

# Mobil bringt Nutzen, aber bitte kein Stückwerk!

**Mobile Endgeräte verändern derzeit die Arbeitsabläufe radikal. Sie müssen verstärkt in firmenstrategische Überlegungen einbezogen werden. Auch wohnungs- und immobilienwirtschaftliche Unternehmen sollten dabei die Struktur der Zugänge betrachten.**

Karsten Dankers und Volker Riedel, beide Geschäftsführer immo-it-services GmbH, Hamburg

Jeder telefoniert mobil. Der Anteil der Smartphones steigt rasant. Tablet-PC sind auf dem Vormarsch. Diese vielfältigen mobilen Möglichkeiten haben bereits massive Auswirkungen auf die Arbeitsabläufe in wohnungs- und immobilienwirtschaftlichen Unternehmen. Doch das ist erst der Anfang. In fünf Jahren werden sich aller Voraussicht nach noch weitere Gewohnheiten herausbilden, die das Arbeitsleben auch unserer Branche maßgeblich beeinflussen werden. Es sind nicht nur die mobilen Geräte wie etwa Laptops, digitale Stifte zu betrachten. Die mobilen Zugänge sind insgesamt und zukünftig verstärkt in strategische Überlegungen hinsichtlich der Arbeitsweisen der Brancheunternehmen einzubeziehen. Zugriff und die Bearbeitung von Daten und Dokumenten von überall lautet das Thema. Internet, Hotspots, WLAN, UMTS machen es möglich.

## Leistung ermöglichen

Eins ist jedoch sicher, an einer Stelle werden die Daten und Dokumente immer revisionssicher und geschützt liegen müssen. Diese Stelle ist eine Datenbank im Unternehmen selbst, im Rechenzentrum oder in der Cloud. Dieser Tatsache wird in einer zukünftigen IT-Infrastruktur Rechnung zu tragen sein. Mobile Geräte müssen integriert werden. Entscheidend ist dabei nicht das Werkzeug an sich, sondern die Einbindung der zu erzielenden Ergebnisse in die Arbeitsabläufe und Geschäftsprozesse. Ein großer Unterschied besteht



zwischen der Anwendung als reine Informationsquelle, wie Angebote, Exposés, Zugriffe auf digitale Archive/Mieterakten, und der Erledigung von Aufgaben. Im Mittelpunkt steht dann entweder eine Bearbeitungsaktion oder eine Datenveränderung im Sinne eines eventuell noch weiterzuverarbeitenden Datensatzes.

Deshalb ist eine Analyse der Arbeitsabläufe Voraussetzung für einen effektiven Einsatz mobiler Technologie.

## Das Wichtigste

- > Mobile Endgeräte haben verstärkt Auswirkungen auf die Arbeitsgewohnheiten und -abläufe.
- > In wohnungs- und immobilienwirtschaftlichen Unternehmen sind nicht nur die mobilen Geräte, sondern die mobilen Zugänge insgesamt zu betrachten. Sie gilt es, zukünftig verstärkt in firmenstrategische Überlegungen einzubeziehen.
- > Entscheidend ist dabei nicht das Werkzeug an sich, sondern die Einbindung der zu erzielenden Ergebnisse in die Arbeitsabläufe und in die Geschäftsprozesse.
- > Basis und Grundlage aller mobilen Anwendungen ist die rasante Entwicklung der Datenübertragungsmöglichkeiten. Nicht zuletzt von den privaten Konsumenten forciert bzw. maßgeblich mitfinanziert
- > Ein neuer Begriff hält Einzug in die IT-Welt: Mobile-Device-Management (engl.: Verwaltung von Mobilgeräten).
- > Eine zu frühe Fokussierung auf ein Endgerät verhindert dabei den konzeptionellen Ansatz für die Aufgabe, die bestmögliche Lösung und das beste Werkzeug überhaupt zu finden.
- > Die richtigen Daten (vollständig und konsistent) sollen am richtigen Ort, mit dem richtigen Werkzeug, für den richtigen Personenkreis (Mitarbeiter, Handwerker, Steuerberater, Bilanzprüfer) zur Verfügung gestellt werden. Das ist die Aufgabe, die es zu lösen gilt.
- > Zur Nutzung einer komplizierten Technologie für integrierte, webbasierte und somit allzeit und überall verfügbarer Systeme, wäre eigenes Know-how und entsprechender Administrationsaufwand notwendig. Es empfiehlt sich, die Systeme von Spezialisten pflegen und warten zu lassen. Das kann der erste Schritt in Richtung Software as a Service (SaaS) sein.
- > Software wird zukünftig webbasiert, jederzeit verfügbar, schnell, offen und transparent sein. Für den Anwender ist und bleibt Software immer ein Werkzeug, Mittel zum Zweck. Der Anwender muss im Mittelpunkt stehen.
- > Es darf keinesfalls ein Flickenteppich entstehen, nur weil mobil gerade in ist und eine Vielzahl von unterschiedlichen Anwendungen auf dem Markt bereitgestellt werden.



**Mobile Endgeräte sind bei vielen Nutzern beliebt. Das hat Auswirkungen auf die Geschäftsprozesse.**

Diese Analyse offenbart oftmals Überraschungen. Denn nicht die gefühlten, sondern die tatsächlichen Arbeitsbelastungen sollten die Schwerpunkte einer EDV-technischen Unterstützung sein. Hierauf sollte der Fokus gelegt werden, denn daraus lässt sich der größte Nutzen ziehen.

Immer stärker kommt der eigentliche Begriff Informationstechnologie (IT) zum Tragen. Wobei die IT eigentlich ein Oberbegriff für die Informations- und Datenverarbeitung ist. Dazu gehört auch die dafür benötigte Hard- und Software (Informationstechnisches System) und die Telekommunikation (TK). Basis und Grundlage aller mobilen Anwendungen ist die rasante Entwicklung der Datenübertragungsmöglichkeiten. Nicht zuletzt von den privaten Konsumenten forciert und auch maßgeblich mitfinanziert. Diese Mobilität wird erst durch die Leistungsfähigkeit der Systeme insgesamt, durch ihre Übertragungsraten, die Netzverfügbarkeit und hochwertige Endgeräte ermöglicht. Heute kann ein Smartphone fast mehr als ein Server vor 15 Jahren. Die Prozessorleistungen und die Speicherkapazitäten werden zudem nicht nur immer größer, sondern auch zunehmend günstiger.

### Mobile-Device-Management

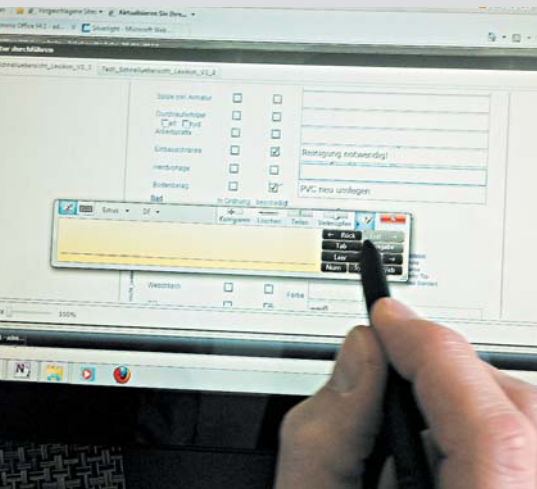
Mobile Geräte sind längst Realität in vielen Anwendungsbereichen. Auch in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft kommen sie zum operativen Einsatz. Doch viele Unternehmen versuchen sich derzeit mit reinen Insel-Lösungen. Diese laufen häufig schon seit Jahren und für ihre Strategielosigkeit mit guten Arbeitsergebnissen. Erstaunlich. Dafür ist auch bereits ein Begriff in der IT-Welt gefunden worden: Mobile-Device-Management (engl.: Verwaltung von Mobilgeräten). Es gibt von diesen bereits sehr viele: Mobiltelefone, Smartphones, Sub-Notebooks, Netbooks, PDA oder Slate- und Tablet-Computer und nicht zuletzt den guten alte Laptop.



**Auch der digitale Stift ist unter Verwendung von intelligenten Formularen im Einsatz.**

Alle Geräte laufen häufig noch mit unterschiedlichen Betriebssystemen. Ebenso gewinnt der digitale Stift unter Verwendung von sogenannten intelligenten Formularen an Verbreitung. Im professionellen Einsatz ist er zumeist im Unique-pattern-Verfahren. Dabei ist jede Seite bereits eindeutig indiziert. Eine zu frühe Fokussierung auf ein Endgerät verhindert dabei den konzeptionellen Ansatz für die Aufgabe, für die bestmögliche Lösung das beste Werkzeug zu finden.

Apps, die nützlichen Applikationen für Smartphones und Tablets, ermöglichen mit intuitiver Bedienung die gezielte Aufgabenbearbeitung und den schnellen



## „Spezielle Anwendungsprogramme verbinden im Sinne einer Drehscheibe die unterschiedlichen ERP-, Archiv-, und Bestandsinformationssysteme miteinander.“

Informationszugriff. Zu unterscheiden sind die sogenannten Web-Apps und die nativen Apps. Die nativen Apps werden für spezielle Betriebssysteme (etwa iOS, Android, Windows Phone, Windows 8) programmiert und sind auf diese optimiert. Die Web-Apps dagegen funktionieren mit allen Betriebssystemen. Sie werden eingesetzt, wenn bereits Websites oder Online-Anwendungen bestehen und diese für mobile Geräte verfügbar gemacht werden sollen. Schnelligkeit und mögliche Funktionstiefe sind bei nativen Apps größer, die Anwendung meist flexibler, schneller und auf das Endgerät in der Bedienung optimiert. Doch warum

sollte ein Marktteilnehmer überhaupt Apps und mobile Anwendungen nutzen? Hier einige überzeugende Gründe: Weil diese Lösungen einfach, mit wenig Aufwand einzuführen, anzuwenden und transparent sind. Viele Prozessbeteiligte, das sind Interessenten, Mieter, Mitarbeiter, Fremd- und Regie-Handwerker, fordern flexible Zugriffs- und Bearbeitungswerkzeuge, wenn sie im Außendienst mobil arbeiten. Apps bieten diese. Mit ihnen greift man auf die richtigen Daten vollständig, konsistent und am richtigen Ort zurück. Dabei lautet die Aufgabe, mit dem richtigen Werkzeug den richtigen Personenkreis, Mitarbeiter, Handwerker, Steuerberater, Bilanzprüfer, zu finden.

### Keine Redundanzen

Um optimale Ergebnisse zu erzielen: Bitte immer erst den Vorgang betrachten, dann das Werkzeug. Denn es kommt auf die Abbildung von Arbeitsabläufen und die Gestaltung von Geschäftsprozessen an. Die konventionelle, analoge Bearbeitung mit Stift und Papier funktioniert ja weiterhin. Doch sie füllt wie hinlänglich bekannt Mappen, Hängeordner, Akten. Zum Teil ist das allerdings redundant und erzeugt das bekannte Suchen, Holen und Bringen. Die Daten und Dokumente sind nicht auswertbar, zur weiteren elektronischen Verarbeitung müssen die Daten erst händisch erfasst werden und anderes mehr ... Die Bearbeitungsvorgänge der Realität auf elektronischem Wege von vornherein abzubilden, erfordert ein Konzept. Denn die programmtechnische Umsetzung und die Integration in die gesamte IT-Struktur der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft muss gewährleistet sein, um echte Vorteile zu erzielen. Die verschiedenen mobilen Geräte erfordern unterschiedliche Programme/Apps. Zum Einsatz des digitalen Stifts etwa werden spezielle Anwendungsprogramme eingesetzt, die im Sinne einer Drehscheibe die unterschiedlichen ERP-, Archiv- und Bestandsinformationssysteme miteinander verbinden.

### Mobile Lösungen gibt es bereits in vielen Anwendungsbereichen

---

- > CRM inklusive Vermarktung und Einbindung von portfoliostrategisch relevanten Marktdaten (Infrastruktur, Bevölkerungsstruktur, soziodemografische Daten und mehr, inklusive Exposé-Erstellung und Kontaktmöglichkeiten)
  - > Abwicklung von Wohnungsübergaben von der Wohnungsabnahme, Schlüsselübergabe bis zur Wohnungsübergabe an den Folgemieter
  - > Zählerablesungen: Erfassung von Zählernummern und Zählerständen zum Ablesedatum, Übermittlung an entsprechende Zielsysteme, Weitergabe an externe Dienstleister und zur Verfügungstellung für Folgearbeiten
  - > Unterstützung bei der Wahrnehmung der Verkehrssicherungspflichten (inklusive Routenplanung)
  - > Bestandserfassungen jeglicher Art und Datentiefe zu allen Objektbereichen (Gebäude, Haus, Wohnung, Sonderobjekte)
  - > Außenflächenmanagement und technisches Betriebsmanagement (Grünflächenpflege, Reinigungs- und Winterdienst, Einsatzplanung, Zeiterfassung und -abrechnung, Materialverbrauch und -abrechnung und mehr)
  - > Auftragsmanagement (Ticketsystem, Auftragserfassung und zum Teil -bearbeitung in der Kleinstandhaltung, Einzelmodernisierungen, Modernisierungs- und Instandhaltungsmaßnahmen, Auftragsfreigabe durch Vorgesetzte weltweit und jederzeit, Gleiches gilt auch für die Rechnungsfreigabe)
  - > Kommunikation und Information (jederzeit sind Informationen abrufbar und gezielt zu übermitteln, nicht zuletzt sind die bereits vielfältig genutzten Push-Dienste bei der E-Mail-Übertragung zu nennen)
  - > Routenplanung mit geobasierten Daten, Positionierung
- 

EDV-technisch sollte dabei das Abarbeiten von Aufgaben unterstützt werden. Dies sollte nach Möglichkeit wenig Aufwand erfordern. Es sollte sicher und nachvollziehbar, dokumentiert und kontrollierbar sein. Denn das IT-Werkzeug ist immer nur Mittel zum Zweck.

### Cloud oder nicht Cloud?

Im Sinne einer sicheren Unternehmensdatenbank müssen alle Daten originär gespeichert werden. An diesem Platz sollten sie entsprechend den gesetzlichen Anforderungen, der Aufbewahrungsfristen und den gelten-

den Datenschutzrichtlinien abgelegt sein. Die Daten und Arbeitsunterlagen können auf den Speichern im Server-Raum des Unternehmens oder auf geschützten Speichern auf Servern in einem Rechenzentrum lagern. Warum nicht Cloud Computing nutzen? Zumindest die Public Cloud scheidet unserer Ansicht nach in der Wohnungswirtschaft aufgrund des unkontrollierbaren und intransparenten Datenzugriffs aus. Wo liegen die Daten? Wer kann auf sie ohne mein Wissen zugreifen? Web-Anwendungen und Web-Hosting müssen zwingend über abgesicherte Verbindungen und auf sicheren Servern in sicheren Rechenzentren laufen. Sicherheit, Professionalität und Vertrauen sind die Voraussetzungen für ein entsprechendes Betriebskonzept.

### Hosting-Konzept

Zur Nutzung einer komplizierten Technologie für integrierte, web-basierte, und somit allzeit und überall verfügbarer Systeme, wäre eigenes Know-how und entsprechender Administrationsaufwand notwendig. Es empfiehlt sich, die Systeme von Spezialisten pflegen und warten zu lassen. Das kann dann der erste Schritt in Richtung Software as a Service (SaaS) sein. Aber bitte in der privaten Cloud!

Für den Datenbankzugriff sollte eine ständige Verbindung mit dem Server bestehen. Ein Vorteil liegt in der dann nicht notwendigen Synchronisierung. Der Datenaustausch mit externen und mobilen Anwendungen erfolgt dabei über einen Web-Service. Bereits abgerufene Daten sind dann auch ohne Internet-Verbindung (Online- und Offline-Betrieb) verfügbar. Diese Funktionalität ist da erforderlich, wo die Nutzung in Keller- oder abgeschirmten Bereichen erfolgt. Es gibt komplexe Bearbeitungsstrukturen und Teilvorgänge mit mobilen Geräten wie Zählerablesungen oder Bestandserfassungen. Dabei sollte das Ablaufdatum des Datensatzes als Zeitstempel (TimeToLife) mitgegeben werden. Sobald wieder eine Online-Verbindung besteht wird synchro-

nisiert. Diese Schnittstellen stellen derzeit jedoch viele Systeme vor schwierige Aufgaben. Denn der grassierende App-Wildwuchs erzeugt Daten, die oft nur mit großem Aufwand in das Gesamtsystem eingebunden werden können. Das macht vielleicht Spaß, hat aber oft kein System und ist damit wirtschaftlich wertlos.

### **Mobile Infrastruktur**

Das Betriebskonzept und die IT-Infrastruktur werden mit den gestiegenen Anforderungen und Anwendungswünschen sehr schnell komplex. Zum einen sind die unterschiedlichen Peripherieanwendungen (Archiv-, CRM-System und andere) mit dem ERP-System zu verbinden, zum anderen sind mobile Anwendungen anzubinden.

Auch SOA (Serviceorientierte Architektur) heißt, den Blick auf die wesentlichen Arbeitsabläufe und Geschäftsprozesse zu richten und dann die Realität anwenderfreundlich, intuitiv und ablaforientiert in Software umzusetzen. Systeme werden damit offener, eine bessere Interaktion zwischen unterschiedlichen Systemen wird gefördert. Auf jeden Fall sollen aber die Nutzer die Zielsetzung und die Konzeption bestimmen. Aber wer hat die praktische Erfahrung und gleichzeitig das Verständnis, wie Realität in Software im Rahmen einer Gesamtkonzeption umzusetzen ist? Die innovativen Software-Ansätze sollten den fach- und IT-technisch erfahrenen Spezialisten überlassen werden.

### **Der neue Zwang zur Offenheit**

In der Software-Architektur und -Entwicklung ist plakativ die Trennung zwischen dem datenhaltenden Bereich, der Datenbank, der Business-Logik und der Anwendersicht zwingende Voraussetzung für zukünftige innovative Ansätze. Ein transparentes Datenmodell und eine dokumentierte Software-Architektur sind Voraussetzungen für integrierte Gesamtkonzepte und -lösungen. Software wird zukünftig web-basiert, je-

derzeit verfügbar, schnell, offen und transparent sein. Für den Anwender ist und bleibt Software immer ein Werkzeug, Mittel zum Zweck.

Früher war es einfach. Die EDV war stationär. Der Anwender saß vor dem Bildschirm an seinem Arbeitsplatz. Software ging nach dem Prinzip Input-Output. Es wurden Daten bearbeitet. Stationäre monolithische Anlagen deckten den Bedarf ab. Es entstanden die Server-Client-Systeme. Zudem wurde viel Papier dabei bewegt. Heutzutage ruft jeder nach dem papierlosen Büro, der digitalen Mieterakte und dem digitalen Archivsystem.

**„Bei aller Mobilität ist eines nicht zu ändern: Die Daten und Dokumente werden immer an einem geschützten und revisions sicheren Ort liegen müssen.“**

Wie in anderen Bereichen so oft auch, treiben vielmals die privaten Erfahrungen und der nicht kommerzielle Bereich die Entwicklung und die Durchdringung des Markts mit mobilen Geräten voran. Dieses hat bereits deutlich wahrnehmbaren Einfluss auf die IT-Struktur und Konzeption, auch in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft. Einem durchgängigen IT-Betriebskonzept wird eine noch größere Bedeutung zukommen. Integration und Automatisierung werden eine immer größere Rolle spielen und erfordern offene Systeme. Der Anwender will zudem immer weniger von seiner Software sehen, am liebsten nur eine einheitliche Oberfläche von dem ERP- und dem Archivsystem. Den Anwender interessiert auch nicht, wo die Daten herkommen und hingehen. Ob Inhouse oder extern, Cloud oder Rechenzentrum? Alle, die nicht an einem festen Arbeitsplatz arbeiten, werden zunehmend mo-

bile Möglichkeiten nutzen wollen. Und am besten so wenig Ballast wie möglich mit sich herumtragen. Und wieder interessiert den Anwender nicht, wie er darauf zugreifen kann? Internes Netzwerk, VPN, Browser? Es muss einfach nur funktionieren. Und einfach sein!

### Die Forderungen

Wer nicht weiß, was er will, darf sich nicht wundern, was er bekommt. Die wirtschaftlichen Ziele und Funktionen sind eindeutig herauszuarbeiten und mit Anwendungen abzudecken. Zuständigkeiten und Verantwortung, statusbezogene Bearbeitungen und rollenbezogene Zugriffe sind exakt zu planen und umzusetzen. Es gilt weiter, besser, schneller, transparenter und sicherer zu werden, mit weniger Aufwand zu arbeiten und dabei zusätzlich wirtschaftlicher zu werden. Es werden mehr Informationen und eine bessere Kommunikation erwartet.

In Hinblick auf die rasante Entwicklung wird die Basis für Bringschulden und Holverpflichtungen in den Unternehmen ganz neu definiert werden müssen. Die Bausteine werden dabei austauschbar sein. Die Lebenszyklen einer App werden mit alten Enterprise-Ressource-Planning-Systemen nicht vergleichbar sein.

Die klassische App etwa ist in der Regel nicht über Wartungsverpflichtungen (Releases, Updates, Upgrades) vertraglich abgesichert. Beim Einsatz einer App in operativ wichtigen Arbeitsabläufen ist dieses aber in jedem Fall zu bedenken. Unter Umständen sind auch Lizenz- und Wartungsvertragskonstellationen zu bedenken.

Es ist also mehr denn je darauf zu achten, dass kein Flickenteppich entsteht, nur weil mobil gerade in ist und eine Vielzahl von unterschiedlichen Anwendungen auf dem Markt bereitgestellt werden. Aber mobil ist zu Recht in, denn es macht einfach Spaß und

unterstützt die Bearbeitung genau an dem Ort, an dem die Prozesse stattfinden. Für Mitarbeiter etwa im Außendienst ist das eine enorme Arbeitsunterstützung und -erleichterung.

Die Zukunft liegt zweifelsohne auch in den genannten neuen mobilen Möglichkeiten. Sicherlich werden noch viele weitere, heute noch nicht vorstellbare hinzukommen. Aber nicht das mobile Gerät selbst ist interessant, sondern allein, wie es zum Wohle des Unternehmens eingesetzt werden kann. Einer der wichtigsten Punkte, der dabei zu beachten ist: Vergessen Sie Ihren Systemadministrator im Unternehmen nicht. Denn Apps sind auf mobilen Geräten schnell installiert! Die Verarbeitung der auf diese Weise erzeugten Daten muss ein strukturiertes und auch wirtschaftlich sinnvolles Konzept besitzen. Die Prämisse sollte auch hierbei lauten: Der Anwender steht im Mittelpunkt. Keep IT simple.



### Die Autoren

**Karsten Dankers (links),  
Volker Riedel (rechts), beide  
Geschäftsführer immo-it-  
services GmbH, Hamburg**

Die immo-it-services GmbH ist ein eigenständiges Beratungs-, Dienstleistungs- und Software-Vertriebsunternehmen für die Wohnungs- und Immobilienwirtschaft. Die Gesellschaft verfügt über langjährige Branchenerfahrung, Marktüberblick und Projekterfahrung in (fast) allen Bereichen der immobilienwirtschaftlichen Programmsysteme und der Peripherieanwendungen. Die Schwerpunkte der Tätigkeit liegen in der IT-Strategieberatung für Unternehmen der Immobilienwirtschaft, der Analyse von Geschäftsprozessen, der Prozessoptimierung, der Einführung von IT-Werkzeugen und der Steuerung von Change-Managementzenarien. Die immo-it-services GmbH versteht sich als Bindeglied zwischen der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft, dem Bauwesen und den IT-Unternehmen.