

Hausmeister, Verwalter, Vermieter: Mit Software und BlackBerry gegen die Papierflut

Protokolle und Dokumentation werden auch in der Wohnungswirtschaft immer wichtiger. Nachweise im Rahmen der Sicherungspflichten, wie die Überprüfung von Spielplätzen, Wohnungsübergaben und -abnahmen, müssen rechtssicher dokumentiert werden. Die Flut an Papier nimmt zu. Vor Ort wird aufgenommen, im Büro nachgearbeitet und in den Computer eingepflegt. Arbeitsweisen, die Zeit kosten, aber nicht mehr zeitgemäß sind. Wir haben Günter Vollet von der GFI Informatik AG & Co. KG gefragt, welche Lösungen es in anderen Branchen gibt und was man für die Wohnungswirtschaft übernehmen kann.



Nicht nur Unternehmen der Wohnungswirtschaft müssen Liegenschaften verwalten und deren Zustand überwachen. Auch hier gab es früher Papier und zeitaufwendige Dokumentation. Seit einiger Zeit wird der einst manuelle Prozess durch den Einsatz geeigneter Programme ersetzt. Bereichsübergreifend vereinfacht die Software die komplexen Vorgänge bei der Erfassung und Administration von Gebäuden und Grundstücken. Der mobile Einsatz der Wartungs- und Reparatur-Trupps vor Ort wurde bisher hauptsächlich über Listen und Telefonate gesteuert. Es existierte auch ein rudimentärer mobiler Client, der aber nur eine minimale Funktionalität aufwies. Der Prozess funktioniert gut, doch gibt es hier mehrere Schwachpunkte, die es zu optimieren gilt:

Foto GFI

- Der Mitarbeiter führt eine große Anzahl an Papiausdrucken mit sich.
- Die Daten sind erst nach der manuellen Bearbeitung und dem manuellen Einpflegen in das Abrechnungssystem verfügbar.
- Bei dem manuellen Einpflegen der Daten entstehen bekanntermaßen viele Fehler, u. U. wird eine weitere Person dazu benötigt, die eventuell den handschriftlichen Bericht nicht vollständig lesen kann. Hier muss dann rückgefragt werden.
- Das Controlling über ausgeführte Tätigkeiten und die erforderlichen Investitionen kann erst mit einer erheblichen Zeitverzögerung stattfinden.
- Schäden können nur schriftlich aufgenommen werden (kein Foto).
- Die Auftragsübermittlung findet manuell (schriftlich oder per Telefon) statt.
- Die Disposition der Mitarbeiter ist nur manuell mit erheblichem Aufwand möglich.
- Es muss ein regelmäßiger Besuch der Zentrale stattfinden.
- Der Mitarbeiter hat keinen Überblick über seine ausgeführten Tätigkeiten.

Der gesamte Prozess wird von Anfang bis Ende digital auf einem mobilen Endgerät aufgenommen. Die erfassten Daten müssen sofort in der Auftragsbearbeitung, Zeiterfassung oder eigenen Datenbank verfügbar sein. Die übertragenen Daten können in der Zentrale begutachtet und bewertet werden. Der Sachbearbeiter hat einen sofortigen Überblick über den aktuellen Bearbeitungsstand. Dringende Aufträge können umgehend an verfügbare bzw. in der Nähe befindliche Mitarbeiter weitergeleitet werden. Schäden etc. können mit dem digitalen Endgerät fotografiert und dem Tätigkeitsbericht eindeutig zu-

geordnet werden. Die Abrechnung erfolgt vollständig transparent, objektbezogen und mit entsprechenden Nachweisen. Der Status der erfolgten Wartung kann sofort nach der Datenübermittlung eingesehen werden und liefert somit ein aktuelles Abbild der getätigten Reparaturen/Wartungen.

Sind solche Ziele schon darstellbar?

Günter Vollet zeigt eine Lösung auf: „Mit unserer Lösung unterstützen wir Endgeräte mit BlackBerry- und Windows Mobile Betriebssystem und natürlich auch das Apple iPhone. Diese Geräte können mit integrierten Digitalkameras ausgerüstet werden und unterstützen auch alle aktuellen Übertragungsstandards (UMTS, GPRS, HSDPA, WLAN). Mit dem eingebauten Speicher und einer Erweiterungsmöglichkeit über SD-Speicherkarten sind diese Geräte auch für den Offlinebetrieb gerüstet.“

So wird der vollständige mobile Prozess auf das mobile Endgerät verlagert. Der Mitarbeiter hat auf dem mobilen Endgerät eine optisch angepasste Bearbeitungsmaske zur Verfügung, die über eine Schnittstelle direkt mit der Zentrale gekoppelt ist. Auf das mobile Endgerät können Aufträge und Wartungspläne übermittelt werden. Nach erfolgter Tätigkeit übermittelt das mobile Endgerät Details, wie den Zeitaufwand und den derzeitigen Status.

Der Disponent kann dem Mitarbeiter weitere Informationen bzw. neue Aufträge übermitteln. Jeder Auftrag verfügt über eine Priorisierung, so kann der Mitarbeiter vor Ort auch ggf. seine aktuelle Arbeitsreihenfolge unterbrechen um dringende Tätigkeit umgehend zu erledigen.

Um Schäden oder auch erledigte Reparaturen bildlich zu dokumentieren, ist eine Digitalkamera integriert. Endgeräteabhängig besteht auch die Möglichkeit eine Unterschrift auf dem Endgerät zu leisten um den Prozess vollständig papierlos zu gestalten. Die Tätigkeiten werden exakt dokumentiert und stellen so eine hervorragende Grundlage für die zeitnahe Abrechnung und sichern das Unternehmen im Falle einer Fehlfunktion oder eines Unfalls juristisch ab.

Um Gebäude, Räume und Geräte einwandfrei zu identifizieren kann auf die Barcodeerkennung zurückgegriffen werden. Einen Schritt weiter geht die RFID-Technik, die die eindeutige und weitestgehend fälschungssichere Identifizierung ermöglicht.

Was für andere Branchen gilt, greift auch in der Wohnungswirtschaft. Einsatzbereiche sind ähnlich. Der Hausmeister bei seinen Kontrollfahrten, die Mitarbeiter Technik, auch die Mitarbeiter in der Vermietungsabteilung sind mit einer drahtlosen papierfreien Verbindung zum Zentralcomputer effizienter. Statt im Nachgang Papierverarbeitung bzw. die Übertragung der Daten ins Computersystem sicherzustellen haben die Mitarbeiter wieder Zeit für ihre Kernarbeiten.

Gerd Warda

GFI Informatik AG & Co bietet das Know-how von mehr als 9.000 Spezialisten und eine permanente Anpassung des Leistungsangebotes an die Anforderungen eines globalen Marktes. Die Kunden sind Unternehmen und Institutionen aus den Bereichen Industrie, Handel, Banken, Versicherungen, Dienstleistung und öffentliche Verwaltung.

www.gfi-informatik.de