

## **Erfahrungen aus der Praxis einer Liegenschaftsverwaltung**



*«Ich schreibe unseren Bewirtschafterinnen und Bewirtschaftern nicht vor, mit wem sie arbeiten sollen. Dass sie sich in vielen Fällen für Zuglian entscheiden, spricht für sich.»*

### **Raffael Jakob**

Mitglied der Geschäftsleitung  
Weber Verwaltungen AG, St.Gallen

### **Herr Jakob, wie kam es zur Zusammenarbeit mit Zuglian?**

Der Kontakt entstand über Michael Koller persönlich. Weil der erste Auftrag direkt sehr zufriedenstellend verlaufen ist, haben wir die Zusammenarbeit danach konsequent weiter ausgebaut.

### **Wie erleben Sie die Reaktionszeiten und die Zuverlässigkeit bei Reparaturen und Störungsbehebungen?**

Die Reaktionszeiten von Zuglian sind überdurchschnittlich schnell, und die Ausführung äusserst zuverlässig. Wenn unsere Mieterinnen und Mieter beispielsweise defekte Kühlschränke melden, sehen wir im Ticketsystem oft schon nach wenigen Augenblicken, dass sie noch am gleichen Tag von Zuglian kontaktiert wurden.

Im Fall von längeren Lieferzeiten arbeitet Zuglian mit Ersatzgeräten. So verfügen unsere Mieterinnen und Mieter jederzeit über eine funktionierende Infrastruktur.

### **Wie ist die Zusammenarbeit im Alltag, etwa bei Terminabstimmungen?**

Die Terminabstimmung läuft direkt zwischen Zuglian und unseren Mieterinnen und Mietern. Für uns als Verwaltung ist ab Auftragserteilung meist nur noch bei Rückfragen eine Aktion nötig.

### **Welche Rolle spielt die digitale Auftragsabwicklung?**

Wir haben unser System 2024 vollständig digitalisiert. Die Aufträge werden seither in Form von Tickets an Zuglian übermittelt. Dank Online-Bestätigungen und Kommentarfunktionen sind unsere Mitarbeitenden jederzeit über den Fortschritt informiert und können Rückfragen direkt über das Tool absetzen. Diese Form der Zusammenarbeit ist für uns sehr wichtig, weil sie die Digitalisierung vorantreibt und die Qualität spürbar verbessert.

### **Was unterscheidet Zuglian aus Ihrer Sicht von anderen Anbietern?**

Zuglian repariert oder ersetzt nicht einfach, sondern berät aktiv. In einer Siedlung mit rund 70 Wohnungen hatten wir beispielsweise zunehmend Probleme mit achtjährigen Geräten. Zuglian zeigte uns auf, wo die Schwachstellen liegen und ob sich Reparaturen noch lohnen oder ein frühzeitiger Ersatz sinnvoll ist. Dadurch bauen auch unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter Wissen auf, etwa zu langlebigen, nachhaltigen Gerätelinien für künftige Bauten.

### **Würden Sie Zuglian weiterempfehlen?**

Selbstverständlich – das tun wir bereits heute aktiv.