DIGITALISIERUNGSBETRIEB

Fit für die Zukunft

Die Familienheim Schwarzwald-Baar-Heuberg eG hat die Chancen der Digitalisierung früh erkannt – und die Herausforderung angenommen. Alle Prozesse, von der Neuvermietung bis zur Kündigung, finden inzwischen bruchlos digital statt.

Den in der Wohnungswirtschaft häufig gehörten Vorwurf, das große Potenzial der Digitalisierung nicht erkannt zu haben, ist der Familienheim Schwarzwald-Baar-Heuberg eG absolut nicht zu machen. Vielmehr gehört das im baden-württembergischen Villingen-Schwenningen beheimatete Unternehmen mit gut 4.000 Mitgliedern und rund 2.400 Wohnungen zu den digitalen Frontrunnern.

Sabine Richter
freie Journalistin
HAMBURG

Die Geschäftsleitung des 1949 gegründeten Unternehmens hat schon sehr früh die riesigen Chancen erkannt, die die Digitalisierung für das Entwickeln neuer Geschäftsmodelle bietet, neue Arbeitsplätze und -stile zu entwickeln, Effizienz und Kommunikation zu verbessern.

„Vor dem Hintergrund eines zunehmend leistungsfähigen Internets und der Verbreitung mobiler Endgeräte haben wir 2010 begonnen, die herkömmlichen Prozesse konsequent in das neue Zeitalter zu überführen. Der Schwerpunkt lag zunächst auf einer modernisierten Kommunikation und der Digitalisierung von Teilprozessen“, berichtet Martin Renner, Vorstand des Unternehmens.

„Deshalb ist die Digitalisierung für uns nicht nur die Erlösung von der Last der ‚Papierzeit‘ und die Abkehr von all den kleinen aufwändigen Prozessen wie telefonieren, aufschreiben, ausdrucken, kopieren, frankieren, versenden, archivieren etc., etc.“, sagt Martin Renner. „Wir waren uns sicher, dass die digitalisierten Prozesse unsere Vorgänge um ein unglaublich Vielfaches beschleunigen können. Wenn der Handwerker schneller seinen Auftrag bekommt, kann er auch schneller den Wasserhahn reparieren. Und wenn die Familienheim die Rechnung schneller erhält, wird der Handwerker auch sein Geld schneller auf dem Konto haben.“

Digitalisierung schafft Raum für neue Aufgaben

Man habe sich nicht für die Digitalisierung verbogen, sondern sie bewusst in die Unternehmenskonzepte integriert. „Innovationen, die unseren Mietern aber auch unseren Mitarbeitern zugutekommen und zu einer besseren Lebens- und Arbeitsqualität beitragen, sind heute die entscheidenden Themen“, ist Renner überzeugt. Zudem habe die Digitalisierung einen zeitlichen Puffer geschaffen - Reserven, die für die Mieterbetreuung und neue Aufgaben eingesetzt werden können.

Erleichtert hat die Umstellung ein Wechsel in vielen Schlüsselpositionen der Familienheim durch Altersruhestand. „Die jüngeren Mitarbeiter hatten einen anderen Blickwinkel, die hätten wir nicht mehr mit einem Leitzordner hinter dem Ofen vorholen können, dass heißt sie hätten veraltete Arbeitsmethoden gar nicht mehr akzeptiert“, erklärt Renner rückblickend.

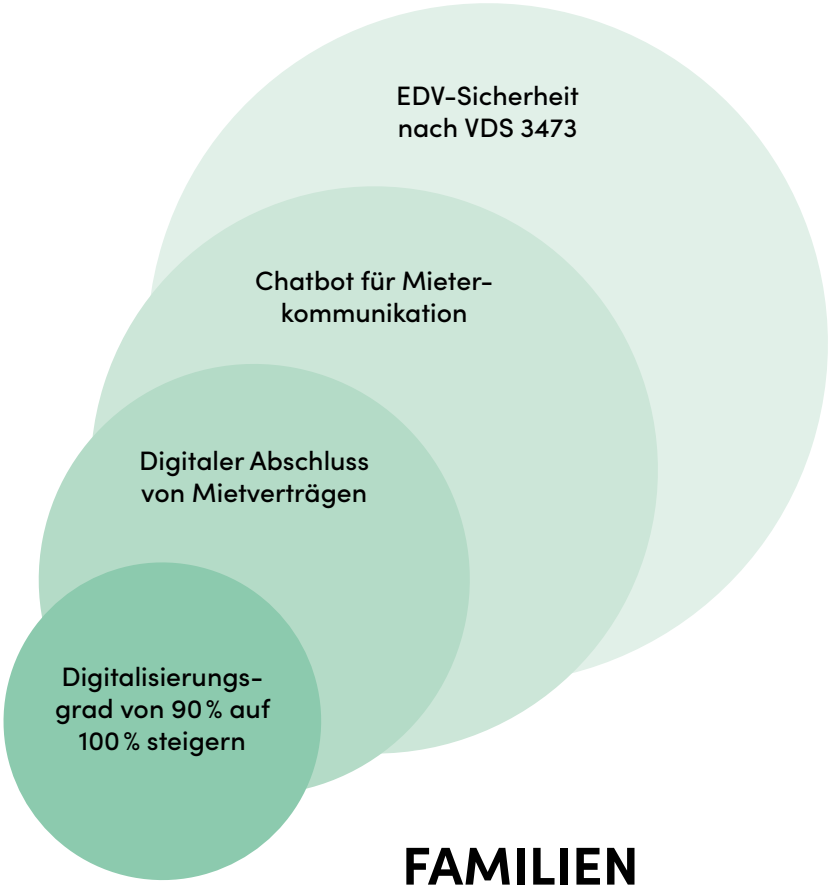
Die Veränderungsprozesse waren gravierend und erfolgten deshalb bewusst unter enger Einbeziehung aller Beteiligten. Eine Reihe von EDV-Arbeitsgruppen wurde gebildet, in die die jeweils betroffenen Mitarbeiter eingebunden wurden. „Die Kollegen müssen mitentscheiden, damit so etwas klappt und auch ihren praktischen Input geben“, so Renner. Von oben herab könne man so etwas nicht organisieren.

Die Mitglieder der Arbeitsgruppen waren dann auch die Bindeglieder zu den weniger EDV-affinen Mitarbeitern. „Dadurch wurden Berührungsängste abgebaut“, so Renner. Zudem hätten Mitarbeiter schnell erkannt, dass die neue Welt durchaus Mehrwert für alle durch bessere Arbeitsabläufe bringe. Auf externe Trainer hat das Unternehmen verzichtet.

Bilder: Familienheim Schwarzwald-Baar-Heuberg eG

Wie geht es bei Familienheim weiter?

Firmenpläne bis 2020



FAMILIEN HEIM 2020

„Wir haben aber die Beratungsangebote der beteiligten Softwareunternehmen genutzt und wir sind auch auf andere Wohnungsunternehmen zugegangen, die in einigen Bereichen schon weiter waren, und haben von deren Erfahrungen profitiert."

Ganz reibungslos waren die Umstellungen aber nicht. „In der ersten Zeit haben wir viel optimiert, verbessert, Rückkopplung mit EDV-Dienstleistern gesucht und auch bekommen, dieses vor allem in Bezug auf Anwenderfreundlichkeit und Darstellung. Zuerst haben unsere Handwerker mit großen Smartphones gearbeitet, als sich das als zu unpraktisch erwies, haben wir sie mit Tablets ausgestattet", so Renner. Auch die Handwerker haben die Vorteile der neuen Arbeitsorganisation erkannt und zogen mit. Viele seien dankbar gewesen, dass sie die Zettelwirtschaft hinter sich lassen konnten. ›

Ihre Software für Controlling, Finanz- und Portfoliomanagement

Kay Schulte
Geschäftsführer

Andreas Grunow
Prokurist

avestrategy.com

avestrategy

Ein Produkt der BBT GmbH

Schadensmeldung

Schäden meldet der Mieter wie gehabt per Telefon oder über das Formular auf der Homepage der Familienheim. Der zuständige Mitarbeiter wählt den passenden Handwerker aus und sendet den Auftrag auf sein Tablet. Die Handwerker sind mit dem Unternehmen über ein Internetportal vernetzt, sie können hierüber Aufträge einsehen, Stunden eintragen, Dokumente hochladen und die Rechnungen stellen, die praktisch zeitgleich im digitalen Auftrag des Mitarbeiters landen. Dieser hat bei der Prüfung leichtes Spiel, weil die Rechnung vom System mittels einer hinterlegten Preisdatenbank vorgeprüft ist, und sendet sie zwecks automatisierter Buchung und Bezahlung in die Buchhaltung.

Wohnungsabnahme

Die Wohnungsabnahme bei Mietende führt der Mitarbeiter mit seinem Tablet durch, alle notwendigen Informationen zum Mieter bis hin zu den einzelnen Räumen der Wohnung sind hinterlegt. Am Ende wird das Protokoll direkt auf dem Tablet unterzeichnet, der Mieter bekommt es automatisch als PDF-Datei an seine E-Mail-Adresse gesandt. Auch die Zählerstände werden beim Abschluss des Protokolls automatisch an die Energieversorger übermittelt. Für Schäden und Renovierungen, die bei der Endabnahme festgestellt werden, legt das System Aufträge im Handwerkerportal an. Der Bauleiter der Genossenschaft generiert daraus ein digitales Baubuch, in dem er die Ausführungszeiträume definiert und die Kosten sowie den Baufortschritt überwacht. Über die hinterlegte Vergaberichtlinie werden erforderliche Genehmigungen digital angefordert. Nach der Genehmigung werden die Aufträge digital an die entsprechenden Handwerker übermittelt. Alle Arbeitsschritte werden automatisch vom System protokolliert.

Etwa 90 % der Aktenführung finden digital statt. In zwei Jahren soll sie zu 100 % papierlos sein.

Neuvermietung

Der Neuvermietungsprozess wird bei der Familienheim bereits mit der Kündigung eines Mietverhältnisses in Gang gesetzt. Die Kündigungsbestätigung wird automatisch zugestellt. Parallel wird der zuständige Mitarbeiter der technischen Abteilung automatisch über den Auszug informiert und ein Neuvermietungsvorgang für die Vermietungsabteilung erstellt.

Definierte Auswahlkriterien sorgen dafür, dass der passende Mieter gefunden wird. Interessenten, die der Familienheim zuvor ihren Mietwunsch digital mitgeteilt haben, wird das Wohnungsangebot per E-Mail geschickt und bei Interesse ein Besichtigungstermin vereinbart. Kommt eine Zusage, werden die Daten des neuen Mieters automatisch in den schriftlichen Mietvertrag und in das zentrale ERP-System übertragen.

Die Wohnung wird auf Bildschirmen und Tablets gezeigt. Die Vermietung erfolgt ebenfalls digital, manuell erfolgen nur die Unterschriften der Vertragspartner

Nur noch 10 % Papier übrig

Einen zentralen Baustein in der digitalen Büro-Architektur bildet das digitale Archiv. Etwa 90 % der Aktenführung finden digital statt. In zwei Jahren soll sie zu 100 % papierlos sein. „Hierdurch wird die Kommunikation zwischen den einzelnen Abteilungen vereinfacht, die Unterlagen sind an jedem Ort verfügbar und einsehbar. Damit können die Mitarbeiter jederzeit und von überall die digitalen Akten einsehen und auf benötigte Informationen zugreifen. Wir haben viel Platz eingespart, der zuvor für die Akten verwendet wurde. Und es können jede Menge Papier-, Druck- und Kopierkosten gespart werden“, erklärt Renner. Neue Dokumente, die aus dem ERP-System generiert werden, werden sogar vollautomatisch digital archiviert. Dafür war allerdings eine Menge Vorarbeit erforderlich.

Alle relevanten Mieterdokumente aus den bisherigen Papierakten mussten eingescannt und digital archiviert werden. Ein Riesenaufwand, den das eigene Personal nicht hätte stemmen können, deshalb wurde die Erstdigitalisierung einer Fachfirma übertragen, was immerhin 30.000 € gekostet hat. „Gute Dienstleister verfügen dafür über eine Verfahrensdokumentation, welche die korrekte und vollständige Digitalisierung sicherstellt. Diese haben wir durch eigene Stichproben ergänzt und die Papierakten schließlich vernichtet“, erklärt Renner.

Inzwischen werden alle in Papierform eingehenden Unterlagen eingescannt und anschließend vernichtet. „Das gilt bei uns sogar für Mietverträge“, so Renner. Bei Massenprozessen wie beispielsweise Mieterhöhungen werden Rückläufer automatisch mittels eines Barcodes, der bereits bei der Erstellung des Dokuments aufgedruckt wurde, abgelegt.

Bilder: Familienheim Schwarzwald-Baar-Heuberg eG

Alles was Mietern auf dem normalen Postweg zugestellt wird, wie Mahnungen, Betriebskosten- und Dividendenabrechnungen wird digital an einen Postdienstleister übertragen und von diesem gedruckt, gefaltet, kuvertiert, frankiert und zugestellt.

Auch die Schlüssel sind digital

Schlüsselschränke, Schließpläne und das zeitaufwendige Nachmachen von Schlüsseln gibt es bei der Familienheim nicht mehr. Alle Wohneinheiten sind mit dem in Finnland entwickelten digitalen Zugangsverwaltungssystem „iLOQ“ ausgestattet, welches die mechanischen Schließanlagen ersetzt. „Es ist weltweit das erste seiner Art“, erklärt Renner. Bisher bedeutete der Verlust eines Schlüssels viel Aufwand, um das Sicherheitsniveau des Gebäudes zu gewährleisten. Hier werden die Schlüssel passend zum Schließzylinder programmiert, sodass nur Schlüssel mit dem passenden Zugangsrecht die Tür öffnen. Die Zylinder aus Edelstahl machen Einbruchsversuche nahezu zwecklos, da sie nicht ohne Weiteres aufgebohrt werden können. Das System braucht weder Stromanschluss noch Batterie. Ein kleiner Funken Energie, der durch das Einführen des Schlüssels entsteht, reicht aus, damit sich Schloss und Schlüssel abgleichen. „Für die Neuausstattung eines Zehnfamilienhauses braucht die zuständige Mitarbeiterin zehn Minuten, für das Nachmachen eines zusätzlichen Schlüssels weniger als eine Minute“, so Renner. —

Beratungsgespräch mit Mieterinteressenten in der Geschäftsstelle der Genossenschaft in Wohnzimmerambiente