

Führung / Kommunikation

Wie haben sich mobile Lösungen in der Praxis bewährt? Udo Ulrich, von der Wesermarsch mbH/Braker Wohnbau, zieht Bilanz

Bei Wohnungsabnahmen und -übergaben geht die Wohnungsbaugesellschaft Wesermarsch mbH/Braker Wohnbau seit 2016 neue, digitale Wege. Eine zweite mobile Lösung ebnet den Weg, bei Bedarf noch vor Ort und ohne Umweg über das Büro Reparaturen zu beauftragen. Welche Erfahrungen das Unternehmen mit den mobilen Anwendungen von Aareon gemacht hat, wie der Einstieg gelang und welche Effizienzgewinne zu verbuchen sind, erläutert Udo Ulrich, Administrator für den mobilen Bereich in einem Gespräch mit der Redaktion.



Udo Ulrich, Administrator für den mobilen Bereich. Foto: Wesermarsch mbH/Braker Wohnbau

Herr Ulrich, Ihr Unternehmen arbeitet seit mehr als zwei Jahren mit mobilen Lösungen. Wie kam es dazu?

Udo Ulrich: Das Thema beschäftigt uns schon eine ganze Weile. Hintergrund waren natürlich unternehmensstrategische Überlegungen, wie sich Arbeitsabläufe besser und effizienter gestalten lassen. Ein zentraler Punkt: Ein Gutteil des Papierkrams sollte vom Tisch. Mobile Lösungen, die uns auch draußen im Bestand mit unserem ERP-System Wodis Sigma verbinden, sind ein guter Ansatz, um das auch im Außendienst zu realisieren. Schon vor fünf, sechs Jahren haben wir uns deshalb ein erstes Produkt eines Anbieters angeschaut. Weil uns das nicht überzeugte, schief die Sache zunächst wieder ein – bis dann Aareon die Lösungen entwickelt hat, die wir heute einsetzen.

Wann ging es los?

Udo Ulrich: Am 3. März 2016 haben wir die erste mobile Wohnungsabnahme gemacht. Inzwischen sind es über 2.000. Seitdem haben wir die Einsatzbereiche ausgedehnt: Zum einen hat Aareon die Mobile Wohnungsabnahme zum Mobilien Wohnungsmanagement ausgebaut. Damit können wir heute auch unsere Bestandsdaten vor Ort erfassen und pflegen. Seit Anfang des Jahres setzen wir nun auch den Mobilien Auftrag ein – können also Reparaturen von unterwegs anstoßen. Das ist für uns besonders attraktiv, weil wir die laufende Instandhaltung längst über das Service-Portal Mareon abwickeln. Damit landet der Auftrag nicht nur direkt in Wodis Sigma, sondern via Mareon gleich auch beim Handwerker, der ihn erledigt.

Wer arbeitet in Ihrem Hause mobil? Und mit welchen Geräten?

Udo Ulrich: Außer mir sind vier weitere Kollegen mit iPads für das Mobile Wohnungsmanagement unterwegs. Zwei Kollegen aus dem Technik- und Verwaltungsbereich haben zudem Zugänge als Vertreter. Den Mobilien Auftrag haben wir dagegen für alle Kollegen auf ihren iPhones freigeschaltet. Das wollten wir nicht auf das Tablet begrenzen: Ob ich einen mobilen Auftrag auslösen muss, ist ja vorher nicht abzusehen. Und das Smartphone ist immer dabei, selbst wenn man zu einem Termin unterwegs ist, der kein iPad erfordert.

Wie sind Sie die Einführung angegangen?

Udo Ulrich: Mit über 3.300 eigenen und gut 800 verwalteten Einheiten sind wir immer noch ein eher kleines Unternehmen. Da kann man nicht alles auf einmal machen. Man muss irgendwann einfach anfangen und dann die Nutzung aus der Praxis heraus feinjustieren. Bestes Beispiel ist das Mobile Bestandsdatenmanagement. Als wir uns dazu entschlossen, hatten wir schlicht keine detaillierte Dokumentation, wie jede einzelne Wohnung aktuell ausgestattet ist. Also haben wir zunächst je nach Wohnungsgrößen Standardausstattungen angesetzt. Die kommen der Realität nahe, sind aber im Detail nicht immer punktgenau. Jetzt können wir das bei jedem Vor-Ort-Besuch präzisieren und so Wohnung für Wohnung aktualisieren.

Von dem wachsenden Datenpool profitieren wir nicht nur bei Abnahmen und Übergaben, sondern auch in der Vermietung und der Instandhaltung. Ziel ist, dass zum Beispiel ein Handwerker vorneweg weiß, er muss ein Waschbecken des Herstellers X in der Abmessung Y mitnehmen. So braucht er nicht überflüssigerweise zweimal hinzufahren. Das spart ihm Zeit und uns Kosten.

Also ein niedrighschwelliger Einstieg?

Udo Ulrich: Man muss im Vorfeld schon einige Arbeiten erledigen – das ist einfach so. Aber man kann gar nicht alles vorab eins zu eins abbilden. Wir haben eben den Weg über die Standardwohnungen gewählt. Der Vorteil ist: Wir müssen nicht viel einfügen, sondern brauchen nur Unzutreffendes zu löschen oder anzupassen, um Daten zu aktualisieren. Am Schreibtisch sieht oft alles recht machbar aus. Aber wenn man vor Ort damit arbeitet, muss es einfach sein und anwendbar. Ziel ist ja immer eine Zeitersparnis für den Kollegen vor Ort. Muss ich wirklich alles im Detail wissen? – ist da schon eine entscheidende Frage.

Wir sind jedenfalls sehr zufrieden, dass unsere Bestandsdatenstruktur nicht aufgebläht ist. Da sind wir auch den Beratern von Aareon dankbar, die uns gesagt haben: „Überlegen Sie genau, welche Informationen Sie brauchen.“ Und sie hatten recht: Da müssen nicht beim Fenster noch zehn Unterelemente definiert sein – sonst kommt schnell eine Riesensliste zusammen, die mehr Arbeit macht, als sie spart. Wenn sich tatsächlich zeigt, dass etwa der Fenstergriff als Unterelement wichtig ist, kann man das immer noch hinzufügen.

Haben sich Ihre Erwartungen in Sachen Prozesseffizienz denn erfüllt?

Udo Ulrich: Also es ist schon eine Riesensparnis. Ich selbst habe letzte Woche an einem Tag 15 Wohnungsübergaben gemacht. Das wäre früher in Papierform allein an der Zeit für die Vorbereitung gescheitert. In der Vergangenheit haben wir anderthalb Stunden pro Wohnungsabnahme eingeplant. Heute reichen – je nach Situation vor Ort – 30 bis 45 Minuten. Wir sparen also die halbe, wenn nicht gar zwei Drittel der Zeit.

Planen Sie, weitere mobile Lösungen einzuführen?

Udo Ulrich: Das Thema mobile Verkehrssicherung könnte irgendwann auf der Agenda stehen. Das wäre sicher ein guter Weg, dieses prekäre Themenfeld durch Automatisierung zu entschärfen. Zumal optimale Basis dieser Lösung ja das technische Bestandsdatenmanagement in Wodis Sigma ist, das wir jetzt auf mobilem Wege aufbauen und pflegen. Da würde also eins passgenau ins andere greifen. Aber wir wollen erst sicherstellen, dass wir die momentanen Lösungen gut im Griff haben. Unsere Altersstruktur ist sehr unterschiedlich. Es gibt eben auch ältere Kollegen, die sich daran gewöhnen müssen, dass sie nicht mehr mit Kugelschreiber und Klemmbrett unterwegs sind, sondern mit dem Tablet.

Ein gutes Stichwort: Welche Reaktionen haben die mobilen Neuerungen denn unter den Mitarbeitern ausgelöst? Werden sie angenommen?

Udo Ulrich: Alle Kollegen sind natürlich angewiesen worden, damit zu arbeiten. Die Investition muss sich ja für unser Unternehmen rechnen. Außerdem leben wir im digitalen Zeitalter. Trotzdem gab es den ein oder anderen, der sich seine digitalen Protokolle, die automatisch im System landen, auch weiter fürs Hängeregister ausdrückte. Aber das wird immer seltener. Die Kollegen sehen durchaus: Wenn ich eine konkrete Information brauche, kann ich mich digital schneller orientieren, als wenn ich erst eine komplette Akte durchschauen muss. Auch die, die anfangs kritischer eingestellt waren, merken: Das ist einfacher!

Und wie reagieren die Mieterinnen und Mieter?

Udo Ulrich: Ältere sind oft überrascht, weil es für sie noch ungewohnt ist, auf dem Tablet zu unterschreiben. Wir haben aber auch viele Studenten als Kunden. Die reagieren ebenfalls erstaunt – aber ausgesprochen positiv. Gerade bei jüngeren Zielgruppen ist das mobile Arbeiten unverkennbar ein Imageplus.

In Sachen mobiler Auftrag sind auf jeden Fall alle einer Meinung. Die Kunden merken: Wenn Sie uns vor Ort auf ein Problem ansprechen, sind wir ruckzuck dran und kümmern uns. Das kommt sehr gut an. In der Vergangenheit haben wir uns natürlich auch bemüht, schnell zu reagieren. Aber dass ab und an eine Sache unter den Tisch fiel, ließ sich gar nicht vermeiden: Bei 750 zu betreuenden Einheiten bleibt es nicht aus, dass man im Lauf eines langen Arbeitstages einmal etwas vergisst. Insofern hat das mobile Arbeiten die Kundenzufriedenheit verbessert.

Wo sehen Sie entscheidende Vorteile der mobilen Lösungen, die sie einsetzen?

Udo Ulrich: In der Art, wie sie untereinander und mit unserem ERP-System ineinandergreifen. Diese Integration schafft wichtige Abkürzungen in unseren Prozessketten. Dass ich zum Beispiel einen mobilen Auftrag direkt aus der Wohnungsabnahme heraus auslösen kann, ist für uns äußerst sinnvoll. Gerade beim Wohnungswechsel sind Schönheitsreparaturen eine Zeitfrage. Das kann nicht erst über zwei, drei Stationen in der Verwaltung laufen, ehe die Wohnung wieder auf den Markt kommt.

Ich gehe davon aus, dass solche Quernutzen in Zukunft noch zunehmen werden. Aareon ergänzt und verbessert ja die Lösungen laufend im Austausch mit den Anwendern. Das mobile, digitale Arbeiten wird sich immer weiterentwickeln. Deshalb kann man auch nicht sagen: Wir haben den Schritt getan und bleiben jetzt stehen. Wir sind als Anwender quasi Teil des Produkts. Dementsprechend ist immer das Gefühl da: Ein Stück weit haben wir zu der Lösung beigetragen. Umso lieber arbeiten wir damit und teilen auch gern gemachte Erfahrungen. Ende des Monats will sich zum Beispiel ein kommunales Wohnungsunternehmen aus einem anderen Landkreis bei uns die mobilen Lösungen anschauen. Ich kann jedem nur immer wieder sagen: Es ist schon viel, viel schöner damit zu arbeiten als mit einem Stück Papier.

Herr Ulrich, vielen Dank für das Gespräch.



Die Kinder aus den Dörfern um Mulanga brauchen eine bessere Lernumgebung für eine gute Schulbildung.

DESWOS

Wir wollen lernen!

Bauen Sie mit der DESWOS eine neue Grundschule mit drei hellen Klassenzimmern und einem Dach, das Schutz in der Regenzeit bietet.