

Mobile Wohnungsabnahme

case study



Unser Kunde ist ein kommunales Wohnungsunternehmen mit rd. 200 Mitarbeitern. Das Unternehmen hat es sich zur Aufgabe gemacht, "für breite Bevölkerungsschichten der Stadt bezahlbaren Wohnraum bereitzustellen und den Ansprüchen der Mieter gerecht zu werden". Zur Immobiliengruppe gehören auch Bauregie-, Immobilienservice-, Dienstleistungs- und Pflegegesellschaften.

Das Unternehmen arbeitet bereits seit vielen Jahren erfolgreich mit DomConsult-IT-Lösungen, wie mit *Management Planet* zur Vereinfachung ihrer Verwaltungsprozesse und *InForum BI Studio* für die Unternehmensplanung und -steuerung.

Die Anforderung

Wenn Außendienstmitarbeiter eine Wohnung abnehmen, übergeben oder Schäden bzw. Beschwerden aufnehmen und bearbeiten, sind sie bis dato auf Unterlagen in Form von Papierdokumenten angewiesen. Alle Ergebnisse müssen vor Ort handschriftlich dokumentiert und später aufwändig in die ERP- und CRM-Systeme eingepflegt werden. Protokolle bzw. sonstige Vereinbarungen müssen zeitversetzt an die Kunden versendet werden.

Es sollte eine Lösung geschaffen werden, mit der Mitarbeiter vor Ort Online-Zugriff auf alle relevanten Dokumente und Daten für ihre Aufgabe haben. Auf marktüblichen mobilen Tablets werden alle beim Kundenbesuch notwendigen Vertrags- und sonstigen Daten online zur Verfügung gestellt. Gesprächsergebnisse werden im Beisein des Mieters protokolliert, beiderseits unterschrieben und danach in einem pdf-Dokument gespeichert. Die vor Ort entstandenen Dokumente, wie Protokolle und Verträge, können dem Kunden sofort per E-Mail zugestellt werden. Zugleich werden diese Dokumente online in die zentralen IT-Systeme des Wohnungsunternehmens übertragen.

Statement des IT-Leiters

"Mit dieser mobilen Lösung im Außendienst haben wir einen Workflow nach unseren Vorstellungen realisiert, mit dem unsere Außendienstmitarbeiter jederzeit auf dem aktuellen Stand sind. Alle Arbeitsschritte werden von unseren MitarbeiterInnen durchgängig mit mobilen Geräten dokumentiert. Dadurch ist die Qualität des Kundenservices spürbar angestiegen, und der administrative Aufwand im Außendienstbereich hat sich signifikant verringert. Aufwändige Datenerfassungen bzw. Dateninkonsistenzen werden vermieden, die zentralen Systeme geben also jederzeit den Kunden-Sachstand wieder, der mit dem Außendienstmitarbeiter vereinbart wurde. Diese Lösung ist anwenderfreundlich, schnell, effektiv und revisionssicher."

Die Details

Die Umsetzung

"Mobile Wohnungsabnahme" ist eine IT-Lösung, die über die Abnahme einer Wohnung hinaus den Außendienstmitarbeiter unterstützt: z. B. bei Wohnungsübergaben, Instandhaltungsmaßnahmen, der Dokumentation der Ausstattung und bei Vorkehrungen im Bereich von Verkehrssicherungspflichten. Der Mitarbeiter kann auch eine Beschwerde aufnehmen und an die entsprechende Fachabteilung des Unternehmens weiterleiten bzw. deren Bearbeitung vor Ort dokumentieren.

Alle Arbeitsvorgänge beginnen, indem ein neuer Vorgang vom Kundenbetreuer im Unternehmen im Workflow-System erfasst und an den zuständigen Außendienstmitarbeiter weitergeleitet wird. Wenn dieser den Vorgang auf seinem Mobilgerät öffnet, werden automatisch alle relevanten Daten des Mieters, des Objektes und z. B. Mietkonditionen, Kautionen, Termine aus dem ERP-System auf seinem Mobilgerät angezeigt. Die Ergebnisse der Wohnungsbegehung mit dem Mieter, wie Schadensbeschrei-

bungen und Vereinbarungen zur Behebung, werden als neue Daten in der mobilen Anwendung aufgenommen. Dabei entsteht ein von beiden Parteien auf dem Tablet unterschriebenes und verbindliches Abnahmeprotokoll im PDF-Format, das sofort per E-Mail an den Mieter und Vermieter geschickt werden kann. Die digital weitergeleiteten Informationen zu jedem Vorgang können im Wohnungsunternehmen weiterverarbeitet werden, indem ggf. weitere Workflows angestoßen

DomConsult

Der Nutzen für Dienstleister, also das Wohnungsunternehmen, auf einen Blick:

- Durchgängige Systemunterstützung aller Außendienstanforderungen durch mobile Datentechnik
- Automatische Übertragung aller relevanten Daten des Mieters, des Mietobjektes und sonstiger kaufmännischer und technischer Daten aus dem ERP-System an den Außendienstmitarbeiter
- Nachweisfähige Dokumentation der Wohnungsstammdaten, ggf. auch aktualisierter Ausstattungsmerkmale und evtl. vereinbarte Maßnahmen zur Behebung von Schäden
- Rechtsverbindliche Unterzeichnung des Protokolls der gemeinsamen Vereinbarungen mit dem Kunden/Mieter

werden.

- Zeitnahe Weiterbearbeitung des Außendienstvorganges an den Innendienst durch Online-Übertragung der mobil erstellten Dokumente
- Versand des PDF-Protokolls an den Mieter/Vermieter
- Verhinderung von Dateninkonsistenzen aufgrund eines durchgängigen Datenflusses
- Hohe Effizienz und verbesserte Kunden-Mieter-Prozesse



