

Prozess- und Wissensmanagement VIVAWEST

AGW – AK Personal und Organisation

Dr. Rainer Fuchs, Bereichsleiter Strategie
27.09.2016



Agenda

1. Kurzvorstellung VIVAWEST
2. Strategie VIVAWEST 2025
3. Prozessmanagement
4. Wissensmanagement
5. Fazit

Agenda

1. Kurzvorstellung VIVAWEST

2. Strategie VIVAWEST 2025

3. Prozessmanagement

4. Wissensmanagement

5. Fazit

VIVAWEST – unsere Vision: Erste Adresse für gutes Wohnen

- Mit rund **121.000 Wohnungen** eines der bundesweit führenden Wohnungsunternehmen
- Zuhause für etwa **300.000 Menschen**
- Mehr als **2.000 Beschäftigte**, davon rund die Hälfte in miaternahen Servicegesellschaften
- **Wesentliche Kennzahlen** (Geschäftsjahr 2015)
 - Wohneinheiten: 120.524, davon 26,6 % preisgebunden
 - Wohn- und Nutzfläche: 7.923.892 m²
 - Nachfragebedingte Leerstandsquote: 1,7 %
 - Nettokaltmiete: 5,16 €/m²/Monat
 - Umsatz: 808,4 Mio. €
 - EBITDA: 338,5 Mio. €
 - FFO: 209,5 Mio. €

... mit umfassenden wohnungsnahen Dienstleistungen in vier operativen Gesellschaften

 **HVG**
Grünflächenmanagement

Grünflächenmanagement

- Freiflächenservice/Verkehrssicherheit
- Baumservice
- Projektgeschäft/Planung

 **RHZ**
Handwerkszentrum

Handwerksdienstleistungen

- Kleinreparaturen (KiM-Instandhaltung)
- Wohnungsmodernisierungen

 **SKIBATRON**
Mess- und Abrechnungssysteme

Mess- und Abrechnungsdienste

- Messdienstleistungen
- Wärme- und Wasserkostenabrechnungen
- Energieausweise

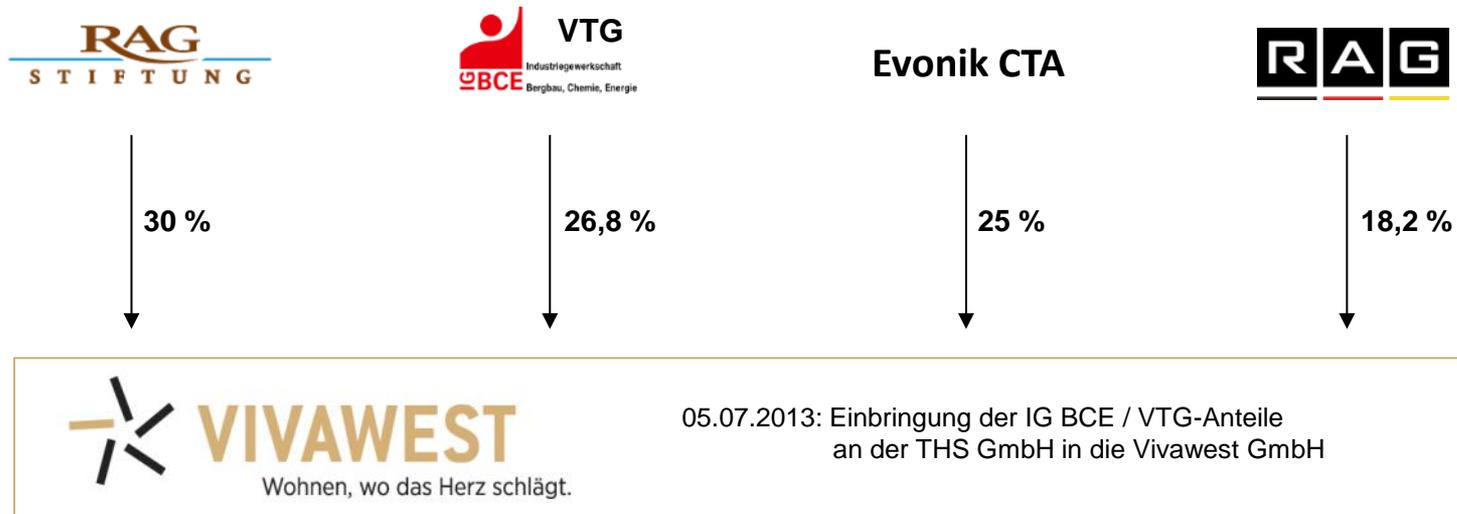
 **MARIENFELD**
Multimedia

Multimediaversorgung und -infrastruktur

- Multimediaversorgung (TV, Radio, Telefonie und Internet)
- Infrastrukturdienstleistungen

Gesellschafter von VIVAWEST – regionale Verbundenheit, Kontinuität und Verlässlichkeit

Gesellschafterstruktur



Agenda

1. Kurzvorstellung VIVAWEST

2. Strategie VIVAWEST 2025

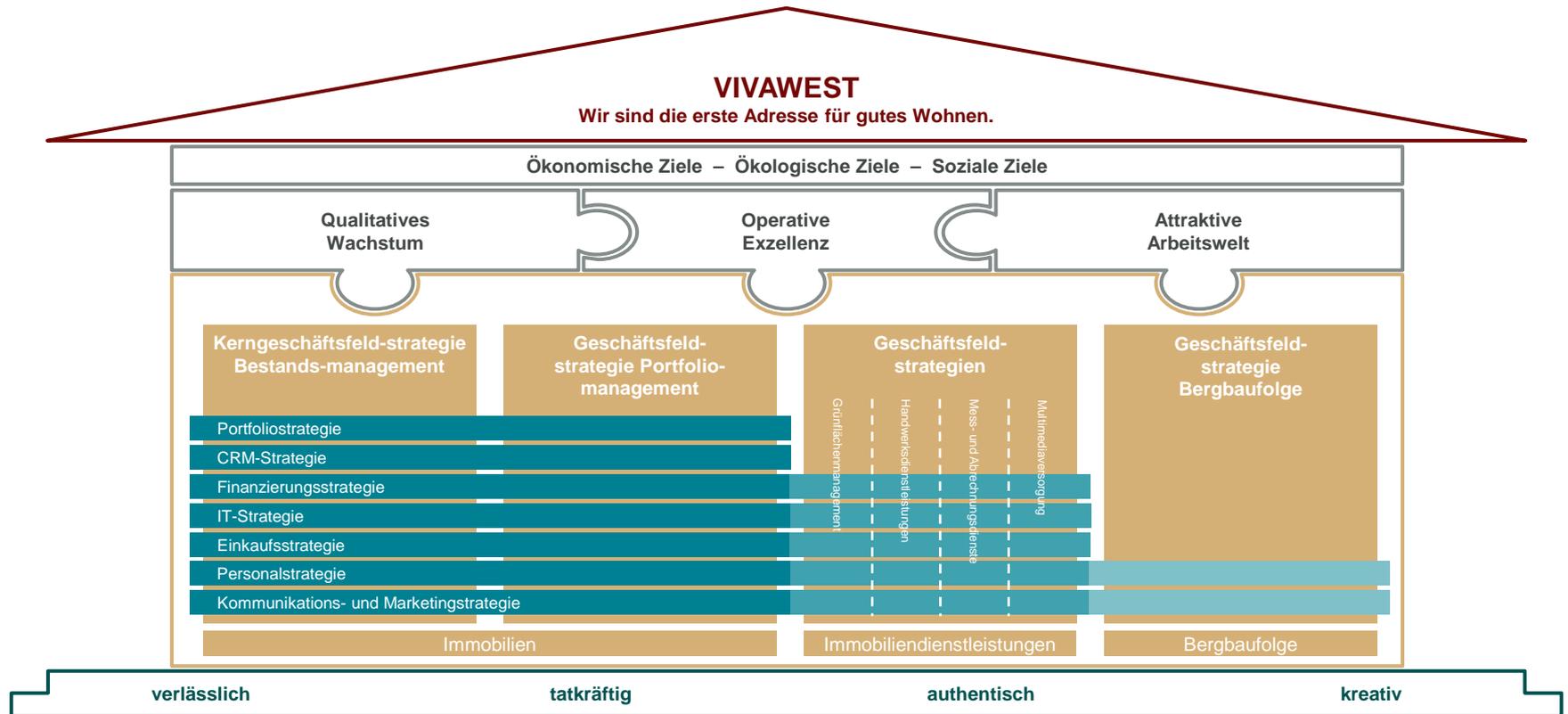
3. Prozessmanagement

4. Wissensmanagement

5. Fazit

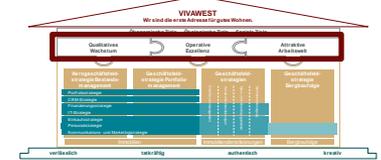
VIVAWEST 2025

Strategiehaus von VIVAWEST



VIVAWEST 2025

Entwicklungspfade von VIVAWEST



Qualitatives Wachstum

- Kontinuierliche Steigerung der Werthaltigkeit des Immobilienportfolios
- Ausrichtung der Leistungen aller Geschäftsfelder auf die aktuellen und zukünftigen Bedürfnisse der Kunden
- Kundenorientierte Erweiterung des Leistungsspektrums

Operative Exzellenz

- Fortlaufende Optimierung aller Prozesse (Effizienz und Effektivität)
- Enge Verzahnung aller Geschäftsfelder und Funktionsbereiche im Sinne einer integrierten Leistungserbringung

Attraktive Arbeitswelt

- Sicherstellung interessanter und zukunftssicherer Arbeitsplätze
- Systematische Weiterentwicklung von Mitarbeitern und Führungskräften
- Dauerhafte Förderung der Gesundheit und Beschäftigungsfähigkeit aller Mitarbeiter

Bereich Strategie

Fachbereiche und Aufgaben



Agenda

1. Kurzvorstellung VIVAWEST

2. Strategie VIVAWEST 2025

3. Prozessmanagement

4. Wissensmanagement

5. Fazit

Prozess und Prozessmanagement Definitionen

Prozess

- Prozesse beschreiben Abläufe in einer Input-/Outputrelation, die für eine zielgerichtete Bearbeitung einer Leistung notwendig sind.
- Prozesse können nur dann optimal ablaufen, wenn die einzelnen Aufgaben, Mitarbeiter, Sachmittel und Informationen logisch aufeinander abgestimmt werden.
- Die Summe aller Prozesse stellt die Ablauforganisation eines Unternehmens dar.

Prozess- manage- ment

- Prozessmanagement ist für das Beschreiben, Analysieren, Entwickeln und Optimieren der Geschäftsprozesse verantwortlich und entwickelt dafür Umsetzungskonzepte.
- Prozessmanagement steuert einheitliche Vorgehensweisen und regelt klare Verantwortlichkeiten für effektiv und effizient gestaltete Prozesse.
- Prozessmanagement fördert ein ausgeprägtes Prozessdenken.

Einführung eines Prozessmodells

Ziele und Nutzen

Ziele

- Strukturierung der Prozesse in einem Prozessmodell VIVAWEST nach Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozessen
- Gliederung der Prozesse von der obersten Prozessebene bis hin zur Darstellungsebene der einzelnen Aktivitäten
- Einheitliche Darstellung der Prozesse inkl. dazugehöriger Informationen (Erläuterungen, IT-Systeme, Formulare usw.) mit einer speziellen Softwarelösung als umfassende Informationsplattform
- Förderung der Prozessorientierung/-identifikation durch verständlich und übersichtlich gestaltete Prozessdokumentationen
- Erreichung einer kontinuierlichen Prozessverbesserung
- Klare Verantwortlichkeiten für Prozesse, Teilprozesse und Aktivitäten sowie eindeutige Beschreibung der Schnittstellen

Rollen im Prozessmanagement

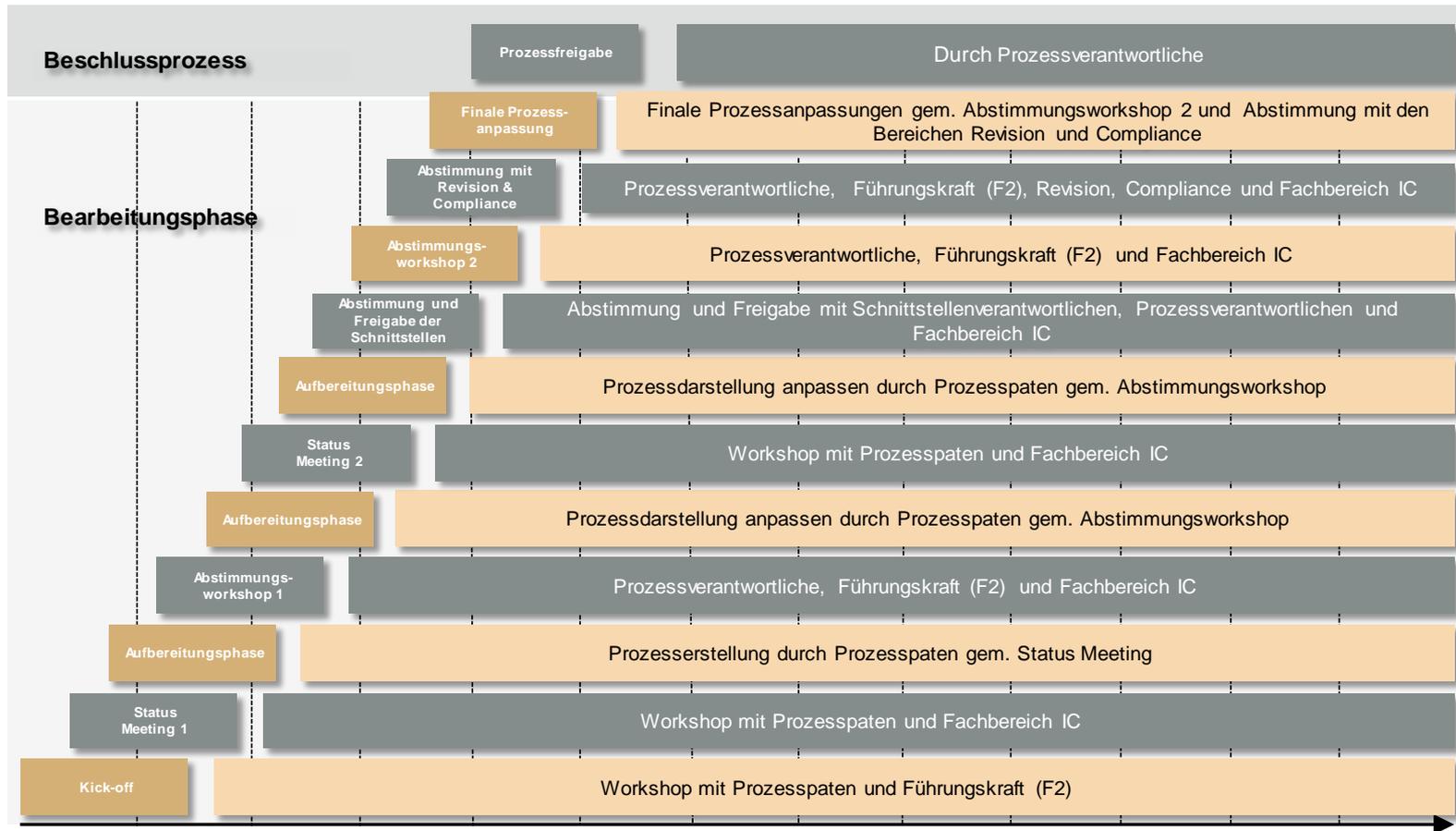
Eindeutige Verantwortlichkeiten

Strategisches Prozessmanagement

Operatives Prozessmanagement

Prozessmanager Fachbereich Inhouse Consulting	Prozessverantwortlicher 1. Führungsebene	Prozesspate Spezialist mit Fachkenntnissen
<ul style="list-style-type: none">▪ Unterstützung für alle, insbesondere für die Prozessverantwortlichen und die Prozesspaten▪ Unterstützung der strategiekonformen Ausrichtung aller (Fach-)Bereiche auf Effektivität und Effizienz▪ Verankerung des Prozessmanagements im Unternehmen▪ Sicherstellung der Qualitätsprüfung für alle Prozesse▪ Erkennen von Schwachstellen und Erarbeitung von Lösungsansätzen▪ aktive Begleitung der Veränderungsprozesse▪ Vermittlung und Ausbau des Prozessdenkens▪ Mitwirkung von Compliance und Revision zur Sicherstellung der Ordnungsmäßigkeit	<ul style="list-style-type: none">▪ Gesamtverantwortung für Funktionalität, Vollständigkeit, Qualität und Effizienz der Prozesse▪ Zentrale Steuerung der benötigten Ressourcen▪ Risikobeurteilung▪ Prozesscontrolling <div data-bbox="739 876 1273 1343"><p>Prozessverantwortlicher 2. Führungsebene</p><ul style="list-style-type: none">▪ Klärung von Schnittstellen mit anderen Geschäftsprozessen▪ Sicherstellung der nachhaltigen Umsetzung im lfd. Betrieb▪ Sicherstellung eines kontinuierlichen Verbesserungsprozesses▪ Sicherstellung der Kommunikation von Änderungen</div>	<ul style="list-style-type: none">▪ Fachkompetenz für inhaltliche Prozessfragen im jeweiligen (Fach-)Bereich▪ Operative Prozesssteuerung▪ Erstellung und Gewährleistung der Aktualität der Prozessdarstellungen und eingesetzter Dokumente▪ Auseinandersetzung mit Verbesserungsvorschlägen

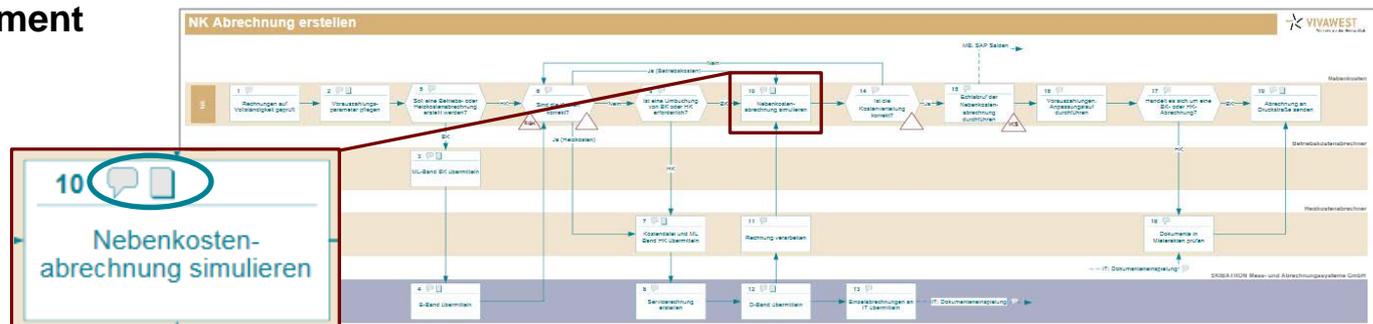
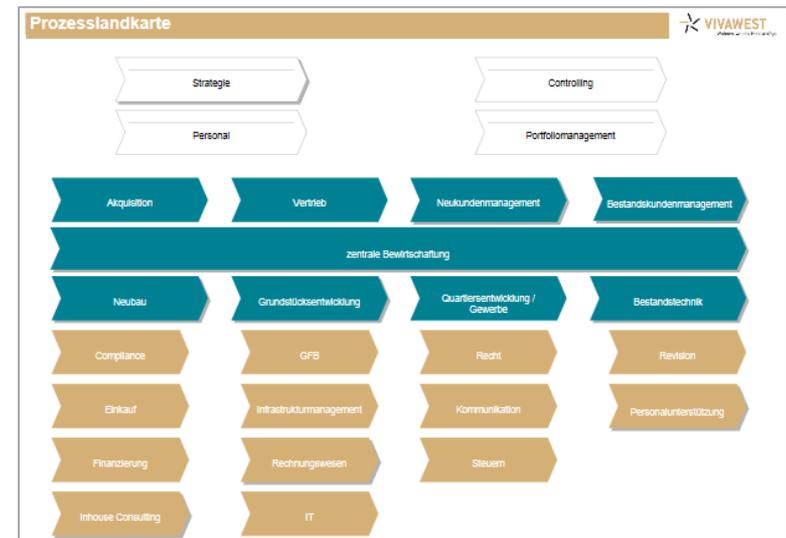
Einführung Prozessmanagement Idealtypischer Projektfahrplan



Prozessmodell VIVAWEST

Informationsquelle für alle Mitarbeiter/-innen

- Bereitstellung des Prozessmodells im Intranet
- Mitarbeiter können sämtliche VIVAWEST-Prozesse einsehen und nachvollziehen
- Überblick über bereichsübergreifende Prozessverantwortung und Schnittstellen
- Transparenz durch klare Abgrenzung und Neustrukturierung von Informationsquellen bezogen auf Abläufe, Anweisungen oder Richtlinien
 - Formularcenter
 - Organisationshandbuch
 - **Wissensmanagement**
- Verknüpfung dieser Informationsquellen mit dem jeweiligen Prozessschritt im Prozessmodell



Agenda

1. Kurzvorstellung VIVAWEST
2. Strategie VIVAWEST 2025
3. Prozessmanagement
- 4. Wissensmanagement**
5. Fazit

Wissensmanagement VIVAWEST

Ziele und Nutzen

Ziele

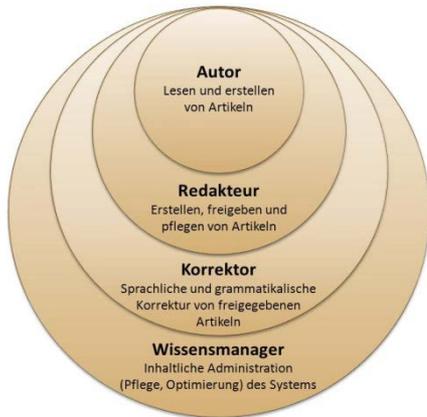
- Strukturierung des gesamten Wissens
- Best- und schnellstmöglicher (ökonomischer) Umgang mit Wissen in einem System
- Bündelung und Bereitstellung des aktuellen Fach- und Erfahrungswissens
- Übergreifende Unterstützung der Mitarbeiter → Erweiterung der Qualifikationen und Fähigkeiten durch den aktiven Umgang mit Wissen
- Einheitliche Bearbeitung der Anliegen im Unternehmen
- Steigerung der Erstlösungsquote im Kundenkontakt → kompetenter, schneller und verlässlicher

Nutzen

- Zugriff aller Mitarbeiter auf die gleichen Informationen
- Schnelle und einfache Volltextsuche, insbesondere als Basis für die schnelle Bearbeitung von Kundenanliegen im Telefonkontakt
- Unterstützung der Einarbeitung von neuen Mitarbeitern
- Zentrale Datenpflege und gleichzeitig Sicherstellung der allgemeinen Verfügbarkeit

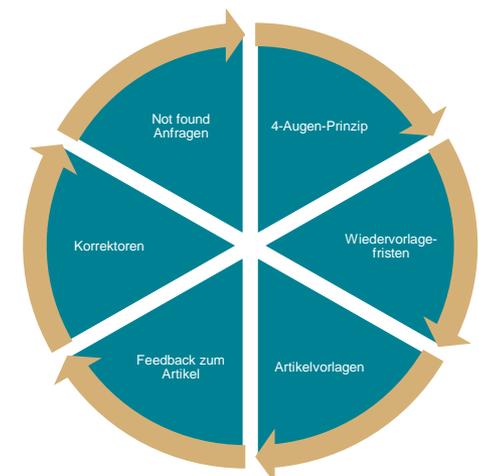
Aufbau und Ablauf

Rollen und Qualität



- System- und Artikeloptimierungen finden über die Nutzung des Systems durch die Mitarbeiter und die Einflussnahme der Wissensmanager statt
- Erstellung von Artikeln über **Autoren** (Mitarbeiter)
- Sicherung der fachlichen und inhaltlichen Qualität über das 4-Augenprinzip durch **Redakteure** (definierte Fachexperten)
- **Korrektoren** sichern stichprobenartig die sprachliche Qualität
- **Wissensmanager** im Fachbereich Inhouse Consulting als Hauptverantwortlicher für die inhaltliche Administration und die Optimierung des Systems

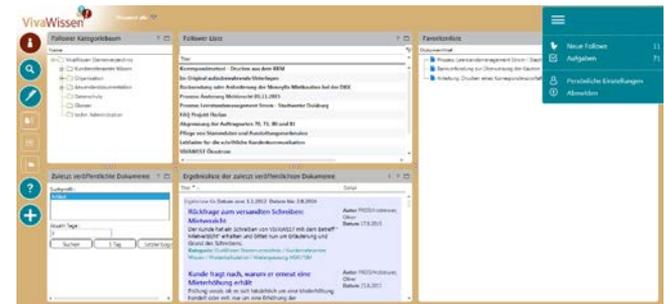
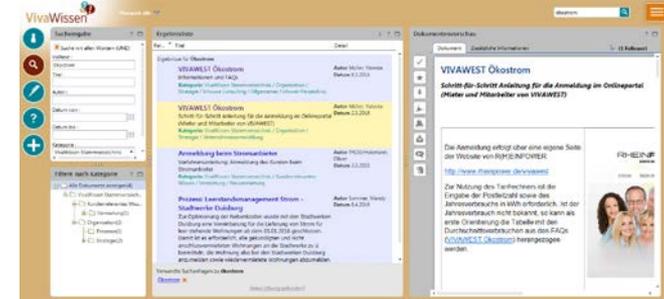
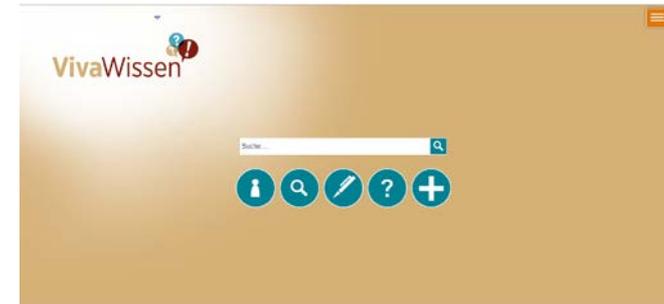
- Not-Found-Anfragen (erfolglose Suche) durch die Nutzer
- Feedbackfunktion beispielsweise über Verständlichkeit oder Unvollständigkeit zu Artikeln durch die Nutzer
- Einheitliche Artikelvorlagen gewährleisten eine gleichmäßige Struktur von Artikeln und somit eine gute Übersichtlichkeit
- Wiedervorlagefristen sichern die regelmäßige Kontrolle auf Aktualität



Implementierung Wissensmanagement Hilfsmittel für den 1st und 2nd Level



- Konzeption eines unternehmensweiten Wissensmanagements und Auswahl eines geeigneten Tools auf Basis der Anforderungen
- Implementierung des Wissensmanagements zunächst mit der Fokussierung auf den 1st Level
- Sukzessive Ausweitung der Nutzung auf den 2nd Level
- Verknüpfung des Wissensmanagements mit dem Prozessmodell VIVAWEST
- Definition zusätzlicher Anforderungen der Dienstleister und anschließende Implementierung



Agenda

1. Kurzvorstellung VIVAWEST
2. Strategie VIVAWEST 2025
3. Prozessmanagement
4. Wissensmanagement
- 5. Fazit**

Prozess- und Wissensmanagement

Fazit



- Gewährleistung einer strategiekonformen Ausrichtung aller Führungs-, Kern- und Unterstützungsprozesse durch ein zentrales Prozessmanagement
- Erhöhung der Effektivität und Effizienz sowie der Qualität im Zuge der sukzessiven Modellierung aller Prozesse
→ Steigerung der Prozessorientierung aller Beschäftigten
- Schaffung von Transparenz durch die Darstellung der Prozesse auf einer allgemein zugänglichen und intuitiv bedienbaren Informationsplattform (Prozessmodell)
- Strukturierte Bereitstellung der erforderlichen Informationen durch Verlinkung mit den angrenzenden Systemen, insbesondere dem Wissensmanagement





VIVAWEST

Wohnen, wo das Herz schlägt.