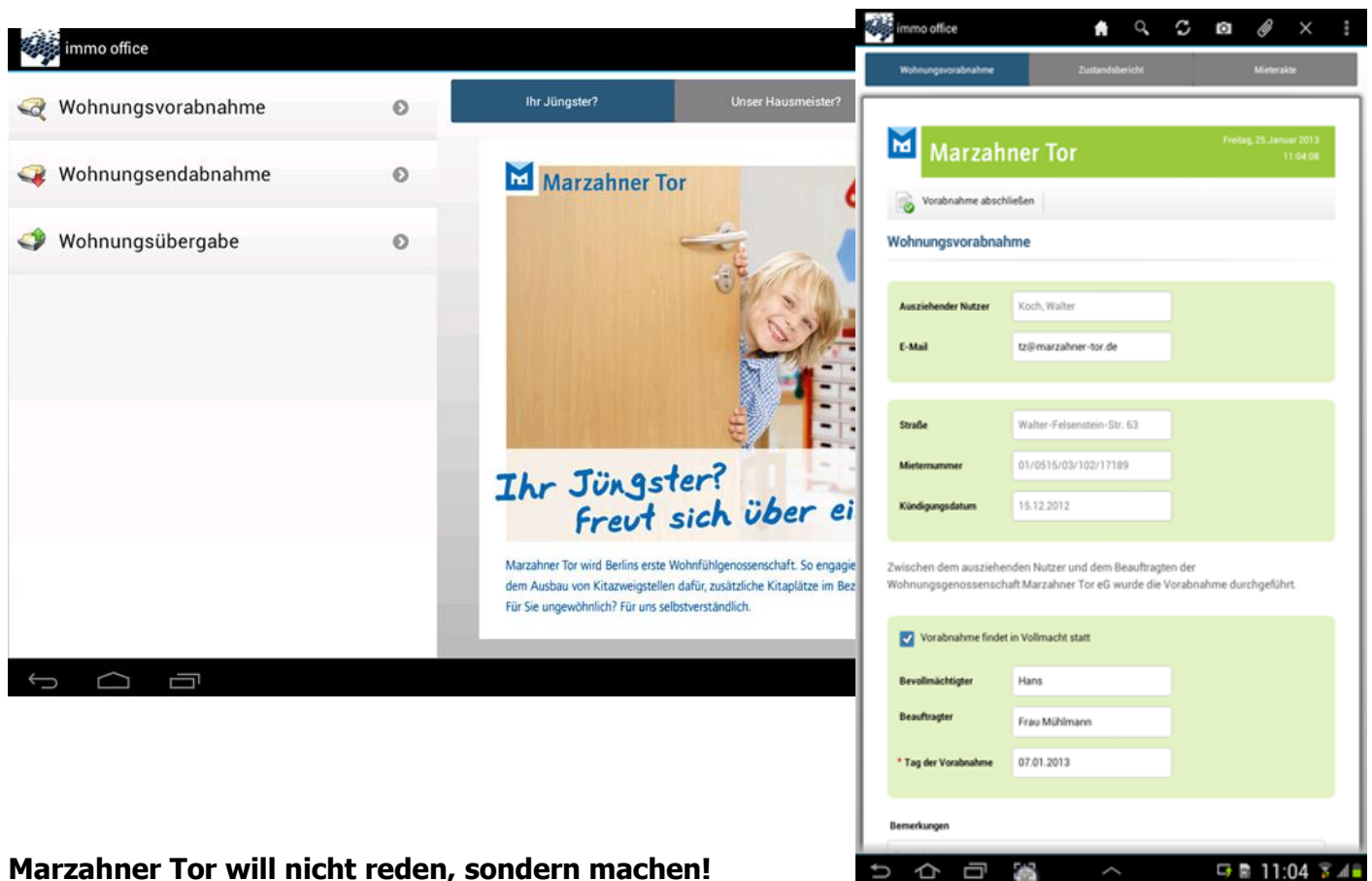




Zusammenfassung

Viele Prozesse, wie zum Beispiel Mieterwechsel oder die Dokumentation von Verkehrssicherungspflichten erfordern ein mobiles Arbeiten vor Ort. Die immo-office App ermöglicht es uns, alle Vorgänge aus dem immo-office mobil und ortsunabhängig im Zugriff zu haben. Zusätzlich bietet die App z.B. bei der Wohnungsabnahme auch unterwegs den Zugriff auf die digitale Mieterakte aus dem lokalen Archivsystem. Im Gegensatz zu vielen am Markt bekannten Apps ist die native App speziell für die Zielplattform entwickelt und nutzt integrierte Dienste des Betriebssystems (Android). Die wesentlichen Vorteile: Der Benutzer kann offline alle notwendigen Informationen am Gerät eingeben und zu einem späteren Zeitpunkt an sein ERP-System übertragen. Und: der Prozess Mieterwechsel - gestützt durch die immo-office App - reduziert den Zeitaufwand und ca. zwei Drittel der ursprünglichen Zeit!



Marzahner Tor will nicht reden, sondern machen!

In Berlin gibt es unzählige Wohnungsunternehmen. Und fast jedes behauptet von sich, seinen Mietern ein Höchstmaß an Leistung und Lebensqualität zu bieten. In diesem Zusammenhang werden dabei gern, Begriffe wie "familienfreundlich", "serviceorientiert" und "rund um die Uhr ansprechbar" benutzt. Doch schaut man einmal genauer hin, wird deutlich: Der Anspruch entspricht nicht immer der Tatsache. Klar ist: Ein derart hochgesteckter Anspruch lässt sich nur gemeinsam erreichen. Aber getreu dem genossenschaftlichen Gedanken setzen sich alle beteiligten Parteien mit ganzer Kraft und voller Leidenschaft dafür ein, die Lebensqualität bei der Wohnungsgenossenschaft Marzahner Tor weiter zu steigern. Nicht nur zum Wohle der Mieterinnen und Mieter, die bereits längere Zeit Mitglied der Genossenschaft sind, sondern auch für Mieter, die neu in die Gemeinschaft kommen.



Mieternähe ist uns wichtig! Gerne online, aber persönlich vor Ort ist doch immer noch besser. Die Zeit für unsere Mieterstammtische haben wir, weil wir uns auf das Wesentliche konzentrieren

IT- Strategie

Im Jahr 2012 haben wir es uns zur Aufgabe gemacht, den Prozess des Mieterwechsels zu optimieren. Jeder Handwerker wird Ihnen bestätigen, dass ohne die richtigen Werkzeuge gar nichts geht. Genauso ist es auch im kaufmännischen/technischen Bereich: Ohne IT Werkzeuge ist es schwierig. Die Auswahl der richtigen Werkzeuge haben wir uns noch nie leicht gemacht. Als ERP-System setzen wir seit 2011 auf Wodis Sigma von der Aareon. Im Jahr 2012 waren wir dann soweit, den nächsten Schritt zu machen. Es ging um die Anbindung von sechs mobilen Geräten zur Unterstützung des Prozesses Mieterwechsel. Die Anforderungen in der Umsetzung bei den mobilen Endgeräten waren breit gefächert: "Ich möchte alles über mein iPhone eingeben" bis hin zu: "Mir ist Papier immer noch am liebsten."

Ausgangssituation

Im Sommer 2012 startete das Projekt Mieterwechsel, zusammen mit der immo-it-services GmbH aus Hamburg, unter der Prämisse, dass sowohl ein DigiPen als auch ein Tablet-PC mit einer App für die Aktivitäten vor Ort eingesetzt werden sollten. Aufgrund des hohen Altersdurchschnitts der Mieterschaft bietet der DigiPen den Vorteil, dass hier mit Stift und Papier ein gewohntes Eingabemedium eingesetzt wird, bei dem am Ende das Protokoll direkt an den Mieter übergeben werden kann. Der Einsatz eines Tablet-PCs ist natürlich modern und bietet durch die umfangreiche Funktionalität weitere Vorteile, vor allem in der Kommunikation. Seitens der Mitarbeiter waren ein Drittel für den Einsatz des DigiPens und zwei Drittel für den Einsatz eines Tablet-PCs mit einer App. Auch hier hat die Demokratie wieder einmal gesiegt und die App wurde endgültig beauftragt. Wir haben uns für die immo-office App der immo-portal-services GmbH entschieden.

Vorgehen

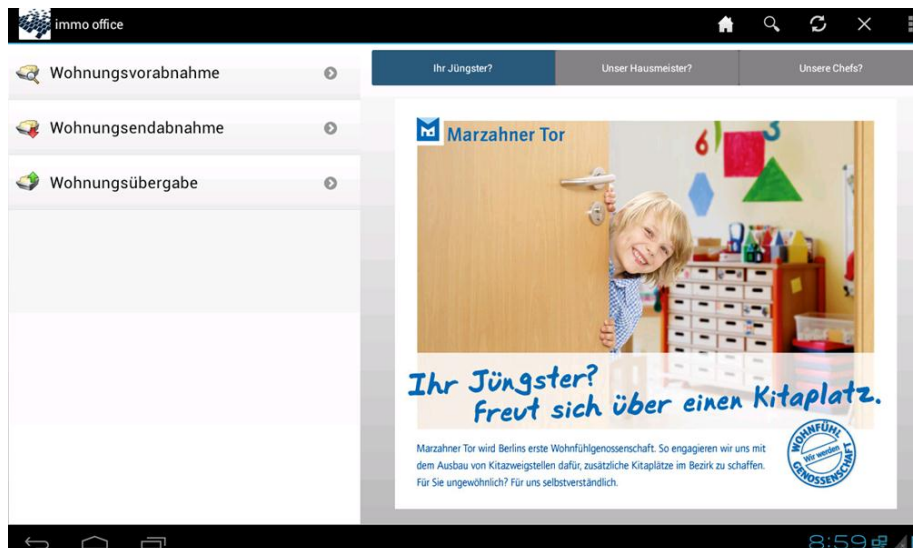
Bisher wurden für den Prozess Mieterwechsel unterschiedliche Formulare im Durchschreibverfahren genutzt. Die Vor- und Nachteile dieser Formulare sind sicher hinlänglich bekannt. Ein ganz wesentlicher Nachteil sei hier besonders hervorgehoben: die Archivierung! Soll ein mehrfach durchgeschriebenes Formular archiviert, einer Mieterakte zugeordnet und eventuell später reproduziert werden, stehen alle Beteiligten vor hohen Anforderungen.

Im Rahmen der Überarbeitung des Prozesses Mieterwechsel sollte auch das zugehörige Formularwesen neu gestaltet werden. Des Weiteren war wichtig, dass die in den Formularen dokumentierten Arbeitsaufgaben am Ende eines Vorgangs gebündelt werden können. Erfasste Zählerwerte sollen einmal im Jahr in Tabellenform zusammengefasst und an den Abrechner der Nebenkosten übermittelt werden.

Im Projektstartgespräch wurden die Ist-Situation und das Vorgehen festgelegt. Der Programmfortschritt wurde in weiteren Webseminaren diskutiert und dokumentiert. Von Anfang an ergab sich eine große Übereinstimmung, da die beteiligten Mitarbeiter ein homogenes Team bildeten und sich alle über das gewünschte Ziel klar waren. Natürlich sind Pilotprojekte immer spannend. Vor allem, wenn es um den Einsatz neuer Technologien geht, und wenn Bewährtes - wie in diesem Fall die Papierform - in einer App umgesetzt werden soll. Volle Integration, bedienerfreundliche Oberfläche, reibungsloser Projektablauf und die Möglichkeit, später noch weitere Anwendungsbereiche zu integrieren: unter diesen Voraussetzungen wurde das Projekt umgesetzt.

Der wesentliche Schwerpunkt der Prozessdefinition lag in der Zusammenstellung aller Eventualitäten, die bei einer Wohnungsabnahme /-übergabe bzw. im gesamten Prozess Mieterwechsel auftreten können. Nachdem alle Punkte aufgelistet waren, konnte die Umsetzung erfolgen.

Was haben wir erreicht, so sieht die App aus:



Einstiegsbild: Auf der linken Seite sind über die Zuständigkeiten die definierten Prozesse angezeigt.

Der zuständige Sachbearbeiter wählt seinen Vorgang durch Antippen direkt auf dem Bildschirm.



immo office

Sella-Hasse-Str. 37
Wohnungsendabnahme

Wohnungsabnahme Zustandsbericht **Ableseprotokoll** Mieterakte

Zustandsbericht

Flur Küche Bad WC Flur 2 Kammer
 Wohnraum Schlafraum Kind 1 Kind 2 Kind 3
 Balkon Nebenraum Kellerbox

< Balkon
 < Nebenraum

VHKV - Ablesung

Gerätenummer	Ableseung in [mm]	Ableseung in Strichen
Geräte-Nr.	mm	Striche
Geräte-Nr.	mm	Striche

Wohnungsabnahme Zustandsbericht Ableseprotokoll **Mieterakte**

Marzahner Tor Freitag, 05. April 2013 8:57:16
Dokumente aus dem Archiv

Der Anwender wird intuitiv durch die Anwendung geführt, indem er über die Reiter gesteuert, die einzelnen Aufgaben wahrnimmt und die Vorgänge abarbeitet. Es gibt Kann- und Mussfelder, die entsprechend gekennzeichnet sind, so dass nichts vergessen werden kann. Die besondere Unterstützung: der Sachbearbeiter vor Ort kann auf die gesamte Mieterakte zugreifen, also auf alle ein- und ausgehende Dokumente im Zusammenhang mit dem Mieter.

Was haben wir erreicht

Der Prozess Mieterwechsel beginnt mit der Kündigungserfassung in unserem ERP-System. Die Daten zum gekündigten Mietvertrag, wie z.B. Mieter- und Bestandsdaten, werden automatisch an das Prozessportal immo-office übergeben. In diesem Prozessportal sind die drei Teilprozesse Wohnungsvorabnahme, Wohnungsendabnahme und Wohnungsübergabe nach unseren Vorgaben als Workflow hinterlegt. Dieser Workflow wird in Form von individuellen digitalen Formularen abgebildet. Der Sachbearbeiter bekommt seine Vorgänge direkt auf seinen Tablet-PC geschickt. Die Vorgänge sind - und das ist besonders hilfreich - um Auszüge aus der Mieterakte ergänzt, die bei uns im elektronischen Archiv (EASY) geführt wird. So hat der Mitarbeiter vor Ort immer alles im Zugriff. Es erfolgt die Erfassung von Zählerständen, des Wohnungszustands und des Abnahme-/Übergabeprotokoll direkt auf dem Tablet-PC. Auf diesem Gerät wird vom Mitarbeiter und Mieter -wie



von großen Logistikunternehmen bekannt - unterschrieben. Während dieser Eingaben am Gerät ist es unwichtig, ob eine Internetverbindung besteht, da der Tablet-PC als Zwischenspeicher genutzt wird. Die mit dem Tablet-PC erfassten Daten inklusive der Unterschriften werden dem Mieter als PDF Dokument nach Abschluss des Teilprozesses jeweils per Email zugeschickt, oder ausgedruckt per Post versandt. Selbstverständlich werden diese PDF Dokumente nach Prozessbeendigung auch elektronisch archiviert und der Mieterakte zugeordnet. Eine weitere Besonderheit ist hier die Drucksteuerung. So erfolgt der Ausdruck für den Postversand auf vorgedrucktem Briefpapier, der Versand per PDF erfolgt auf einem entsprechenden Kopfbogen.



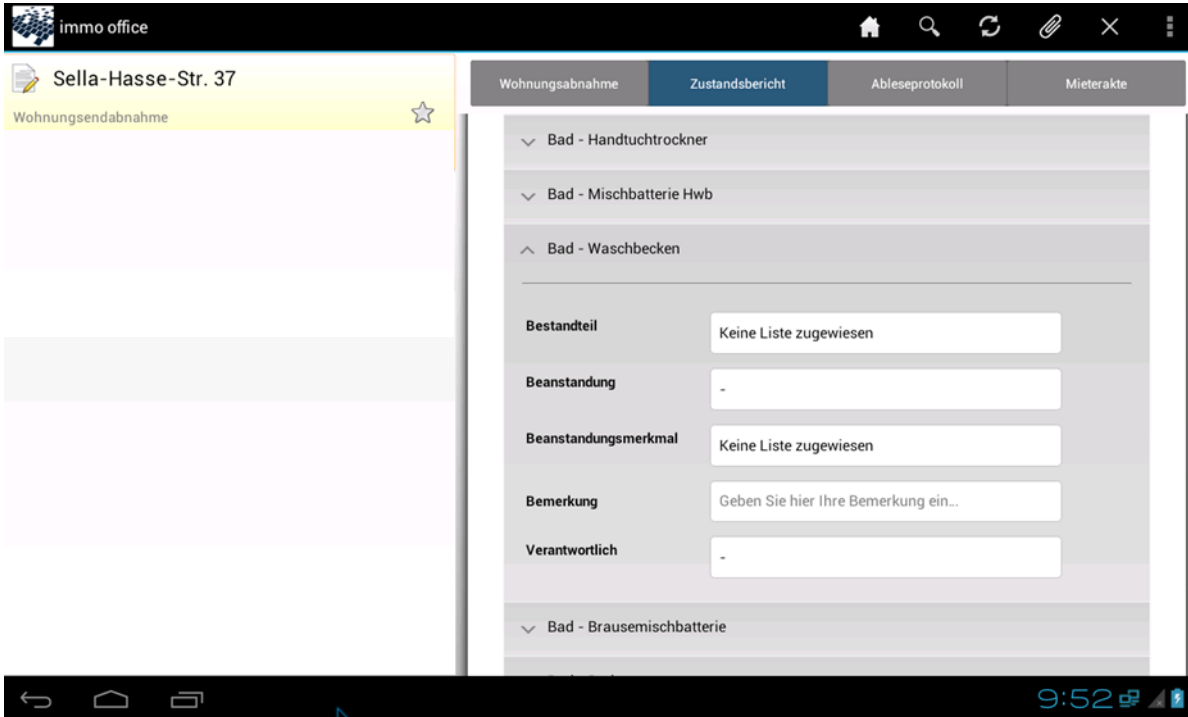
Wie schon erwähnt: Die Programmierung der immo-office App ist so konzeptioniert, dass während des Termins in der Wohnung keine Internetverbindung vorhanden sein muss. Hier funktioniert die App offline. Sobald der Mitarbeiter sein mobiles Gerät wieder mit dem Internet verbindet und die Synchronisierung aufruft, wird der Datenaustausch veranlasst. Die immo-office App scheint wie für uns gemacht. Nicht nur die Funktionalitäten überzeugen, sondern auch die Zusatzmöglichkeiten. So sind Teile unserer Homepage im Sinne der Corporate Identity in der App integriert.

Vorteile auf einen Blick

- Das System gewährleistet eine strikt standardisierte Wohnungsabnahme und -übergabe (effizienter Prozessablauf), die auf unsere Prozesse abgestimmt ist.
- Die Bedienung der App ist personenunabhängig und bedienerfreundlich.
- Protokolle und Daten werden umgehend und automatisiert archiviert.
- Vermietungsbüro und Sachbearbeitung können sofort auf die Ergebnisse des Prozesses zugreifen bzw. können die Daten sofort elektronisch weiterverarbeiten.
- Mieterakte/Protokolle (vertragsrelevanten Daten) liegen bei Begehungstermin elektronisch vor.
- Die App unterstützt das ökologische Procedere, da es zu Papiereinsparung durch den Verzicht auf Protokolle und Durchschriften kommt.
- Unleserliche Handschriften beim Ausfüllen des Protokolls werden ebenso vermieden wie individuelle Formulierungen: somit eindeutiger Informationsgehalt.
- Die Quantifizierung der Zeitersparnis: der Prozess Mieterwechsel (inkl. Vor- und Nachbereitung) reduziert den Zeitaufwand (für Marzahner Tor) um ca. zwei Drittel der ursprünglichen Zeit!

Ausbaumöglichkeiten

Als Zukunftsvision wollen wir die Erfassung und Pflege des Technischen Bestands in Wodis Sigma realisieren.



The screenshot shows the 'immo office' mobile application interface. The top navigation bar includes icons for home, search, refresh, edit, close, and a menu. Below the navigation bar, the address 'Sella-Hasse-Str. 37' is displayed. The main content area is divided into two sections: a left sidebar with a 'Wohnungsendabnahme' entry and a right main panel. The main panel has a tabbed interface with 'Zustandsbericht' selected. Under this tab, there are expandable sections for 'Bad - Handtuchrockner', 'Bad - Mischbatterie Hwb', and 'Bad - Waschbecken'. The 'Bad - Waschbecken' section is expanded, showing a form with the following fields: 'Bestandteil' (Keine Liste zugewiesen), 'Beanstandung' (-), 'Beanstandungsmerkmal' (Keine Liste zugewiesen), 'Bemerkung' (Geben Sie hier Ihre Bemerkung ein...), and 'Verantwortlich' (-). Below this, there is another expandable section for 'Bad - Brausemischbatterie'. The bottom of the screen shows a standard Android navigation bar with a back arrow, home icon, and recent apps icon, along with a status bar displaying the time 9:52 and various system icons.

Ein weiterer Wunsch: Die mobile Erfassung von Reparaturbelegen sowie Schadensmeldungen für die Hausmeister. Auch das automatische Zuweisen von Bildern zur Wohnung soll durch die vorhandene immo-office App unterstützt werden. Die Pflege des technischen Bestands ist in der App bereits vorgesehen und kann sukzessiv aufgebaut werden, sobald definiert ist, welcher Bestand in Wodis Sigma notwendig ist.