

SHK-Handwerker bietet komplexe Dienstleistungen an

## Der Weg zum Facility-Manager

*Technisches Gebäudemanagement oder gar Facility-Management? Was für die meisten Handwerker oder Kooperationen noch eine Vision ist, setzt ein Dresdener Sanitär- und Heizungsgeschäft konsequent um. Mehr noch: Der clevere Sachse erprobt sich als Dienstleister im Mietwohnungsmarkt und hat damit Erfolg.*

**M**ehr als die Hälfte unseres Umsatzes machen wir im Kundendienst“, antwortet Eberhard Rink auf die Frage nach Aktivitäten im Facility-Management. Der 53jährige gelernte Sanitär- und Heizungsininstallateur führt seit 23 Jahren einen Sanitär- und Heizungsbetrieb in Dresden-Löbtau. „Unser gebäudetechnischer Komplettservice umfaßt eigene wie fremde Handwerkerleistungen und sogar organisatorische Leistungen“, erklärt er. Mit 40 %



*Eberhard Rink setzt schon immer auf Dienstleistung und bietet heute komplexe Dienste für Gebäude an*



*Außen Jugendstil, innen moderne Betriebsorganisation – das schicke Gebäude der Firma Eberhard Rink in Dresden*

des Umsatzes stehen Bauleistungen für Neubauten und Sanierungen an zweiter Stelle. Schon zu DDR-Zeiten, im Jahre 1977, haben sich Eberhard Rink und seine Ehefrau selbständig gemacht. In den ersten Jahren ist wohl der Dienstleistungsgedanke gereift: „Man nannte mich den Spülkastenkönig, weil ich es verstand, die überall defekten Spülkästen zu reparieren“, erzählt er.

### **Gebäudeinstandhaltung und Outsourcing**

Dieser Philosophie bleibt er auch nach der Wende treu. Nun kann er das Betriebsgebäude in der Reisewitzerstraße erweitern und renovieren. Der Einzug in die neuen

Firmenräume läßt sich als Meilenstein hin zum professionellen Dienstleister werten. Mitte 1996, Rink beschäftigt inzwischen 60 Mitarbeiter und betreibt auch noch eine Elektroabteilung, können erste Objekte im Gebäudemanagement unter Vertrag genommen werden. Dieser Geschäftsbereich entwickelt sich schnell weiter. Seit Juni 1999 schließlich ist er Partner der Wohnbau Nord-West für komplexe Gebäudeinstandhaltungen. Unter „gebäudetechnischem Komplettservice“ versteht Eberhard Rink alles, was „hinter der Haustüre liegt“.

Wartung und Reparatur der Heizungs-, Sanitär und Elektroanlagen, der Brandmelde- und Entrauchungsanlagen, der Fenster und Türen, Dachreparaturen, Maler-, Maurer-, Putzer- und Fliesenlegerarbeiten. „Natürlich machen wir nicht alles alleine“, betont er. Für Spezialitäten wie Brandmelde- und Entrauchungsanlagen oder andere sicherheitstechnische Einrichtungen sowie für branchenfremde Arbeiten hat Rink seine Subunternehmer. Die Zusammenarbeit mit anderen Handwerkern erlaubt ihm auch bei Sanierungen komplette Leistungen aus einer Hand anzubieten, was ebenfalls den Wünschen vieler Bauherren entgegenkommt.

In einem ersten Projekt übernimmt der Unternehmer für die Wohnbaugesellschaft Nord-West Dresden GmbH sogar organisatorische Leistungen sozusagen im „Outsourcing“. Wenn es in der Wohnung oder sonst im Gebäude etwas zu reparieren gibt, kommen die Mieter direkt zu Rink. „Wir koordinieren dann die Auftragsvergabe und handeln vollkommen selbständig nach einem vorgelegten Konzept, überwachen die Ausführung und rechnen ab“, beschreibt Eberhard Rink. Die Hausverwaltung braucht sich nicht mehr selbst um die Handwerker kümmern und kann sich mehr auf ihr Kerngeschäft konzentrieren: Als Vorteil für Kunden und Mieter nennt Rink eine zügige Reparaturabwicklung. „Was wir hier als Pilotprojekt in Anlehnung an das Bremer Modell im Vermietungsmarkt machen, ist deutschlandweit einmalig“, behauptet er. Immerhin hat er auf diese Art eine beachtliche Wohnfläche zu betreuen.

### **Hunderte von Fernüberwachungen**

Weitere Schwerpunkte im Dienstleistungsbereich sind Wartungen von Heizungs- Klima- und Lüftungsanlagen im Gewerbe, für



*Durch Fernwirktechnik im Heizungsraum und Dienstleistung rund um die Uhr kann Rink im Störfall schnell reagieren*

die Industrie und öffentliche Hand sowie der Werkkundendienst für verschiedene Hersteller in der Heizungsbranche. Einige hundert Kundenanlagen werden von der Firma Rink inzwischen fernüberwacht. Systeme wie „Dekatel“ von Viessmann, „Eco-Care“ von Buderus oder „MF-Dialog“ von Vaillant melden Störungen direkt auf einen PC im Büro. Die jeweilige Software sorgt dafür, daß solche Meldungen verarbeitet und per Cityruf oder Handy weitergeleitet werden. Je nach System kann von der Leitstelle aus auch direkt auf die Kundenanlage zugegriffen werden, z. B. um Heizungsparameter zu ändern oder Temperaturkurven zu optimieren. Zur Regelung und Überwachung von Fernwärmestationen kommen DDC-Regelsysteme wie das Neuberger Energie Management System zum Einsatz: „Wir können so auf Störungen schnell reagieren, bevor der Kunde im Kalten sitzt“, beschreibt Eberhard Rink einen der vielen Vorteile der Fernwirktechnik. Es liegt auf der Hand, daß hierzu eine perfekte Organisation im Büro und für die Mitarbeiter un-

terwegs nötig ist. So hat die Firma Rink eine eigene Software für die Abwicklung von Kundendienstaufträgen und Heizungswartung entwickelt, Bereitschafts- und Arbeitspläne wurden erstellt und, um auf den Bedarf von Kundendienstaufträgen flexibel reagieren zu können, gestaffelte Arbeits- und Gleitzeiten eingeführt. Durch die vielen „Onlinekunden“ und verschiedenen Anwendungen stößt inzwischen die dafür vorhandene Computerausrüstung an Grenzen: „Gegenwärtig installieren wir eine Leitstelle in einem separaten Raum mit mehreren PC, die 24 Stunden besetzt ist“, versichert Rink. Für die Zukunft seines Unternehmens greift er mit einer Investition von 250 000 DM abermals tief in die Tasche.

**D**amit nicht nur Organisation und die Technik, sondern auch der Kundenauftritt perfekt ist, legt Eberhard Rink viel Wert auf Weiterbildung. Im eigenen Schulungsraum erhalten die Mitarbeitern regelmäßig Unterricht zu Themen wie Telefontraining, Kundengespräch, Marketing usw. Zum äußeren Erscheinungsbild gehören einheitliche Arbeitskleidung und die in Dresdens Straßen nicht zu übersehende Fahrzeugflotte. Und wie geht es weiter? „Wir stellen uns in den nächsten fünf Jahren darauf ein, unsere Dienstleistungen auch auf die Gebäudepflege, Rasenpflege und im Winterdienst anzubieten“, verrät Eberhard Rink. HH



*In einem ersten Projekt übernimmt die Firma Rink für die Wohnbaugesellschaft Nord-West Dresden GmbH sogar organisatorische Leistungen sozusagen im „Outsourcing“*