

# Die Digitalisierung des Mieterwechsels bei der bgfg

immo-office digitalisiert. immo-office tauscht den Mieter einfach aus.

Vor nunmehr sechs Jahren digitalisierte die Baugenossenschaft freier Gewerkschafter eG den Prozess der Instandhaltung und wickelt die Beauftragung ihrer Regiehandwerker sowie die Rechnungsbearbeitung mobil und smart ab. Seither wurden immer mehr Prozesse durch digitale Werkzeuge unterstützt und optimiert. Der nächste große Schritt ist die digitale Transformation des Mieterwechselprozesses. Technologisch begleitet wird die Hamburger Genossenschaft dabei wie bisher durch die immo-portal-services GmbH, die mit Ihrer immo-office Lösung seit Jahren am Markt etabliert ist.

## Die bgfg

Mit rund 7700 Wohnungen gehört die Baugenossenschaft freier Gewerkschafter eG zu den größeren Genossenschaften in Hamburg. Mit ihrem großen Einsatz für ein demokratisches Miteinander ihrer Mitglieder sowie für sozial verantwortbaren Wohnungsbau und –bestand bewahrt die bgfg traditionelle genossenschaftliche Werte. Gleichzeitig kleidet sie sie in eine moderne Hülle, indem Prozesse durch Digitalisierung an Transparenz gewinnen und sich an die Schnelligkeit der Gesellschaft anpassen.

## Traditionsreich und innovativ

Die Wohnungsnot nach dem 1. Weltkrieg war groß, bezahlbarer Wohnraum knapp. Um diesen Umständen entgegen zu wirken, gründeten insgesamt 16 Gewerkschafter in Hamburg die Baugenossenschaft freier Gewerkschafter eG.

An dem prägenden Für- und Miteinander hat sich bis heute nichts geändert. Was sich verändert hat und nach wie vor im Wandel befindet, ist der Einsatz neuer Technologien für die Gestaltung grundlegender Prozesse des genossenschaftlichen Arbeitens.

Die bgfg vereint mehr und mehr Tradition und Innovation in der alltäglichen Arbeit und genießt die Vorteile, die diese Koexistenz mit sich bringt.

## Digitaler Aufschwung

2015 adaptierte die bgfg die digitale Lösung immo-office für die Prozessunterstützung in der Instandhaltung. Fast 50.000 Aufträge sind seitdem über das webbasierte Portal abgewickelt worden. 3 Jahre danach folgte die Digitalisierung der Verkehrssicherungspflichten.

Seither wird die immo-office Lösung bei der bgfg zunehmend durch verschiedene Add-ons ergänzt und auf die individuellen Prozesse zugeschnitten. So werden u.a. über immo-office Kundenanliegen digital erfasst und bearbeitet, wiederkehrende Aufträge automatisiert erstellt oder Ausstattungen zentral gepflegt. Auch die Abwicklung von Versicherungsfällen wurde durch die immo-office Lösung digital abgebildet und vereinfacht.

## Wachstum der Unternehmens-IT

Die Anforderungen an eine moderne Unternehmens-IT steigen immer mehr und damit erhöht sich auch der Bedarf an Personal, das die Digitalisierungsprojekte strategisch umsetzt.

So fand der gelernte Informatiker und Immobilienfachwirt Christian Schielke zum 01.07.2020 den Weg in das IT-Team der bgfg, um den digitalen Wandel voranzutreiben. „Zusammen mit meinen zwei Kollegen werden wir die IT-Infrastruktur und die Prozesse innerhalb der bgfg weiter optimieren.“, erklärte Schielke seinerzeit.



Christian Schielke, BGFG,  
Teamleiter Informationstechnik

Und er hielt Wort. Insbesondere gewidmet wurde sich dem Bereich der mobilen Lösungen und so ist es nicht verwunderlich, dass sich die bgfg mit ihrem Partner, der immo-portal-services GmbH, derzeit in einem größeren Projekt befindet mit dem Ziel, den Prozess des Mieterwechsels zu digitalisieren.

## Projektstart mit immo-office

Mario Burck, langjähriger Mitarbeiter bei immo-office, wurde mit dem Projekt betraut und startete zeitnah nach der Annahme des Angebots wie üblich mit dem Projektstartgespräch mit allen am Projekt beteiligten Mitarbeitern im Hause der bfgf. In erster Linie wurde in diesem Rahmen der Projektplan vorgestellt und den Wünschen des Kunden angepasst.

Es wurden technische Gegebenheiten festgestellt, wie z.B. welche mobilen Endgeräte zum Einsatz kommen, welches Archivsystem eingebunden werden kann und welche Informationen über das ERP-System ausgetauscht werden sollen.

Ebenso wurde die Spezifik des Mieterwechselprozesses bei der bfgf genauer unter die Lupe genommen, sodass sie in den immo-office Workflow einfließen und im Statusbaum der Web-Anwendung abgebildet werden kann.

Auch das App-Design stellte ein maßgebliches Thema in dieser Runde dar. Welche Vorgänge werden mobil gebraucht, wie sollen die Formulare aussehen und was sollen sie enthalten? bildeten dabei zentrale Fragen, deren Beantwortung bei der individuellen Gestaltung der Mieterwechselprotokolle helfen soll.

## Die Implementierung der Lösung

Dieses Gespräch bedeutet in jedem Projekt einen Meilenstein. Vergleichbar mit der Anfertigung eines Maßanzuges ist die Abstimmung zu den Wünschen, Vorgaben und den individuellen Gegebenheiten des Kunden, die den eigenen Stil widerspiegeln, entscheidend für die gesamte Projektarbeit.

Mit diesen ganz eigenen Maßen der bfgf im Gepäck, wurde die immo-office Lösung entsprechend angepasst, eingerichtet und an einigen Stellen weiterentwickelt.

Die Implementierung des immo-office Mieterwechsels erfolgte in enger Zusammenarbeit mit dem Kunden. Projektleiter Mario Burck wertschätzte die Kommunikation in diesem Projekt ganz besonders:



Mario Burck, immo-portal-services GmbH, IT-Consultant

„Die Anforderungen der bfgf an unsere Lösung wurden klar kommuniziert. Auf Nachfragen wurde

schnell reagiert. Der regelmäßige Austausch war stets konstruktiv und effektiv. Um eine passgenaue Lösung zu schaffen, ist es erforderlich, einander zu verstehen. Eine gute Kommunikation ist also unabdingbar.“

## Neues Jahr, neues Modul, neue Möglichkeiten.

Der Jahresauftakt 2022 wird von der Evaluierung des immo-office Mieterwechsels begleitet. Die bfgf wird künftig den Wechsel eines Mietenden schnell und unkompliziert abwickeln. Durch die mobile Verfügbarkeit aller relevanten Vorgänge sowie der Protokolle, in dem die Stammdaten der jeweiligen Prozesse bereits vorausgefüllt werden, können die Abnahmen und Übergaben einer Wohnung barrierefrei erfolgen. Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind in der Lage, sich problemlos gegenseitig zu unterstützen und zu vertreten.

Mit immo-office hat die bfgf nun auch die Möglichkeit, einen gemeinsamen Termin mit dem ein- und ausziehenden Mieter zu vereinbaren und den Prozess des Mieterwechsels mit nur einem Formular abzubilden, das von allen Beteiligten unterschrieben und automatisiert versendet wird.

Die Archivierung und die Meldung der Zählerstände bei Versorgern laufen ebenfalls automatisch.

Durch die Ergänzung des Add-ons „Mitnahme Mieterakte“ sind alle Dokumente, die für den jeweiligen Prozess relevant sind, mobil im Zugriff. Viele Nachfragen und Unstimmigkeiten können direkt vor Ort geklärt werden.

Da die bfgf bereits die immo-office Instandhaltung nutzt, kann die Behebung von Mängeln, die während des Mieterwechselprozesses festgestellt werden, umgehend angestoßen werden, indem ein Regiehandwerker direkt über die App beauftragt wird.

Die Prozessoptimierung ist eindeutig.

Per Klick wird Stift und Papier zur Vergangenheit, der Mieterwechselprozess smart und transparent.

immo-portal-services GmbH  
Humboldtstraße 67a  
22083 Hamburg  
040 2841 009 30  
[www.immo-office.net](http://www.immo-office.net)

