

# Rundum-Service für beste Wohnqualität

RHZ Handwerkszentrum positioniert sich als größter Anbieter immobilienwirtschaftlicher Handwerksdienstleistungen im Ruhrgebiet.



„Digitale Termin- und Tourenplanung im Kleinreparaturmanagement bei RHZ“

Seit der Gründung im Jahr 1996 liegt der Fokus der Geschäftstätigkeit der RHZ Handwerks-Zentrum GmbH (RHZ) in der Ausführung von Modernisierungs- und Instandsetzungsarbeiten für die Wohnungswirtschaft. Heute arbeiten rd. 360 Beschäftigte in den Bereichen Kleinreparaturmanagement, Wohnungsmodernisierung, Verkehrssicherung und Kanaluntersuchung. Das in Gelsenkirchen ansässige Unternehmen, das zur Vivawest Dienstleistungen-Gruppe im Verbund des VIVAWEST-Konzerns gehört, zählt damit zu den großen gewerkeübergreifend tätigen Handwerksunternehmen in Deutschland.

## Kleinreparaturmanagement mit großer Effizienz

Das Kleinreparaturmanagement gehört zu den Kernkompetenzen von RHZ. In diesem Geschäftsbereich betreut der Dienstleister mit rd. 130 gut ausgebildeten Monteuren über 75.000 Wohnungen in NRW. Das Reparaturmanagement umfasst den gesamten Prozess der Schadensbearbeitung, von der Auftragsannahme, über die Disposition bis zur kaufmännischen und technischen Auftragsabwicklung. Kleinschäden, wie defekte Türschlösser, lose Fliesen oder Störungen im Bereich der Sanitär- und Elektroinstallationen werden im RHZ-TelefonServiceCenter direkt vom Mieter entgegengenommen und zeitnah behoben und das an 365 Tagen im Jahr.

Das RHZ-Kleinreparaturmanagement wurde im Jahr 2013 vollständig auf eine digitale und mobile Basis gestellt, seither werden Termin- und

Einsatzplanung über eine Planungssoftware gesteuert. Die Umstellung erfolgte mit dem Anspruch, den Aufwand für den Kunden rund um eine Schadensbeseitigung so gering wie möglich zu halten. Geschäftsführer Andreas Tegelkamp formulierte den Anspruch so: „Nichts ist ärgerlicher für den Kunden, als über das avisierte Zeitfenster hinaus auf einen Monteur zu warten. Und im besten Fall sollte der Schaden gleich beim ersten Besuch behoben werden. Diesen Kundenservice in einem wirtschaftlich angemessenen Rahmen anzubieten, ist unsere tägliche Herausforderung.“ Und auch die Monteure haben schnell die Vorteile des mobilen Tablet-PC dank der bedienerfreundlichen App erkannt. Sie garantiert einen qualifizierten Kontakt mit dem Kunden, da sämtliche Informationen zum Auftrag mobil verfügbar sind.

## Wohnungsmodernisierungen und Verkehrssicherung

In der Wohnungsmodernisierung bietet RHZ mit modernen Standards in hochwertiger

Qualität schlüsselfertige Pakete an. Das bedeutet für den Kunden ein hohes Maß an Planungssicherheit, da Termine und Kosten fest vereinbart sind. Im vergangenen Jahr modernisierten 12 RHZ-Teams über 600 Wohnungen nach fest vorgegebenen und mit den Auftraggebern festgelegten Standards. Hierzu zählen bspw. auch barrierefreie Umbauten, die schwerpunktmäßig bei der Sanierung von Bädern anfallen. Aber auch die Erneuerung von Elektroinstallationen, Wasser- und Abwasserleitungen sowie Bodenbelägen schließt eine Wohnungsmodernisierung ein. Im Geschäftsbereich Verkehrssicherung kontrollieren die Mitarbeiter von RHZ anhand eines festgelegten Prüfkataloges die Gebäude im Innen- und Außenbereich auf etwaige Gefahrenquellen. Mit modernen Tablet-PCs und hochmoderner Anbindungstechnik werden die Daten schnell und zuverlässig mit dem Auftraggeber ausgetauscht. Allein für VIVAWEST führt RHZ jährlich in rd. 122.000 Wohnungen entsprechende Kontrollen durch. ■



### KONTAKT

**RHZ**  
Handwerkszentrum

RHZ Handwerks-Zentrum GmbH  
Bergmannsglückstr. 35 · 45896 Gelsenkirchen  
Telefon: 0209/35975-801 · Telefax: 0209/35975-161  
info@rhz.de · www.rhz.de