



Datatrain SRM Solutions

Für eine konstruktive Zusammenarbeit: Das Partnerportal

Ein SRM-System zur Auftragsvergabe an externe Dienstleister hat sich für viele Unternehmen der Wohnungswirtschaft als unverzichtbar erwiesen. Datatrains neu aufgelegtes Partnerportal punktet mit technologischem Upgrade und flexibler Benutzerführung, die eine mobile Nutzung vor Ort ermöglichen.

Delegieren heißt die Devise, wenn eigene Kapazitäten ausgeschöpft oder Leute vom Fach gefragt sind. Nur darf das nicht viel Mühe kosten. Ein professionelles Lieferantenmanagement (Supplier Relationship Management – SRM) bedeutet vor allem, dass sich die Zusammenarbeit mit externen Vertragspartnern zeit- und kosteneffektiv gestaltet, ohne dass sich Einbußen hinsichtlich der Qualität ergeben.

Flexibles Design mobilisiert Kräfte

Datatrain's Partnerportal ist zu diesem Zweck schon seit mehreren Jahren bei namhaften Immobilienunternehmen erfolgreich im Einsatz. Zu verzeichnen sind seitdem eine hohe Aufwand- bzw. Kostenersparnis bei der Auftragsvergabe und -abwicklung sowie ein deutlicher Anstieg der Mieterzufriedenheit. Das Webportal unterstützt, standardisiert und optimiert die Kommunikation und Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern durch eine Vielzahl von Funktionen.

Jetzt kann es noch mehr: Während Handwerksbetriebe, aber auch andere Partner wie Architekten oder Ingenieure das B2B-Portal zurzeit stationär auf dem PC im Büro anwenden, ermöglicht die neue Version des Portals zusätzlich die Nutzung über mobile Geräte – externe Dienstleister können die Applikation per Smartphone oder Tabletcomputer somit ortsunabhängig aufrufen. Dies macht die Abwicklung von Aufträgen in Bezug auf Preis-Leistungsverhältnis und Qualitäts- bzw. Terminkontrolle noch effizienter:

- Das neu gestaltete und mit verbesserten Features ausgestattete Webportal besticht durch ein modernes, technologisch ausgefeiltes Responsive Design, das sich den Gegebenheiten des jeweiligen Endgeräts optimal anpasst.
- Plattformunabhängig ist die Anwendung sowohl stationär wie mobil komfortabel handhabbar.
- Die einfache und aufgabenorientierte Benutzerführung ist auch für ungeschulte Nutzer schnell zu erfassen.
- Die Partner können Rückmeldungen über erfolgte Dienstleistungen direkt vom Arbeitsort absetzen und Aufträge oder Freigaben noch schneller abrufen.

Das Partnerportal dient der vollständigen Abbildung und Dokumentation der ungeplanten Instandhaltung durch externe Dienstleister. Auf Basis von Einheitspreiskatalogen sowie Pauschal- und evtl. Wartungsverträgen gestalten sich sowohl Auftragsvergabe als auch -berechnung transparent, kontrolliert, unkompliziert und schnell.



Datatrain SRM Solutions

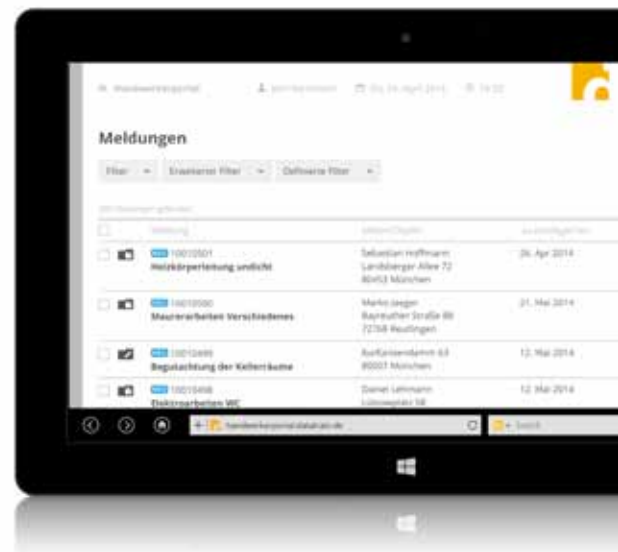
Für eine konstruktive Zusammenarbeit:
Das Partnerportal

Die Funktionen im Detail

Konkret nutzen Partnerunternehmen das SAP-basierte Webportal, um Aufträge abzurufen, Terminvereinbarungen zu melden, Statusmeldungen zu verfassen, Leistungen zu beschreiben oder Rechnungen abzusetzen. Mehrstufige Abstimmungsprozesse sorgen dafür, dass der Auftraggeber die Kontrolle über erfolgte Leistungen behält. Der Status eines Auftrags ist für alle Beteiligten jederzeit einsehbar. Darüber hinaus stellt das Partnerportal wichtige Arbeitsdokumente wie z. B. Formulare oder eine Anwenderdokumentation fürs Portal zur Verfügung. Ad hoc lassen sich per Knopfdruck auch flüchtige Dokumente wie Arbeitspapiere für eine größere Zahl von Aufträgen erzeugen.

Weitere hilfreiche Features sind:

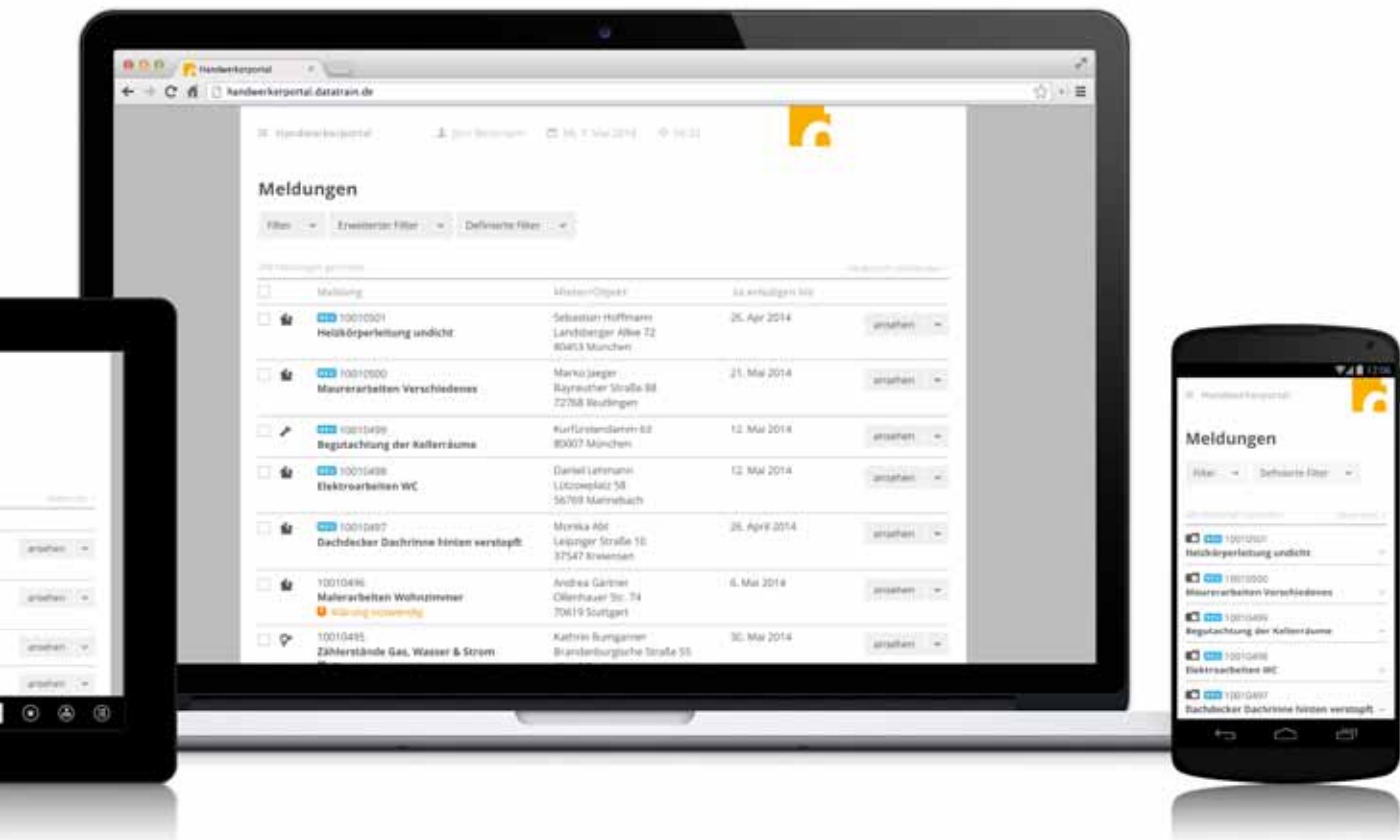
- Der Einstieg zu allen Hauptbereichen befindet sich schon auf der Startseite, die den Zugriff auf Aufträge, Rechnungen, Dokumente und Benutzerdaten gestattet.
- Wichtige Funktionen zur Orientierung sind hier wie auf den Folgeseiten am Seitenkopf verfügbar.
- Die Meldungen können über verschiedene Filter eingegrenzt werden, z. B. nach Zeitraum, Gewerk oder Leistungsart.
- Unterschieden werden die Einträge in der Auftragsliste nach Meldungsstatus, wie „neu“, „bestätigt“ oder „abgeschlossen“. Der Status ist durch aussagekräftige Symbole und z. T. farbliche Hervorhebungen auf einen Blick erkennbar.
- Für die Bearbeitung von Aufträgen und speziell die Leistungserfassung existieren mehrere komfortable Möglichkeiten. So können Nutzer sowohl über eine Suchmaske als auch über Verzeichnisstrukturen nach Positionen suchen.
- Nach Fertigstellung und Leistungserfassung erfolgt die automatische Rechnungsgenerierung.
- Wiederkehrende Leistungserfassungen können im GAEB-Format gespeichert und später wieder aufgerufen werden.



Prozessintegration und weitere Module

Das Partnerportal bildet den Kern von Datatrains ganzheitlicher SRM-Systematik. Es lässt sich um weitere Module oder Applikationen zur transparenten Abbildung und Steuerung von Vorgängen im Immobilien und Lieferantenmanagement erweitern. Angrenzende Prozess Themen sind z. B.:

Bestandsdatenmanagement: Mithilfe dieses Moduls kann ein Dienstleister Ausstattungänderungen, die er konstatiert oder selbst vornimmt, direkt auf Basis von Ausstattungskatalogen eingeben und so an das ERP-System des Auftraggebers übermitteln. Auf diese Weise lässt sich die interne Bestandsdatenpflege durch externe Partner des Unternehmens mit minimalem Aufwand effektiv ergänzen.



Wartungsmanagement: Auch regelmäßige Wartungstermine können durch externe Dienstleister wahrgenommen und überwacht werden. Die entsprechenden Leistungen erscheinen in bestimmten Zeitintervallen bzw. zu vorgegebenen Terminen in der Liste ihrer Aufträge. Für eine zusätzliche Qualitätskontrolle in der Zusammenarbeit mit Ihren Partnern sorgen folgende Module:

Datatrains SLA-Monitoring (SLA = Service Level Agreement) ermöglicht eine objektive und umfassende Beurteilung Ihrer Geschäftspartner auf Basis von vordefinierten Soll-Werten, z. B. bezüglich des Reaktions- oder Bearbeitungszeitraums. Die Soll-Werte werden mit den Ist-Werten verglichen, die gespeichert werden, sobald ein Auftragnehmer in Aktion tritt.

Die Applikation Partner-Reminder erinnert Ihre Dienstleister im Verzugsfall an die Erledigung anstehender, möglicherweise auch SLA-relevanter Tatbestände, was besonders bei haftungsrelevanten Aufträgen, etwa zur Wahrnehmung der Verkehrssicherungspflicht, eine wichtige Rolle spielt. Zusätzlich kann eine Info an den intern zuständigen Mitarbeiter versendet werden.



Datatrain SRM Solutions

Für eine konstruktive Zusammenarbeit:
Das Partnerportal

Auch der eigentliche Nutznießer der Leistung, der Mieter, kann wertvolles Feedback zu Arbeitsweise, Außenwirkung und Effizienz Ihrer Partnerunternehmen liefern. Dies leistet Modul Mieterfeedback Online, über das der Mieter im Nachgang eines Kontakts einschlägige Fragen beantworten kann. Zur Annahme von Störmeldungen stellt Datatrain prozessspezifische Lösungen bereit:

- Das Webportal Kundencenter in der Ausprägung als reines Störmeldecener dient der dezentralen Erfassung, aber zentralen Verbuchung und Verarbeitung von Schadensmeldungen im ERP-System, die zu einer automatisierten Generierung entsprechender Aufträge im Partnerportal führen.
- Über Webservices lassen sich IT-Systeme externer Partner zur Abwicklung von Schadensmeldungen prozessorientiert und sicher auch direkt an das unternehmenseigene ERP-System anbinden.
- Eigens für die Bearbeitung von versicherungsrelevanten Schadensfällen hat Datatrain das Modul Versicherungslösung entwickelt. Es unterstützt die Aufnahme von Versicherungsschäden in das ERP-System des Immobilienunternehmens, die als eigenständige Datenobjekte erfasst und fallspezifisch verwaltet werden. Die Applikation realisiert einen strukturierten, systemgestützten Datenaustausch mit Ihren Versicherungspartnern.
- In Kombination mit dem Modul Sachschaden-Portal hat der Versicherer Zugriff auf die Meldungen und den Status ihrer Bearbeitung und kann so direkt in die Prozesse der Instandhaltung und Abstimmung integriert werden.

Fazit

Das Partnerportal ist die leistungsfähige Kernapplikation von Datatrains umfassender SRM-Lösungssystematik zur kosten- und zeiteffektiven Zusammenarbeit mit externen Partnerunternehmen. Das neue flexible Design sorgt gemeinsam mit vielen hilfreichen Features für eine komfortable, von Einsatzort und Plattform unabhängige Handhabung; die typischen Prozesse der Auftragsannahme und -abwicklung verlaufen strukturiert, zügig und transparent. Das Partnerportal ist im Prinzip für alle Vertragspartner eines Wohnungsunternehmens einsetzbar, vom Handwerksbetrieb übers Architektur- oder Ingenieurbüro bis hin zum Versorgungsunternehmen. Prozessadäquat lässt sich der Leistungsumfang mit zahlreichen Modulen steigern.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Für Fragen oder weitergehende Informationen stehen wir gern zur Verfügung. Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme!

Jörn Beckmann
Fon 030 600 500 430
j.beckmann@datatrain.de