Gebäude / Umfeld

Wohnungsbaugesellschaft Villingen-Schwenningen – Bester Mieter-Service dank neuem ERP-System

Die Wohnungsbaugesellschaft Villingen-Schwenningen verwaltet unterschiedlichste Wohnraumformen für Jung und Alt. Dank des ERP-Systems Wodis Sigma von Aareon können die Mitarbeiter jederzeit auf alle relevanten Daten zugreifen und den Mietern somit besten Service bieten.

Schöner wohnen als in „Villingens guter Stube“, der Friedenstrasse, geht kaum, Foto: wbg

Wohnraum schaffen für alle Altersklassen und alle Schichten der Bevölkerung – vom Studentenwohnheim bis zum altersgerechten Apartment für Senioren, von der Top-Immobilie bis zur Sozialwohnung – das ist die Hauptaufgabe der Wohnungsbaugesellschaft (wbg) Villingen-Schwenningen. Und gleichzeitig ihre stetige Herausforderung. Das kommunale Wohnungsbauunternehmen aus Baden-Württemberg betreut mit seinem 20-köpfigen Team rund 1.500 Mietwohnungen und Gewerbeeinheiten mit mehr als 3.000 Mietern. „Ohne ein solides ERP-System läuft gar nichts“, erklärt Geschäftsführer Rainer Müldner. „Wodis Sigma ist quasi das Herz unseres Unternehmens. Das System unterstützt alle wesentlichen Prozesse. Wir erfassen dort alle relevanten Daten zu Mietern und Objekten. So können die Informationen jederzeit abgerufen werden und unsere Mitarbeiter können die anfallenden Aufgaben leichter abwickeln.“

Vielfältige Aufgaben meistern

Aufgaben wie diese: Ein Mieter ruft an und meldet einen tropfenden Wasserhahn. Die Mitarbeiterin, die den Anruf annimmt, kümmert sich eigentlich nicht um Schäden im Bestand, kann dank Wodis Sigma aber trotzdem helfen. Sie gibt im System den Namen des Mieters ein und mit einem Klick hat sie alle relevanten Daten auf dem Bildschirm. Über die Schnittstelle zum Service-Portal Mareon kann der Kollege direkt den Handwerker beauftragen.

Sollte der Mieter in der Zwischenzeit noch einmal anrufen und nach dem Status fragen, kann jeder Mitarbeiter im System den Bearbeitungsstand einsehen und fundiert Auskunft geben. Keine umständlichen Weiterleitungen, keine langen Wartezeiten und damit bester Service für den Mieter. Ist der Schaden beho-

Wohnungsbaugesellschaft Villingen Schwenningen

- Gegründet: 1927
- Größter Gesell.: Stadt Villingen-Schwenningen
- Eigenbestand: 1.500 Mietwohnungen und Gewerbeeinheiten
- Mieter: mehr als 3.000
- Mitarbeiter: 20
- Aufgabe: Schaffung von zeitgemäßem und erschwinglichem Wohnraum
- Angebote: Mietwohnungen, Gewerbeeinheiten, Seniorenwohnanlagen, Wohngemeinschaften, Studentenzimmer, Kaufobjekte

Aareon

ben, wird auch die Rechnung des Handwerkers im System erfasst. Dort wird sie von den Verantwortlichen geprüft und freigegeben, sodass die Zahlung angeordnet werden kann. „Solche Schadens- oder Problemmeldungen kommen bei uns mehrmals täglich vor. Und in einem kleinen Team ist es nicht ungewöhnlich, dass man bei Kollegen ans Telefon geht. In diesen Situationen sind die Transparenz und die einfache Handhabung von Wodis Sigma für uns wirklich Gold wert“, berichtet Müldner.

Effektives und individuelles Controlling

NeckarFair von oben. Ab Januar 2017 werden die ersten Wohnungen bezogen. Das Wohnungsangebot reicht von einer 2 Zimmer-Single-Wohnung mit 54 m² bis hin zu einer 4 Zimmer-Wohnung mit 95 m² Wohnfläche für Familien. 16 Wohnungen werden behindertengerecht sein. Foto: wbg

„Wir sind seit mehr als 25 Jahren Kunde bei Aareon und hatten vorher GES im Einsatz. Als es um den Wechsel ging, war schnell klar, dass wir weiter auf den Marktführer vertrauen“, sagt Müldner. „Mich hat vor allem überzeugt, dass Auswertungen mit Wodis Sigma schnell und individuell erstellt werden können, ohne umständliche Code-Abfragen. Das ermöglicht ein effektives und zukunftsorientiertes Controlling.“ Außerdem haben auch die Schnittstellen zu anderen Systemen eine wichtige Rolle gespielt. Die Techniker der wbg Villingen-Schwenningen zum Beispiel nutzen unterwegs eine mobile Lösung für die Verkehrssicherung an Gebäuden oder ähnliche Aufgaben, die sie über ein Tablet bedienen. Diese Anwendung hat eine Schnittstelle zu Wodis Sigma, sodass die eingegebenen Daten direkt weiterverarbeitet werden können.

Jemand, bei dem diese Daten unter anderem ankommen, ist Simone Krupa, Leiterin Vermietung und Verwaltung. Sie kam nach dem ERP-System-Wechsel in das Unternehmen. Wodis Sigma kannte sie vorher nicht. „Die Kollegen haben mir gezeigt, wie das System funktioniert und ich habe mich wirklich schnell zurecht gefunden“, erzählt Krupa. „Besonders die Möglichkeit, wichtige Arbeitsbereiche am eigenen Bildschirm als Favoriten anzulegen, finde ich komfortabel. Auch die vordefinierte Suche funktioniert sehr gut.“ Eine besondere Schulung habe sie nicht gebraucht.

Diese einfache Bedienbarkeit des Systems war ein wesentlicher Grund bei der Entscheidung für Wodis Sigma, erzählt der Geschäftsführer. „Wir sind ein kleines und recht junges Team mit Mitarbeitern aus ganz unterschiedlichen Branchen. Für uns ist es essentiell, dass die Kollegen trotzdem schnell mit dem ERP-System arbeiten können.“ Auch wenn die Anwendung anfangs nicht ganz einfach war, kommen mittlerweile alle Mitarbeiter gut mit dem Programm zurecht.

Mobile Services geplant

Die Wohnungsbaugesellschaft Villingen-Schwenningen blickt auf eine lange Tradition zurück. In fast 100 Jahren gab es viele gesellschaftliche, politische und technische Veränderungen. „Heute stehen wir wieder vor einem Wandel.“ Müldner meint die Digitalisierung. Junge Leute wollen ihre Belange online klären – das gilt auch für Korrespondenz mit dem Vermieter. Die wbg Villingen-Schwenningen hat viele Studentenwohnungen im Angebot. Um für die junge Zielgruppe attraktiver zu werden, plant Müldner die mobilen und internetbasierten Services weiter auszubauen. Etwa durch die Mobile Wohnungsabnahme oder die Auftragsstellung direkt über ein Kundenportal auf der Website. Durch die hohe Integration dieser Anwendungen in das ERP-System kann der Service bei gleichem Personaleinsatz noch erhöht werden. Außerdem wird auch über die Einführung einer digitalen Archivierung nachgedacht, sodass die Mitarbeiter mobil oder direkt in Wodis Sigma noch einfacher auf die vorhandenen Kundendaten und Mieterakten zugreifen können. „Wir sind zu diesen Themen bereits mit Aareon im Gespräch und freuen uns auf die weitere Zusammenarbeit“, sagt Müldner.

Jürgen Trott

Aareon Forum 2016
Auf dem Aareon Forum am 29. und 30. November 2016 in Hannover werden weitere Kunden aus der Praxis berichten.

Zur Agenda per KLICK
http://www.aareon-forum.de/Agenda.2366517.html