

Digital

Trotz Corona – Kundenservice bei der VOLKSWOHNUNG Karlsruhe in gewohnter Qualität – Aus dem Homeoffice – Dank digitaler Lösungen

Als drittgrößtes kommunales Immobilienunternehmen Baden-Württembergs steht die VOLKSWOHNUNG seit fast 100 Jahren für die Aufgabe, Karlsruherinnen und Karlsruhern bezahlbaren und hochwertigen Wohnraum anzubieten. Sie besitzt und bewirtschaftet über 13.350 Mietwohnungen. Dass der Digitalisierungsprozess beim regionalen Marktführer bereits vor längerer Zeit angestoßen wurde, kommt der Wohnungsbaugesellschaft gerade jetzt in der Corona-Krise zugute. Gemeinsam mit dem Beratungs- und Systemhaus Aareon wird das digitale Ökosystem sukzessive ausgebaut.



Auch durch den schnellen Datenzugriff im ERP-System konnten über 200 Mitarbeiter im Homeoffice arbeiten, erklärt Marco Horbach, Bereichsleiter Personal/Organisation bei der VOLKSWOHNUNG.
Foto: VOLKSWOHNUNG

Die Mieterservice-Büros sind geschlossen – der Kundenservice kommt aus dem Homeoffice

Seit vielen Jahren ist die VOLKSWOHNUNG Kunde von Aareon. Sie setzt das ERP-System Wodis Sigma ein und hat dieses zuletzt ergänzt um die Lösung Aareon Archiv kompakt für die digitale Archivierung. Mit Blick auf die Corona-Krise erläutert **Marco Horbach**, Bereichsleiter Personal/Organisation bei der VOLKSWOHNUNG: „Unsere IT-Landschaft hat es ermöglicht, dass innerhalb von anderthalb Wochen über 200 Mitarbeitende im Homeoffice arbeiten konnten, das sind 80 Prozent unserer Belegschaft, und Hausmeister und Gärtner beispielsweise arbeiten unter entsprechenden Sicherheitsvorkehrungen weiter vor Ort.“ Mit Blick auf die Erreichbarkeit für Mieterinnen und Mieter ergänzt er: „Die Mieterservice-Büros sind

geschlossen, aber unseren Kundenservice bieten die Mitarbeitenden aus dem Homeoffice weiter in gewohnter Qualität an. Dabei bewährt sich der schnelle Datenzugriff im ERP-System.“ In dieser ungewöhnlichen Zeit erleben die VOLKSWOHNUNGS-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter auch Vorteile des Arbeitens im Homeoffice: „Wir gehen davon aus, dass diese Arbeitsform auch nach der Krise einen anderen Stellenwert haben wird“, so **Horbach**.



Trotz Corona müssen der Geschäftsbetrieb und die Prozesse bei den Kunden weiterlaufen, sagt Marcus Peters, Regionaldirektor bei Aareon. Foto: Aareon

Umsetzung der digitalen Agenda

Marcus Peters, Regionaldirektor bei Aareon, betont: „Wir freuen uns, wenn wir unsere Kunden mit unseren Lösungen bei ihrer täglichen Arbeit unterstützen und sie die Vorteile der Digitalisierung nutzen können. Gerade jetzt in der Corona-Krise ist dies umso mehr ein zentraler Wirtschaftsfaktor, um den Geschäftsbetrieb am Laufen zu halten.“ Im letzten Jahr hat Aareon zusammen mit **Hubert Weitzel**, Fachkoordinator digitale Geschäftsprozesse bei der VOLKSWOHNUNG, eine digitale Agenda für die weitere systematische Digitalisierung des Immobilienunternehmens entwickelt. „Wir befinden uns in der Umsetzung der digitalen Agenda und arbeiten daran auch jetzt in der Krise weiter“, unterstreicht **Weitzel** „So können wir schrittweise ein eigenes digitales Ökosystem aufbauen und unsere Prioritäten entsprechend der Unternehmensstrategie setzen. Als nächste Schritte haben wir die Einführung von Aareon CRM und des Kommunikationscenters in Wodis Sigma für noch mehr Kundenservice geplant.“

VOLKSWOHNUNG und Aareon ziehen positives Fazit

Horbach: „Wir waren Dank der Initiative unseres Geschäftsführers **Stefan Storz** gut vorbereitet, so dass der Betrieb weiterlaufen konnte ohne merkliche Serviceeinbußen für Kundinnen und Kunden, ganz im Gegenteil, wir bauen hier sogar noch weiter aus. Auch die komplexen kaufmännischen Prozesse konnten mittels digitaler Lösungen der Aareon weitestgehend aus dem Homeoffice abgebildet werden.“

Peters: „Die Digitalisierung bringt deutliche Vorteile mit sich. Gerade jetzt in der Krise haben es Unternehmen einfacher, die digital aufgestellt sind. Für uns ist es wichtig, unsere Kunden zu unterstützen, damit deren Geschäftsbetrieb und Projekte weiterlaufen können.“

Karin Veyhle