



Autorin: Thordis Eckardt,
Braunschweig

In Wohnungsunternehmen sind integrative Softwarelösungen gefordert, die standardisierte Prozesse abbilden und sich mit gängigen ERP- und Archivierungssystemen verknüpfen lassen. Gleichzeitig müssen sie firmenspezifische Anforderungen abbilden und Funktionalitäten zur Verkehrssicherungspflicht, Mieterwechsel oder Instandhaltung integrieren – klassisch stationär oder mobil per App.

Prozessoptimierung durch Integration

Am Anfang stand das Ziel: Der Spar- und Bauverein eG Hannover, strebte eine integrative Lösung zur Abwicklung seiner Verkehrssicherungspflichten an. Die bis 2013 im Unternehmen angewandte, datenbankgestützte Lösung war zu personal- und zeitaufwendig und somit auch zu kostenintensiv geworden. Für Albrecht Buchheister, Abteilungsleiter IT und Mietbuchhaltung und Qualitätsmanagement-Beauftragter des Unternehmens, war es an der Zeit, die bisherige „Zettelwirtschaft“ abzulösen und ein System zu installieren, das der modernen IT-Infrastruktur der Wohnungsbaugenossenschaft mit ihren 23.000 Mitgliedern und 7800 Wohneinheiten entspricht: „In unserem 950 Gebäude umfassenden Bestand in Hannover haben wir allein

5000 Wohnungen mit Gasetagenheizung, in denen sämtliche Thermen jährlich gewartet werden müssen.“ Ferner müssten im Rahmen der Verkehrssicherungspflicht unter anderem regelmäßig die Gasleitungen überprüft, die Dächer kontrolliert, die Kinderspielplätze gesichtet, Fassaden geprüft und die Treppenhäuser inspiziert werden.

Datenfluss sicherstellen

„Bei diesen Arbeiten fallen mehrere Tausend Papierdokumente pro Jahr an, welche als Formulare mit Barcode zuerst ausgedruckt, dann ausgefüllt und eingescannt, später gesichtet und geprüft und ggf. zeitaufwendig korrigiert werden mussten“, so Buchheister weiter. Bei Mangel- oder Gefahrenmeldun-

gen käme hinzu, dass diese separat notiert und gemeldet und die Auftragserteilung und -ausführung ebenfalls manuell erfolgen müsse. „Dieser Prozess war für uns als Spar- und Bauverein nicht mehr zeitgemäß. Wir wollten weg vom Papier, hin zu einer papierlosen Abwicklung unserer Verkehrssicherungspflichten mit automatischer Dokumentenablage im elektronischen Archivsystem“, betont der Fachwirt für Grundstücks- und Wohnungswirtschaft. „Unsere Daten sollen fließen.“

Dafür gab es nur ein System am Markt, das die Hannoveraner überzeugte: die App zur Verkehrssicherungspflicht der Hamburger immo-it-services GmbH, welche über das Prozessportal immo-office gesteuert wird.



Foto: HANSA Baugenossenschaft eG, Hamburg

Die HANSA Baugenossenschaft eG vereinfacht mit der Handwerkerkopplung Auftragsvergabe, Durchführung und Rechnungslegung mit externen Handwerksbetrieben und dem eigenen Regiebetrieb

Seit Januar 2014 testet der Spar- und Bauverein eG eine integrative IT-Lösung zur effizienteren Abwicklung seiner Verkehrssicherungspflichten



Foto: Spar- und Bauverein eG, Hannover



Foto: Spar- und Bauverein eG, Hannover

Der Spar- und Bauverein eG hat das Ziel, mit einer App die Vorgänge mobil fortzuschreiben und die für die Auftragsvergabe notwendigen Informationen automatisch zu erzeugen

Das Besondere daran: Die App bietet zum einen die vom Spar- und Bauverein geforderte Integration ins führende Softwaresystem, dem ERP-System des Unternehmens, wodurch ein Zugriff auf sämtliche Stammdaten gewährleistet ist. Zum anderen lassen sich auch in umgekehrte Richtung Daten oder Aufträge, die im Rahmen der Verkehrssicherungspflicht mit der App erhoben oder als Prozess angestoßen werden, automatisch ins ERP-System zurückspielen.

Buchheister: „Dieser Datenfluss war grundlegend wichtig für uns: Wir wollten mit der App direkt vor Ort jegliche Vorgänge zur Verkehrssicherungspflicht mobil fortschreiben und die für die Auftragsvergabe notwendigen Informationen automatisch erzeugen.“ Die gesamte Wertschöpfungskette sollte aus einer Hand kommen – von der Terminierung der jährlichen Wartungsaufträge und der Durchführung vor Ort, über die mobile Aufnahme von Mängel- oder Gefahrenmeldungen bis hin zur Bereitstellung der Daten in der Vorgangsbearbeitung des ERP-Systems zur weiteren Verfolgung und ggf. zur gezielten Auftragserzeugung im Haus. Buchheister: „Klare Zuständigkeit der Verantwortung, hohe Transparenz. Das ist das Ziel der mobilen App-Lösung zur Verkehrssicherungspflicht.“ Die App befindet sich beim Spar- und Bauverein seit Januar 2014 im Testbetrieb mit verschiedenen Dienstleistungsfirmen, die mit der Thermenwartung beauftragt sind. Die Ausrollung für die eigenen Mitarbeiter ist für den kommenden Monat vorgesehen. Doch für Buchheister steht schon heute fest: „Diese App bietet alles, was wir uns an Funktionalitäten und Mobilität zur Abwicklung der Verkehrssicherungspflicht wünschen.“

Prozesse im Bereich Instandhaltung und Reparaturaufträge optimieren

Eine Optimierung der Geschäftsabläufe durch Ausbau der IT-Infrastruktur hat sich auch die HANSA Baugenossenschaft eG, Hamburg, zum Ziel gesetzt. Im Vordergrund der Unternehmensvision „HANSA 2020“ steht die Positionierung der Genossenschaft als „Wohnpartner“ bei den insgesamt 12.000 Mitgliedern. Sven Arne Vogeler, Leiter Interner Service/IT: „Wir wollen uns unseren Mitgliedern gegenüber mehr denn je als ser-

vice- und dienstleistungsorientierte, moderne Genossenschaft mit kompetenter Beratung präsentieren.“

Zur Verwirklichung dieses Zieles ist es notwendig gewesen, die strukturellen und organisatorischen Prozesse im Unternehmen zuvor ausgiebig zu analysieren, um anschließend Potenziale zu identifizieren und diese

Eskalationsregeln sorgen dafür, dass keine Informationen verloren gehen oder unbearbeitet bleiben.

mittels moderner IT-Lösungen zu realisieren. Das Hauptaugenmerk legte die HANSA dabei auf das Thema IT- und Medienbrüche. Speziell im Bereich Instandhaltung und Reparaturaufträge tat sich Optimierungspotential auf, so Sven Arne Vogeler. „In unserem Bestand von 9700 Wohnungen fallen jährlich ca. 10.000 ungeplante Kleinreparaturen an. Die Meldungen dazu liefen bislang organisatorisch an verschiedenen Stellen im Unternehmen auf. Mit der Konsequenz, dass oftmals das Kerngeschäft unserer Mitarbeiter phasenweise liegenblieb. Das wollten wir ändern.“ Ein ganzheitlicher Ansatz mit einer überzeugenden Lösung musste her. Die HANSA entschied sich für das Handwerkerportal und die separate Ticketlösung aus dem Haus immo-it-services. Vogeler: „Was dieses IT-System so reizvoll macht, ist die Kombination aus



Foto: HANSA Baugenossenschaft eG, Hamburg

Seit der Einführung vor sechs Monaten hat die HANSA Baugenossenschaft eG über 3000 Aufträge online bearbeitet

Standardisierung und Flexibilität. Das entspricht genau unseren Vorstellungen, die wir mit unserer Vision „HANSA 2020“ verfolgen: Generalität und Individualität in einem.“

Beide Systeme – die Handwerkerkopplung und das Ticketsystem – wurden bei der HANSA Baugenossenschaft im Jahr 2013 eingeführt: Im Juli erfolgte die Implementierung der Handwerkerkopplung, welche die Geschäftsbeziehung mit den 52 externen Handwerksbetrieben, mit denen die HANSA neben ihrem eigenen 72-Mann starken Regiebetrieb zusammenarbeitet, systematisiert und die gemeinsame Projektabwicklung – vor allem bei der Auftragsvergabe, der Durchführung und der Rechnungslegung – vereinfacht. Seit Einführung der Handwerkerkopplung vor sechs Monaten haben die angeschlossenen Handwerksbetriebe und die vier Hauptgewerke des Regiebetriebes über 3.000 Aufträge online bearbeitet.

Das vorgangsorientierte Ticketsystem wiederum fungiert bei der HANSA als wichtiger Teil des Kundenmanagement-Prozesses. Mit ihm werden Vorgänge zur Schadensmeldung und zur Instandhaltung, zu Mieter- und zu Versicherungsfragen, zum Regiebetrieb oder zu Anfragen der Hauswarte schnell und unkompliziert angelegt und dokumentiert. Der hinterlegte Workflow garantiert eine direkte Weiterleitung der Anfragen an die zuständigen Mitarbeiter zur weiteren Bearbeitung. Eskalationsregeln sorgen dafür, dass keine Informationen verloren gehen oder unbearbeitet bleiben. Für Sven Arne Vogeler eine Erfahrung, die ihn zufriedenstellt. „Es läuft rund. Seit Einführung des Systems im Oktober vergangenen Jahres haben wir über 1000 Mieteranfragen beantwortet und so einen guten Überblick über die Anliegen und Wünsche unserer Mieter gewonnen. Das hilft uns, unseren Service weiter zu verbessern.“ Noch im ersten Quartal 2014 soll daher die Ticketlösung für die 19 Hauswarte der Genossenschaft mobil werden; geplant ist die Anbindung des Ticketsystems an die Smartphone-App – zur durchgängigen Bearbeitung von Mitgliederanfragen und Prozessabläufen. Dafür stellt das Unternehmen seinen Mitarbeitern insgesamt 30 Smartphones zur Verfügung. Alles im Sinne der Zukunftsvision „HANSA 2020 – Wohnpartner unserer Mitglieder.“