



big. filialservice bei Gries Deco Company
Mehr als ein Hausmeister

big. family of services





Die Spezialisten von big kümmern sich bundesweit um die Technik und Infrastruktur von 330 DEPOT-Filialen.

big. filialservice bei Gries Deco Company

Mehr als ein Hausmeister

„Guten Tag, was kann ich für Sie tun?“ mit diesen Worten und einem Lächeln begrüßen die Mitarbeiter:innen des Wohnspezialisten DEPOT Tag für Tag die Kunden. Einmal im Monat wird allen Filialmitarbeiter:innen der Gries Deco Company, die hinter der Marke DEPOT steht, genau diese Frage auch gestellt. Dann sind sie Kunde des big. filialservice. Die Spezialisten kümmern sich bundesweit um die Technik und Infrastruktur von 330 DEPOT-Filialen. Elektro-, Maler-, Schreiner- und Reparaturarbeiten werden kompetent aus einer Hand erledigt.

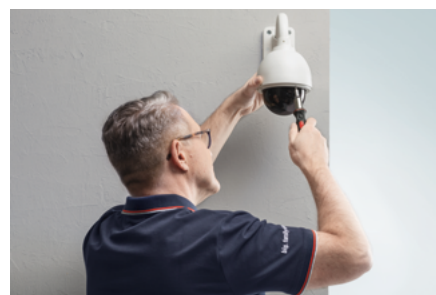
Herausforderungen im Filialbetrieb

Die Pflege der technischen Infrastruktur eines Filialnetzes ist komplex und kostenintensiv. Nicht selten gehen im Trubel des stressigen Filialalltags Betreiberpflichten unter. Viele wissen nicht, dass der Betreiber haftet, wenn Lagerware im Brandfall die Fluchtwege versperrt. Oder wenn ein Mitarbeitender beim Einräumen der Ware von einer ungeprüften Leiter stürzt. Oder ein Feuerlöscher im Ernstfall nicht funktionsfähig ist. Die Gries Deco Company ist sich genau dieser Betreiberverantwortung bewusst und suchte gezielt eine Lösung, diese Pflichten zentral gesteuert wahrnehmen zu können. „Nicht jeder Filialist hat wie DEPOT ein strukturiertes zentrales Facility Management. Oft organisiert jede Niederlassung die anfallenden Instandhaltungen eigenverantwortlich, sodass die zentrale Facility Management-Abteilung in vielen Fällen keinen Überblick über die Reparaturvorgänge hat. Beim technischen Inventar entsteht dann häufig ein Wildwuchs, was mangels Standardisierung die Kosten in der Beschaffung in die Höhe treibt“, berichtet Marcus Wesemann, Bereichsleiter Facility Management von big aus der Praxis.



Filialservice als passgenaue Lösung

Alle Filialisten kennen diese Herausforderungen im Facility Management eines Filialnetzes. Dieser spezifische Bedarf war der Ausgangspunkt bei der Entwicklung des Filialservices. Gemeinsam mit dm-drogeriemarkt wurde das Grundkonzept des rollierenden Haustechnikers von der big. bechtold-gruppe ausgearbeitet und kontinuierlich weiterentwickelt. Natürlich wird jeder Filialservice-Auftrag an die individuellen Anforderungen des Retailers angepasst. Regelmäßige Termine garantieren die kontinuierliche Abarbeitung von Reparaturen und Instandsetzungen und damit ein sauberes bundesweit einheitliches Ladenbild.



Fokus auf das Kerngeschäft

Qualifizierte Fachkräfte, die in verschiedenen Gewerken ausgebildet sind, führen allein oder im Team in einem individuell definierten Turnus alle anfallenden handwerklichen und technischen Arbeiten aus einer Hand durch. Die Filialleitung muss keinen lokalen Handwerker mehr ausfindig machen, mühsam Angebote vergleichen und die Abwicklung beaufsichtigen.

Ein eingespieltes Team

Die Mitarbeiter:innen von big kennen alle Besonderheiten der Filialen in ihrem Gebiet in- und auswendig, sie wissen wo jeder Schaltschrank steht, wo die Feuerlöscher hängen und natürlich sind ihnen auch die individuellen Stoßzeiten in den Filialen bekannt. So können sie das DEPOT-Personal optimal unterstützen. Der Filialservice entlastet die Filiale und spart den Mitarbeiter:innen wertvolle Zeit, die sie für ihr Kerngeschäft nutzen können. „Wir können uns voll und ganz auf den big. filialservice verlassen. Er gibt uns ein Gefühl von Sicherheit“, bestätigen die DEPOT-Filialleiter:innen in den regelmäßigen Feedback-Gesprächen.

Alles aus einer Hand

Neben den fixen Regelterminen wickelt big dringliche Arbeiten über Zuruftermine unkompliziert und jederzeit flexibel ab. Bei größeren Reparaturen, die nicht im Rahmen der vereinbarten Termine abgearbeitet werden können, beauftragt big direkt einen lokalen Spezialisten aus dem bundesweiten Handwerker-Netzwerk und übernimmt das komplette Handling, von der Beauftragung bis zur Abnahme.

Plus für Zentrale

Der Filialservice trägt zur Zufriedenheit der Filialmitarbeiter:innen bei, aber auch für die Zentrale entstehen echte Mehrwerte. „Durch die konsequente Vereinheitlichung des technischen Inventars, wie zum Beispiel Leuchtmittel, realisieren wir im Einkauf deutliche Preisvorteile“, erklärt die Leitung Facility Management der Gries Deco Company. Außerdem wird mit der Beauftragung des Filialservice der Verwaltungsaufwand in der Zentrale reduziert. Am Monatsende erhält der Kunde für das Facility Management seines gesamten Filialnetzes nur noch eine Rechnung. Diese beinhaltet auch alle weiterbeauftragten Einzelhandwerker. So wird der Rechnungseingang zentralisiert und der Prüfaufwand minimiert.



„Durch die konsequente Vereinheitlichung des technischen Inventars, realisieren wir im Einkauf deutliche Preisvorteile.“

Leitung Facility Management
der Gries Deco Company

Betreiberpflichten immer im Blick

Da der Filialservice regelmäßig in allen Niederlassungen unterwegs ist, können die gesetzlichen Betreiberpflichten wie die Prüfung von Feuerlöschern, Leitern oder Notausgangsbeleuchtungen mitdokumentiert werden. Kommt ein Betreiber seiner regelmäßigen Prüfpflicht nicht nach oder weist die Dokumentation Lücken auf, lastet das volle Haftungsrisiko auf ihm. Millionensummen sind im Ernstfall schnell erreicht.

Jede Prüfung, Reparatur und Instandhaltung wird digital via Tablet dokumentiert und in Echtzeit an die Zentrale übermittelt. Das entstehende flächendeckende Informationsnetz gibt der Zentrale alle notwendigen Informationen, was vor Ort passiert. Der Filialservice fungiert als neutraler Ansprechpartner für Filiale und Zentrale und ist eine Hilfestellung für beide Seiten.

Höchste Flexibilität als Wettbewerbsvorteil

DEPOT weiß das Konzept eines bundesweit einheitlichen Filialservices schon lange zu schätzen. Bevor big 2015 den Zuschlag erhielt, arbeitete der Wohnspezialist bereits mehrere Jahre in diesem Bereich mit einem Dienstleister zusammen. „Ausschlaggebend war die langjährige Expertise im Facility Management von Filialen, die big mit dem Kundendm-drogeriemarkt aufgebaut hat. Ein derartiges Maß an Flexibilität, wie sie im Betrieb eines Filialnetzes unabdingbar ist, konnte uns keiner der Großen in dem Sektor bieten“, bringt die Leitung Facility Management der Gries Deco Company die Vorzüge von big auf den Punkt.



„Ein derartiges Maß an Flexibilität, konnte uns keiner in dem Sektor bieten.“

Leitung Facility Management
der Gries Deco Company

Filialservice 2.0

Wir sind bereit für die Zukunft

Digitalisierung, Kostendruck, Energieersparnis und der andauernde Fachkräftemangel führen zu neuen Konzepten im Filialbetrieb. Lassen Sie uns gemeinsam über Ihre Filiale der Zukunft nachdenken.

Ihr Ansprechpartner:

Dietrich Fassbinder
T +49 721 8206-451
vertrieb-ka@big-gruppe.com

Mehr erfahren:

filialservice.big-gruppe.com



Der bundesweite big. filialservice

Ihre Filiale immer up-to-date

Echt smart: Intelligente Leistungsverknüpfung im Gebäudemanagement für einen transparenteren und wirtschaftlicheren Filialbetrieb. Unsere qualifizierten Mitarbeiter:innen mit universellen handwerklichen Fähigkeiten sorgen für eine einheitliche technische Infrastruktur und kümmern sich im Bedarfsfall um die schnelle Instandsetzung und die Einhaltung von Betreiberpflichten. Unsere umfassende Dokumentation erleichtert Ihnen Audits im Qualitätsmanagement. Sie kennen Ihren Ansprechpartner durch feste Regeltermine und unser Stammpersonal kennt bestens Ihr Objekt. Konzentrieren Sie sich auf das Beraten und Verkaufen, wir übernehmen alle Services rund um Ihre Immobilien.



Technischer Filialservice:

Inspektion, Wartung und Instandsetzung



Infrastruktureller Filialservice:

Pflege, Aufbau, Roll-Out und Dokumentation



Sicherheitstechnik:

Einbruchmeldeanlagen und Notruf- und Servicestelle (NSL)

big. filialservice – Quickfacts

4.000

Filialen bundesweit durch big betreut

10.000

Leitern werden jährlich überprüft

25.000

Stunden Dienstleistung pro Jahr

ca. 2 Mio

Quadratmeter betreute Fläche



Herausgeber

b.i.g. gruppe management gmbh
Ehrmannstraße 6
76135 Karlsruhe

T +49 721 8206-347
vertrieb-ka@big-gruppe.com
www.big-gruppe.com

Ein Unternehmen der big. bechtold-gruppe

Lernen Sie
unser nach **DIN**
EN ISO 9001:2015
zertifiziertes Quali-
tätsmanagement-
system kennen:

