



Handwerker- / Partnerportal der Datatrain

E-Businesslösung für die Immobilienwirtschaft

Optimierung der Instandhaltung und des Lieferantenmanagements

Die SAP basierte Applikation Handwerkerportal steht im Zentrum des E-Business-Konzeptes zur internet-basierten Instandhaltung in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft und dient als B2B-Lösung der kompletten Abbildung der Belegkettensystematik der ungeplanten Instandhaltung.

| | | | |
|-------------------|---|-------------------|-----------------------------|
| Störmeldecenter | Web Services | Digitale Signatur | Mobile Services |
| Sachschäden | Datatrain E-Businesslösung Handwerkerportal: Ergänzungsmodule und Servicepakete | | SLA-Abbildung / Controlling |
| Objektdatenpflege | | | EPA-Katalogservice |
| Sicherheitspaket | Bremer Modell | Wartungsverträge | HW-/Nutzer-Servicepaket |

Auf Basis des Web-AS (Web Application Server) der SAP nutzt das Modul das Internet als Kommunikationsmedium zwischen Auftraggeber und Handwerksbetrieb zur Bearbeitung von Einheitspreis-, Pauschal- und Wartungsverträgen. Abgestimmt auf die Bedürfnisse des Auftraggebers laufen von der Schadensmeldung über die Auftragserteilung bis hin zur Rechnungsstellung und -prüfung die Prozesse automatisch und kontrolliert ab. Dies erfolgt beispielsweise mit Hilfe mehrstufiger Freigabestrategien für die Auftragsvergabe und -abrechnung, einer integrierten Handwerker-Terminkontrolle oder Statusverfolgungsroutinen für Auftraggeber und Handwerker.

Die Applikation gestattet es unter anderem Ihren Partnerfirmen, Aufträge direkt über das Internetportal abzurufen, Rückmeldungen in Form von Aktionen (z. B. Terminvereinbarungen mit Ihren Mietern) oder Maßnahmen abzusetzen, Rechnungen mit Bezug zu EP-Katalogen zu legen oder sich über den Status

eines Vorgangs jederzeit und ohne Anruf zu informieren. Zudem können Ausstattungsänderungen direkt von der Handwerkerfirma gepflegt oder Wartungstermine überwacht werden. Damit sind Sie als Auftraggeber immer informiert, was in Ihrem Immobilienbestand vor sich geht, ohne den Aufwand für die Datenpflege übernehmen zu müssen. Der interne Aufwand wird dabei durchgängig reduziert – und die effektivere Schadensbeseitigung führt zu einer messbaren Verbesserung der Mieterzufriedenheit.

Ergänzende Module und Serviceleistungen zur weitergehenden Prozessoptimierung runden das Leistungsportfolio zur Optimierung des Lieferantenmanagements ab, so z.B.:

- Störmeldeceter auf Basis des CRM Moduls Kundecenter, zur strukturierten Abbildung der Störmeldungsannahme
- Versicherungsmodul zur Abbildung versicherungsrelevanter Instandhaltungsprozesse
- Einbindung von Servicedienstleistern mittels WebServices
- Integration der Digitalen Signatur gemäß Signaturgesetz
- Integration SLA-technischer Vereinbarungen zur Optimierung des Lieferantencontrollings
- EPA-Katalogservice
- Sicherheitspaket für die Nutzer des Portals

State of the art: Das Partnerportal

Ein Beispiel: Ausgeprägt als „Partnerportal“ der STRABAG Property and Facility Services GmbH (vormals DeTeImmobilien), verarbeitet die 2007 von der Datatrain realisierte Lösung als größtes B2B-Portal im Bereich des Facility Managements in Deutschland jährlich ca. 100.000 Bestellungen und ein Volumen von ca. 80 bis 100 Mio. EURO.

Zusammenfassung der Leistungsmerkmale, Optionen und Referenzinstallationen

Bereich SRM, Lieferantenmanagement

Infoblatt 05: Datatrain E-Business Modul Handwerker-/Partnerportal

Stand: Oktober 2011

Das Handwerkerportal ist die Komponente zur Kommunikation der Immobilienunternehmen mit ihren Instandhaltungspartnern im Online-Betrieb über das Internet.

Leistungsmerkmale des Basismoduls

- Abbildung von Einheitspreis- und Pauschalvereinbarungen
- Einbindung strukturierter Einheitspreiskataloge
- Automatische Rechnungsgenerierung
- Mehrstufige Freigabestrategien
- Integrierte Terminkontrollfunktionen für den Auftraggeber
- Integriertes Terminmanagement für den Auftragnehmer (Reminderfunktionen)
- Laufende Statuskontrolle für den AG sowie Statusabfrage für den Handwerker
- Optionale Verwendung auf den Bestand ausgerichteter Schadenskataloge (Meldungseingang)
- Integrierte GAEB-Schnittstelle zum internen Ausschreibungs- und Vergabesystem bzw. der kaufmännischen Software der Handwerker
- Integrierte Funktionalitäten zum Dokumentenmanagement

Erzielbare Effekte

- Reduktion der internen Prozesskosten
- Reduktion der externen Instandhaltungskosten
- Optimierung des Instandhaltungscontrollings und der Lieferantensteuerung
- Deutliche Verkürzung der Reaktionszeiten bei der Mängelbeseitigung
- Höhere Qualität der ausgeführten Leistungen
- Belegbare Steigerung der Mieterzufriedenheit

Zusätzliche Module sowie spezifische

Serviceleistungen

- Störmeldeportal zur strukturierten Abbildung der Meldungsannahme
- Versicherungslösung / Sach-Schaden-Portal zur Integration versicherungs-relevanter Prozesse in der Instandhaltung
- Digitale Signatur gemäß Signaturgesetz
- WebServices zur Anbindung größerer Facility Management Dienstleister
- SLA-Integration zur Optimierung des Lieferantencontrollings
- Modul zur Objektdatenpflege
- Modul zur Abbildung von Wartungsverträgen
- EPA-Katalogservice
- Gesicherte Zugangskontrolle der Handwerker mittels USB-Smart-Token
- Übernahme direkter Handwerkerschulungs- und Supportleistungen

Aktuelle Weiterentwicklungen

- Unterstützungsfunktionen für die Vorbereitung und Durchführung beschränkter Ausschreibungsverfahren
- Ausprägung für den Nutzerkreis Architekten und Ingenieure im Rahmen der Leistungsphase 9 HOAI
- SLA Monitoring, Performance Controlling mittels Zeitstempel/Kennzahlen
- ...

Referenzinstallationen

- Deutsche Wohnen AG, ca. 55.000 Wohneinheiten (WE)
- GESOBAU AG, Berlin, ca. 40.000 WE
- Gewobag AG, Berlin, ca. 70.000 WE
- GEWOFAG, München, ca. 24.000 WE
- GWG GmbH, Wuppertal, ca. 7.500 WE
- GWG München, ca. 26.000 WE
- Meravis, Hannover, ca. 9.000 WE
- NEUE LÜBECKER eG, ca. 15.000 WE (Projekt in Arbeit)
- STRABAG Property and Facility Services GmbH (vormals DeTeImmobilien), ca. 35.000 Objekte
- SWSG GmbH, Stuttgart, ca. 18.000 WE
- VBW GmbH, Bochum, ca. 14.000 WE
- VWI Immobilien, Wolfsburg, ca. 10.500 WE
- WWS Herford, ca. 4.000 WE

Preise / Prämierungen

- 1. Preis im von der Fachzeitschrift „Der Facility Manager“ ausgelobten Wettbewerb „FM-Anwenderpreis 2003“ für die GESOBAU AG
- 1. Preis „Maintainer.SAP 2004“ für die GESOBAU AG, ausgelobt von T.A.Cook Consultants