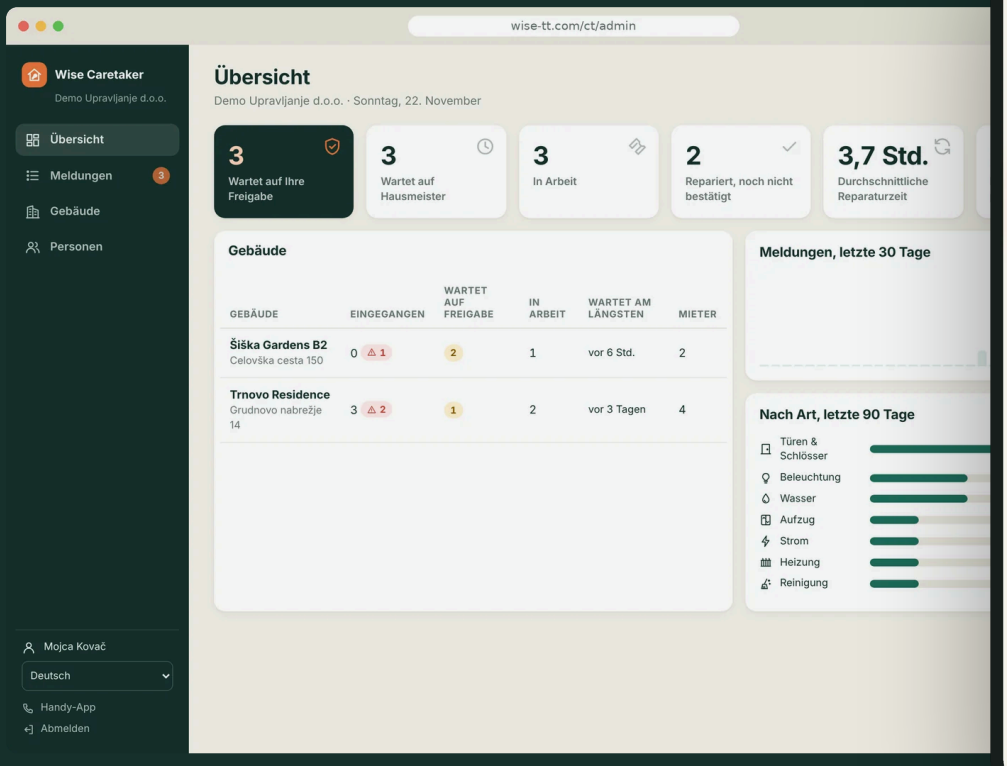
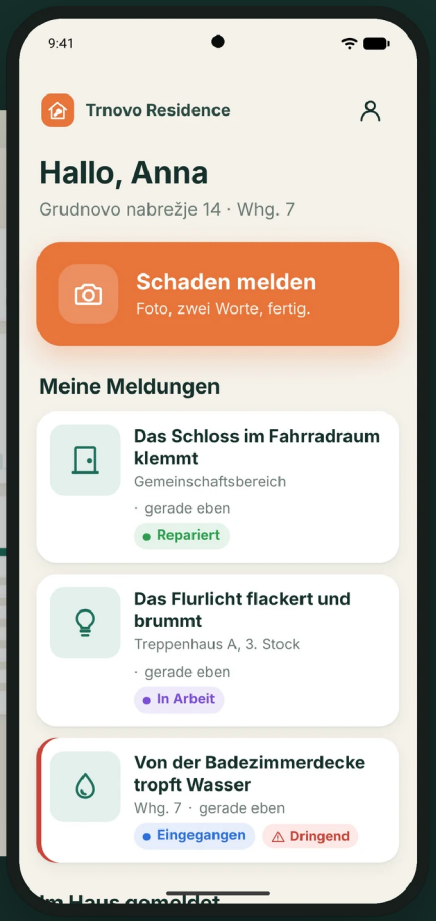
Wise Caretaker

HANDBUCH

Kleine Reparaturen, schnell erledigt.

Für Mieter, Hausmeister und Hausverwaltungen





Version 1.0 · November 2026 · Wise Technologies d.o.o.

INHALT

1 Was Wise Caretaker macht

2 Für Mieter

3 Für Hausmeister

4 Für Hausverwaltungen

5 In wenigen Tagen startklar

1 Was Wise Caretaker macht

Wise Caretaker verbindet die drei Beteiligten, die jede kleine Reparatur in einem verwalteten Gebäude braucht. Der Mieter meldet einen Schaden mit einem Foto vom Handy, der Hausmeister hat ihn sofort, und die Hausverwaltung behält im Web den Überblick über alle Gebäude. Niemand muss jemanden anrufen, und unterwegs geht nichts verloren.

- Mieter melden vom Handy in Sekunden - über den QR-Aufkleber im Flur oder mit seinem kurzen Code.
- Hausmeister arbeiten mit einer Liste für alle ihre Gebäude, Dringendes zuerst.
- Hausverwaltungen sehen alle Gebäude, geben Kosten frei und drucken die QR-Plakate.

Eine Reparatur von Anfang bis Ende

Jede Meldung durchläuft dieselben vier Schritte, die der Mieter als Fortschrittsbalken sieht:

- **Gemeldet** - der Mieter hat sie gesendet; der Hausmeister hat sie unter **Zu erledigen**.
- **Übernommen** - der Hausmeister hat sie übernommen.
- **In Arbeit** - die Arbeit läuft.
- **Repariert** - der Hausmeister hat sie als repariert markiert; der Mieter bestätigt oder meldet, dass es noch nicht geht.

Wenn eine Reparatur Geld kostet, bittet der Hausmeister die Verwaltung mit einer Kostenschätzung um Freigabe. In einem Gebäude, in dem jede Meldung freigegeben wird, wartet jede neue Meldung zuerst auf die Verwaltung. Freigegebene Meldungen kehren in die Liste des Hausmeisters zurück.

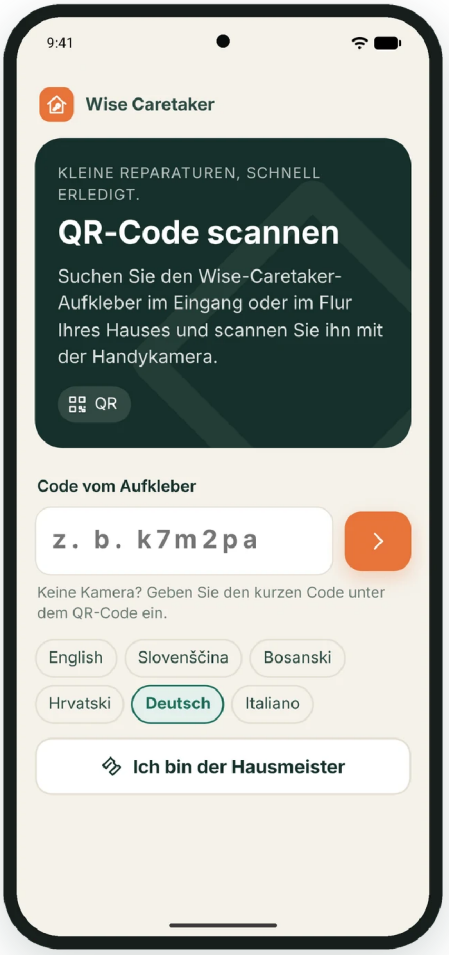
2 Für Mieter

Die App öffnen

Scannen Sie den Wise-Caretaker-Aufkleber am Eingang oder im Flur mit der Handykamera. Keine Kamera? Öffnen Sie **wise-tt.com/ct/** und geben Sie den kurzen Code unter dem QR-Code ein - zum Beispiel `hst4fy`. Es muss nichts installiert werden; wer ein Symbol möchte, installiert die Android-App oder wählt auf dem iPhone in Safari Zum Home-Bildschirm.

Einmal vorstellen

Beim ersten Mal geben Sie Ihren Namen und Ihre Wohnungsnummer ein. Telefon und E-Mail sind freiwillig und nur für Hausmeister und Verwaltung sichtbar. Wählen Sie Ihre Sprache - die App spricht sie ab dann.



Der Startbildschirm: Aufkleber scannen oder Code eingeben

Einen Schaden melden

Tippen Sie auf **Schaden melden** und gehen Sie vier kurze Schritte durch:

- **Zeigen**: ein Foto machen oder eine Datei hinzufügen - ein Bild sagt meist mehr als Worte.
- **Wo**: **In meiner Wohnung**, der Ort des gescannten Aufklebers (schon eingetragen) oder **Gemeinschaftsbereich**.
- **Was**: die Art des Schadens wählen.
- **Beschreiben**: ein paar Worte; schalten Sie **Dringend** ein, wenn Wasser ausläuft, der Strom fehlt oder Gefahr besteht.

Tippen Sie auf **Meldung senden**. Der Hausmeister hat die Meldung sofort.

Schon gemeldet?

Hat ein Nachbar an derselben Stelle schon einen Schaden gemeldet, zeigt die App ihn oben an. Tippen Sie auf **Ich auch**, statt ihn noch einmal zu melden - der Hausmeister sieht, wie viele Nachbarn betroffen sind, und Sie können ihn bis zur Reparatur verfolgen.



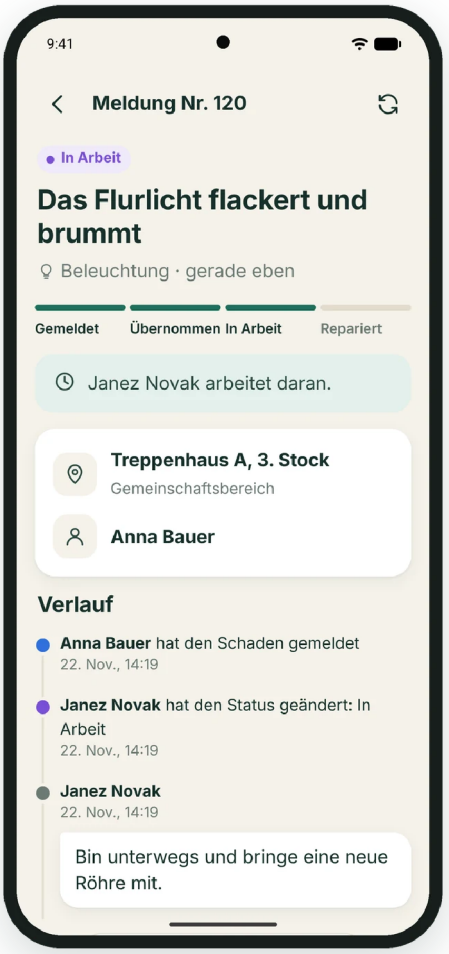
Eine neue Meldung - der Ort ist schon eingetragen

Die Reparatur verfolgen

Jede Meldung zeigt den Fortschritt, wer daran arbeitet, und den ganzen Verlauf. Unter der Meldung können Sie dem Hausmeister schreiben. Solange noch niemand begonnen hat, können Sie sie zurückziehen (**Zurückziehen**).

Wenn es repariert ist

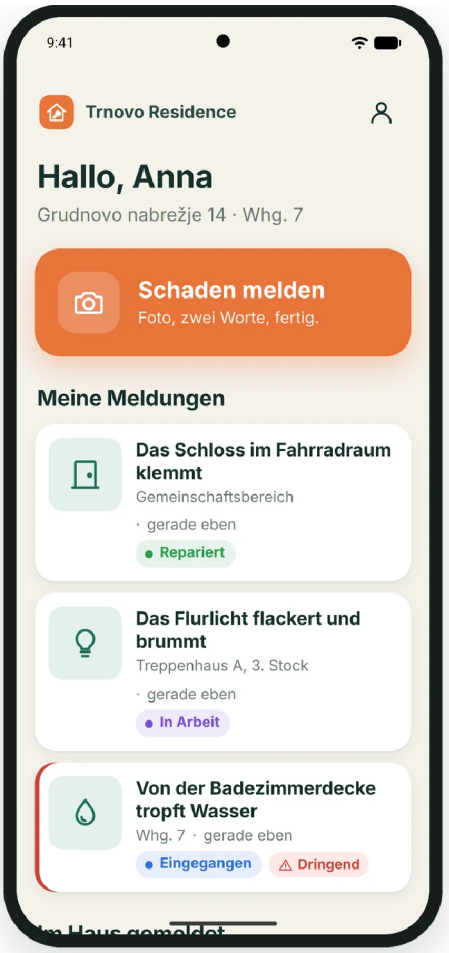
Wenn der Hausmeister die Meldung als repariert markiert, bestätigen Sie mit **Ja, es ist repariert** - oder tippen auf **Geht immer noch nicht** und schreiben, was noch nicht stimmt. Die Meldung geht sofort an den Hausmeister zurück.



Der Mieter verfolgt die Reparatur

Ihre Meldungen und Ihr Profil

Der Startbildschirm zeigt Ihre Meldungen und die offenen Schäden in den Gemeinschaftsbereichen des Gebäudes. Unter **Profil** ändern Sie Namen, Kontaktdaten und Sprache oder melden sich ab. Wie Sie Ihr Konto löschen, steht unter **wise-tt.com/ct/**delete-account.html.



Der Startbildschirm des Mieters

3 Für Hausmeister

Anmelden

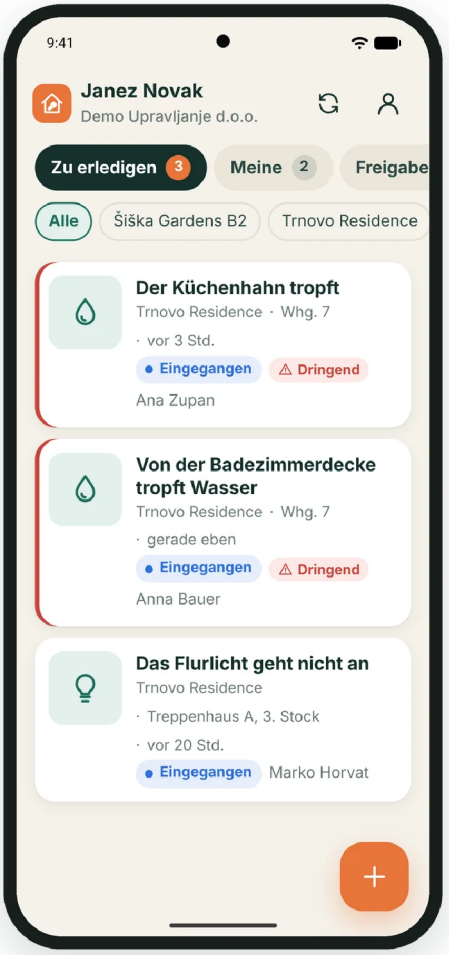
Öffnen Sie **wise-tt.com/ct/** auf dem Handy, tippen Sie auf **Ich bin der Hausmeister** und melden Sie sich mit der E-Mail-Adresse und dem Passwort an, die Sie von der Verwaltung erhalten haben. Auf diesem Handy bleiben Sie angemeldet.

Ihre Liste

Eine Liste für alle Ihre Gebäude, dringende Meldungen zuerst und rot markiert. Die Reiter teilen sie so auf, wie die Arbeit gemacht wird:

- **Zu erledigen**: neue Meldungen, die noch niemand übernommen hat.
- **Meine**: woran Sie arbeiten.
- **Freigabe**: wartet auf die Verwaltung.
- **Erledigt**: kürzlich repariert.

Unter den Reitern können Sie die Liste auf ein Gebäude einschränken.



Die Liste des Hausmeisters

An einer Meldung arbeiten

Öffnen Sie eine Meldung, um den Ort, den Mieter und den Verlauf zu sehen. Tippen Sie auf die Telefonnummer, um den Mieter anzurufen. Dann:

- **Übernehmen** - die Meldung gehört Ihnen und der Mieter sieht, dass sie übernommen wurde. **Zurückgeben** gibt sie zurück.
- **Als repariert markieren** - fügen Sie nach Wunsch ein Foto der fertigen Arbeit hinzu. Schnelle Reparaturen können sofort als repariert markiert werden.
- **Freigabe anfordern** - schreiben Sie, warum, und schätzen Sie die Kosten; die Verwaltung entscheidet im Web.
- Nachrichten gehen an den Mieter; kreuzen Sie **Intern - nur für Personal** an für eine Notiz, die nur das Personal liest.

Selbst melden, was Sie finden

Beim Rundgang etwas gefunden? Tippen Sie in der Liste auf +, wählen Sie das Gebäude und melden Sie es wie ein Mieter. Es landet in derselben Liste und derselben Übersicht.



Eine Meldung aus Sicht des Hausmeisters

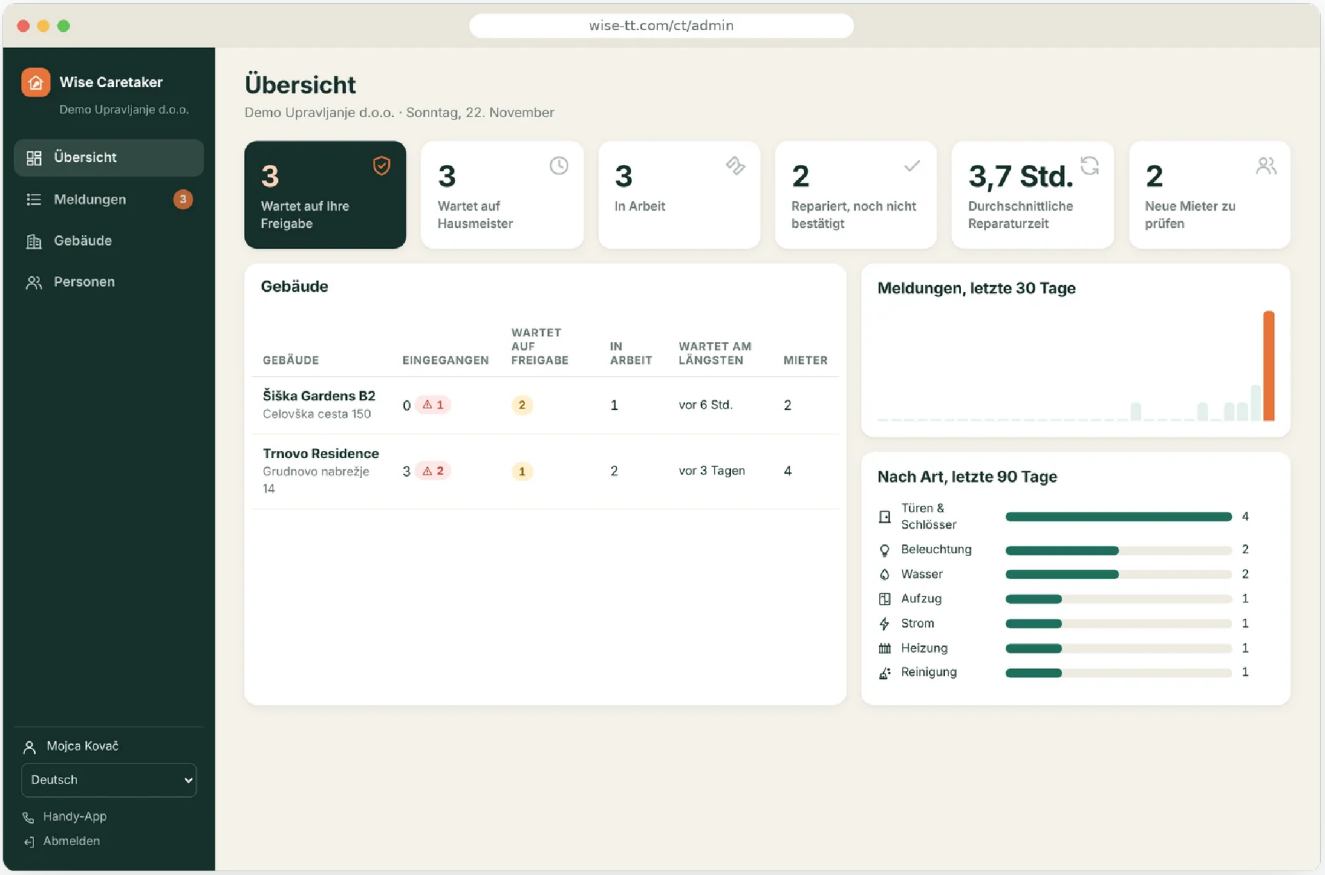
4 Für Hausverwaltungen

Im Web anmelden

Öffnen Sie **wise-tt.com/ct/admin** im Browser und melden Sie sich mit E-Mail und Passwort an. Dort ist alles fürs Büro; die Hausmeister nutzen die App auf dem Handy.

Übersicht

Der erste Bildschirm zeigt, was auf Sie wartet: Meldungen, die Ihre Freigabe brauchen, die auf einen Hausmeister warten, die in Arbeit sind, repariert aber noch nicht bestätigt, die durchschnittliche Reparaturzeit und neue Mieter zum Prüfen. Darunter jedes Gebäude mit seinen offenen Meldungen und der ältesten, die noch wartet, sowie Diagramme der letzten 30 und 90 Tage.

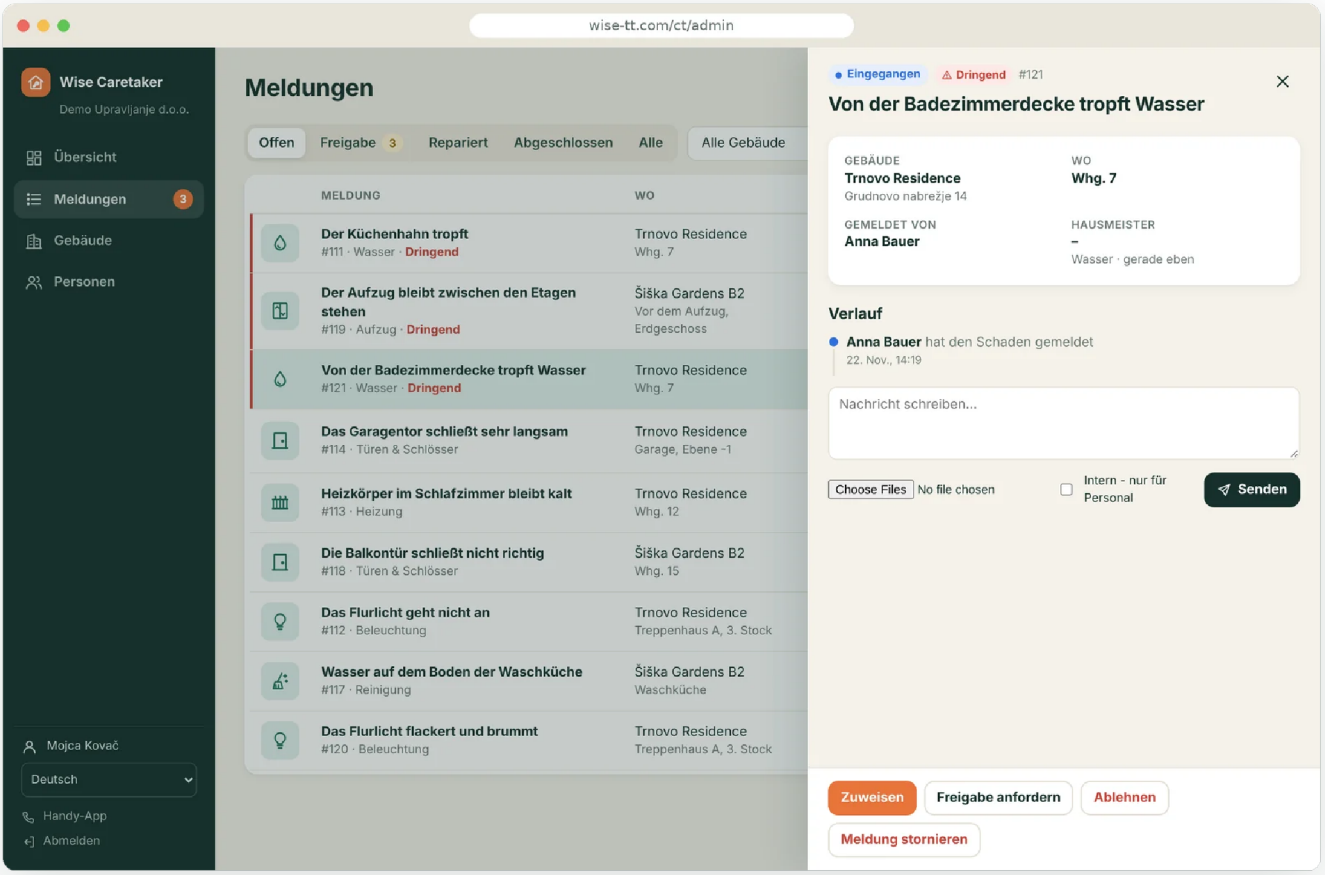


Die Übersicht der Verwaltung

Meldungen

Alle Meldungen aller Gebäude, gefiltert nach **Offen**, **Freigabe**, **Repariert**, **Abgeschlossen** oder **Alle**, nach Gebäude und Art. Klicken Sie eine Meldung an, und sie öffnet sich neben der Liste:

- **Freigeben** oder **Ablehnen** - für eine Meldung, die auf Sie wartet.
- **Zuweisen** - einem Hausmeister zuweisen.
- Dem Mieter schreiben oder eine interne Notiz hinzufügen, die nur das Personal liest.
- **Abschließen** - eine reparierte Meldung abschließen oder eine abgeschlossene wieder öffnen.



Meldungen, eine neben der Liste geöffnet

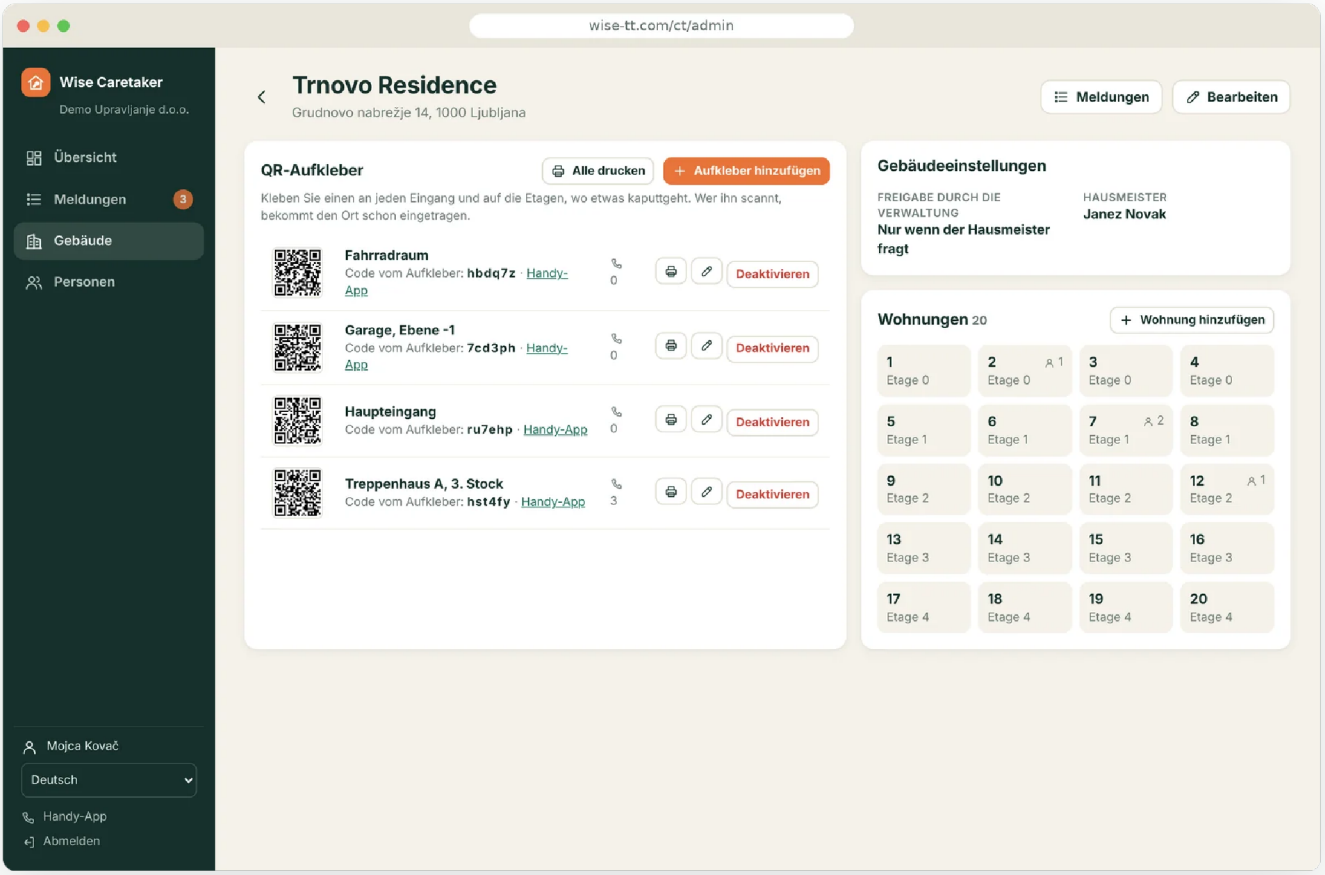
Freigaben

Jedes Gebäude hat seine eigene Einstellung, **Freigabe durch die Verwaltung**:

- **Nur wenn der Hausmeister fragt** - der Hausmeister repariert und fragt Sie nur, wenn es Geld kostet.
- **Jede Meldung zuerst** - jede neue Meldung wartet auf Ihre Entscheidung, bevor der Hausmeister sie sieht.

Gebäude und QR-Aufkleber

Ein Gebäude hat seine Adresse, Wohnungen, Hausmeister und QR-Aufkleber. Fügen Sie einen Aufkleber für jeden Eingang und jede Etage oder jeden Raum hinzu, in dem etwas kaputtgeht, und benennen Sie den Ort - **Wo der Aufkleber hängt**. Wer ihn scannt, hat den Ort schon eingetragen. **Drucken** druckt ein A4-Plakat, **Alle drucken** alle auf einmal; auf jedem Plakat steht auch der kurze Code für Handys ohne Kamera.



Ein Gebäude: QR-Aufkleber und Wohnungen

Personen

Mieter registrieren sich selbst über den Aufkleber. Neue sind als **Neu** markiert, bis Sie geprüft haben, dass sie wirklich dort wohnen - **Als geprüft markieren**. Hausmeister und weiteres Büropersonal legen Sie selbst an, mit E-Mail und Passwort.

5 In wenigen Tagen startklar

- Nennen Sie uns Gebäude, Wohnungen und Hausmeister - wir richten sie ein.
- Drucken Sie die Plakate und kleben Sie sie an die Eingänge und auf die Etagen.
- Geben Sie den Hausmeistern ihre Zugangsdaten; sie installieren die App oder nutzen den Browser.
- Informieren Sie die Mieter - ein Aushang neben dem Plakat genügt.
- Die ersten 30 Tage sind kostenlos.

Hilfe und Kontakt

Wise Technologies d.o.o., Cesta 24. junija 23, 1231 Ljubljana, Slowenien. E-Mail **info_wise@wise-t.com**, Telefon +386 41 367 314. Live-Demo, Preise und dieses Handbuch in anderen Sprachen: **wise-tt.com/caretaker**.

Datenschutz

Die Daten liegen auf unseren Servern in der Europäischen Union, verschlüsselt übertragen, ohne Werbung und ohne Tracking. Andere Mieter sehen nur Schäden in Gemeinschaftsbereichen, nie die Wohnung oder die Kontaktdaten anderer. Die vollständige Datenschutzerklärung steht in der App und unter **wise-tt.com/ct/**privacy.html.