

# Erfolgsstory

April 2023

Das perfekte Service-Erlebnis im Quartier:  
Das Grandaire in Berlin-Mitte

*RAS Services GmbH & ANIMUS GmbH*



# Umsetzung von Services mit ANIMUS im Grandaire

Die RAS Services GmbH wurde 2009 gegründet und ist der größte Anbieter professioneller Concierge-Dienstleistungen Deutschlands. RAS betreut 101 Objekte an verschiedenen Standorten in Deutschland und Österreich. Wir haben mit Pascal Höhn, Manager für digitale Services, über die Umsetzung von Services mit der Quartiersapp von ANIMUS im Grandaire gesprochen und ihn zur Zusammenarbeit befragt.



*Digital buchbare Services vereinfachen das, wofür wir als Anbieter von Concierge-Dienstleistungen heutzutage viel zu wenig Zeit haben. Den Alltag! Trotz der vielen Möglichkeiten ist die App übersichtlich. Für uns ist sie das perfekte Tool – sowohl vor als auch hinter den Kulissen.*

Pascal Höhn, Manager Digitale Services (RAS Services GmbH)



## Über das Grandaire:

Das Grandaire liegt in exklusiver Lage am Alexanderplatz in Berlin. 264 loftartige Apartments mit Panoramablick versprechen ein hochwertiges Wohnerlebnis.

Die Architektur ist geprägt von Eleganz und Exklusivität. Im Erdgeschoss befinden sich Eingangsbereich und Gewerbeflächen. Gym und Dachgarten runden das Ganze perfekt ab.

Die RAS Services GmbH betreut das Grandaire mit ihren Concierge-Services. Wäscheservice, Kinderbetreuungsangebote, Essenslieferungen & Co. versprechen Komfort und Entlastung für die Bewohner\*innen. Die Quartiersapp von ANIMUS ist dort seit Mitte Januar 2021 im Einsatz.



## Über die RAS Services GmbH:

Seit 2009 bietet RAS maßgeschneiderte und exklusive Services auf höchstem Niveau.

RAS vereint Servicekompetenz, Branchenexpertise und Immobilien-Know-how mit einem breiten und gleichzeitig zielgruppenspezifischen Produktportfolio und hat sich vom Concierge-Dienstleister zum ganzheitlichen Berater und Partner für Immobilienprojekte entwickelt – von der Konzeption bis zum Betrieb.



Service  
Group

# Wie hat sich der Alltag im Grandaire seit Einführung der Quartiersapp verändert?

Um ein zukunftsfähiges Quartier umzusetzen und zu betreiben, ist eine enge Zusammenarbeit zwischen Digitalisierungsexpert\*innen und den Concierge-Mitarbeiter\*innen vor Ort unabdingbar. Eine Quartiersapp kann als digitales Tool in verschiedensten Bereichen eingesetzt werden und damit den Alltag der Mitarbeiter\*innen wie auch Bewohner\*innen erleichtern.



*Wöchentlicher Austausch, Teilnahme an Produktorientierung sowie -verbesserung und vor allem die gemeinsame Zielsetzung – das sind die Kernpunkte der effizienten und voranbringenden Zusammenarbeit mit ANIMUS. Offene und direkte Kommunikation wird dabei immer großgeschrieben.*

Pascal Höhn, Manager Digitale Services  
(RAS Services GmbH)

## 01 Optimierte Prozesse

Mit der Quartiersapp konnte die RAS Services GmbH neue Qualitätsstandards etablieren. Administrative Aufgaben wurden durch Automatisierung/Digitalisierung vereinfacht und Fehlerquellen (z.B. physische Listen) ausgeräumt. Ganze Räume mit Ordnern wurden aufgelöst, leidige Papierlisten verbannt und Unmengen an Papier eingespart.



*Die App ist unser Weg von vielen unterschiedlichen Systemen hin zu einer zentralen, effizienten und intuitiven Selbstständigkeit und Verwaltung.*

Pascal Höhn, Manager Digitale Services (RAS Services GmbH)

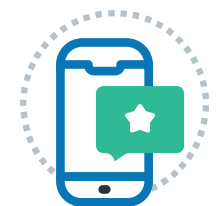
## 02 Effiziente, transparente Kommunikation mit Bewohner\*innen

Vor Einführung der App wurden Bewohner\*innen meist per Post kontaktiert. Nicht selten kamen die Informationen nicht bei den Adressat\*innen an, Briefe wurden übersehen oder weggeworfen. Durch die digitale Lösung ist nun eine effizientere und transparentere Kommunikation möglich.



## 03 Vereinfachte Service-Buchungen

Die Bewohner\*innen können Services nun dank Quartiersapp bequem von der Couch buchen. Durch die automatisierte Abwicklung sind die Service-Buchungen viel effizienter und der Weg hin zu einem autarken digitalen Concierge ist geebnet.



## 04 Mehr Zeit für die Beziehungspflege

Die Concierge-Mitarbeiter\*innen haben nun mehr Zeit für die wirklich wichtigen Dinge. Den direkten, persönlichen Kontakt mit den Bewohner\*innen.



*Durch die Automatisierung von bisher analogen Prozessen und zeitaufwendiger Kommunikation haben unsere Concierges nun wieder Zeit für das, wofür sie da sind. Für unsere Bewohner\*innen.*

*Ob ein kleines „Schwätzchen“ auf dem Flur, ein bisschen Smalltalk bei der Paketabholung oder eine Empfehlung einer Abendveranstaltung, nachdem der Babysitter über die App gebucht wurde.*

*Der Concierge wird zu einem professionellen Teil der Familie und fördert damit die gesamte Gemeinschaft innerhalb des Quartiers.*

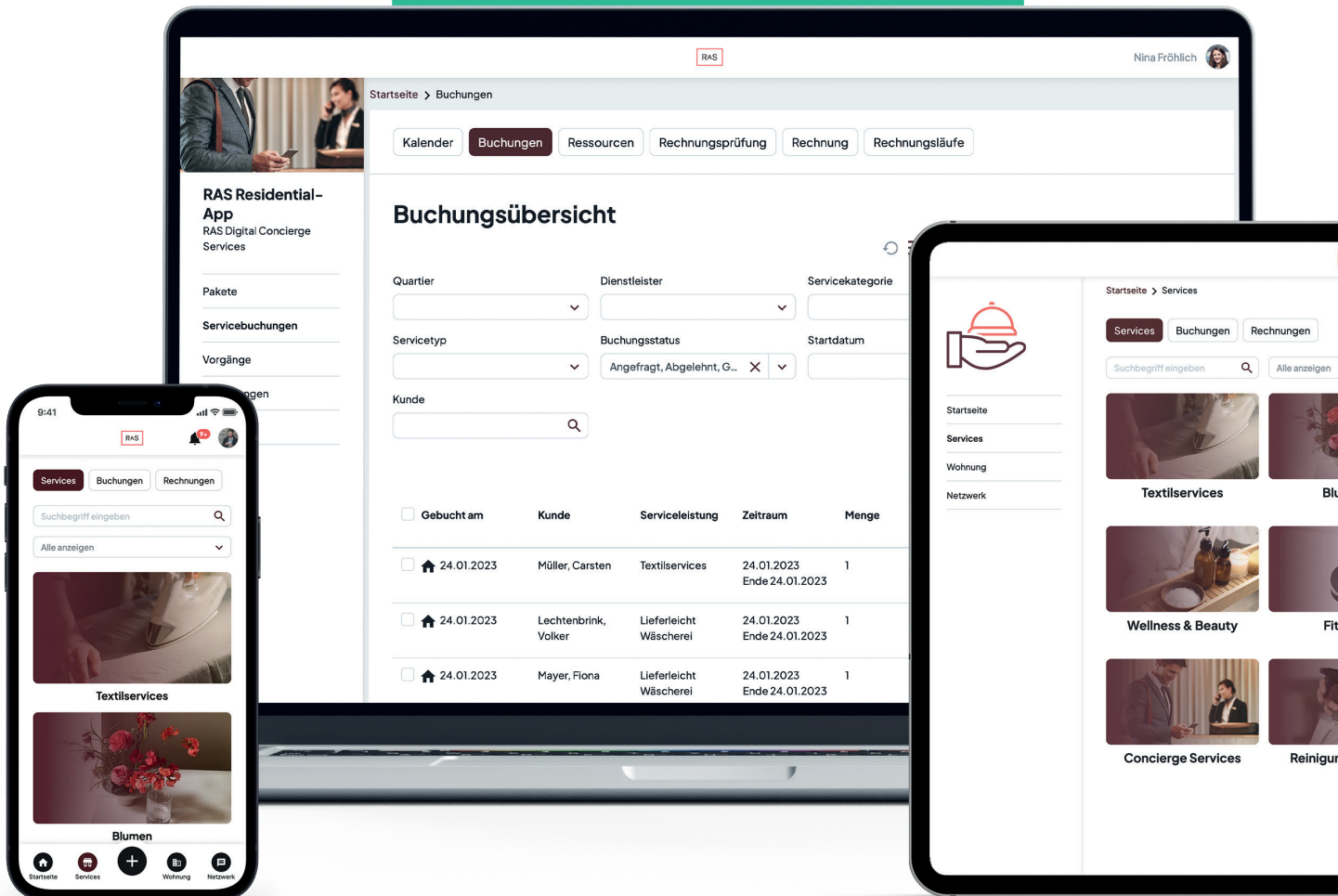
Pascal Höhn, Manager Digitale Services (RAS Services GmbH)

# Servicebuchungen – ein Blick hinter die Kulissen



Textilreinigung  
Apartmentreinigung  
Handwerkerservices

Top 3 Services \*





rund

**27.500**

erfasste Pakete pro Monat \*



rund

**21.000 €**

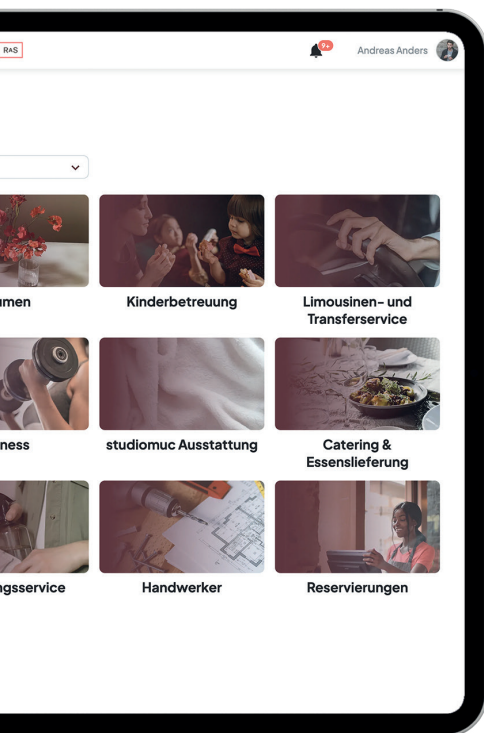
Serviceumsatz pro Monat \*



rund

**1.100**

Servicebuchungen pro Monat \*



\* Datenbasis: monatliche Durchschnittswerte (Zeitraum Januar bis Dezember 2022) aus allen Objekten der RAS Services GmbH.

