

Digital

# Ein Mehr an Service dank integrierter Lösungen – Robert Stewart von Optivo im Interview

Wer die Potenziale der Digitalisierung voll ausschöpfen möchte, der muss die eigenen Anforderungen und Ziele sowie die Bedürfnisse der Kunden ganz genau kennen. So lässt sich eine IT-Infrastruktur aufbauen, die zur Unternehmensstrategie passt – ein individuelles digitales Ökosystem, das sich flexibel erweitern lässt. Robert Stewart, Leiter Design & Entwicklung, Abteilung Technologie bei Optivo, berichtet aus der Praxis. Optivo besitzt und verwaltet 45.000 Wohnungen sowie weitere Unterkünfte für Studenten und Menschen in systemrelevanten Berufen im Südosten des Vereinigten Königreichs, den Midlands und in London.



Robert Stewart. Foto: Optivo

## Wie ist Ihre digitale Strategie?

**Robert Stewart:** Sie orientiert sich an unserer Unternehmensstrategie „Co-Creating the Future“. Das bedeutet, dass wir gemeinsam mit Bewohnern und anderen Dienstleistungsunternehmen Services entwickeln, die wirklich gebraucht werden. Wir möchten zudem Prozesse integriert und effizient gestalten und mehr Vorgänge automatisieren, damit unsere Mitarbeiter und Dienstleister ihre Zeit und ihr Know-how zielgerichtet einsetzen können. Strategisch wichtige Themen werden auch das Internet der Dinge (IoT) und Big-Data-Anwendungen sein.

## Welche digitalen Lösungen von Aareon UK nutzen Sie?

**Robert Stewart:** Wir nutzen seit 2013 die mobile Plattform 1st Touch Mobile von Aareon, seit 2014 mit Unternehmenslizenz. Mit dieser Lösung können wir sehr flexibel unsere Prozesse verwalten. Als wir unsere ersten beiden Apps entwickelt haben, haben uns die Mitarbeiter von Aareon zudem sehr mit ihrer Expertise unterstützt. Dank einer Schulung entwickeln wir jetzt fast alles selbst.

## In einem Satz: Welchen Mehrwert bieten diese Lösungen?

**Robert Stewart:** 1st Touch Mobile ist eine leistungsstarke Plattform für mobiles Arbeiten und ermöglicht uns, zentrale Systeme, wie unsere Verwaltungs- und CRM-Systeme, vollständig zu integrieren, um einen schnelleren, effizienteren und besseren Service zu bieten. Ein Beispiel: Dank einer Suchfunktion können Außendienstmitarbeiter, die etwas Leerlauf haben, mobil nach offenen Aufgaben suchen. Da sämtliche Informationen im System gebündelt werden, müssen sie nicht ins Büro zurückkehren, sondern können die Vorgänge direkt bearbeiten.

## Wie wurden die neuen Lösungen von Ihren Mitarbeitern angenommen?

**Robert Stewart:** Sehr gut! Sie sind bei uns zu etablierten Tools geworden, weil sie unsere Arbeitsabläufe klar verbessern und zu unserer Kultur passen.

## Wie beeinflusst die Covid-19-Pandemie Ihre Arbeit?

**Robert Stewart:** Im Grunde nicht allzu stark. Bedingt durch die Covid-19-Pandemie und den Lockdown konnten wir zeigen, dass wir auch digital exzellenten Service bieten können. Wir konnten die Lösungen von Aareon natürlich auch im Homeoffice nutzen und somit fortlaufend neue Versionen des bestehenden Portfolios und neue Apps entwickeln. Auffällig ist, dass viele Mitarbeiter 1st Touch Mobile im Homeoffice bevorzugen, obwohl alle zentralen Systeme über unseren Remote Desktop verfügbar sind. Das liegt vermutlich daran, dass die Prozesse und die integrierten Arbeitsschritte den Kollegen vertraut sind und ihre Arbeit erleichtern.

## Welchen Herausforderungen werden sich Optivo und die gesamte Branche zukünftig besonders widmen?

**Robert Stewart:** Da könnte man zahlreiche Themen nennen. Wir bei Optivo werden sicherlich den Bereich Self-Service erweitern und uns mehr mit IoT- und vorausschauenden Analysen beschäftigen, um unseren Service zu optimieren. Außerdem haben wir das Thema Automatisierung auf der Agenda: Wir implementieren aktiv Robotic Process Automation, um unsere Mitarbeiter von wiederkehrenden Routineaufgaben zu entlasten. Und wir werden 2021 erstmals Chatbots einsetzen, um etwa Kunden zu informieren und Formulare auszufüllen.

**Herr Stewart, vielen Dank für den Einblick in Ihre Arbeit.**

Die Fragen stellte Anja Loescher.



**WOWI-GOLFTOUR 2021**  
MEHR INFORMATIONEN UNTER  
[www.pressecompony.events/event-serie/wowi-golftour/](http://www.pressecompony.events/event-serie/wowi-golftour/)

wowi golf tour