



Mobiles Cockpit mit allen Extras SWSG setzt beim Mieterwechsel neue Standards



Die Stuttgarter Wohnungs- und Städtebaugesellschaft mbH (SWSG) betreut ihre Wohnungsabnahmen und Neuvermietungen seit Ende 2015 mobil. Die Anwendung „Meine Abnahmen & Übergaben“ ist ein weiterer Baustein der App-Gruppe „Mobiles Cockpit“, welche das Wohnungsunternehmen der Landeshauptstadt jetzt nahezu vollständig nutzt. Nun verläuft auch der Mieterwechsel zügig und strukturiert. Die Begehungsergebnisse sind jederzeit abrufbar.

Heißes Pflaster Stuttgart – der florierende Wirtschafts- und Technologiestandort verzeichnet hohe Zuzugsraten. Neue Mitarbeiter ortsansässiger Unternehmen wollen hinein in die Landeshauptstadt und alte nicht hinaus. Demgegenüber stehen der demografische Wandel und wachsende Mobilität.

Als kommunales Wohnungsunternehmen – mit gut 18.000 Wohneinheiten eines der größten Baden-Württembergs – leistet die SWSG einen wesentlichen Beitrag zur Wohnraumversorgung in Stuttgart. Um den anspruchsvollen Anforderungen wirksam zu begegnen, hat das Unternehmen stets die Qualität und Effizienz seiner Geschäftsprozesse im Blick. Eine ganze Reihe von Aufgaben erledigen die Mitarbeiter bereits mit mobilen Anwendungen

Datatrains, so etwa das Erfassen von Mieteranliegen und Schadensmeldungen sowie deren Bearbeitung vor Ort. Mit Einführung der App „Meine Abnahmen & Übergaben“ hat die SWSG jetzt auch den Prozess der Wohnungsabnahmen und -übergaben neu definiert.

Sichere Route aus dem Blätterwald

Bis vor Kurzem hatten die Objektbetreuer der SWSG die Wohnungsabnahme- und Übergabeprotokolle noch auf Papier erstellt. Diesen Wust an Blättern und Formularen wollte man durch die digital-mobile Initiative stoppen.

Lars Hoffmann, Prokurist und Bereichsleiter Bestandsmanagement, beschreibt, worauf es dem Unternehmen im Projekt mit der Datatrains hauptsächlich ankam: „Vor allem wollten wir Verantwortlichkeiten und Abstimmungsprozesse klar strukturieren sowie den Ablauf insgesamt abkürzen und glattziehen. Von der mobilen Lösung versprochen wir uns konkret eine komfortable Steuerung der Begehungen sowie eine einheitliche und rechtssichere Vorgehensweise.“

Dass das „Mobile Cockpit“ zum Großteil bereits im Einsatz war, spielte eine wichtige Rolle bei der Entscheidung für die Datatrains-Anwendung.



Datatrain Fallbeispiel

Mobiles Cockpit mit allen Extras
Seite 2



„In Gegenwart des Kunden treffen wir ganz klare Vereinbarungen und erzeugen eine hohe Effizienz. Egal wo der Mieter wohnt, der Prozess ist immer gleich und wird von allen 34 Objektbetreuern standardisiert umgesetzt.“

Lars Hoffmann, Prokurist und Bereichsleiter Bestandsmanagement der SWSG

Davon abgesehen erschien das Produkt den Projektbeteiligten schlüssig und angenehm. Besonders attraktiv erwies sich eine Schnittstelle zum technischen Gebäudemanagement: Schon bei der mobilen Wohnungsabnahme lassen sich Firmen für Instandsetzungen beauftragen. Dabei können die erfassten Schäden gleich mit übermittelt werden. Darüber hinaus bietet die Lösung viele weitere Optionen, Folgeaktivitäten anzubinden, was insgesamt den Ausschlag gab.

Projektstart aus der Poleposition

Auch auf anderen Ebenen geht die SWSG neue Schritte, um interne und externe Prozesse zu vereinheitlichen und zu straffen. Um übergreifende Projektstandards zu schaffen, wurde eigens die Stelle einer Referentin Projektmanagement eingerichtet. Nicole Ressel gibt den Projektmanagern Rahmenbedingungen vor und Werkzeuge an die Hand, um Unternehmensabläufe zu standardisieren. Entsprechend gut organisiert war auch hier der Projektvorlauf: „Wir haben eine ganze Weile für den Abstimmungsprozess verwendet“, sagt die Referentin, „die Einführung war dann relativ zügig erfolgreich.“

Der erste Workshop fand schon zwei Wochen nach Projektstart statt. Bei der Konzepterstellung nahmen das Projektteam der SWSG und Datatrain zahlreiche Wünsche und Anforderungen auf. Auch danach nahm man sich Zeit, um die Ausstattungs- und Zustandsmerkmale für die Auswahlkataloge zu definieren und die gewünschten Folgeprozesse im Detail auszuarbeiten.

Die umfassende Planung zahlt sich nun aus: Die Anwendung unterstützt alle Vorgänge von der Wohnungskündigung durch den alten bis zur Übergabe an den neuen Mieter. Nach einer Wohnungsbegehung lässt sich das Protokoll per E-Mail direkt an den Mieter und weitere Adressaten versenden. Möchte oder kann der Empfänger keine E-Mail bekommen, löst der Objektbetreuer einfach eine Info an den verantwortlichen Sachbearbeiter aus, der daraufhin einen Papierausdruck des Protokolls per Post verschickt. Auch für die Kautionsabrechnung ergeht systemseitig eine Meldung an den Zuständigen, der umgehend deren Abwicklung in Angriff nehmen kann. Durch viele weitere Optionen für den E-Mail-Versand ermöglicht die App außerdem eine nahtlose Abstimmung mit Versorgern und Dienstleistern, wodurch das Unternehmen eine außergewöhnlich hohe Prozessintegration erreicht (siehe Infokasten Seite 3).

Steuerung mit allen Extras

Die SWSG nutzt Datatrains Mobiles Cockpit nun in nahezu voller Bandbreite mit diesen Anwendungen:

Applikation	Funktionsbereich
Mein Kundencenter (Mein Ticketcenter)	Erfassen von (Schadens-)Meldungen
Meine Aufgaben	Organisation und Bearbeitung der Anliegen
Meine Begehungen	Umsetzung der Verkehrssicherheitspflicht
Meine Kontrollen	Bewertung von Dienstleistungen
Meine Abnahmen & Übergaben	Aktivitäten rund um den Mieterwechsel

Weitere Informationen: www.datatrain.de



Datatrain Fallbeispiel

Mobiles Cockpit mit allen Extras

Seite 3



„Die Lösung erweist sich als Motor der Kreativität. Waren die Objektbetreuer zuvor allein unterwegs, gibt es seit der Einführung jetzt einen Austausch untereinander. Dabei kommt weiteres Potenzial für Neuerungen an den Tag.“

Nicole Ressel, Referentin Projektmanagement der SWSG

Antriebsmotor auf Touren

Projektleiter und Kundenbetreuer Oliver Burkert schildert die Einführung der Anwendung: Zunächst habe man Objektbetreuer und Kundenbetreuer in Schulungen zusammengeführt. Dort wurden die neuen Vorgänge ausführlich erläutert sowie beschrieben, wie die neue Lösung in diese eingebunden ist.

Nahtlos-Schaltung auf Folgeprozesse

Die Anwendung „Meine Abnahmen & Übergaben“ löst die für Folgeprozesse erforderlichen Informationen automatisch aus und erzielt so eine hohe Prozessintegration – auch externer Abläufe:

- E-Mail-Versand des Protokolls an den Mieter und/oder intern Zuständigen zwecks Postversand des Ausdrucks
- Meldung zur Nachbegehung gemäß Vereinbarung bei Endabnahme
- E-Mail-Versand mobil erfasster möglicher Besichtigungstermine an den intern Zuständigen
- Meldung zur Abwicklung der Kautionsabrechnung
- Meldung zur Prüfung, ggf. Korrektur und Übernahme mobil erfasster neuer Kontaktdaten des Altmieters per Knopfdruck
- Meldung zur Prüfung, ggf. Korrektur und Übernahme mobil geänderter Mietspiegelmerkmale per Knopfdruck
- Automatische Erstellung des Ableseformulars und E-Mail-Versand einzelner Zählerstände an den jeweils zuständigen Versorger
- Integrierte Abwicklung von Maßnahmen der operativen Instandhaltung bzw. Modernisierung

Dann erst stellte Datatrain das Produkt vor und man spielte den Ablauf im Detail durch. So konnten die Anwender „am lebenden Objekt“ üben und sich die Funktionen im Testlauf schnell aneignen.

Am 1. Dezember 2015 ging die Anwendung an den Start. Zeitgleich waren bereits erste Key-User ausgebildet. Gemeinsam mit Nutzern, die sich noch nicht so gut auskennen, sind sie seitdem in den Beständen unterwegs und beantworten auf ihren Touren noch offen gebliebene Fragen zur Handhabung. Dies wirke, so Ressel, wie ein Motor der Kreativität, durch den neue Möglichkeiten zu Tage träten.

Überzeugt auf ganzer Strecke

Die mobile Anwendung sorgt dafür, dass alle Begehungen strukturiert und komfortabel direkt vor Ort dokumentiert und zentral im ERP-System gespeichert werden. Dort sind sie jederzeit verfügbar. Um welche Wohnung es auch geht, der Prozess läuft immer gleich ab und die Zuständigkeiten sind klar geregelt.

Das kommt auch bei den Mietern an. Der Objektbetreuer fertigt das Protokoll in Gegenwart des Mieters an und beide geben es im Anschluss durch ihre Unterschrift frei. Das Abnahme- oder Übergabeprotokoll ist gut lesbar und gelangt automatisch per E-Mail zum Empfänger. Durch die Vernetzung der App mit bestehenden Anwendungen bzw. Versorgern und Dienstleistern schließen sich weitere Aktivitäten nahtlos an – ohne Übertragungsfehler. Von der direkten Übermittlung ans Archiv profitiert auch der Vertrieb, der die Daten sofort verwenden kann, um ein Exposé der Wohnung zu erstellen.



Datatrain Fallbeispiel

Mobiles Cockpit mit allen Extras

Seite 4



Die SWSG definiert Unternehmensprozesse neu.

Mit Datatrain ist man nach wie vor im Gespräch. „Die Beziehung zum einführenden IT-Partner spielt eine wesentliche Rolle“, sagt Nicole Ressel. „Diese hat wenig mit Einkauf und Verkauf zu tun, sondern lebt von der partnerschaftlichen Abstimmung.“ Ebenso wichtig wie die IT-Unterstützung seien die begleitenden Maßnahmen, die mindestens 50 Prozent des Projekterfolgs ausmachen. „Offene Punkte, die jetzt erst auffallen, sorgen für einen regen Austausch, und das wird wohl noch eine ganze Weile so bleiben.“

Lars Hoffmann hat aus den Rückmeldungen des Projektteams bereits neues Potenzial identifiziert, ohne ins Detail zu gehen: „Wir sammeln Ideen“, sagt der Prokurist, „und schauen übergeordnet, ob und wie sie sich umsetzen lassen. Mögliche Folgeprojekte sind am Horizont erkennbar.“

Stuttgarter Wohnungs- und Städtebaugesellschaft mbH

Die Stuttgarter Wohnungs- und Städtebaugesellschaft mbH (SWSG) zählt mit rund 18.000 eigenen Mietwohnungen zu den großen kommunalen, wirtschaftlich starken Wohnungsunternehmen in Baden-Württemberg. Im Auftrag der Landeshauptstadt Stuttgart stellt die SWSG lebenswerten und preisgünstigen Wohnraum bereit. Erklärtes Ziel ist, die Attraktivität Stuttgarts als Wohnstandort zu erhalten und weiter zu verbessern. Die rund 160 Mitarbeiter der SWSG verfügen nicht nur über reichhaltige Erfahrung im Bestandsmanagement, sondern auch in der Realisierung von Neubauprojekten sowie im Sanierungs- und Stadtentwicklungsbereich. Einen wichtigen Stellenwert nimmt zudem das Sozialmanagement ein. Weitere Informationen: www.swsg.de