

Altonaer Spar- und Bauverein eG

Verschlankte Prozesse der Wohnungsabnahme durch digitalen Stift und neues Prozessportal

Der Einsatz computergestützter Technik in der Wohnungswirtschaft strafft nachweislich interne Arbeitsprozesse – und schafft zeitliche Freiräume zum Beispiel zur Mieterkommunikation und Kundenbindung. Die Altonaer Spar- und Bauverein eG (altoba) erlebt diese Vorteile mit der Einbindung neuer Softwaretools. Ihre aktuelle Investition: der digitale Stift und ein immo-office genanntes Prozessportal. Sie werden im Prozess der Wohnungsabnahme eingesetzt – und verschlanken den Prozessablauf bei der altoba erheblich.

Dass die altoba heute – 120 Jahre nach ihrer Gründung 1892 – zu den modernsten Wohnungsunternehmen zählt und bei einem Bestand von rund 6.500 Wohnungen auf eine aktive Neubau- und Modernisierungspolitik verweisen kann, ist auch Resultat einer kontinuierlichen, auf Qualitätsverbesserung ausgerichteten Unternehmensentwicklung und einer bewusst geförderten Projektkultur. Projekte werden hierarchieübergreifend gemeinsam im Team initiiert, entwickelt und strukturiert umgesetzt, dokumentiert und archiviert. Die ausgeprägte Projektkultur hat viele der zirka 100 Mitarbeiter prozesserfahren gemacht. Zum Vorteil der rund 14.600 Mitglieder – und des Unternehmens.

Innovation, Technik und IT zählen bei der altoba zum festen Bestandteil der Unternehmensführung. Sie dienen einem Ziel: die Prozesse im Unternehmen für Kunden und Mitarbeiter zu vereinfachen. Vereinfachen heißt verschlanken – und hierfür setzt die Hamburger Genossenschaft auf ausgereifte technische Produktlösungen. Das ERP-System und die Bankensoftware werden durch zehn spezialisierte IT-Lösungen funktional und effizient ergänzt. Vor diesem Hintergrund und auf Basis des Unternehmensgrundsatzes, die Kundenorientierung weiter voranzutreiben, erfolgte Ende des Jahres 2010 der Startschuss für ein neues Projekt: die Optimierung des Geschäftsprozesses der Wohnungsübergabe unter Einsatz eines digitalen Stiftes.

Ausgangslage: Wohnungsabnahme mit Papier

Der Prozess der Wohnungsübergabe gestaltete sich bei der altoba im Vorfeld der Projekteinführung als personal-, zeit- und papierintensives Geschäft. An den rund 500 Wohnungsübergaben pro Jahr waren zeitweise neun Mitarbeiter beteiligt. Für die Arbeitsschritte Wohnungsvorabnahme,



Der digitale Stift scannt automatisch sämtliche Informationen, die mit ihm auf dem Formular geschrieben werden.

Quelle: immo-it-services GmbH



Mittels einer Docking-Station werden die im digitalen Stift gespeicherten Daten ausgelesen und im System der altoba gespeichert.

Quelle: Altonaer Spar- und Bauverein eG

Schlüsselannahme und Schlüsselübergabe wurden je 1,5 Stunden Zeit aufgewendet. Das herkömmliche Abnahmeprotokoll umfasste 14 Seiten Papier, jeweils mit drei bis vier Durchschlagsseiten. Rückblickend wird deutlich, dass dies zu viel, zu teuer und zu aufwendig war. Hauptsächlich aber führten tiefgreifende Änderungen der Rechtsprechung rund um die Renovierungskostenregelungen zu dem Wunsch der Vermietungsabteilung, die Abläufe

gründlich zu modernisieren. Das Gesamtsystem kam auf den Prüfstand. Wichtig waren drei Kriterien:

- rechtssichere Formulare und Abläufe,
- IT-Unterstützung zur Vereinfachung der Prozessabläufe der Wohnungsübergabe und
- sofortige Dokumentation aller Arbeitsstände im elektronischen Archiv und damit Gleichstand der Informationen für alle beteiligten Mitarbeiter.

Unmittelbares Ziel war ferner die Freisetzung von Zeit – Zeit für den Dialog mit den Mietern, zur Kundenkommunikation und zur Kundenbindung. Und: Der neue Prozess sollte elektronisch und papierarm, nicht aber papierlos erfolgen.

Lösung: Einsatz des digitalen Stiftes

Die altoba entschied sich für den Einsatz des digitalen Stiftes in Kombination mit dem Prozessportal immo-office der Hamburger immo-it-services GmbH. Die eingesetzte Lösung zeichnet sich durch individuelle Formularblätter zur Wohnungsabnahme, in die im Vorfeld die notwendigen Stammdaten eingebunden wurden, sowie durch die Verwendung eines digitalen Stiftes mit Scanfunktion und Handschrifterkennung aus. Das bedeutet: Sämtliche auf dem Übergabeformular handschriftlich notierten Informationen werden während des Schreibvorganges automatisch gescannt und auf dem Datenspeicher des Stiftes gespeichert. Die altoba-Mitarbeiter verfügen somit umgehend über alle Details der Wohnungsübergabe in elektronischer Form; inklusive der rechtsverbindlichen Unterschriften aller Parteien. Die Daten werden anschließend mittels einer Docking-Station – die mobil vor Ort ans Notebook oder im Büro am PC angeschlossen wird – automatisch ausgelesen und als PDF-Dokument in immo-office gespeichert. Von dort gelangt das Abnahmeprotokoll vollautomatisch in das Archivsystem, zum Beispiel in die digitale Mieterakte. Verschlagwortung und korrekte Zuordnung der Daten erfolgen ebenfalls automatisch. Für den Mieter selbst spielen diese elektronischen Prozesse keine Rolle: Er erhält noch vor Ort das Original des Übergabeprotokolls in Papierform.

Diese Vorgehensweise war für die altoba ein entscheidendes Kriterium für den Einsatz der digitalen Lösung: „Unser Mitglied sollte jeweils ein rechtskräftiges Originaldokument des Abnahmeprotokolls in den Händen halten“, sagt Dirk Bolduan, Teamleiter Wohnungsabnahmen und Wohnanlagenbetreu-

ung bei der altoba. „Für ein Mitglied stellt ein Papierdokument über die erfolgreiche Wohnungsabnahme den juristischen Abschluss eines Mietvertrages dar. Diese Sicherheit geben wir ihm.“ Für die betriebsinternen Prozesse des Altonaer Spar- und Bauvereins wiederum spielt die Papierform keine Rolle. Es gilt die Prämisse: „So wenig Papier wie möglich, so viel wie nötig.“ Wichtig war dem Unternehmen vor allem die Digitalisierung und somit Verschlinkung des Geschäftsprozesses der Wohnungsabnahme sowie die automatische Archivierung der Dokumente.



Dirk Bolduan (rechts) und eine Mieterin der altoba werfen einen gemeinsamen Blick auf das Wohnungsabnahmeprotokoll.

Quelle: Altonaer Spar- und Bauverein eG

Beide Bedingungen werden mittels des Prozessportals immo-office gewährleistet: Es fungiert als Integrationsplattform zwischen dem Informationssystem des digitalen Stiftes, dem ERP-System der altoba und dem Archivsystem.

Konkreter Nutzen

Nach gut einem Jahr Anwendung steht fest: Die Erwartungen der altoba an die Opti-

mierung des Prozesses haben sich erfüllt. Die Anzahl der Blätter des traditionellen Abnahmeprotokolls konnte von 14 auf sechs Seiten reduziert werden. Druckkosten, Logistikaufwand oder auch Aktualisierungskosten der bisherigen Formularblätter spart die Genossenschaft nun ein. Zudem erfolgen die Arbeitsabläufe und die Administration vor Ort komprimierter und einfacher. Die Wohnungsabnahme pro Einheit lässt sich nunmehr auf eine Stunde verkürzen; die freigesetzte Zeit kann für Mietergespräche genutzt werden. Dies hat sich bei Wohnungsabnahmen und -übergaben bereits positiv ausgewirkt.

Jedoch standen die direkt messbaren finanziellen Einsparungen nicht im Vordergrund: Wichtig war vielmehr eine durch moderne IT unterstützte, entspannte Wohnungsübergabe. Diese wiederum sendet auch ein klares Signal an die Mitarbeiter: Sie arbeiten mit modernster Technik in einem zeitgemäßen Unternehmen.

Im Visier: mobile Auftragserfassung

Die Flexibilität des digitalen Stiftes in Kombination mit dem Prozessportal und den konfektionierbaren Formularblättern zur Datenerfassung lässt Spielraum für weitere Anwendungsfelder: Die altoba plant, das Verfahren in Zukunft auch für mobile Auftragserfassung und Sicherheitsbegehungen einzusetzen. Die Erfahrungen mit dem Produkt, dem Dienstleister und dem Implementierungsprozess sprechen für die Ausweitung des Einsatzes von immo-office und digitalem Stift – und dafür, weitere Geschäftsprozesse auf das formularbasierte Verfahren umzustellen und schrittweise zu verschlanken.

Christian Spigatis
Leiter IT- und Prozessmanagement
www.altoba.de



Wohnungsbesichtigungsprotokoll bei der altoba: Die Stammdaten werden automatisch aus dem System generiert und übernommen. Die Detailabnahme erfolgt vor Ort mit digitalem Stift.

Quelle: immo-it-services GmbH