

## Beispiel: Wasserrohrbruch

### Problemstellung:



Frau Schmidt entdeckt einen leichten Wasserrohrbruch im Badezimmer und versucht zunächst mit einem Eimer, das Wasser aufzufangen. In ihrer Not sucht sie auf der Quartiersplattform nach einer schnellen und vertrauensvollen Hilfe. Frau Schmidt möchte gerne ein Unternehmen finden, welches möglichst alle Aufgaben aus einer Hand anbietet, sodass sie selbst möglichst wenig Aufwand hat.

### Lösungsmöglichkeit I: „Notfall-Button“

Als Hausverwalter, Versicherer oder Handwerker können Sie auf der Quartiersplattform einen „Notfall-Button“ und Notfallnummern für verschiedene Situationen gut sichtbar platzieren.

Dadurch, dass sich Frau Schmidt schnell bei Ihnen über den „Notfall-Button“ meldet, können Sie weitere Schritte einleiten und bspw. direkt weitere Dienstleister aus dem Handwerk und Sanitärbereich für Frau Schmidt kontaktieren. Diese können zeitnah das Problem beheben und größere Schäden verhindern.

Durch einen ehrenamtlich engagierten Technikbotschafter kann Frau Schmidt die Quartiersplattform nutzen und weiß, wie man sich darüber möglichst schnell Hilfe suchen kann.

### Vorteile für Sie als Dienstleister:

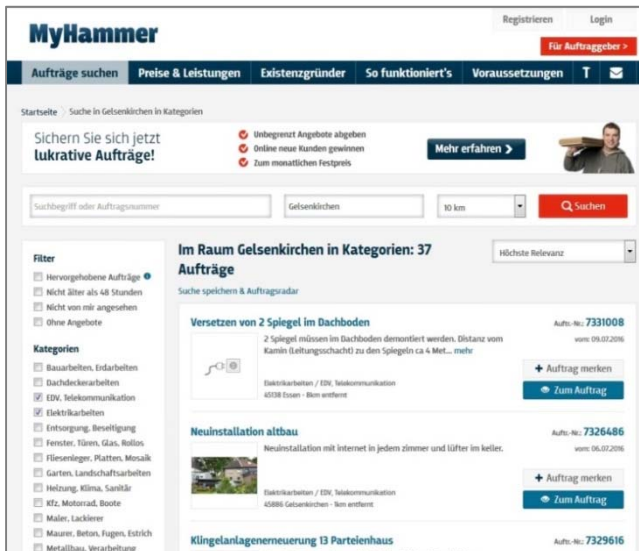
- für alle: höhere Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- für Versicherungen: geringere Kosten durch schnellere Problemlösung und Verhinderung von größeren Schäden

## Lösungsmöglichkeit II: „Informationen sammeln, teilen und sich vernetzen“

Sie können die Plattform so einrichten lassen, dass Sie oder Kunden Fotos von dem entstandenen Schaden oder der Beseitigung des Schadens hochladen können.

Über die Plattform können Sie Frau Schmidt anbieten, vom entstandenen Problem ein Foto hochzuladen. Sie können als Fachunternehmen direkt und vor dem Eintreffen bei Frau Schmidt beurteilen, um was für ein Problem es sich genau handelt und genügend Personal sowie das richtige Werkzeug zum Einsatz mitnehmen. Alternativ können Sie mit Frau Schmidts Einwilligung vor Ort ein Foto machen und dies auf der Plattform in Ihrem persönlichen Bereich abspeichern. Daraufhin können Sie, zusammen mit der Versicherung und/oder weiteren Dienstleistern (z. B. dem Maler), das weitere Vorgehen absprechen und einleiten. Mit Frau Schmidts Einwilligung können Sie nach erfolgreicher Arbeit ein „Vorher-/Nachher-Bild“ hochladen, damit sich andere Quartiersbewohner einen Einblick von Ihrer Arbeit machen können.

### Beispiele aus der Praxis:



The screenshot shows the MyHammer website interface. At the top, there are navigation links like 'Aufträge suchen', 'Preise & Leistungen', 'Existenzgründer', 'So funktioniert's', and 'Voraussetzungen'. Below this, there's a search bar with 'Suchbegriff oder Auftragsnummer' and a dropdown for 'Gelsenkirchen' with a 10 km radius. The main content area displays a list of jobs under the heading 'Im Raum Gelsenkirchen in Kategorien: 37 Aufträge'. Three jobs are visible: 'Versetzen von 2 Spiegel im Dachboden', 'Neuinstallation altbau', and 'Klingelanlagenenergie 13 Parteilhaus'. Each job listing includes a brief description, a photo, and buttons for '+ Auftrag merken' and 'Zum Auftrag'.

Eine beispielhafte Möglichkeit für die Darstellung von Aufträgen bietet die Plattform „MyHammer“. Das Ziel ist zum einen die Darstellung qualifizierter Dienstleister. Zum anderen soll die Plattform bei der Auftragsuche unterstützen, indem Kunden ihre Probleme und Anliegen beschreiben können. Die Kunden können dabei mit den auf der Plattform empfohlenen Dienstleistern in Kontakt treten.

Möchten Sie hierzu mehr erfahren?  
Für weitere Informationen siehe:  
<https://www.my-hammer.de/>

### Vorteile für Sie als Dienstleister:

- bessere Planbarkeit, Zeitersparnis und effektiver Ressourceneinsatz
- höhere Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- „Vorher-/Nachher-Bild“ als Werbung und Referenz für Ihre gute Arbeit