



## Apps für Hausmeister

# Elektronische Helfer

Viele Hausmeister nutzen Apps, um ihren Arbeitsalltag leichter zu bewältigen. Auch die Kunden freut das, denn die geleistete Arbeit wird für sie so transparenter. Wie der Einstieg in die digitale Arbeitswelt gelingt, erklärt IT-Experte Philipp Linstedt.

Immer mehr Hausmeisterbetriebe setzen auf mobile Applikationen. Nicht verwunderlich, bieten Apps doch viele neue Möglichkeiten: Unterwegs zum Kunden noch schnell die Kundenhistorie abfragen, neue Aufträge aus dem Büro erhalten, erfüllte Aufträge elektronisch bestätigen und unterschreiben lassen. Willkommen im digitalen Zeitalter!

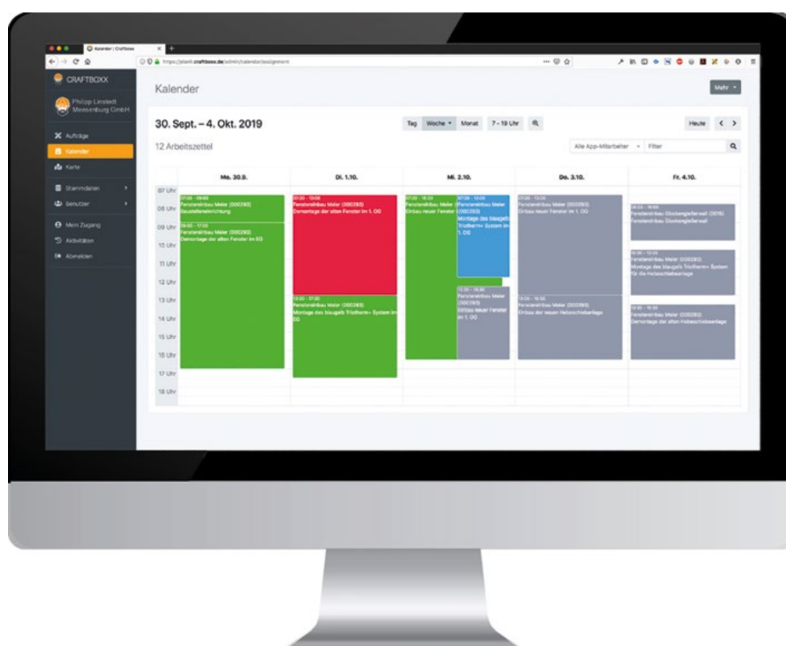
„Vor allem jüngere Kollegen forcieren die Digitalisierung. Sie haben ein stärkeres Interesse daran als Ältere. Aber jeder, der bereits per E-Mail oder WhatsApp kommuniziert, kann auch eine App bedienen. Diese dann für den gesamten Betrieb einzurichten, ist nur ein logischer, nächster Schritt, der längst nicht so kompliziert ist, wie viele meinen“, sagt Philipp Linstedt. Der Mitgründer und Business Manager bei Craftboxx hat eine Softwarelösung fürs Büro und eine App fürs Smartphone entwickelt und zur Marktreife gebracht.

### Arten mobiler Applikationen

Apps bringen im Tagesgeschäft viele Vorteile mit sich. „Sie schaffen zunächst einmal eine bessere Übersicht im Betrieb und sorgen für Zeitersparnis, denn Schreibarbeit und Zettelwirtschaft fallen weg. Der Nutzer kann sich vermehrt auf seine Arbeit konzentrieren und muss sich weniger um die Organisation kümmern“, so der Experte.

#### Verwaltungssoftwares und Zeiterfassungssysteme

Der Markt bietet hierfür verschiedene Applikationen mit den unterschiedlichsten Funktionen an. Viele Apps besitzen als Kernfunktion eine Verwaltungssoftware. Damit lassen sich u. a. Aufträge und Projekte planen sowie Objekte und die darin



Das Unternehmen Craftboxx hat eine Handwerker-App für unterwegs entwickelt, die mit einer Software im Büro kompatibel ist.

anfallenden Wartungen bzw. Aufgaben übersichtlich darstellen und dokumentieren. Viele Apps erinnern die Hausmeister auch an turnusmäßig zu erledigende Prüfungen.

Dank der mobilen Lösung ist der Mitarbeiter vor Ort immer bestens informiert, kann alle zugewiesenen Aufgaben mit den erforderlichen Unterlagen direkt einsehen, bearbeiten und erledigen – und das oft sogar bei Tätigkeiten in Kellern, Tiefgaragen oder Orten mit schlechter Verbindung. Möglich macht dies bei einigen Anbietern eine Offline-Funktion. Auch mobile Zeiterfassungssysteme sind als App erhältlich. Sie vereinfachen u. a. die Dokumentation von Arbeitszeiten,

Überstunden, Abwesenheiten und Urlaubstagen.

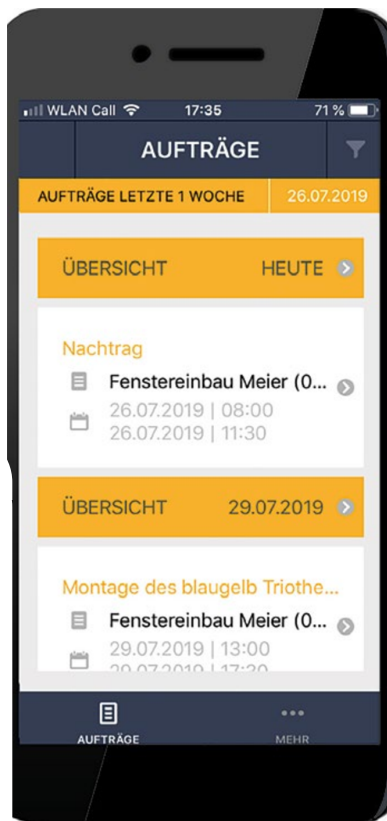
#### Spezielle Anwendungen

Neben den Verwaltungssoftwares gibt es auch sehr spezielle Anwendungen, wie beispielsweise für den Winterdienst. Mit solchen Apps können z. B. Räumfahrten mit Angaben zu Streumitteln, Touren und Räumfahrzeugen angelegt sowie Zusatzinformationen wie Wetterdaten und Besonderheiten erfasst werden. Die Verkehrssicherungspflicht lässt sich damit ebenfalls lückenlos nachweisen. Nach dem Start einer Fahrt wird mittels eines GPS-Sensors deren Verlauf aufgezeichnet und die Zeiten bzw. Positionen des Fahrers gespeichert.

## Die Kombilösung

Darüber hinaus lässt sich mit Apps die Kommunikation optimieren – v. a. dann, wenn die Software im Büro mit einer mobilen Applikation kompatibel ist. „Im Büro kann man planen und Aufträge, Zeiten, Termine, Adressen etc. anlegen, vor Ort hat man ein digitales Arbeitsmittel zur Hand, mit dem man Fotos machen, Informationen einbringen und am Ende den Kunden digital unterschreiben lassen kann“, so der Experte.

Eine solche Kombilösung, wie sie auch Linstedt anbietet, ist überall sinnvoll, wo zwischen Mitarbeitern im Büro und Personal „on Tour“ Informationen ausgetauscht werden müssen. So können Fehler, Missverständnisse und eventuelle Folgekosten von vornherein vermieden werden.



Senden Sie uns eine Nachricht

Auf einen Blick neue Aufträge aus dem Büro erhalten und erfüllte Aufträge elektronisch bestätigen lassen – Vorteile einer App.

## Kommunikation und Datenschutz

Im Kundenkontakt kann eine App, die eine eigene Chat-Funktion beinhaltet, sinnvoll sein. Innerhalb eines Projekts können so alle Beteiligten miteinander kommunizieren. Im chronologischen Verlauf werden Bilder, Nachrichten, Dokumente und Videos festgehalten. Ein eigener Messenger-Dienst lohnt sich daher für jeden Betrieb.

### Vorsicht: Zugriff auf Kontakte

Doch wer bisher beispielsweise über WhatsApp mit seinen Kunden kommuniziert hat, muss aufgrund der seit Mai 2018 geltenden EU-Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) umdenken. Denn wer den Messenger nutzt, gewährt dem US-Unternehmen einen Zugriff auf sein gesamtes Adressbuch. Damit erhält WhatsApp auch Telefonnummern von Kontakten, die den Dienst überhaupt nicht nutzen.

Was die Facebook-Tochter mit diesen Daten macht, ist nicht bekannt. Fakt ist jedoch, dass die Telefonnummern so ohne Berechtigung an den amerikanischen Konzern weitergegeben werden. Das verstößt gegen den Datenschutz. Anders liegt der Fall, wenn alle Kontakte im Adressbuch WhatsApp nutzen, denn dann hat jeder den Geschäftsbedingungen des Messenger-Diensts zugestimmt.

### Zugriff auf Bilder

Viele Handwerker und Hausmeister nutzen WhatsApp auch zum Verschicken von Fotos, um auf ein Problem vor Ort hinzuweisen oder um den aktuellen Arbeitsstand zu übermitteln. Aus Sicht des Datenschutzes ist jedoch auch das problematisch – zumindest dann, wenn Personen auf den Bildern zu sehen sind. Denn WhatsApp hat auch Zugriff auf alle Bilder.

Um der DSGVO gerecht zu werden, müssten daher vorab Einwilligungen von den abgebildeten Personen eingeholt werden. Haben Unternehmen keine Einwilligung aller Kontakte auf ihren Smartphones integriert, drohen empfindliche Strafen.

## Hinweis

Die Kommunikation per WhatsApp zwischen Chef und Mitarbeitern oder Mitarbeitern untereinander ist legitim – wenn alle ein Diensthandy besitzen. Doch auch dann werden alle (sensiblen) Daten unkontrolliert an Dritte ins Ausland transferiert.

## Vorteile mobiler Applikationen

Vorteile bieten Apps nicht nur für den Nutzer selbst, sondern auch für andere. Denn Dokumentationen (z. B. Änderungen, Liefertermine, Bestellungen oder Absprachen mit anderen Gewerken) werden nachvollziehbarer.

Dank der Aufgabenverwaltung können alle Beteiligten jederzeit sehen, was innerhalb eines Projekts zu tun ist und werden beispielsweise benachrichtigt, wenn eine Aufgabe abgearbeitet wurde. So weiß jeder, wer gerade wo welchen Dienst erledigt. Aufgaben könnten beispielsweise Mitarbeitern zugewiesen und mit einem Datum versehen werden. Wird eine Aufgabe fällig, erhält der Mitarbeiter eine Benachrichtigung.

### Mehr Transparenz und schnellere Abwicklung

„Eine App bringt zudem ein besseres Kundenerlebnis. Erhalten Kunden eine genauere Zeitplanung und digitale Bilder von der erledigten Aufgabe, wissen sie besser Bescheid und fühlen sich gut aufgehoben. Die Arbeit des Hausmeisters wird für sie deutlich transparenter und nachvollziehbarer. Ein solches Vorgehen macht auch auf der Seite des Hausmeisters einen professionellen Eindruck“, weiß Linstedt.

Den Kunden steht oft sogar eine eigene Funktion innerhalb der App zur Verfügung. „Gibt es eine Störung im Haus, können sie beispielsweise ein Bild an den Verantwortlichen schicken. Es muss weniger hin- und her telefoniert werden, weil leichter dokumentiert werden kann. Der gesamte Prozess zwischen Kunde und Hausmeister geht einfacher vonstatten“, so der Experte.

## Technik und Sicherheit

### Die richtige App finden

Der Markt bietet verschiedenste Anwendungen. Im Angebotsdschungel verliert man schnell den Überblick. Da stellt sich die Frage: Welche App ist denn jetzt die richtige für mich und mein Unternehmen? „Das kommt darauf an, wie der jeweilige Betrieb aufgestellt ist“, antwortet Linstedt.

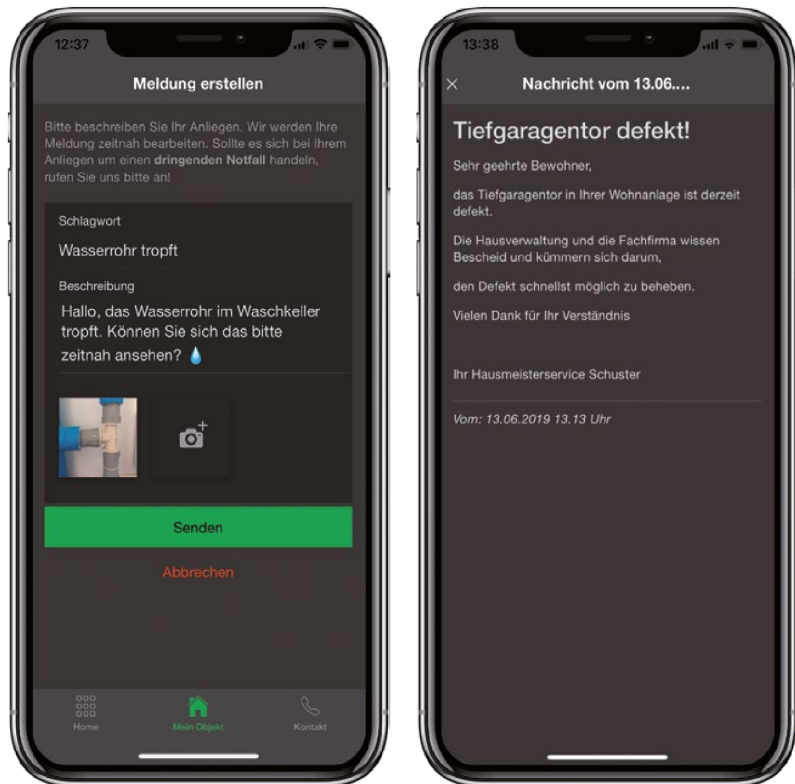
Sein Tipp: „Achten Sie darauf, dass die Einführung der App relativ leicht ist und niemand zu einer Extra-Schulung vorbeikommen muss. Eine kleine, schlanke Lösung ohne Schnickschnack ist als Einstieg ideal.“ Interessierte sollten sich ein bis drei Kernfunktionen (z.B. Dokumentation, Planung, Zeiterfassungssystem) herausuchen, die ihnen besonders wichtig sind, aber nicht versuchen, mit einer App alle Probleme auf einmal lösen zu wollen.

#### Kostenlose Testphase

„Um die richtige App zu finden, muss man sich außerdem ein bisschen Zeit nehmen, Produkte testen und Erfahrungen sammeln. Die meisten Anbieter gewähren eine kostenlose Testphase ohne großen Aufwand und ohne aufwendige Installationen. Das ist optimal. Man lädt sich die App einfach herunter und probiert sie aus. Komme ich damit schnell klar? Ergibt sie für das, was ich vorhabe, Sinn? Wie praxistauglich ist sie für meine Arbeitsabläufe? Das wäre der beste Weg für den Einstieg in die digitale Arbeitswelt“, empfiehlt der Experte.

#### Speicherung sensibler Daten

Auch das Thema Datenspeicherung ist bei der Auswahl wichtig. Mittlerweile ist es Standard in der Branche, die Daten in Deutschland zu speichern. Linstedt arbeitet beispielsweise mit einem professionellen, lokal verankerten Dienstleister zusammen. „Wir wissen auch physisch genau, wo die Daten sind. Private Kundenadressen sind sensible Daten. Jeder sollte wissen, wo diese liegen“, sagt er. Grundsätzlich seien die Daten bei professionellen Dienstleistern sicherer als Zuhause auf dem eigenen Server, denn dieser kann schneller in falsche Hände geraten, meint der Experte.



Der Hausmeisterservice Schuster bietet seinen Kunden eine firmeneigene App, in der die Bewohner u. a. Bilder hochladen und bei einer Störung eine Meldung an den Hausmeisterservice schicken können.

### Kosten-Nutzen-Rechnung

Nicht zuletzt geht es natürlich auch um die Kosten, die mit einer App-Nutzung verbunden sind. Hier unterscheiden sich die Preise je nach Funktionsangebot. Je mehr Funktionen eine App besitzt, desto teurer ist sie. Soll es eine Komplettlösung sein, muss ebenfalls mehr Geld auf den Tisch gelegt werden als für eine Basis-Verwaltungslösung oder eine App mit nur einer einzelnen Funktion (z. B. Zeiterfassung oder Abrechnung).

#### Beispiel: Craftboxx-App

Linstedt hat für seine Craftboxx-App ein Modell gewählt, dass den Nutzer derzeit 8,40 Euro pro Lizenz im Monat kostet. Das heißt, bei drei Mitarbeitern wären das 25,20 Euro für vier Wochen. Es gibt keine Mindestlaufzeit, keine Einrichtungsgebühren, dafür eine kostenlose vierwöchige Testphase.

„Meistens kommen die Kunden alleine mit dem Programm zurecht, da es sich dabei um eine Standardlösung ohne komplizierte Funktionen handelt. Besteht aber dennoch eine Hemmschwelle, bieten wir optional einen Komfort-Start mit priorisiertem Support und festem Ansprechpartner für die Anfangsphase an. Momentan kostet dieser Komfort einmalig 100 Euro“, berichtet er.

### Hinweis

Viele App-Dienstleister bieten statt einer monatlichen Pauschale auch eine einmalige Lizenz zum Kauf an. Welches Modell besser passt, kann sich jeder Interessierte vorab leicht ausrechnen.

## Interview mit Christoph Schuster aus Odelzhausen (Bayern), Geschäftsführer von Schuster Hausmeisterservice

**Der Hausmeister: Sie haben zusammen mit einem Softwareentwickler eine eigene App für Ihren Hausmeisterbetrieb entwickelt. Wie kam es dazu?**

**Christoph Schuster:** Wenn man mit der Zeit gehen will, führt meiner Meinung nach kein Weg an einer App vorbei. Und so wie ich mir eine App vorgestellt habe, gab es sie noch nicht. Erfahrungen – v. a. mit jüngeren Kunden – haben gezeigt, dass selbst E-Mails für sie bereits altmodisch und kompliziert sind. Es wurde also ein einfacher Weg für die Kommunikation gebraucht, der dank der Zusammenarbeit mit IT-Experte Florian Gerhard gelungen ist.

Außerdem ist es mir wichtig, die Hausbewohner über die Ereignisse in ihrer Immobilie zu informieren. Dies gibt ihnen ein gutes Gefühl und verringert die Menge an Meldungen ins Büro.

**Der Hausmeister: Seit wann nutzen Sie die App in Ihrem Betrieb?**

**Christoph Schuster:** Die App wurde Anfang 2019 fertiggestellt und ging im April in die erste Testphase. Seit November letzten Jahres können alle Bewohner unsere App nun kostenfrei nutzen.

**Der Hausmeister: Welche Funktionen besitzt Ihre App?**

**Christoph Schuster:** Es gibt einen allgemeinen Newsletter für alle Nutzer. Hier finden sich Infos rund um unsere Firma und allgemeine Informationen (z. B. Änderungen der Mülltonnenleerung oder der Reinigungstage aufgrund von Feiertagen etc.). Diese News können bei Bedarf auch als Push-Benachrichtigung geschickt werden – also direkt als Meldung auf das Handydisplay.

Dann gibt es noch einen internen Bereich, in dem sich die Bewohner anmelden können. Hier erhalten sie schließlich alle Informationen, die direkt ihre Wohnanlage betreffen (z. B. Heizungsausfälle,

wichtige Termine etc.). Außerdem gibt es im internen Bereich ein Meldecenter, in dem die Bewohner beispielsweise Bilder hochladen und bei einer Störung eine Meldung an uns schicken können. Diese landet schließlich bei uns auf dem PC. Wir können dann direkt darauf antworten und den Status der Meldung von „Offen“ zu „In Bearbeitung“ bis „Abgeschlossen“ ändern.

Diese Meldungen können – unter Berücksichtigung der Datenschutzrichtlinien – alle einsehen, die in dem Objekt angemeldet sind. So wird vermieden, dass mehrere Meldungen von ein- und demselben Problem geschickt werden. Zuletzt gibt es im internen Bereich auch eine Einsicht in die Liste aller Ansprechpartner (Notfallliste).

**Der Hausmeister: Inwiefern profitieren Ihre Kunden von der App?**

**Christoph Schuster:** Unsere Kunden werden immer zeitnah informiert und haben eine einfache Möglichkeit, um Störungen und Probleme zu melden. Sie bekommen mit, was bei ihrer Hausmeisterfirma passiert. Wichtig war mir zudem eine einfache Bedienbarkeit. Für unsere App gibt es eine zweiseitige Anleitung. Das reicht, um sie nutzen zu können – alles ist selbsterklärend.

**Der Hausmeister: Was hat sich mit der Einführung der App verändert?**

**Christoph Schuster:** Die Anzahl der Anrufe und E-Mails ist deutlich zurückgegangen. Die Arbeit im Büro hat sich reduziert. Von den Bewohnern und auch von den Verwaltungen gibt es nur positives Feedback. Mir persönlich bringt die individuelle App ein Alleinstellungsmerkmal auf dem Markt.

**Der Hausmeister: Welche Tipps können Sie Hausmeistern geben, die ebenfalls mit einer App arbeiten möchten?**

**Christoph Schuster:** Mir persönlich war es sehr wichtig, dass ich die Meldungen auf meinen PC bekomme und nicht auf mein Handy. Das macht die Bearbeitung im Betrieb einfacher. Man sollte aber auch von überall mit dem Handy bzw. Tablet auf die dort liegenden Daten zugreifen können.

**Der Hausmeister: Was ist zukünftig geplant?**

**Christoph Schuster:** Wir arbeiten u. a. daran, einen Zugang für unsere Hausverwalter zu schaffen. Auch eine Funktion, über die die Bewohner ihren Zählerstand erfragen können, sowie Funktionen, die unseren nicht Deutsch sprechenden Bewohnern die Kommunikation erleichtern, sind in Planung. ■

## Die Autorin

**Inga Dora Schwarzer**, geboren 1984, schloss ihr Studium der Kulturwissenschaften und Komparatistik an der Universität Paderborn mit dem Master of Arts ab. Danach folgte eine mehrjährige Tätigkeit als Redakteurin im Special-Interest-Bereich. Seit vier Jahren ist sie zudem als selbstständige Autorin aktiv und veröffentlicht diverse Fachartikel in Print- und Onlinemedien.



© Matthe Schwarzer