



Prozessoptimierung durch Mobile Services

Samir Sidgi
Bereichsleiter Bestandsmanagement
Prokurist



- 1 SWSG stellt sich vor
- 2 CRM Strategie
- 3 Grundlagen für Mobile Services
- 4 Mobiles Ticket System
- 5 Mobile Verkehrssicherung
- 6 Mobile Wohnungsabnahme

INHALT.

- 1 SWSG stellt sich vor

- 2 CRM Strategie
- 3 Grundlagen für Mobile Services
- 4 Mobiles Ticket System
- 5 Mobile Verkehrssicherung
- 6 Mobile Wohnungsabnahme

? WAS



- › Wohnraum für „breite Schichten“ der Bevölkerung

? WIE



- › Bestandsbewirtschaftung mit Sanierung und Neubau
- › Ergänzendes Bauträgergeschäft
- › Bestandsveräußerungen und –ankäufe zur Portfoliobereinigung

? WO



- › Regionaler Fokus: Stuttgart

NACHHALTIGE SWSG: VISION UND UNTERNEHMENSZIELE.



Attraktiver
Arbeitgeber

Gemeinsam Leben
und Wohnen

Wirtschaftlich
starke SWSG

Nachhaltige
Erneuerung des
Bestandes

Stuttgart attraktiv
gestalten



ZIELE: WIRTSCHAFTLICH STARKE SWSG.



Bilanz, GuV, Kennzahlen.

	2012	2011
Bilanzsumme	903,6 Mio. €	881,1 Mio. €
Eigenkapital	314,6 Mio. €	301,3 Mio. €
Eigenkapitalquote	34,8 %	34,2 %
Eigenkapitalrentabilität	4,2 %	5,3 %
Bilanzgewinn	5,3 Mio. €	5,2 Mio. €
Jahresüberschuss	13,3 Mio. €	15,9 Mio. €
Cashflow aus lfd. Geschäftstätigkeit	48,7 Mio. €	36,9 Mio. €

ZIELE: WIRTSCHAFTLICH STARKE SWSG.



Erneuerung des Bestandes.

	2012	2011
Instandhaltung	27,2 Mio. €	25,4 Mio. €
	23,17 €/m²	21,78 €/m ²
Investitionen in den Bestand	42,2 Mio. €	43,2 Mio. €
(Modernisierung und Neubau)	35,92 €/m²	35,57 €/m ²
Summe	69,4 Mio. €	68,6 Mio. €
Instandhaltung/Modernisierung/Neubau	59,09 €/m²	57,35 €/m ²
Fertigstellungen Mietwohnungsneubau	139 WE	183 WE
Fertigstellungen Modernisierung	473 WE	303 WE
davon in bewohntem Zustand	295 WE	157 WE

INHALT.

1 SWSG stellt sich vor

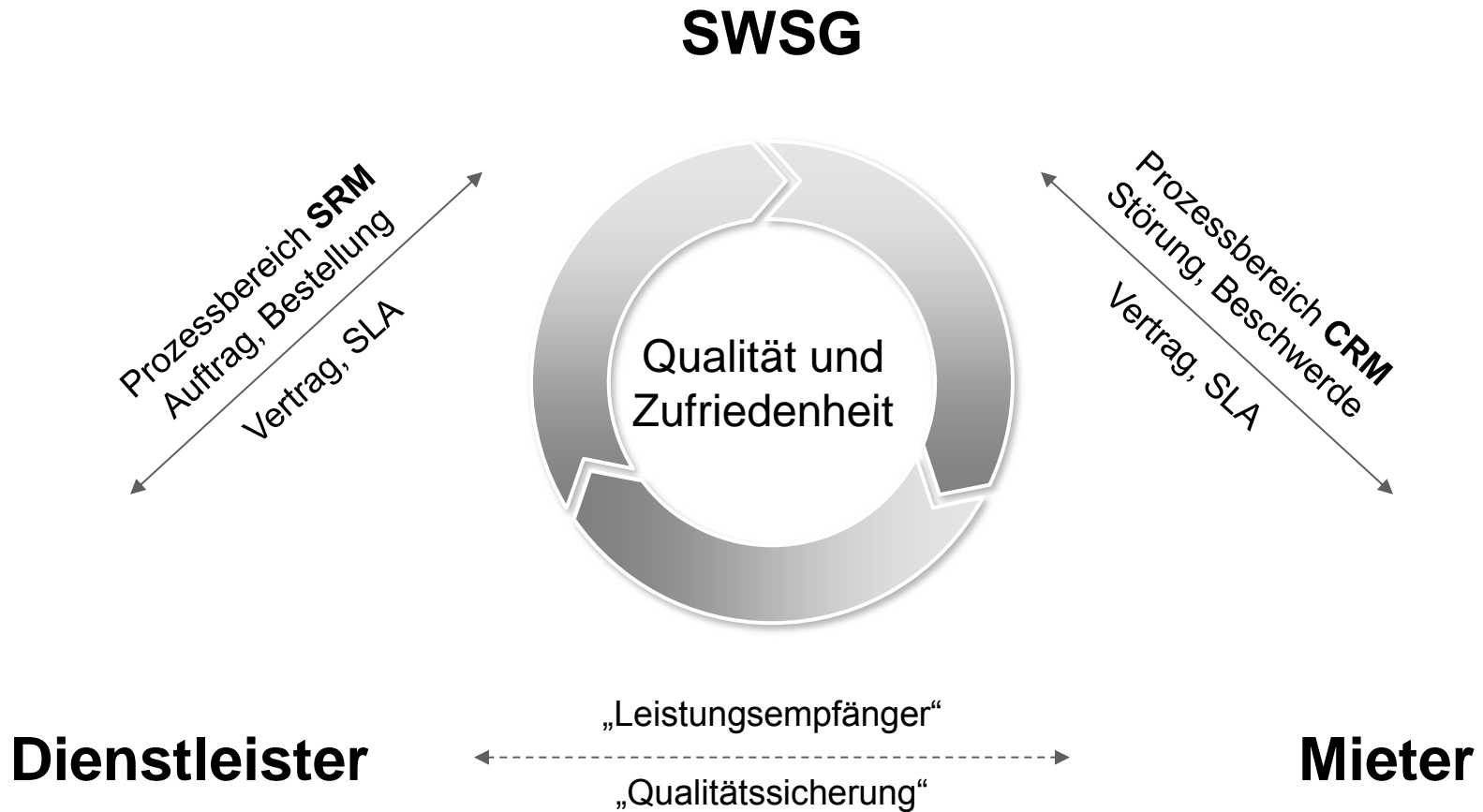
2 CRM Strategie

3 Grundlagen für Mobile Services

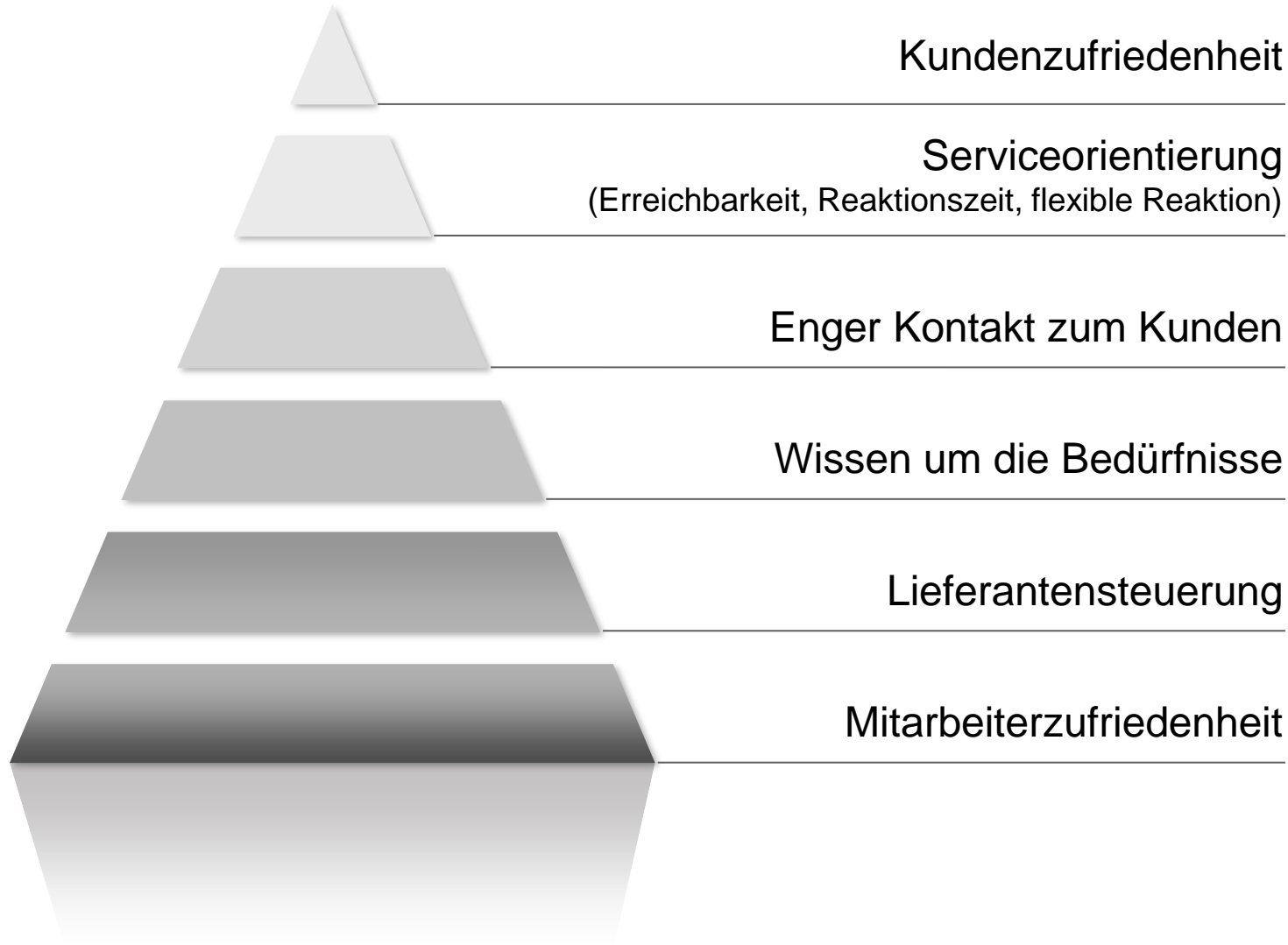
4 Mobiles Ticket System

5 Mobile Verkehrssicherung

6 Mobile Wohnungsabnahme



ZIELE CRM.



IT-Integration

- › Hoher IT-Integrationsgrad



Organisation

- › Strukturierte Ablauf- und Aufbauorganisation



Prozess

- › Standardisierte Bearbeitungsverfahren



Prozesseffizienz !



SAP Architektur
SWSG Stuttgart

Aareon AG,
Migration von GES auf SAP
Template Blue Eagle
Produktiv seit 01.01.2008

Datatrain GmbH
CRM/SRM Applikationen
Mobile Services

ImmoSolve GmbH
CRM-System – Vermietung

Promos Consult
Integrierte BKO

CRM

Customer Relationship Management
Kundenbeziehungsmanagement

SRM

Supplier Relationship Management
Lieferantenbeziehungsmanagement

Mobilität

Übergreifend: Mobile Services
für Kunden, Mitarbeiter, ext. Dritte

Produktinformation

Übergreifend: Zentrales Bestands- und
Objektdatenmanagement

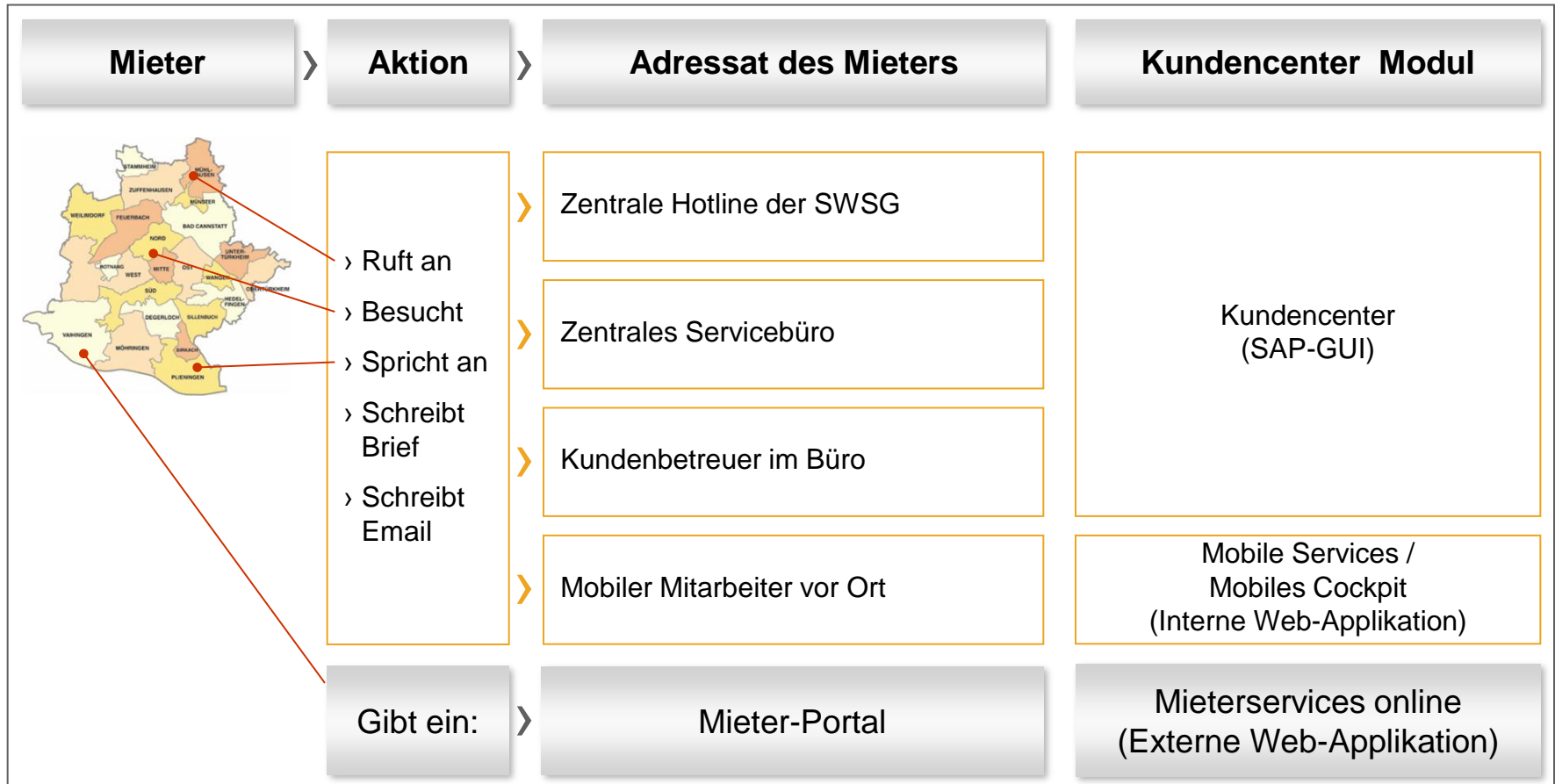
**Mieter und
Interessenten**

**Lieferanten und
Dienstleister**

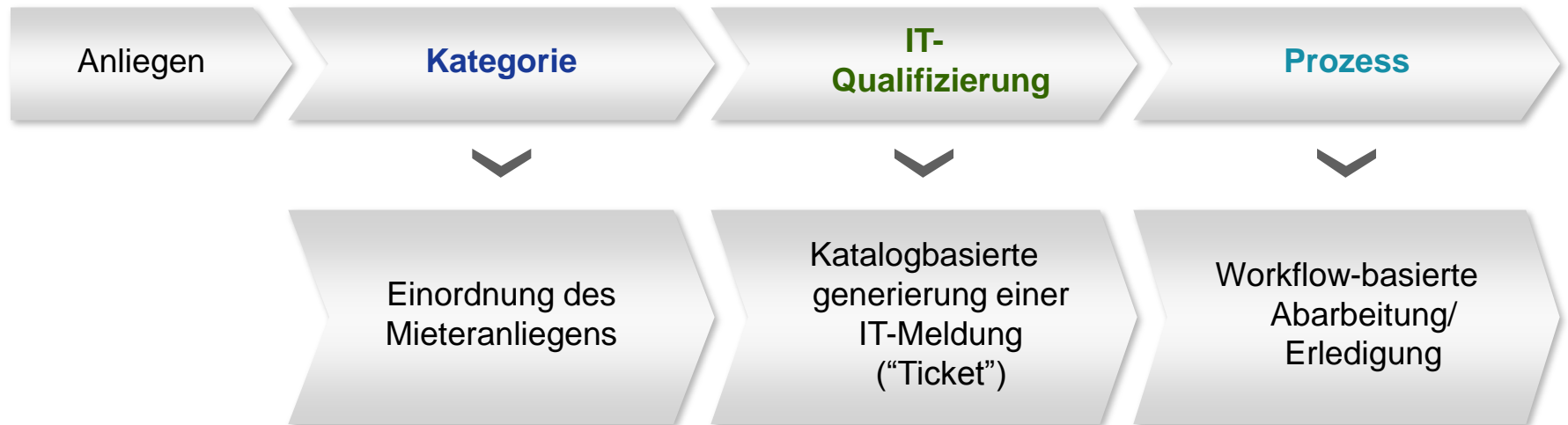
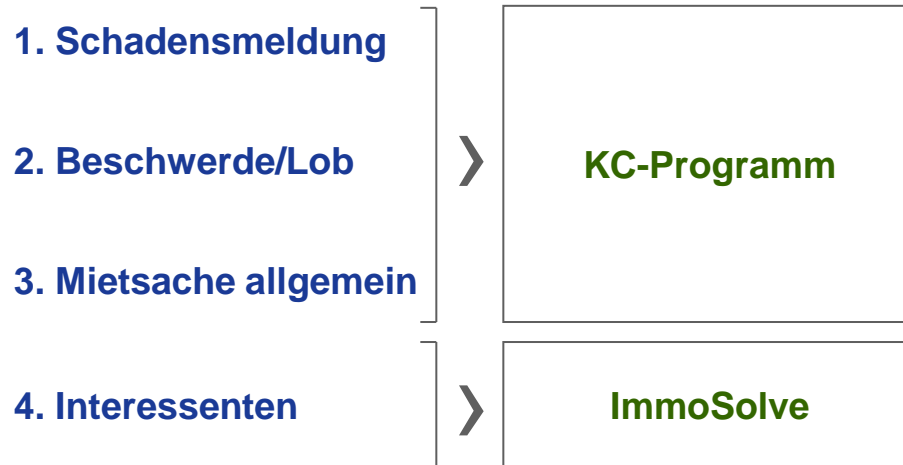
**Public /
Corporate App.**

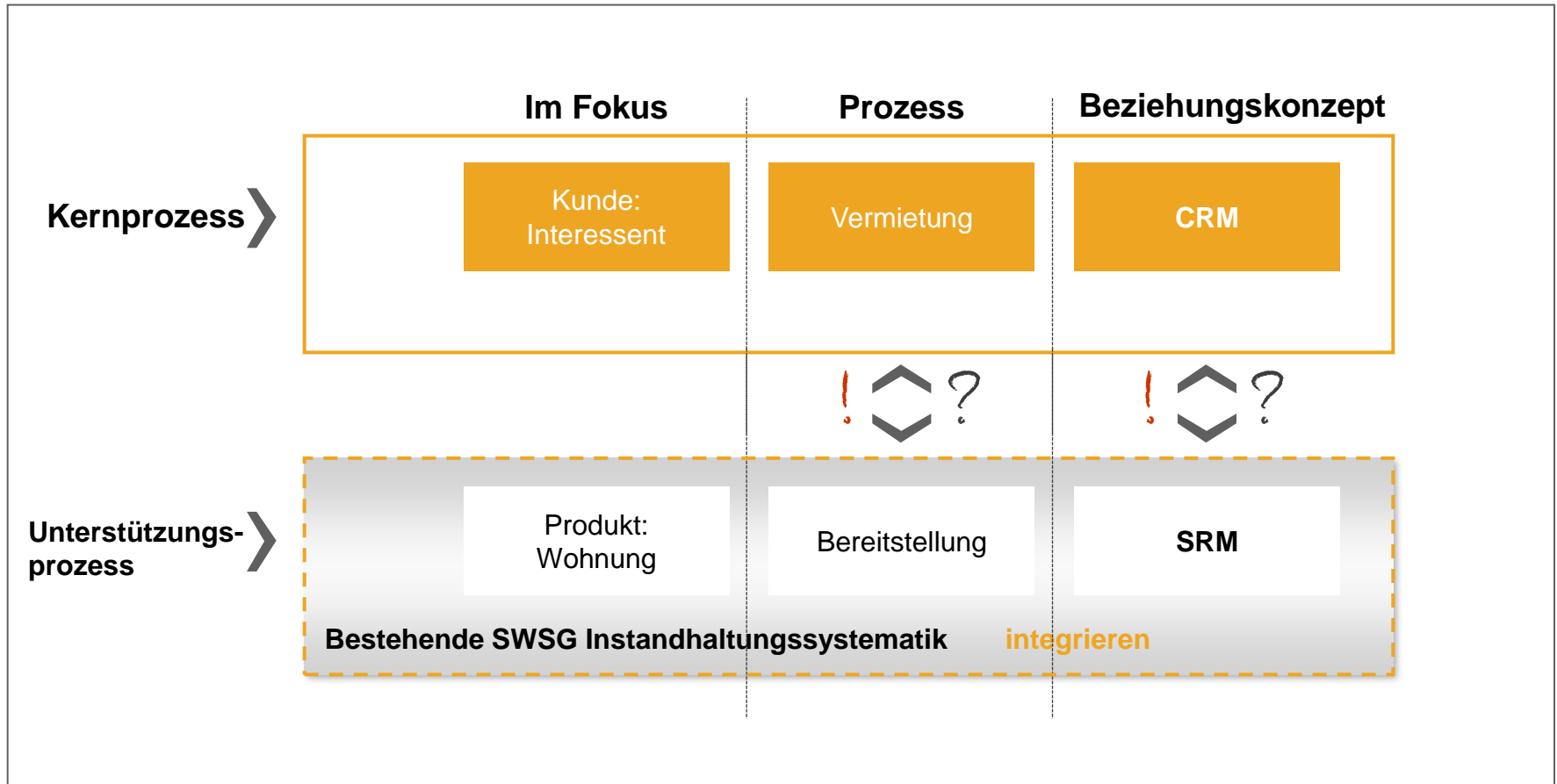
**Bestands- und
Objektdaten**

Modularer Aufbau Kundencenter Systematik



„TICKET-SYSTEMATIK“ UND IT-GESTÜTZTE ABARBEITUNG ALS ERFOLGSFAKTOR.



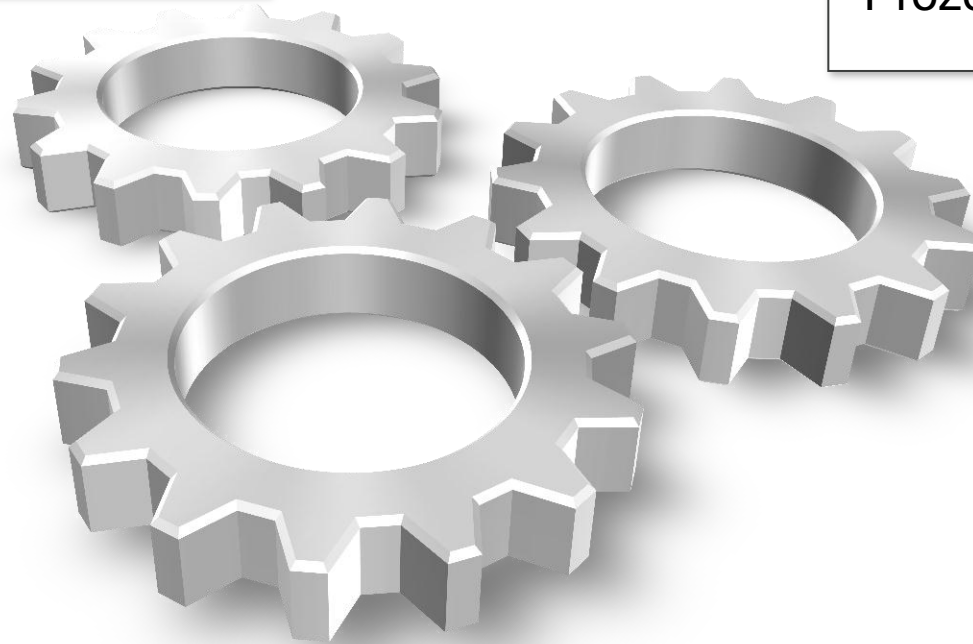


INHALT.

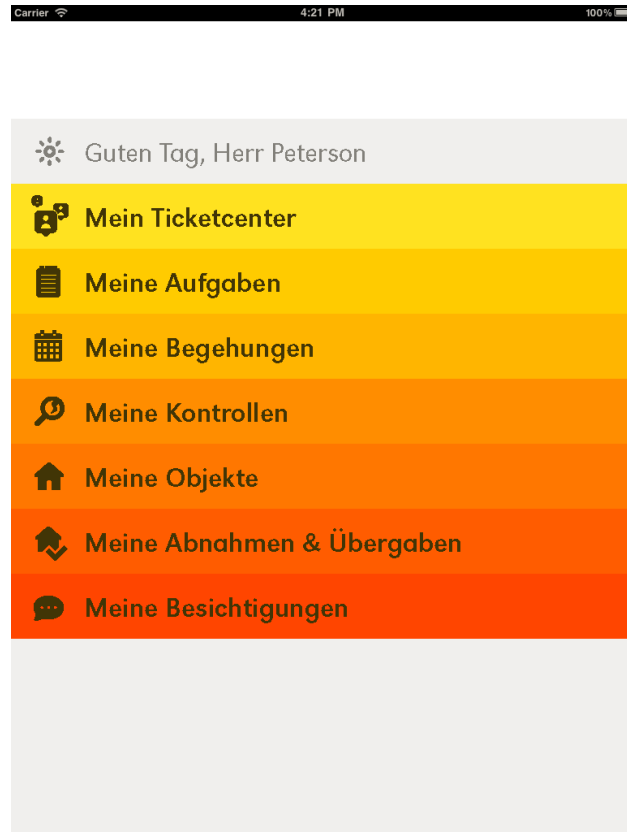
- 1 SWSG stellt sich vor
 - 2 CRM Strategie
 - 3** Grundlagen für Mobile Services
-
- 4 Mobiles Ticket System
 - 5 Mobile Verkehrssicherung
 - 6 Mobile Wohnungsabnahme

Einfache Benutzeroberflächen

Prozessintegration



Integration in SAP Systemlandschaft



Ticketgenerierung zu Mieteranliegen
oder im Rahmen der Instandhaltung

Alle Meldungseingänge zu Objekten
oder sonstige Mieteranliegen

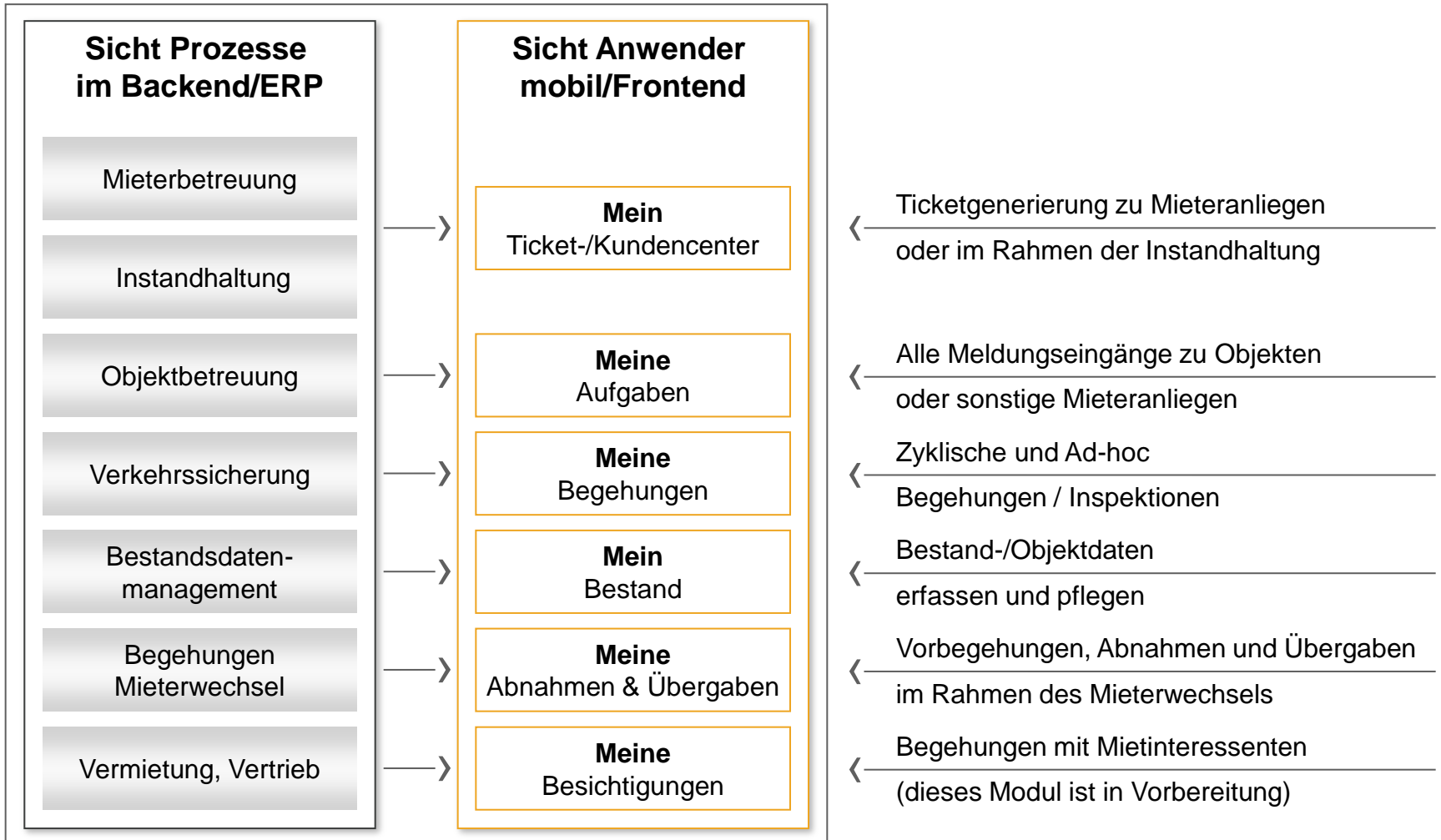
Zyklische und Ad-hoc
Begehungen / Inspektionen

Begehungen im Zuge von
Abnahmen und/oder Leistungsprüfungen

Bestand-/Objektdaten
erfassen und pflegen

Vorbegehungen, Abnahmen und Über-
gaben im Rahmen des Mieterwechsels

Begehungen mit Mietinteressenten
(dieses Modul ist in Planung)



INHALT.

- 1 SWSG stellt sich vor
 - 2 CRM Strategie
 - 3 Grundlagen für Mobile Services
 - 4** Mobiles Ticket System
-
- 5 Mobile Verkehrssicherung
 - 6 Mobile Wohnungsabnahme

Schadens- und Beschwerdemeldungen generieren und bearbeiten...

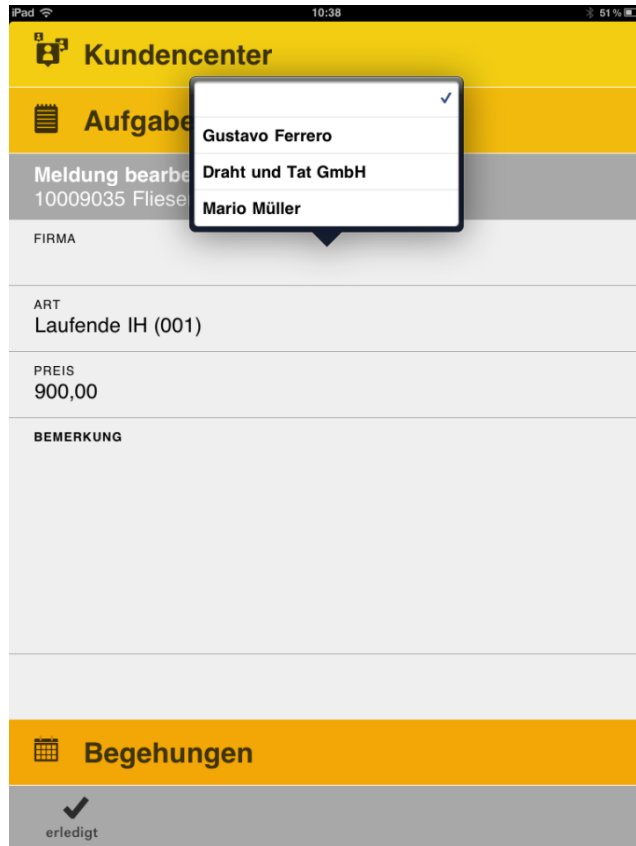


The screenshot shows a mobile application interface for a customer center. At the top, it displays 'iPad', signal strength, time '10:04', and battery level '99%'. The app title is 'Kundencenter'. Below the title, there is a grey header with the address: '0000001/00000001/00000001, Saarbrücker Str. 35 1. OG re. Uta Obermaier, 030 600 500 430'. The main form consists of several rows with labels and values: 'ART DER MELDUNG: Schadensmeldung', 'ART DER ARBEITEN: Sanitärarbeiten', 'ART DES SCHADENS: Boiler defekt', 'REPARATURUNTERNEHMEN: Gustavo Ferrero', 'ART DER KOSTEN: Laufende IH', 'KOSTEN: 200,00 €', and 'LANGTEXT'. At the bottom, there are two yellow buttons: 'Meine Aufgaben' and 'Meine Begehungen'. Below these are two grey buttons: 'anlegen' (with a checkmark icon) and 'zurücksetzen' (with an 'X' icon).

Beispiel zum Dialog / Bearbeitungsablauf :

- › Begrüßung, Auflistung aktueller Aufgaben
- › Am Objekt, Start Dialog Kundencenter
- › Suche nach dem Geschäftspartner (Mieter)
- › Trefferliste Mieter mit gleichen Namenanteilen
- › Trefferliste offener Meldungen betreffend dem Mieter
- › Start Dialog für neue Meldungsgenerierung
- › Schadensmeldung: Auswahl Gewerk
- › Schadensmeldung, Auswahl Gewerk, Auswahl Objekt
- › Hier: Zudem Auswahl Lieferant / Handwerker
- › Festlegung Kostenart
- › Ergebnis: Qualifizierte Schadensmeldung

Offene Meldungen vor Ort entgegennehmen, erledigen, oder weiterreichen...



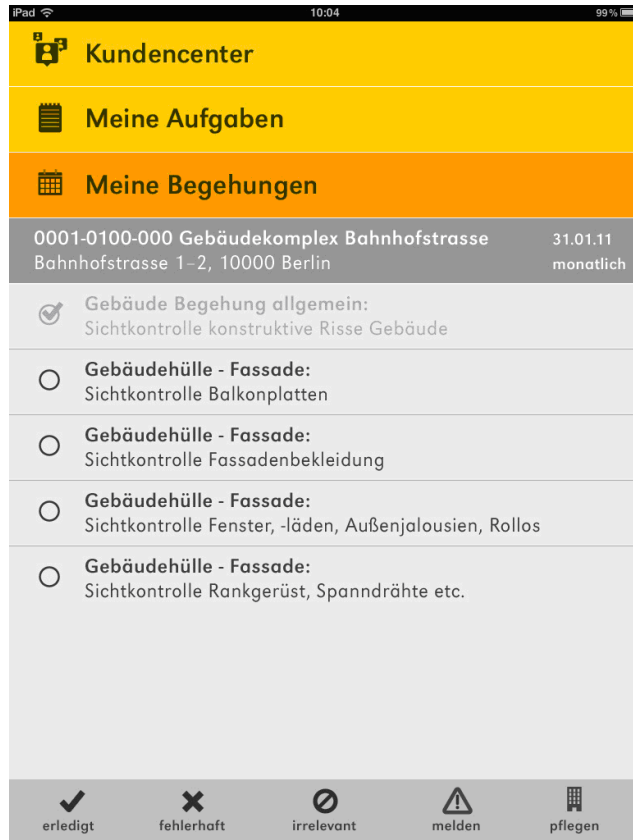
Beispiel zum Dialog / Bearbeitungsablauf :

- › Nach der Begrüßung, Editierung aktueller Aufgaben
- › Unsere Sicht hier: Offener Arbeitsvorrat
- › Beispiel Sortiermöglichkeiten
- › Ausgewählte Aufgabe: SRM/Instandhaltungsmeldung zu Fliesenarbeiten, Prüfung vor Ort nach Augenschein...
- › Entscheidung vor Ort: Behebung mit Eigenmitteln nicht möglich, externer Handwerkerbetriebs beauftragen, Editierung der Meldung, Auswahl des Dienstleisters

INHALT.

- 1 SWSG stellt sich vor
 - 2 CRM Strategie
 - 3 Grundlagen für Mobile Services
 - 4 Mobiles Ticket System
 - 5** Mobile Verkehrssicherung
-
- 6 Mobile Wohnungsabnahme

Geplante und ad hoc Begehungen vor Ort bearbeiten...



Beispiel zum Dialog / Bearbeitungsablauf:

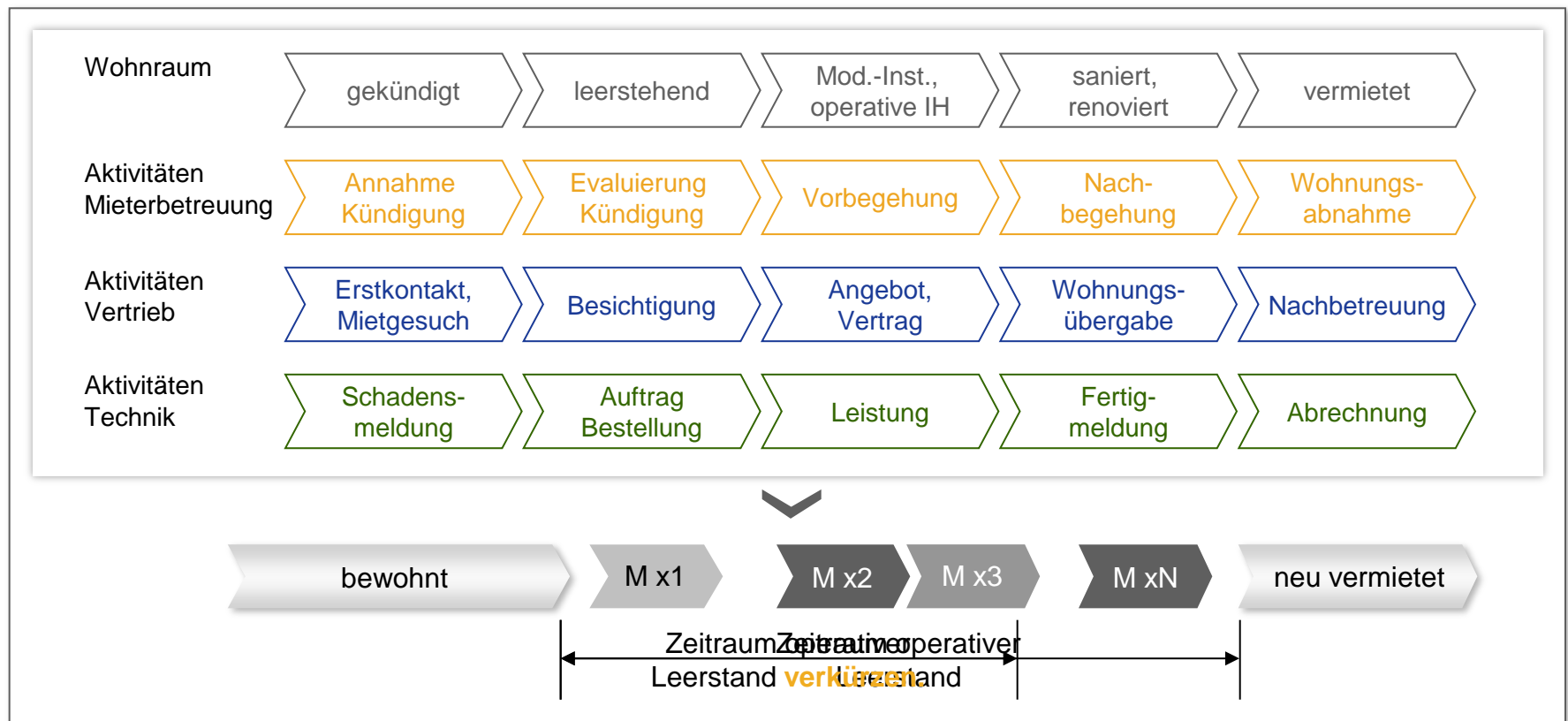
- › Begrüßung, Auflistung aktueller Aufgaben
- › Nach Aktivierung, Auflistung anstehender Begehungen (offene Meldungen zur Verkehrssicherung)
- › Beispiel Filtermöglichkeiten
- › Maßnahmenliste einer ausgewählten Begehung
- › Aktivierung eines der Maßnahmen
- › Erledigungsvermerk, Maßnahme abgeschlossen

INHALT.

- 1 SWSG stellt sich vor
 - 2 CRM Strategie
 - 3 Grundlagen für Mobile Services
 - 4 Mobiles Ticket System
 - 5 Mobile Verkehrssicherung
 - 6 Mobile Wohnungsabnahme
-

Der Prozess Mieterwechsel

- › Übergreifende Betrachtung CRM/SRM spezifischer Prozesse
- › Ziel: Ablaufverdichtung zur Minimierung operativer Leerstand



Prozessintegration I

Automatische Generierung einer Vor-/Endabnahmemeldung

- Anlegen einer Kündigung
- Aktivierung einer Kündigung

Prozessintegration II

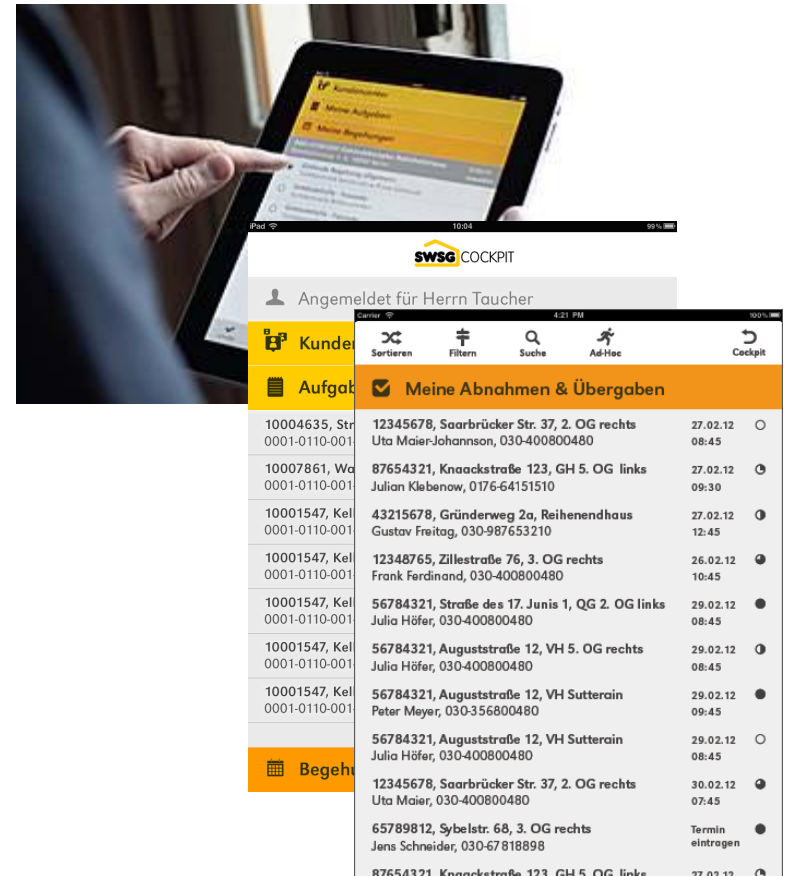
Automatische Generierung einer Übergabemeldung

- Anlegen eines Vertrages
- Aktivierung eines Vertrages

Prozessintegration III Datenbeschaffung und Übermittlung an den mobilen Client



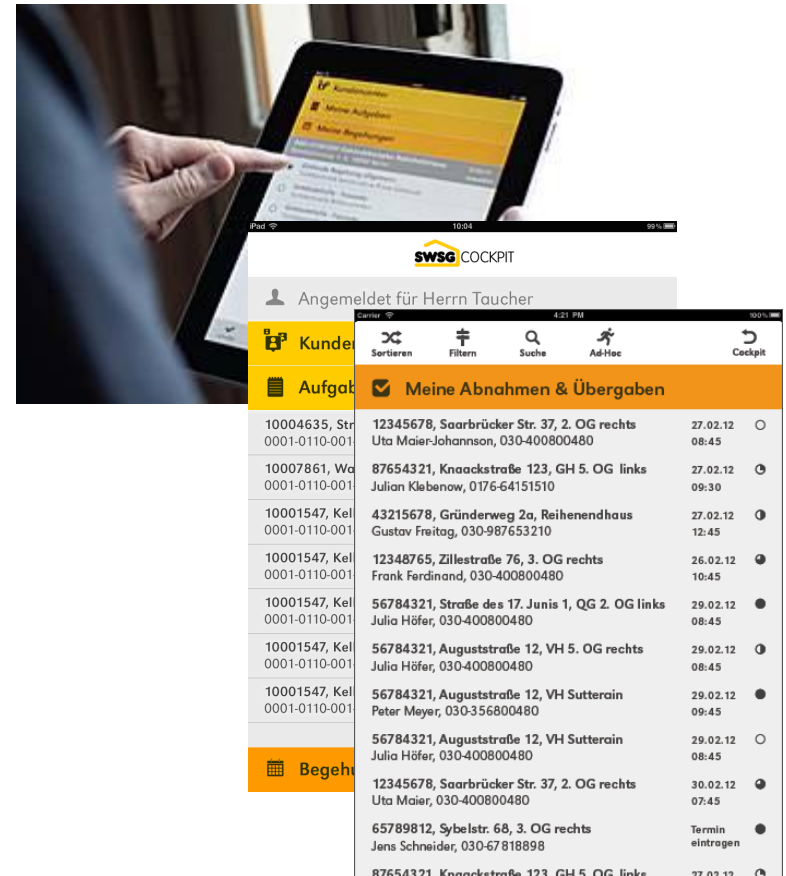
- › Mieter, Mietvertrag, Objekt
- › Räume, Ausstattungen
- › Stammdaten Zähler
- › Stammdaten Heizkostenverteiler
- › Stammdaten Schlüssel
- › [...]



Prozessintegration IV Datenübermittlung an SAP ERP



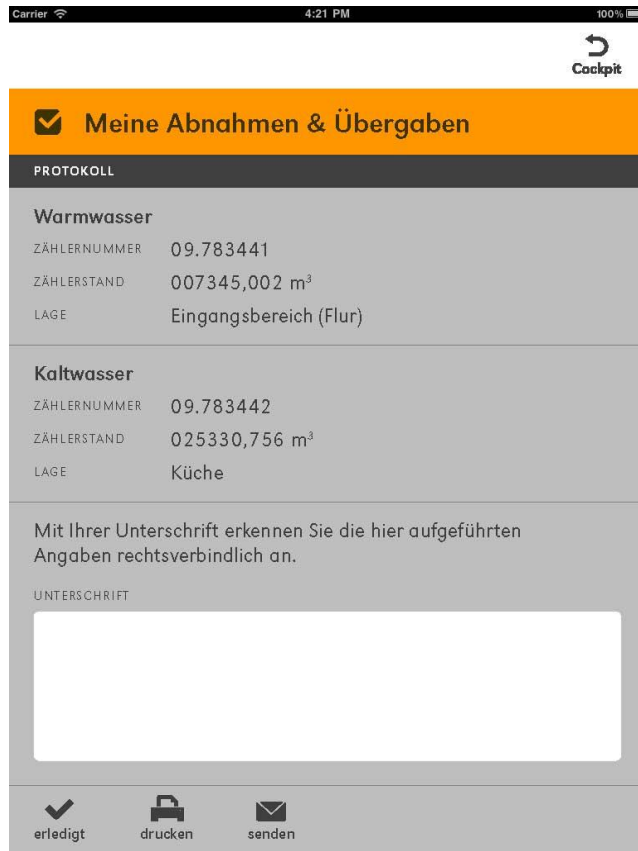
- › Protokoll (PDF-Datei)
- › Neue Kontaktdaten
- › Räume, Ausstattungen
- › Stamm- und Bewegungsdatendaten Zähler
- › Stamm- und Bewegungsdaten Heizkostenverteiler
- › Stamm- und Bewegungsdaten Schlüssel
- › [...]



Prozessintegration V Weiterverarbeitung in SAP

Methode	Beispiel
Direktverarbeitung	z. B. Aktualisierung Mieteradresse
Folgemeldung	z. B. Kautionsabrechnung
E-Mail-Versand	z. B. Versand des Protokolls
Keine Verarbeitung	z. B. Schlüsseldaten

Modulintegration im mobilen Cockpit Beispiel Benutzerführung



Carrier 4:21 PM 100%
Cockpit

Meine Abnahmen & Übergaben

PROTOKOLL

Warmwasser

ZÄHLERNUMMER 09.783441
ZÄHLERSTAND 007345,002 m³
LAGE Eingangsbereich (Flur)

Kaltwasser

ZÄHLERNUMMER 09.783442
ZÄHLERSTAND 025330,756 m³
LAGE Küche

Mit Ihrer Unterschrift erkennen Sie die hier aufgeführten Angaben rechtsverbindlich an.

UNTERSCHRIFT

erledigt drucken senden

- › Einstiegsdialog in das mobile Cockpit
- › Übersicht aktuelle Abnahmen und Übergaben
- › Übersicht zur anstehenden Wohnungsabnahme
- › Eingabe der neuen Kontaktdaten
- › Speichern, Erfassung Kontaktdaten abgeschlossen
- › Erfassung Objekte und Merkmale
- › Speichern, Pflege Objektdaten vorläufig abgeschlossen
- › Start Schlüsselübergabe
- › Abschluss Schlüsselübergabe, speichern
- › Rückkehr in die Übersicht
- › Zähler und Zählerstände
- › Speichern, Rückkehr in die Übersicht
- › Hier: Absprung in das Protokoll
- › Abschluss: Unterschriftenfeld





Vielen Dank!