

Digitale Transformation

Auf dem Weg ins papierlose Büro

Den ersten Schritt in Richtung digitales Büro hat die Baugenossenschaft Hartmannshofen e. G. bereits getan: Die Verwaltung arbeitet webbasiert. Wenn die Mitarbeiter nun Mieterinformationen abrufen, spüren sie, was es mit der digitalen Leichtigkeit auf sich hat.



Ilonka Kunow
freie Autorin
Weßling bei München

Mit Zahlenkolonnen alleinig auf Papier zu arbeiten, das kann sich Klaus Berghofer aktuell nur noch schwer vorstellen. Der Geschäftsführer und Vorstand der Baugenossenschaft Hartmannshofen e. G. ist sehr zufrieden, dass er heute andere Möglichkeiten hat. „Mit der Umstellung auf die neue Software kann ich selbst Auswertungen fahren und bekomme die Zahlen in einem modernen

Format dargestellt“, sagt er. Bis vor kurzem liefen in der Münchner Genossenschaft neben dem Controlling viele weitere Prozesse papierlastig oder sogar komplett analog. Das belegen auch die langen Aktenregale, in denen die Historie der gesamten Mieterkommunikation aufbewahrt wird, inklusive zahlreicher Wohnungsübergabe- und Abnahmeprotokolle. Diese sind nicht nur per Hand ausgefüllt, früher wurden die Muster sogar noch mit Kopiervorlagen händisch vervielfältigt.

Auf zukunftssichere Technologie gesetzt

Als die BG Hartmannshofen 2017 die Einführung einer neuen Software ins Auge fasste, entschied sich Berghofer zusammen mit seinem Team für

die wohnungswirtschaftliche Softwareplattform Haufe-FIO Axera, ein Kooperationsprodukt der FIO Systems AG und der Haufe Group. Diese Lösung ist webbasiert – für Klaus Berghofer ein wichtiges Entscheidungskriterium. Webbasierte Software (auch SaaS – „Software as a Service“ – genannt) erlaubt den dezentralen Zugriff mit jedem Gerät, ohne Vorinstallationen oder Einrichtung von (VPN)-Clients. „Das ist die Zukunft“, sagt Berghofer. „Wir können mit der neuen Software überall arbeiten, ein Internetanschluss genügt. Im Notfall können unsere Mitarbeiter auch per Tablet oder Laptop von zu Hause aus Mieteingänge überprüfen.“ Dass die IT nicht im Büro liegt, sondern in der Cloud, sieht er ebenfalls als Vorteil.

Sicherheit zählt

So rufen die Mitarbeiter der BG Hartmannshofen ihr wichtigstes Arbeitsmittel heute über den Browser auf und loggen sich dann mit ihren Zugangsdaten ein. Die Übertragung der Daten zwischen Endgerät und Rechenzentrum erfolgt sicher über eine verschlüsselte Verbindung. Trotz dieser Vorteile haben viele Unternehmen Bedenken, die unternehmenszentrale Anwendung aus der „Wolke“ zu beziehen. Für den Vorstand der BG Hartmannshofen haben die Hersteller das Thema Sicherheit jedoch gut gelöst. „Die Daten liegen auf Servern in deutschen, zertifizierten Rechenzentren. Das war eine Grundvoraussetzung und ist für uns enorm wichtig“, sagt Berghofer.

Start mit den Kernprozessen

Vorstand Klaus Berghofer hat hohe Erwartungen an die neue Plattform: „Eine Vereinfachung der Prozesse, eine Verbesserung der Servicequalität und dass wir alle näher am Mieter dran sind.“ Erwartungen, die auch Svenja Gottschalk teilt. Die Immobilienkauffrau verantwortet die



Quelle: Poi Natthaya/stock.adobe.com

Mietenbuchhaltung bei der BG Hartmannshofen und leitete die Softwareeinführung. Das Projekt bedeutete für die kleine Genossenschaft eine Herausforderung, denn alles hatte neben dem Tagesgeschäft zu passieren.

Zum März 2018 wurden die Mieten- und Finanzbuchhaltung sowie die Mitgliederverwaltung auf die neue Software umgestellt – eine anstrengende Phase, wie die Projektleiterin betont. Doch ein halbes Jahr darauf zieht Gottschalk eine positive Zwischenbilanz. „Die Software bringt Transparenz in unsere Arbeit“, sagt sie. „Wenn ein Mieter eine Anfrage hat, können wir sie meist im ersten Telefonat lösen. Wir sehen auf Anhieb, ob noch eine Zahlung offen ist.“ Wenn sie früher wissen wollte, ob eine Rechnung beglichen wurde oder noch Mieten offen sind, hätte sie sich an zwei Kolleginnen wenden müssen, die als einzige Zugriff auf die Zahlen hatten. „Heute dreht sich die Kommunikation im Team um wichtigere Themen als das Heraussuchen einer Buchung“, so die Immobilienkauffrau.

Arbeitswelt im Wandel

Umständliche Prozesse und eine unzureichende IT-Unterstützung sind häufige Gründe, warum Unternehmen den Kurs in Richtung digitales Zeitalter nehmen. Bei der Genossenschaft aus



Quelle: Blende11 Fotografien

Svenja Gottschalk und Klaus Berghofer können Daten auch abrufen, wenn sie in einer Wohnanlage unterwegs sind

München hat die Abkündigung des früheren ERP-Softwaresystems nur den letzten Anstoß gegeben. Für Svenja Gottschalk war es höchste Zeit, das Thema Digitalisierung anzugehen. Dass sie als junge Fachkraft analogen Abläufen nicht viel abgewinnen kann, überrascht wenig. Ihre Generation ist mit digitalen Geräten groß geworden. Informationen überall und jederzeit abrufen, digital kommunizieren und Bankgeschäfte oder Buchungen online erledigen zu können, bestimmt die Lebenswelt der sog. Digital Natives. Die da-

mit verbundenen Nutzererwartungen, dass alles schnell und direkt geht, werden auf den Arbeitsplatz übertragen.

Digitalisierung in individuellem Tempo

Im Moment steht bei der BG Hartmannshofen die Optimierung der Verwaltungsprozesse im Mittelpunkt. Gottschalk nennt zwei einfache Beispiele, wie die neue Plattform die Abläufe unterstützt: „In der Mietverwaltung habe ich über meine Widgets Wiedervorlagetermine, offene SEPA-Mandate und Mietrückstände immer im Blick“, erklärt sie. „Wenn ich in einem Vertrag bin, kann ich dort direkt eine Aufgabe erstellen.“

An die vielen weiteren Möglichkeiten der neuen Software tastet sich die Genossenschaft nun langsam heran. Gottschalk betont, dass es wichtig sei, die älteren Mitarbeiter beim digitalen Wandel mitzunehmen. „Wir machen einen Schritt nach dem anderen. Was uns die Software an Automatisierung bietet, wollen wir nach und nach ausschöpfen.“

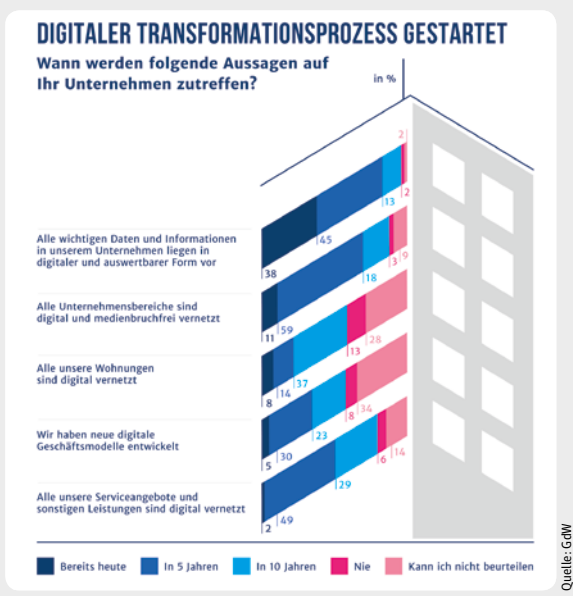
Integration der Aufgaben vor Ort

So sollen in Zukunft nicht nur Wohnungsabnahmen und -übergaben digital erfolgen, sondern alle Dokumente nur noch aus dem Programm gezogen werden. Im nächsten Schritt steht die Einbindung des technischen Auftragsmanagements an. „Wenn unsere Hausmeister ihre Regieberichte nicht mehr per Hand, sondern in Axera schreiben, und unsere Handwerker die Aufträge direkt im System finden, wird das eine riesige Veränderung sein“, sagt Svenja Gottschalk. Später soll auch die Vermietung über die neue Plattform laufen. Dafür wird ein Zusatzmodul eingesetzt.

Die BG Hartmannshofen hat also noch einiges an Strecke zurückzulegen. Doch das Ziel hat die Genossenschaft fest im Blick: „Wir werden künftig papierlos arbeiten.“

DIGITALISIERUNG: IN DEN NÄCHSTEN JAHREN WIRD AUFGEHOLT

Die Baugenossenschaft Hartmannshofen steht stellvertretend für viele, vor allem kleinere Unternehmen der Wohnungswirtschaft, die noch kaum Ressourcen in die Digitalisierung gesteckt haben. Einer Untersuchung des GdW Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen e.V. zufolge, die im Sommer 2018 veröffentlicht wurde, erkennen aber immer mehr Wohnungsunternehmen die Notwendigkeit für einen Wandel. Bei 62% der befragten Unternehmen liegen noch nicht alle wichtigen Daten und Informationen digital und auswertbar vor, 45% planen jedoch, dies in den nächsten fünf Jahren nachzuholen. Viele denken die nächsten Themen schon mit: Sind aktuell bei nur 11% alle Unternehmensbereiche digital vernetzt und sogar nur bei 2% alle Services, wollen 59 bzw. 49% dies in fünf Jahren umgesetzt haben. 47% der Unternehmen gaben übrigens als Motor der Digitalisierung die Mitarbeiter an. Damit stehen diese an vierter Stelle nach den Entwicklungen auf dem Wohnungsmarkt, den Kunden (je 63%) und dem Anspruch, Vorreiter in der Branche zu sein (50%).



Quelle: GdW