

Digital

Integration und Kommunikation: Wie die BERLINER BAUGENOSSENSCHAFT eG mit Aareon ihre Prozesse digitalisiert

Seit mehr als 130 Jahren gibt es die bbg BERLINER BAUGENOSSENSCHAFT eG (bbg): 1886 gegründet, hat sie heute mehr als 11.000 Mitglieder und verfügt über 7.000 Einheiten. Um auch in Zukunft erfolgreich weiter zu bestehen, setzt die Berliner Traditionsgenossenschaft auf nachhaltige, digitale Transformation – und dabei auf integrierte Lösungen von Aareon.



Jens Kahl, technischer Vorstand der bbg.
Foto: bbg

Die Digitalisierung bietet der Wohnungswirtschaft in den Augen von bbg-Vorstand Jens Kahl nicht nur große Chancen: Vielmehr ist sie eine unbedingte Notwendigkeit. Er sieht die Branche in einem Spannungsfeld zwischen ausgeprägtem Fachkräftemangel und der Bewältigung immer neuer Funktionen und Aufgaben, die die Politik auf die Wirtschaft überträgt. „Kurz gesagt wird die Wohnungswirtschaft in Zukunft immer mehr Arbeit mit immer weniger Personal bewältigen müssen. Die Digitalisierung erlaubt es uns, Routineaufgaben zu automatisieren und damit zukunftsfähig zu sein und zu bleiben“, so Kahl.

Integrierte Lösungen, saubere Schnittstellen

Entsprechend intensiv wird die digitale Transformation bei der bbg betrieben und gelebt. Der

Dreiklang aus der Überführung von Prozessen ins Digitale, der Vollintegration der verwendeten Lösungen und einer durchdachten Automatisierung bestimmter Arbeitsschritte spart ihr jeden Tag wertvolle Zeit, bares Geld und sorgt gleichzeitig für mehr Transparenz im Unternehmen. „Damit das funktioniert, müssen die verschiedenen Lösungen sauber und ohne Schnittstellenprobleme ineinandergreifen – deshalb nutzen wir gern alles aus einer Hand“, sagt Kahl. Seit vielen Jahren schon arbeitet die Genossenschaft mit dem ERP-System Wodis Sigma von Aareon und setzt darüber hinaus integrierte Lösungen aus der Aareon Smart World ein: das Mobile Wohnungsmanagement, die Handwerkeranbindung Mareon und Aareon Archiv kompakt sowie BauSecura.

Die Aareon Smart World ist ein digitales Ökosystem, das Unternehmen der Immobilienwirtschaft mit Kunden, Mitarbeitern und Geschäftspartnern sowie technischen Geräten im Bestand vernetzt. „Unser Ziel ist es, Wohnungsunternehmen auf dem Weg der Digitalisierung zu unterstützen und zu begleiten. Stringente, medienbruchfreie Prozesse auf Basis einer vollständigen Integration der eingesetzten Tools sind dabei das A und O“, erläutert Alf Tomalla, Direktor Solution Team Digital Solutions bei Aareon.

Mobiles Wohnungsmanagement von Aareon

Mit dem Mobilen Wohnungsmanagement von Aareon können Mitarbeiter von Wohnungsunternehmen ihre administrativen Aufgaben rund um einen Mieterwechsel direkt auf dem mobilen Endgerät erledigen und gleichzeitig die Bestandsdaten pflegen – vor Ort und ohne Nacharbeit im Büro. Ein integriertes Zähler- und Schlüsselmanagement rundet die Lösung ab.

Mobiles Wohnungsmanagement:

großer Leistungsumfang – einfacher Workflow

Die Traditions-genossenschaft hat ihre Belegschaft mit rund einhundert iPhones ausgestattet. Sind die Mitarbeiter im Bestand unterwegs, können sie dank des Mobilien Wohnungsmanagements von Aareon zum Beispiel direkt Schadensmeldungen abgeben. Das Tool ist leicht zu bedienen und vereinfacht den Arbeitsworkflow enorm: Die Kollegen vor Ort geben die nötigen Informationen ins Smartphone ein und laden ein Foto dazu hoch. Das Ganze geht automatisch an eine Teamassistentin, die die weiteren Schritte einleitet.

Früher hingegen schrieben die bbg-Hauswarte Auftragslisten, die einmal wöchentlich im Servicebüro abgetippt wurden. Die direkte, digitale Erfassung und automatische Weiterleitung dieser Informationen spart nicht nur Arbeitsschritte und vermeidet Übertragungsfehler, sondern verkürzt die Bearbeitungszeit der Schadensmeldungen deutlich. Das wiederum trägt zur Zufriedenheit bei den Mietern, als auch den beauftragten Unternehmen bei. Und wenn die zuständige Sachbearbeiterin einmal nicht da ist, kann problemlos eine Kollegin einspringen – sogar von einem anderen Standort aus.

Der Gesamtprozess entscheidet

Auch die Wohnungsabnahme findet bei der Berliner Genossenschaft inzwischen mithilfe des iPads statt: Früher hatten die zuständigen Mitarbeiter einen Papierbogen zur Wohnungsabnahme mit wenigen auszufüllenden Feldern dabei. Digitale Arbeitsschritte waren so nicht möglich. Heute können sie über ihr mobiles Endgerät zusätzlich auch die Bestandsdatenpflege übernehmen, indem sie zum Beispiel Änderungen in der Ausstattung einer Einheit direkt miterfassen. Diese Arbeitsschritte vor Ort kosten etwas mehr Zeit als bisher, berichtet Kahl: „Die Digitalisierung beschleunigt nicht zwingend jeden einzelnen Prozessschritt. Der Gesamtprozess allerdings – das automatische Versenden der Protokolle, die Ablage in Aareon Archiv kompakt, die konstante Pflege der Bestandsdaten – läuft jetzt sehr viel schneller und transparenter. Und das ist das Entscheidende.“

Die Mitarbeiter mitnehmen

Digitalisierung, das weiß Kahl genau, bedeutet nicht, bestehende Prozesse eins zu eins vom Analogen ins Digitale zu heben. Im Gegenteil: Oft bleibt zwar das Ziel bestehen, der Weg dorthin jedoch kann sich von Grund auf ändern. Somit ist die digitale Überführung von Prozessen auf der einen Seite mit der großen Chance verbunden, alte Zöpfe abzuschneiden und Abläufe von Grund auf neu zu denken. Auf der anderen Seite jedoch konfrontiert sie die Belegschaft mit großen Veränderungen in ihrem Arbeitsalltag.

„Wie die Kollegen damit umgehen, ist unserer Erfahrung nach eher eine Typ- als eine Altersfrage. Einige haben eine hohe Affinität zu den neuen Tools, bei anderen braucht es mehr Überzeugungskraft“, erläutert Kahl. „Darüber hinaus können Mitarbeiter es schnell als Kritik an ihrer bisherigen Arbeitsweise empfinden, wenn ein Ablauf plötzlich umgestaltet wird. Deshalb gilt es, alle mit ins Boot zu holen: mit offener Kommunikation, mit unterstützenden Workshops und – ganz wichtig – auch mit klaren Projektdokumentationen und verständlichen Schulungsunterlagen.“

Schon in den Startlöchern: die nächsten Projekte

Weitere Projekte sind bei der bbg bereits in Arbeit. Aktuell führt die Baugenossenschaft die Mobile Verkehrssicherung von Aareon ein. Besonders überzeugt hat den bbg-Vorstand das darin integrierte Zwei-Ampel-System: Es zeigt an, ob eine Verkehrssicherung schon durchgeführt wurde oder nicht – und ob ein Mangel vorhanden ist oder eben nicht. Über die Mobile Verkehrssicherung bekommt die bbg künftig schnelleres Feedback über Bearbeitungsstände. „Der Verantwortliche wird direkt sehen, ob irgendwo etwas im Argen ist, beispielsweise also die Verkehrssicherung nicht durchgeführt wurde. Das wird uns in Zukunft noch etwas ruhiger schlafen lassen“, erklärt Kahl.

Zudem steht die Einführung der CRM-Lösungen von Aareon auf dem Programm. Damit will die Genossenschaft wie schon andere Aareon-Kunden vor ihr einen direkten Draht zu ihren Mietern und Mitgliedern aufbauen und künftig zum Beispiel punktgenau alle Bewohner einer bestimmten Wohnanlage adressieren. „In der Vergangenheit lief natürlich viel Kommunikation per Post und war mit entsprechend langen Laufzeiten verbunden. Das ist nicht mehr zeitgemäß“, erklärt Kahl. „Unsere Mieter wünschen sich eine einen zielgerichteten, schnellen Informationsfluss, und dafür sind Mieter-App und -Portal ein guter Kanal.“

Ein Blick in die Zukunft

Auch in Zukunft wird sich die bbg mit Digitalprojekten auseinandersetzen, da ist sich Kahl sicher. Spannend fände er zum Beispiel die Möglichkeit, Energieverbräuche zeitnah abzulesen und schnell Veränderungen am Gebäude feststellen zu können – zum Beispiel in Form einer automatischen Meldung, wenn plötzlich irgendwo der Fernwärmebedarf oder Wasserverbrauch stark ansteigt. „Dann könnten wir die zugrundeliegende Fehlfunktion schnell finden und beheben“, meint er. „Als Genossenschaft haben wir immerhin einen Förderauftrag, und es ist absolut in unserem Interesse, die Betriebskosten in einem angemessenen Rahmen zu halten. Wenn uns die digitale Transformation dafür neue Möglichkeiten bietet, nutzen wir sie gerne.“

Stefanie Meik

Stefan Roth

Wohnungswirtschaft heute.

Fakten und Lösungen für Profis

Sind sie schon regelmäßiger Leser von
Wohnungswirtschaft-heute Technik ?
wenn nicht, dann melden Sie sich *heute* an . . .