

Information zu „BIMvorOrt“

Serviceleitstelle der BIM

Wir kennen es alle: Einen Mangel oder eine notwendige Instandsetzung in einem Gebäude oder in den Außenanlagen zu beschreiben kann sich in manchen Fällen schwierig gestalten: „Wie erkläre ich, dass im zweiten Hinterhof im zweiten Aufgang der Rauch-/Brandmelder nicht funktioniert?“ „Regen tropft durch die Decke – wie qualifiziere ich das Anliegen, wenn ich nicht weiß, ob es ein undichtes Dach oder ein Rohrbruch ist?“

Um schnellstmöglich die notwendigen Maßnahmen zur Ursachenermittlung und Schadensbeseitigung einleiten zu können, müssen die Mitarbeiter:innen der Serviceleitstelle (SLS) die gemachten Angaben in der Meldung genau verstehen.

Hierzu werden der Serviceleitstelle der BIM, im Rahmen der Bedarfsmeldung, Fotos und Beschreibungen zur Verfügung gestellt. Zur Beauftragung des richtigen Dienstleisters werden jedoch oft weiterführende Informationen benötigt.

Zu diesem Zweck nutzt die Serviceleitstelle seit dem Frühjahr 2024 „BIMvorOrt“. Mit dieser Technologie kann unseren Mitarbeiter:innen, mittels einer Live-Videoübertragung über das Smartphone oder Tablet, ein direkter Blick auf die gemeldete Situation, das Objekt und/oder die Schadensstelle gegeben werden. Mit „BIMvorOrt“ wird nicht nur die Einschätzung von Mängeln oder Instandsetzungsmaßnahmen in den Liegenschaften ermöglicht, sondern auch von Reinigungs- oder Grünpflegeleistungen, ohne tatsächlich vor Ort zu sein.

Die Funktionsweise von BIMvorOrt

Sofern die Mitarbeiter:innen der SLS, zusätzlich zu den bereitgestellten Fotos oder Meldetexten, weiterführende Informationen benötigen, wurden diese bis dato im Störmeldesystem (FM-Portal) oder einen Anruf abgefragt.

Künftig führen die Mitarbeiter:innen der SLS für solche Fälle mit „BIMvorOrt“ ein verschlüsseltes Telefonat mit dem/der Meldenden. Diesem wird per Klick auf einen Link, in einer von der SLS versandten SMS, zugestimmt. Während des bestehenden Anrufes können die Mitarbeiter:innen der SLS auf verschiedene Funktionen des Smartphones zugreifen. Um den Anforderungen an den Datenschutz gerecht zu werden bedarf jede neue Interaktion/Funktion einer separaten Bestätigung durch den Angerufenen.

Zu den Funktionen von „BIMvorOrt“ zählen unter anderem: der Standort, eine Live-Video-Übertragung, eine Audio-Übertragung oder ein Live-Chat (welcher automatisch zwischen 26 Sprachen übersetzen kann). Der Zugriff auf die entsprechenden Funktionen erfolgt ausschließlich nach einer individuellen Freigabe durch den Angerufenen und gilt ausschließlich für die Dauer der Sitzung.

Während der gesamten Sitzung werden Informationen protokolliert und anschließend in einem Bericht zusammengefasst. Hier finden sich nur die Daten wieder, welche zuvor freigegeben wurden.

Dieser Bericht dient der SLS, um die Vorgangsbearbeitung zu beschleunigen und um den BIM Dienstleistern weiterführende Details zu dem Vorgang zur Verfügung stellen zu können. (z.B. Raumgröße, geschätzter Materialeinsatz, Umfang des Schadens, Standort, etc.)

Was benötige ich für BIMvorOrt?

Für die Benutzung der Anwendung wird keine zusätzliche Hardware oder Software benötigt.

Um eine Verbindung herzustellen, bedarf es lediglich eines Smartphones oder Tablets mit einer SIM-Karte sowie eine stabile, dauerhafte Internetverbindung. Sollte die Verbindung jedoch im Verlauf einer Sitzung abreißen, wird die Sitzung nur unterbrochen und kann bei der Wiederherstellung der Verbindung umgehend fortgesetzt werden.

Datenschutz und Vertraulichkeit

Das gesamte Verfahren wurde von den Datenschutzbeauftragten der BIM Berliner Immobilienmanagement GmbH prüft. Die Anwendung ist u.a. durch den TÜV ISO 9001 und ISO 27001 zertifiziert. Alle Zertifizierungen des Produktes sind unter diesem Text zu finden; weitere Informationen zum Datenschutz und zur Emergency Eye® Technologie finden sich hier: <https://emergencyeye.de/>.



Gerne stehen wir für die Bereitstellung weiterführender Informationen oder einen Testanruf zum Kennenlernen der Funktionen zur Verfügung: serviceleitstelle@bim-berlin.de