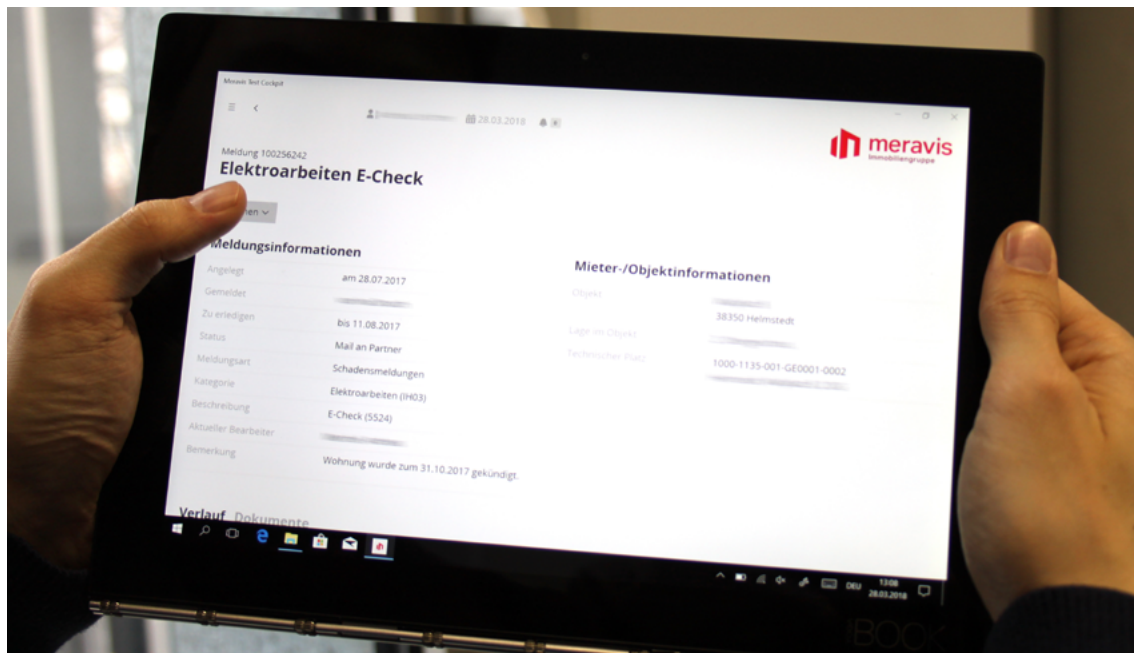


Objektbetreuer sind mit dem mobilen Büro unterwegs – Dr. Danilo Kardel, Leiter IT von meravis erklärt die Vorteile

Mehr Flexibilität, weniger Zeitaufwand und eine einfache Bedienung – das versprechen mobile Lösungen wie das Cockpit für mobile Mitarbeiter von Datatrain. Die meravis Wohnungsbau- und Immobilien GmbH hat sich dabei für den Betrieb der Lösung über die SAP Cloud Platform entschieden – als erstes Unternehmen am Wohnungsmarkt.



Schadensmeldungen lassen sich mobil über ein Tablet erstellen, verwalten und bearbeiten. Alle Fotos: Datatrain

Der Job als Objektbetreuer kann ganz schön stressig sein. Wasserschaden hier, Klingel kaputt da und dann stellt auch noch jemand unerlaubt Sperrmüll auf dem Grundstück ab. Je größer der Gebäudebestand, desto mehr Aufgaben fallen an. Die Büroarbeit kommt noch dazu. Wie schön wäre es, wenn man das alles einfach mobil mit ein paar Klicks erledigen könnte und dennoch alle Aufgaben im Überblick hätte. Mobile Lösungen wie das Cockpit für mobile Mitarbeiter der Datatrain GmbH versprechen Abhilfe.

Die rollenoptimierte Anwendung ermöglicht, qualifiziert und teils automatisiert Meldungen rund um ein Gebäude zu erzeugen oder zu bearbeiten. Die Idee dahinter: Der Nutzer, in den meisten Fällen der Objektbetreuer, soll weniger Arbeitszeit im Büro verbringen und sich unterstützt von der benutzerfreundlichen Lösung auf seine Kernaufgaben konzentrieren können. Auch für Kundenbetreuer können damit Routineaufgaben wie Wohnungsabnahmen oder -übergaben erleichtert werden.

Alles in einer Übersicht

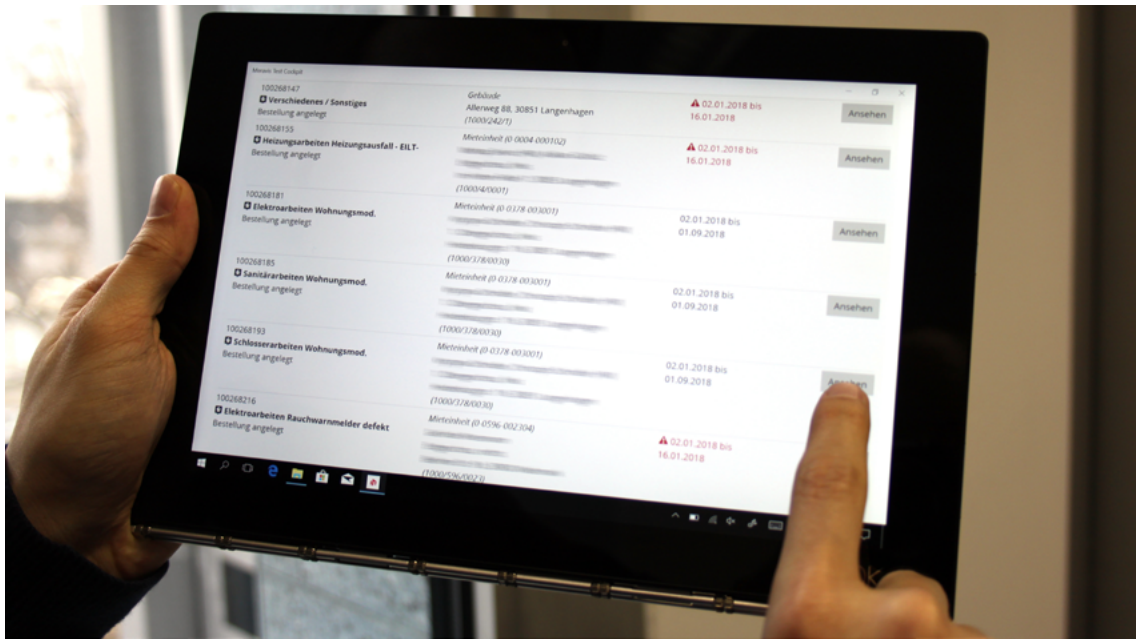
Auf der übersichtlichen Startseite des Cockpits kann der Nutzer zwischen mehreren Kacheln auswählen. Unter „Meine Aufgaben“ hat er ausstehende Tätigkeiten im Überblick. Hilfreich ist dabei die Karten-Funktion, hier sieht der Mitarbeiter, wo welche Aufgabe ansteht. So kann er das, was örtlich nah beieinander liegt, in einem Zug erledigen und spart wertvolle Zeit. Fragt ein Mieter beispielsweise nach einer noch ausstehen-



Dr. Danilo Kardel, Leiter IT der meravis Wohnungsbau- und Immobilien GmbH. Foto: meravis

den Kündigungsbestätigung, kann man unter dem Menüpunkt „Meine Mieter“ den aktuellen Bearbeitungsstatus abfragen.

Teilt ein Mieter einen Schadensfall mit, zum Beispiel einen verstopften Abfluss, kann der Bearbeiter eine neue Meldung anlegen. Eine aufwendige Dokumentation von Hand ist nicht nötig, denn der Mitarbeiter kann aus einem umfangreichen Katalogsystem einfach auswählen und anklicken, um welche Art von Schaden es sich handelt. Zu jeder Schadensmeldung kann er mit dem Tablet ein Foto machen und dieses sofort ins System hochladen. Jede Meldung wird nach Priorität eingestuft, um zu garantieren, dass schlimmere Schäden, wie etwa ein zerbrochenes Fensterglas, zuerst erledigt werden. Bei Bagatellschäden kann der Handwerker abhängig vom Auftragsvolumen automatisch verständigt werden, ohne dass manuell ein Bestellvorgang ausgelöst werden muss. Das Datatrain-Ticketsystem informiert den Mieter parallel per Mail über den aktuellen Stand der Bearbeitung.



Die Meldungsliste zeigt alle anstehenden Aufgaben.

„Diese Lösung verschlankt Prozesse und steigert damit die Effizienz für unser Unternehmen“, sagt Danilo Kardel. Er leitet den IT-Bereich der meravis Immobilien- und Wohnungsbau GmbH, wo das Cockpit für mobile Mitarbeiter seit kurzem eingesetzt wird. Rund 40 Mitarbeiter, darunter Objektbetreuer, aber auch Verwaltungsangestellte und technischer Kundenservice, sollen in den nächsten Monaten in das Projekt involviert werden.

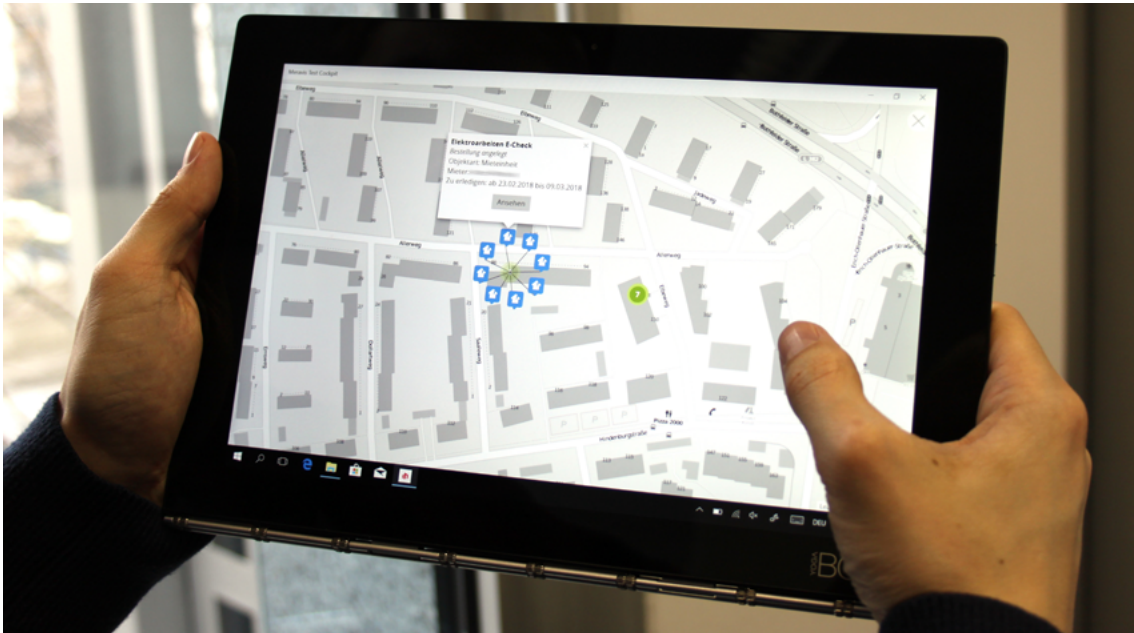
Automatisierung schafft Mehrwert

„Wenn man bedenkt, dass es pro Jahr 1,5 Schadensmeldungen pro Wohnung gibt, ist eine Automatisierung vor allem bei größeren Wohnungsgesellschaften sinnvoll. Solche Lösungen schaffen Mehrwert“, sagt Sabine Wiedemann. Sie ist Leiterin des Geschäftsbereichs Vertrieb bei Datatrain, verfügt über langjährige Beratungsexpertise in Unternehmen der Wohnungswirtschaft und unterstützte in den vergangenen eineinhalb Jahren meravis bei der Einführung der Datatrain-Lösung. Als „Übersetzerin“ zwischen IT und Fachabteilungen kennt sie beide Seiten – sowohl operativen Bereich als auch Programmierung – sehr gut. Jeder Kunde braucht eine andere Lösung. Gemeinsam mit diesem erarbeitet Sabine Wiedemann die Anforderungen, die dann in der Software abgebildet werden.



Sabine Wiedemann
Leiterin Vertrieb, Datatrain
GmbH
Foto: Datatrain GmbH

Die größte Herausforderung dabei, so Sabine Wiedemann, ist die Umsetzung an sich. Denn eine neue Software – so einfach sie für den Anwender auch zu bedienen ist – bedeutet immer Veränderung. „Viele der Mitarbeiter haben keine große IT-Erfahrung, da ist in der Anfangszeit sehr viel Unterstützung und Begleitung



Die Kartenansicht mit Geolokalisierungsfunktion verschafft schnellen Überblick über Aufgaben in örtlicher Nähe.

„notwendig“, sagt Wiedemann und sieht darin ganz klar eine häufig unterschätzte Führungsaufgabe. Um die mobile Applikation für die Nutzer noch weiter zu verbessern, begleitet und beobachtet in der aktuellen Testphase ein fürs Anwendererlebnis verantwortlicher Entwickler, ein sogenannter User-Experience- bzw. UX-Designer, die Mitarbeiter dabei, wie sie die neue Anwendung im Tagesgeschäft einsetzen. Das neue „Werkzeug“ soll auf diese Weise in die tägliche Routine eingebunden werden.

„Unsere Erfahrungen nach den ersten Wochen sind sehr gut. Wir haben viel positives Feedback von den Mitarbeitern bekommen“, berichtet Danilo Kardel. Dennoch müsse man gerade jetzt in der Anfangszeit genau darauf achten, dass alle Prozesse im System sauber strukturiert sind und dass so lange nachgeschult wird, bis jeder einzelne Mitarbeiter auf dem neuesten Stand ist.

Signal für die Immobilienbranche

Was für den Anwender so einfach aussieht, hat ein komplexes Backend. Dort werden die Prozesse gesteuert und eine einfache, einheitliche und sichere Datenhaltung realisiert.

Das Unternehmen meravis geht bei der Einführung des Cockpits für mobile Mitarbeiter einen neuen Schritt und nutzt die SAP Cloud Platform. Wenn es darum geht, eine mobile Webanwendung an ein SAP-System anzudocken, war dafür bisher eine teure On-Premise-Middleware nötig. Die SAP Cloud Platform ersetzt die Middleware, die man sonst bräuchte, um eine Verbindung zum System herzustellen, und bietet darüber hinaus eine Infrastruktur und zahlreiche Services, mit denen man moderne Anwendungen entwickeln und bereitstellen kann. Diesen Schritt geht meravis als erstes Unternehmen am Wohnungsmarkt – ein wichtiges Signal in einer Branche, die bei neuen Technologien traditionell eher zurückhaltend ist. „Wie will man die IT in Zukunft betreiben? Das ist immer eine Grundsatzfrage“, sagt Danilo Kardel von meravis, wo man bisher vieles gern „selber machte“, das heißt auf eigene Webservices zurückgriff. „Doch die Cloud-Lösung ist in diesem Fall das beste und sicherste Konzept, das wir uns vorstellen können. Ein technologischer Leckerbissen.“

Zeit und Papier sparen

Den großen Vorteil des Cockpits sieht Sabine Wiedemann vor allem darin, dass Mitarbeiter durch die mobile Anwendung weniger Zeit im Büro verbringen und häufiger vor Ort in den Wohnanlagen und für Mieter

sichtbar sind. Und das ist wichtig. „Bei Betriebskostenabrechnungen gibt es immer wieder Ärger, wenn der Objektbetreuer nicht draußen zu sehen ist“, sagt Wiedemann. Das Cockpit für mobile Mitarbeiter ermöglichte darüber hinaus eine flexible Erfassung. Seien es Wohnungsabnahmen oder Spielplatzbegehungen – was zuvor eine Menge Papier verursachte und im Büro ins Digitale übertragen und dokumentiert werden musste, kann nun gleich vor Ort digital erfasst und gespeichert werden.

Datatrain

Das Unternehmen hat zudem die Möglichkeit, genau auszuwerten: Warum nimmt ein Kunde überhaupt Kontakt auf? Wie lange dauert die Bearbeitung einer Meldung durchschnittlich? An welcher Stelle hängen Prozesse? Wichtige Fragen, die dazu beitragen können, das Qualitätsmanagement zu verbessern. „Bei vielen Unternehmen ist es so, dass Schäden – ob sie 50 oder 2000 Euro kosten – mit dem gleichen Aufwand bearbeitet werden. Prozesse und Kosten können auf diese Weise optimiert werden“, sagt Wiedemann.

Das Cockpit für mobile Mitarbeiter wurde bei meravis im Zuge eines großen Digitalisierungsprojekts eingeführt. Schon seit längerem haben Mieter beispielsweise die Möglichkeit, Schadensmeldungen digital beim Unternehmen zu melden. Danilo Kardel: „Der Sinn der Automatisierung liegt für uns nicht nur in der Effizienz fürs Unternehmen. Wir können damit vieles beschleunigen und die Qualität verbessern – und das kommt vor allem dem Kundenservice zugute.“

Andreas Lerchner



Der Sitz der meravis Wohnungsbau- und Immobilien GmbH
Foto: meravis

<https://www.meravis.de/>