsere Plattform bietet ihnen eine echte End-to-End-Lösung: von der Reparaturanforderung bis zur Terminvereinbarung und Durchführung. Der Terminstatus kann in Echtzeit verfolgt werden. Es handelt sich um eine Self-Service-Lösung, die eine reibungslose Benutzerreise über verschiedene Anlaufpunkte ermöglicht.

Positionierungsaussage

Mit der Self-Service-Lösung lassen sich Aufträge, einschließlich Terminvereinbarungen, mit minimalem bis gar keinen manuellen Eingriff abwickeln. Reparaturen können dank der dynamischen Dienstleisterlieferkette von Plentific schneller und mit besserer Qualität durchgeführt werden. Profitieren Sie von einer innovativen End-to-End Benutzerreise und stellen Sie sicher, dass die Bewohner in einer sicheren Immobilie wohnen, was wiederum deren Zufriedenheit steigert.

Funktionsbeschreibung



Ein digitales Diagnosetool

Ein intuitiver Online-Service für Bewohner, um Reparaturen zu melden und den Auftragsstatus zu verfolgen. Immobilienverwalter können erforderliche Formulare zum Sammeln von Daten individuell konfigurieren. Bewohner wiederum können problemlos Termine vereinbaren, Dateien hochladen und Zugangshinweise für Dienstleister bereitstellen.



Intuitive Terminverwaltung

Bewohner können über unsere Plattform ganz einfach Termine überprüfen, verschieben und sogar stornieren. Sie können auch Aufträge in Echtzeit aktualisieren und ggf. Bilder hochladen.



Multichannel- und Implementierungsmöglichkeiten

Ein Diagnose- und Terminverwaltungstool, das innerhalb einer bereits vorhandenen Software eigenständig oder über eines der Softwarelösungen von Plentific implementiert werden kann.



Hilfreiche Informationen und Ratschläge zur Selbstreparatur

Reduzieren Sie die Kosten und sparen Sie Zeit, indem Sie den Bewohnern während des Diagnoseprozesses Informationen zur Selbstreparatur zur Verfügung stellen. Bewohner können somit Probleme selbst beheben, wodurch sich Geld sparen lässt.



Einfache Integration

Plug-and-Play-Integrationen mit Wohnungssystemen und häufig verwendeten CRM-, Terminplanungs- und Field Management Systemen.



Arbeitsauftragsmanagement

Fassen Sie mehrere Arbeiten in einem einzigen Arbeitsauftrag zusammen und versenden Sie ihn an einen Dienstleister. Fügen Sie ganz einfach Follow-Ups, Rückrufe, Checklisten-vorlagen und Einheitspreisabkommen (EPA) hinzu.



Dynamisches Dienstleisternetzwerk

Treffen Sie leichter bessere Entscheidungen auf der Suche nach dem richtigen Dienstleister für die Abwicklung Ihrer Aufträge. Profitieren Sie von einer schnelleren Kommunikation und Auftragsdurchführung, indem Sie Arbeitsaufträge flexibel an Ihre internen Teams, bevorzugte Dienstleister oder den geprüften Handwerker-Marktplatz von Plentific senden.



Berichte und Analysen

Überwachen Sie den Auftragsstatus und verfolgen Sie Arbeitsaufträge in Echtzeit. Bewerten Sie die Leistung der Dienstleister mithilfe herunterladbarer Berichte. Greifen Sie an einem zentralen Ort auf historische Daten zu, um wichtige Erkenntnisse zu gewinnen für zukünftige Entscheidungen.



NORTHAMPTON
PARTNERSHIP HOMES

Northampton Partnership Homes (NPH) konnte mit Plentific den Verwaltungsaufwand für Wartungen drastisch reduzieren.

- NPH ist eine unabhängige Verwaltungsorganisation (ALMO), die für die Verwaltung kommunaler Wohnungsdienstleistungen für über 25.000 Kunden verantwortlich ist.
- Das Ziel von NPH besteht darin, die Fähigkeit von Bewohnern und Mitarbeitern zu verbessern, Reparaturen online zu melden, zu verfolgen und zu verwalten. Daher war eine neue Lösung erforderlich, um diese Verbesserungen durch eine nahtlose Integration in das bestehende (kundenorientierte) System zu erreichen.
- Durch die Zusammenarbeit mit Plentific konnte das interne Service-Team von NPH das „Right First Time“ verbessern, indem es den ersten Bericht-Upload auf Active Diagnostics durchführte und gleichzeitig umfassende Schulungen für die Mitarbeiter von NPH bereitstellte, damit diese in Zukunft Berichte selbst verwalten können.
- NPH ist mittlerweile vollständig in die Prozesse des Contact Centers (Kundeninteraktionen werden über verschiedene Kanäle hinweg gesteuert) integriert und verzeichnet jeden Monat rund 2.000 neue Stellenangebote über die Plentific-Plattform. Die Lösung ist außerdem vollständig in alle anderen Systeme von NPH integriert, sodass Kunden und Mieter vollständige Transparenz über Reparaturanfragen haben.
- Unterdessen hat NPH den Verwaltungsaufwand für die Schaffung neuer Arbeitsplätze reduziert. Die durchschnittliche Zeit, die für die Online-Auftragserstellung über Active Diagnostics benötigt wird, beträgt derzeit nur noch 1 Minute und 39 Sekunden, verglichen mit einem Branchendurchschnitt von über 4 Minuten.

Was ist Right-First-Time?

Dabei handelt es sich um ein Konzept aus dem Total Quality Management (TQM), das sicherstellen soll, dass Tätigkeiten gleich beim ersten Mal richtig ausgeführt werden, sodass keine Nacharbeit nötig ist. Es behandelt auch das Konzept der First-Time-Fix-Rate. Je höher diese Rate ist, desto häufiger können Probleme bzw. Mängel schon beim ersten Reparaturversuch behoben werden.



LETSiNVEST verbesserte die Kommunikation mit den Bewohnern und reduzierte die Anzahl der Anrufe erheblich.

- Durch den Einsatz der Lösung von Plentific zur Integration und Zusammenarbeit mit bestehenden Managementsystemen wurden klare Prozesse eingeführt, die es ermöglichen, dass die Kommunikation der Bewohner auf derselben Plattform stattfindet, auf der auch die Reparaturarbeiten durchgeführt werden.
- Die Automatisierung des Prozesses zur Planung von Reparaturen und zur Benachrichtigung der Bewohner darüber hat dazu beigetragen, die Servicebereitstellung von LETSiNVEST digital zu transformieren.
- Vor der Lösung musste das Backoffice von LETSiNVEST die Bewohner häufig anrufen, was die Kommunikation langsam und ineffizient machte.
- Jetzt ist kein einziger Anruf mehr erforderlich, da die Lösung von Plentific den gesamten Prozess online abwickelt, eine sofortige Kommunikation in Echtzeit möglich ist und die Notwendigkeit entfällt, sowohl bei den Bewohnern als auch bei den Dienstleistern im Falle einer Reparatur nachzuhaken.



Phoenix Community Housing hat sein Kundenerlebnis transformiert und neue Höchstwerte bei der Akzeptanzrate erreicht.

- Phoenix ist eine gemeinnützige, von Bewohnern geführte Wohnungsbaugesellschaft mit Sitz im Süden Londons, die mehr als 6.000 Häuser besitzt und verwaltet.
- Ziel von Phoenix war es, die Akzeptanzrate Ihrer Lösung zu erhöhen, um die Kommunikation mit den Bewohnern zu verbessern und eine schnellere Problemlösung zu ermöglichen. Ihre vorherige Lösung hatte nur eine Akzeptanzrate von 14 %.
- Mit Hilfe von Plentific implementierte Phoenix die neue Lösung und integrierte sie nahtlos in bestehende Systeme wie die Microsoft Dynamics 365 CRM-Plattform, DRS und Orchard HMS.
- Nach der Zusammenarbeit übertraf Phoenix das Sechs-Monatsziel von 10 % der Bewohnernutzung – dies wurde bereits innerhalb von nur zehn Wochen erreicht. Innerhalb von sechs Monaten wurden mehr Bewohner eingebunden als in den letzten zehn Jahren.

Vorteile/Unser Versprechen

- 1 Reduzieren Sie den Verwaltungsaufwand und verbessern Sie die betriebliche Effizienz, indem Sie Ihre "Right First Time" (Fehlerfreie Prozesse auf Anhieb) um 8 % steigern – wenn die Reparaturen über das Diagnosetool und nicht über die manuelle Protokollierung verwaltet und durchgeführt werden.
- 2 Sorgen Sie für eine reibungslose Benutzer-Reise Ihrer Bewohner. Reparaturen können diese innerhalb einer durchschnittlichen Zeit von 99 Sekunden über die Plentific-Plattform melden. Die "No access rate" (Keine Zugriffsrate) wurde mit der integrierten Terminauswahlfunktion um 60 % reduziert.
- 3 Treffen Sie leichter bessere Entscheidungen auf der Suche nach dem richtigen Dienstleister für die Abwicklung Ihrer Aufträge. Profitieren Sie von einer schnelleren Kommunikation und Auftragsdurchführung, indem Sie Arbeitsaufträge flexibel an Ihre internen Teams, bevorzugte Dienstleister oder den geprüften Handwerker-Marktplatz von Plentific senden.
- 4 Vernetzen Sie Stakeholder (wie Vermieter, Bewohner und Dienstleister) und erleichtern Sie deren Kommunikation untereinander. Alle Beteiligten können jederzeit den Auftragsstatus in Echtzeit nachverfolgen und behalten dadurch leichter den Überblick. Profitieren Sie von weniger Anrufe von Bewohnern und einer größeren Transparenz im gesamten Team.
- 5 Verwalten Sie alle Arten von Aufträgen, einschließlich Leerstände, Objektbegehungen und ein umfassendes Verkehrssicherungspflichtigen-Management, an einem zentralen Ort. Erhalten Sie wichtige Erkenntnisse aus innovativen Analysetools für eine verbesserte Berichterstellung und zukünftige Entscheidungsfindungen.

Messkriterien

1. Reduzierung eingehender Anrufe
2. Gesteigerte Bewohnerzufriedenheit
3. Höhere "Right-First-Time" Rate (Fehlerfreie Prozesse auf Anhieb) und verbesserter Objektzugang

Wie sieht ein gutes Ergebnis aus?

1. Bei Reparaturanfragen: **30 % aus eingehenden Anrufen** und **70 % über die Plentific Plattform**.
2. Gesteigerte Online-Interaktion der Bewohner durch Plentific: Eine **Reduzierung der Anrufe um 50 %** ist ein gutes Ziel. **60 - 80 % sind erwünscht** und durch Schulungen erreichbar.

