



DIGITALISIERUNG VIVAWEST

DIGITALISIERUNGSSTRATEGIE – VOM STRATEGISCHEN KONZEPT ZUM OPERATIVEN HANDELN

AGW-Arbeitskreis Digitale Geschäftsmodelle | 10.05.2019

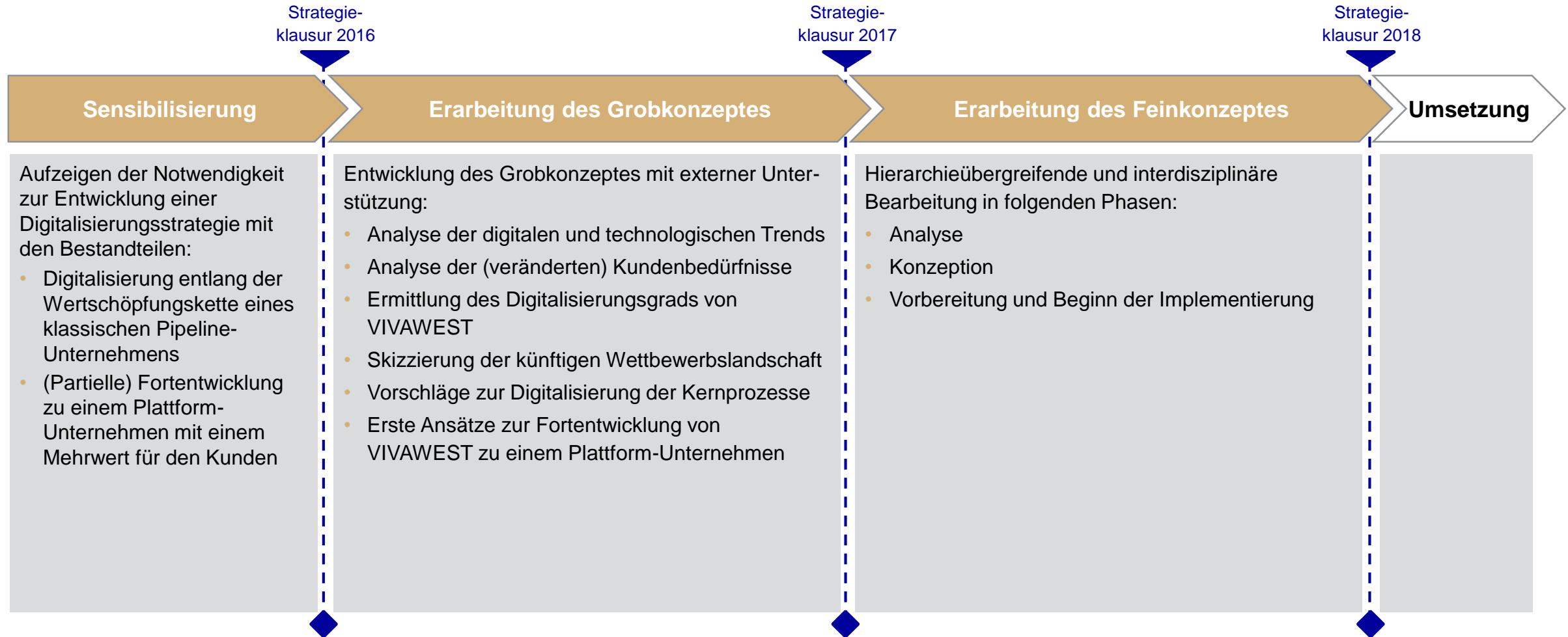
Dr. Rainer Fuchs, Bereichsleiter Strategie

Agenda

1. **Entwicklung der Digitalisierungsstrategie**
2. **Implementierung der Digitalisierungsstrategie – Herausforderungen**
3. **Sicherstellung der erfolgreichen digitalen Transformation**
4. **Erhöhung der Innovationsfähigkeit**
5. **Einblick in unsere „Projektküche“**
6. **Fazit**

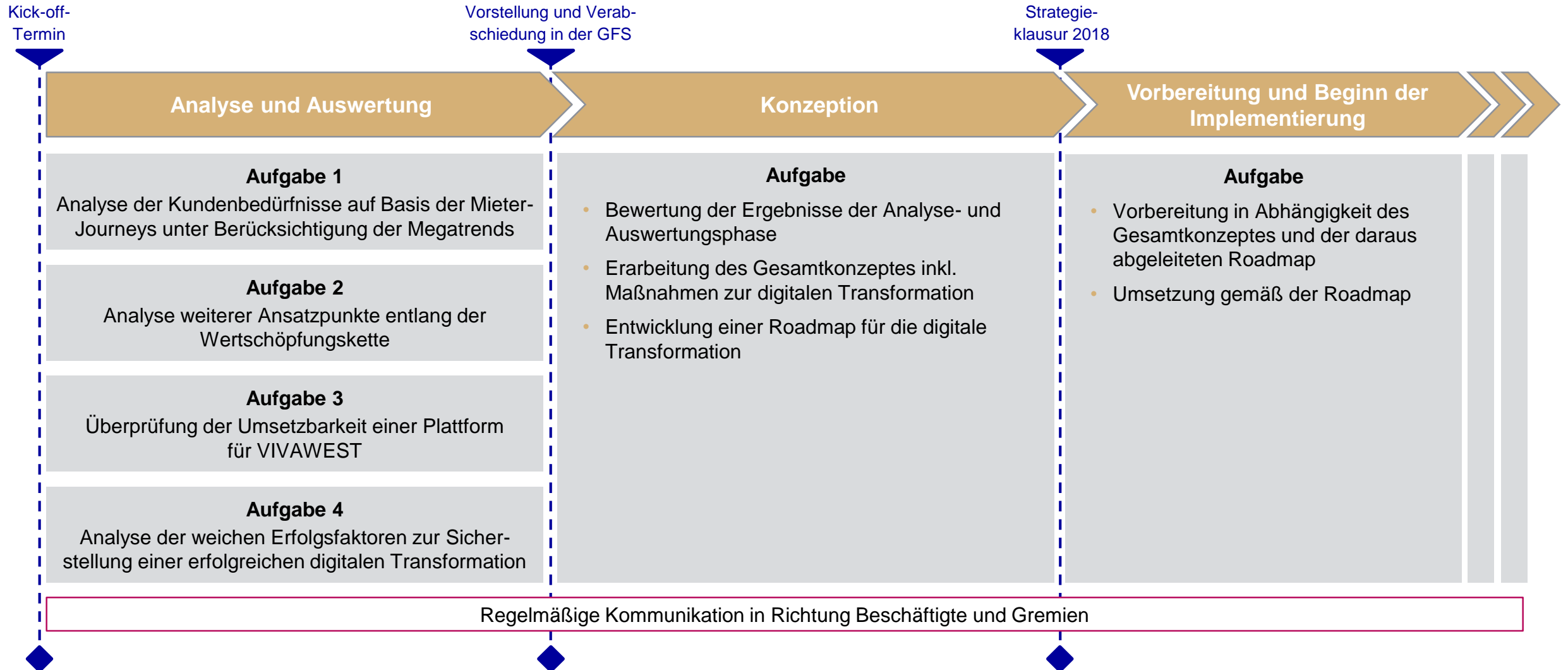
Entwicklung der Digitalisierungsstrategie

Wesentliche Phasen



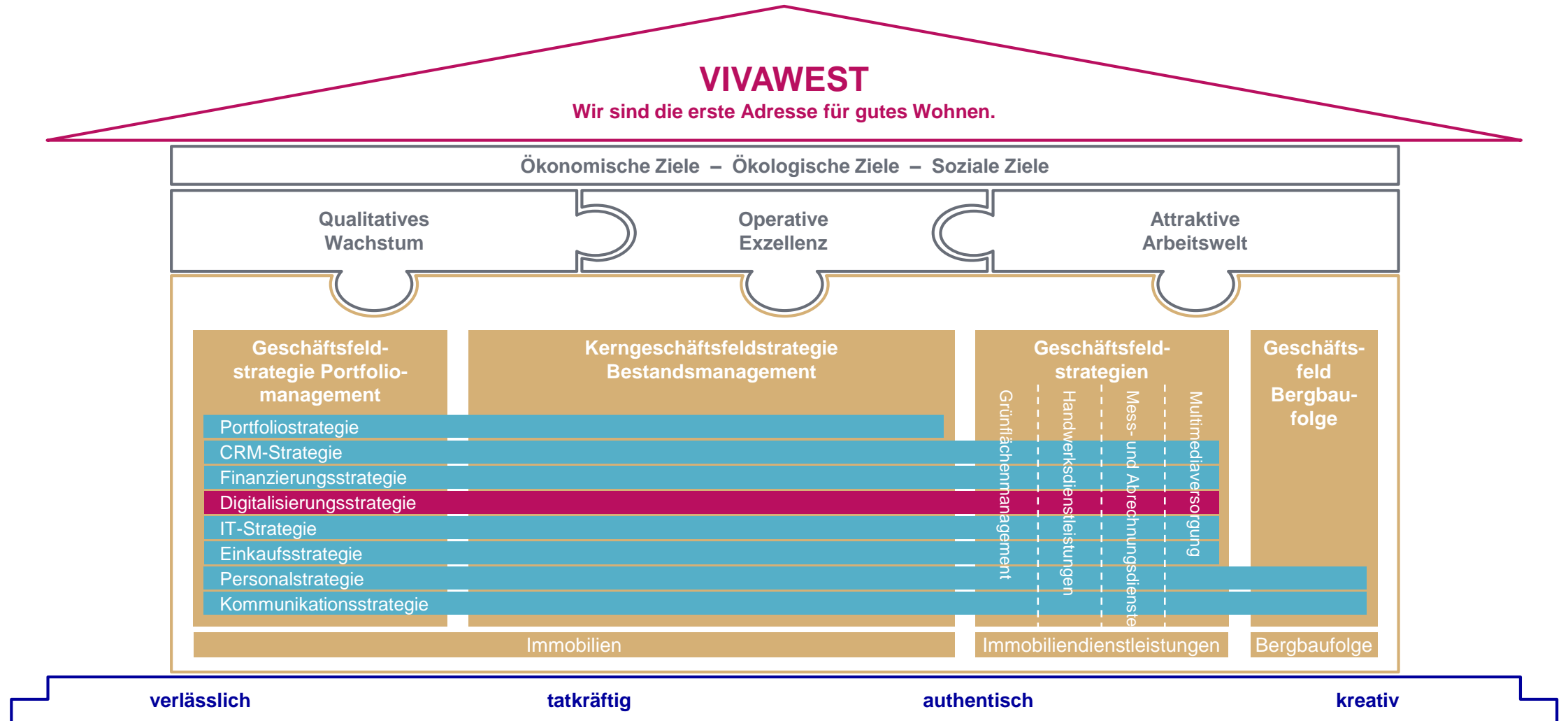
Entwicklung der Digitalisierungsstrategie

Vorgehensweise zur Erarbeitung des Feinkonzeptes



Entwicklung der Digitalisierungsstrategie

Strategiehaus VIVAWEST 2025



Entwicklung der Digitalisierungsstrategie Zielsetzungen



Ausrichtung auf die veränderten Kundenbedürfnisse

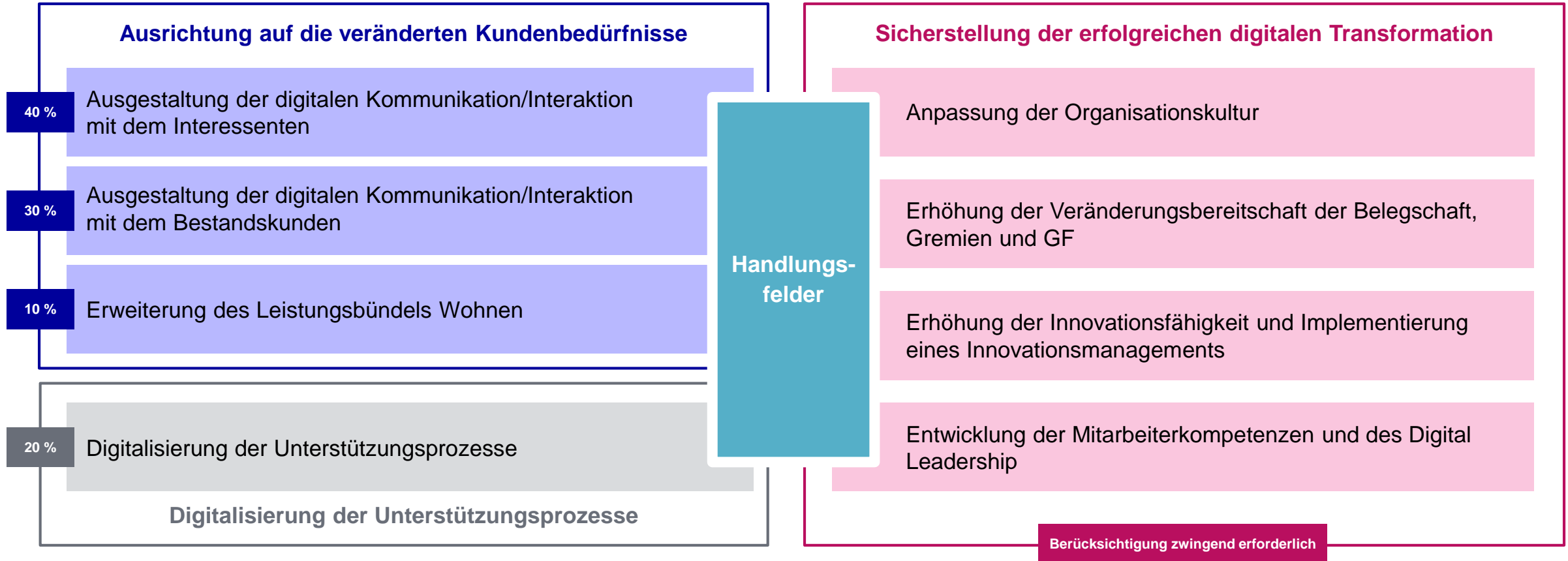
Digitalisierung der Unterstützungsprozesse

Sicherstellung der erfolgreichen digitalen Transformation



Entwicklung der Digitalisierungsstrategie

Zielsetzungen und ihre Handlungsfelder



Agenda

- 1. Entwicklung der Digitalisierungsstrategie**
- 2. Implementierung der Digitalisierungsstrategie – Herausforderungen**
- 3. Sicherstellung der erfolgreichen digitalen Transformation**
- 4. Erhöhung der Innovationsfähigkeit**
- 5. Einblick in unsere „Projektküche“**
- 6. Fazit**

Implementierung der Digitalisierungsstrategie – Herausforderungen

Roadmap digitale Transformation – aktueller Stand



Ausrichtung auf die veränderten Kundenbedürfnisse
Ausgestaltung der digitalen Kommunikation/Interaktion mit dem Interessenten

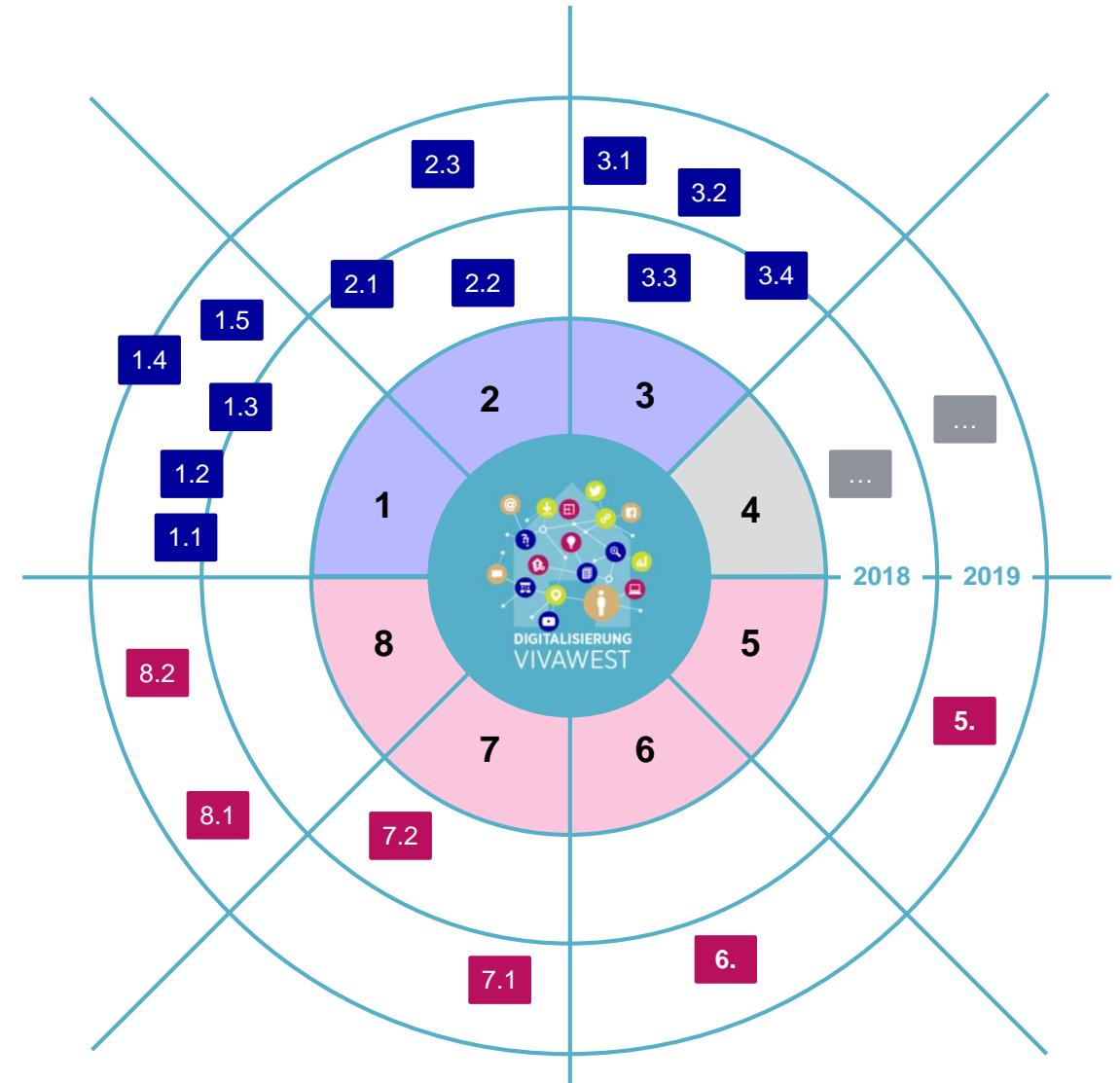
Arbeitspaket und Themen	Prio	Verantwortung in der Regelorganisation	Themenverantwortliche	Starttermin	Beteiligungs-börse
1.3 Visualisierung von Wohnungen		Dr. Fuchs Kurth	Brachthäuser Sommer	1fd. Pilotmaßnahmen	--
Nutzung des 360°-Rundgangs	1b				
Nutzung Virtual Reality (VR) ergänzend zum 360°-Rundgang	1b				
Nutzung Augmented Reality (AR) zur digitalen Vorabereinrichtung, ggf. in Kooperation mit Möbelhäusern (Prio 2), eigene Umsetzung in Form von Zusatzleistungen (Prio 3a)	2	Büsing	Bierstedt, Dygas, Humburg	Start Pilot 01.10.2019	In der Umsetzungsphase

Digitalisierung der Unterstützungsprozesse
Themen

Themen	Prio	Verantwortung in der Regelorganisation	Themenverantwortliche	Starttermin
Bewerbungsmanagement	1b	Winkelkötter Wolter	Tenbrock Weber	01.07.2018
Digitalisierung der Beauftragung/Abrechnung • RHZ Modernisierung	1b	Todeskino	Friedrich, Jacobi Sommer	01.01.2019
Digitale Bauakte • Modernisierung, Instandhaltung • Neubau • Grundstück	1b	Link Marx	Blumensaat, Friedrich Hallermann, Jasper	01.03.2019

Sicherstellung der erfolgreichen digitalen Transformation
Innovationsfähigkeit und Innovationsmanagement

Handlungsfelder und Themen	Verantwortung in der Regelorganisation	Themenverantwortliche	Starttermin	Beteiligungs-börse
7.1 Erhöhung der Innovationsfähigkeit			07/2018	
Aufbau erforderlicher Kompetenzen (Innovative Mitarbeiter aufbauen u. sichtbar machen)	Momm, Winkelkötter, Wolter	Momm, Winkelkötter, Wolter		Ja
CoWorking als Treffpunkt für kreatives Arbeiten auf dem Campus und Campus extern	STK	STK		Nein
Einführung neuer und agiler Arbeitsweisen und Methoden	Momm, Winkelkötter, Wolter	Momm, Winkelkötter, Wolter		Ja
Geschlossene und offene Diskussionsräume (virtuell)	Momm, Wels, Winkelkötter, Wolter	Momm, Wels, Winkelkötter, Wolter		Ja
Schaffung von Freiräumen	Führungskräfte	--		Ja
Etablierung einer Trial-and-Error-Kultur („Betaprinzip“)	Führungskräfte	--		Ja
7.2 Implementierung eines Innovationsmanagements	Dr. Fuchs	Dr. Fuchs	07/2018	
Aufbau eines Innovationsmanagements für auf der einen Seite durch Mitarbeiter und auf der anderen Seite durch das Unternehmen angestoßene Innovationen		Tenbrock		
Schaffung eines Gremiums mit wechselnder Besetzung zur Bewertung der Innovationen		Tenbrock		



Implementierung der Digitalisierungsstrategie – Herausforderungen

Erhöhter Bedarf vor allem an personellen Ressourcen



Strategisches Maßnahmenmanagement

- 20 Maßnahmen für das Segment Immobilien
- 13 Maßnahmen für das Segment Immobiliendienstleistungen

Zentrales Projektmanagement

- 7 Projekte für das Segment Immobilien
- 7 Projekte für das Segment Immobiliendienstleistungen
- 3 segmentübergreifende Projekte

Roadmap Digitale Transformation

- 8 Handlungsfelder
- 16 Arbeitspakete
- 76 Themen

- Zentrales Monitoring für die Vielzahl an Maßnahmen, Projekten und Digitalisierungsthemen im Sinne einer möglichst hohen Transparenz durch die Unternehmensentwicklung
 - Bearbeitung in der Verantwortung diverser Bereiche im Konzern und vermehrt in interdisziplinär besetzten Teams
 - Hohe Inanspruchnahme personeller Ressourcen, oftmals jedoch aus demselben Personenkreis („üblichen Verdächtigen“)
- ➔ **Horizontale Verbreiterung der eingesetzten personellen Ressourcen erforderlich, um das Volumen effektiv und effizient bearbeiten zu können**

Implementierung der Digitalisierungsstrategie – Herausforderungen

Einführung einer Beteiligungsbörse



Beteiligungsbörse

Was ist die Beteiligungsbörse?

Ziel der Beteiligungsbörse ist die Mitwirkung der Mitarbeiter an der Umsetzung der Digitalisierungsstrategie VIVAWEST. Um Themen ganzheitlich zu bearbeiten, sollen sich interdisziplinär besetzte Teams mit den einzelnen Themen auseinandersetzen. So wird die Möglichkeit für alle Beschäftigten geschaffen, sich fachlich und persönlich in die digitale Transformation von VIVAWEST einzubringen.

Aktuell suchen wir Beteiligte für folgende Arbeitsgruppen:

Derzeit gibt es keine offenen Arbeitsgruppen. Sobald wieder Beteiligte gesucht werden, wird dies im Intranet angekündigt.

Rahmenbedingungen:

- Die Mitarbeit findet im Rahmen der gültigen Arbeitszeitregelungen bei VIVAWEST statt.
- Die Beteiligungsbörse bietet die Chance zur Mitwirkung an interessanten Themen.
- Bewerber sollten die beschriebenen Anforderungen erfüllen bzw. über die genannten Kompetenzen verfügen.

Ziele

- Beteiligung von Mitarbeitern aus dem gesamten Konzern an der Erarbeitung der Vielzahl von interessanten Themen zur digitalen Transformation
- Förderung von bereichs- und hierarchieübergreifender Zusammenarbeit zur Zusammenführung von Wissen aus unterschiedlichen Bereichen für eine ganzheitliche Bearbeitung der Themen
- Schaffung einer Möglichkeit für die Mitarbeiter sich zu empfehlen

Vorgehensweise

- Konzernweite themenweise Ausschreibung über die interne digitale Stellenbörse
- Auswahl der Beteiligten durch den jeweils Themenverantwortlichen anhand der fachlichen Anforderungen
- Begrenzung der Anzahl der Themen pro Beschäftigte, um mehreren Kollegen die Möglichkeit zur Mitwirkung einzuräumen und die eigentliche Rolle ausreichend wahrnehmen zu können

Agenda

1. **Entwicklung der Digitalisierungsstrategie**
2. **Implementierung der Digitalisierungsstrategie – Herausforderungen**
3. **Sicherstellung der erfolgreichen digitalen Transformation**
4. **Erhöhung der Innovationsfähigkeit**
5. **Einblick in unsere „Projektküche“**
6. **Fazit**

Sicherstellung der erfolgreichen digitalen Transformation

Gewinnen der Mitarbeiter für die anstehenden Veränderungen



Sicherstellung der erfolgreichen digitalen Transformation



Anpassung der
Organisationskultur



Erhöhung der
Veränderungsbereitschaft
der Belegschaft, Gremien
und Geschäftsführung



Erhöhung der
Innovationsfähigkeit
und Implementierung
eines Innovations-
managements



Entwicklung der
Mitarbeiterkompetenzen
und des Digital
Leadership

Unternehmenswerte VIVAWEST:
verlässlich, tatkräftig, authentisch und kreativ

Schaffung kreativer Räumlichkeiten und Schulung von Kreativmethoden als wesentliche Bausteine zur Erhöhung der Agilität und damit der Fähigkeit, schnell zu lernen und sich rasch und flexibel an Veränderungen anzupassen

Sicherstellung der erfolgreichen digitalen Transformation

Erleben eines innovativen Umfelds für mehr Agilität



Kreativmethoden



Nutzung von Kreativmethoden, wie Design oder Scenario Thinking, zum Lösen bestehender Probleme oder zur Entwicklung neuer, innovativer Ideen aus Sicht verschiedener Nutzergruppen



Interaktive, spielerische Erlebnisformate zum Aufbau von Wissen (bspw. neue Technologien) und zum Abbau etwaiger Berührungspunkte, auch im Umgang mit neuen Medien



Schaffung einer kreativen Umgebung durch Kombination aus haptischen Elementen, neuen Technologien (Touch Displays etc.), wissenschaftlichen Methoden und von Experten geleiteten Moderationen



Visualisierung von Projekten (Neubau, Quartiersentwicklung etc.) über QR-Codes (Links) auf den Fensterflächen und über VR-Modelle



Förderung von interdisziplinärem Arbeiten in Projekten



Hohe Einbindung der Mitarbeiter als Multiplikatoren für **agiles Arbeiten** im Unternehmen



Gezielte Unterstützung der Führungskräfte zur Etablierung eines **interdisziplinären Denkens** in ihren Teams und zur Realisierung von agilem Arbeiten

Sicherstellung der erfolgreichen digitalen Transformation

FREIRAUM – Räume in der 17. Etage (Auszug)



Allrounder: Versammlungsort zur Vorstellung von Projekten, für Meetings und Workshops

**Podiums-
diskussion:** Kreativer Austausch auf der Tribüne mit guter Sicht für alle Teilnehmer, effektives Brainstorming, spannende Diskussionen

Raum für Sinne: Schallabsorbierende Stoffe und Textilien für Behaglichkeit und Wohlbefinden

Austausch: Entspannte und beruhigende Atmosphäre als Ort für Wissensvermittlung, zum Netzwerken und zum persönlichen Austausch

Heimkino



Gardenroom



Sicherstellung der erfolgreichen digitalen Transformation

FREIRAUM – Räume in der 16. Etage (Auszug)



Utensilien: Ort, der viele Arbeitsweisen ermöglicht mit Platz für eine Vielzahl von Arbeitsmitteln

**Mobilität/
Flexibilität:** Freie Flächen mit funktionalem Mobiliar: klappbar, rollbar und stapelbar

Warme Stimmung: Kamin für ein wohnliches Feeling

Vertraulich: Private Atmosphäre für persönliche Gespräche mit Geschäftspartnern und Kollegen

Präsentation: Vorstellung des Unternehmens und von Projekten auf einem integrierten Display

Spielzimmer



Kaminzimmer



Sicherstellung der erfolgreichen digitalen Transformation

Mehrwert von „FREIRAUM“ für die Mitarbeiter und das Unternehmen



Sicherstellung der erfolgreichen digitalen Transformation



Anpassung der Organisationskultur



Erhöhung der Veränderungsbereitschaft der Belegschaft, Gremien und Geschäftsführung



Erhöhung der Innovationsfähigkeit und Implementierung eines Innovationsmanagements



Entwicklung der Mitarbeiterkompetenzen und des Digital Leadership

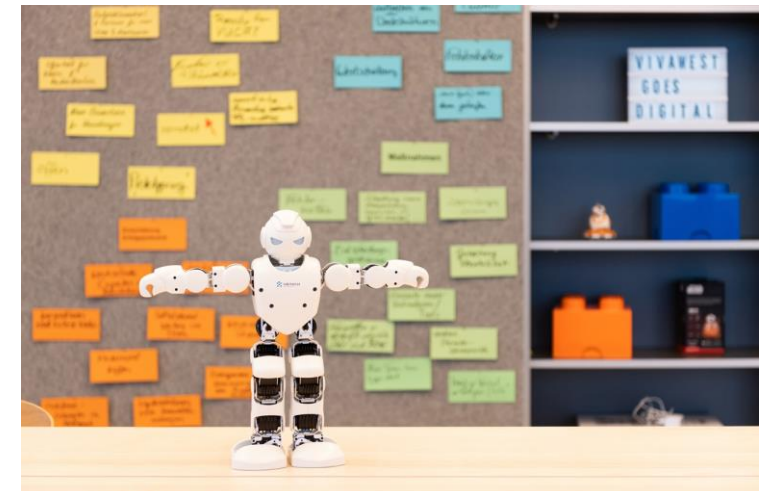


Unterstützung des Kulturwandels durch Schaffung von Möglichkeiten für agiles Arbeiten in Workshops und Projektgruppen, unter anderem für die Vielzahl zu erarbeitender Maßnahmen aus der Digitalisierungsstrategie VIVAWEST

Schneller verfügbare Ergebnisse (Prototypen) in digitalen Projekten

Befähigung und Begeisterung der Beschäftigten von VIVAWEST für agiles Arbeiten sowie für digitale Medien und Erhöhung ihrer Veränderungsbereitschaft für die notwendige digitale Transformation

Erhöhung der Innovationsfähigkeit durch Nutzung von Kreativitätstechniken (Design/Scenario Thinking etc.) in einem kreativitätsfördernden, variablen Umfeld



Agenda

1. **Entwicklung der Digitalisierungsstrategie**
2. **Implementierung der Digitalisierungsstrategie – Herausforderungen**
3. **Sicherstellung der erfolgreichen digitalen Transformation**
4. **Erhöhung der Innovationsfähigkeit**
5. **Einblick in unsere „Projektküche“**
6. **Fazit**

Erhöhung der Innovationsfähigkeit

PropTech-Screening als Grundlage für innovative Weiterentwicklungen



Vermietung und Verkauf		Bewirtschaftung und Verwaltung	
3D / VR / AR	Smart Building / IoT	Dokumente und Daten	

- Technische Entwicklungen zur Optimierung von Prozessen in der Wohnungswirtschaft im Fokus der PropTechs
- Steigerung der Effizienz sowie Erzielung von Vorteilen für den Endkunden durch einen höheren Nutzwert
- Laufende Betrachtung sowie Beurteilung der PropTechs zur Nutzung verfügbarer Digitalisierungsansätze entlang der Wertschöpfungskette
- Durchführung von Pilotprojekten im Kontext wohnungsnaher Produkt- und Prozessinnovationen zur Überprüfung der jeweiligen Wirtschaftlichkeit und des Kundennutzens

Erhöhung der Innovationsfähigkeit

Innovationsmanagement – Abgrenzung zum Ideenmanagement



Erhöhung der Innovationsfähigkeit

Handlungsfelder eines modernen Innovationsmanagements



Innovationskultur

- Aufbrechen von Silodenken zur Förderung von Innovation und Wissenstransfer (auf Führungs- und Mitarbeitererebene)
- Schaffung einer kreativen Umgebung durch Kombination aus physischen Elementen, neuen Technologien und wissenschaftlichen Methoden

Trend-, Technologie- und Markt- Analysen

- Customer Journey-Mapping zur Identifikation zielgruppenspezifischer Kundenbedürfnisse
- PropTech-Screening zur Ideenfindung oder Lösung bestehender Herausforderungen
- Regelmäßiger Austausch mit anderen Branchen
- Ideenworkshops mit interner und externer Kompetenz und Nutzung von Inspirationsquellen

- Definition eines VIVAWEST-spezifischen Rollensets und flexible Besetzung dieser Rollen
- Aufbau eines Innovationslabors mit einer agilen fachlichen Steuerung und einer interdisziplinären und hierarchieübergreifenden Besetzung
- Schaffung eines (flexiblen) Gremiums für eine zielgerichtete Auswahl und Bewertung von Innovationen

Organisation und Rollen

Innovations- prozess

- Zur Transformation einer Idee in eine erfolgreiche Innovation: Konzeptentwicklung, Business Plan, Lösungsentwicklung, Prototypen, Implementierung und Vermarktung
- Innovation Roadmap mit klaren, aber veränderbaren Zwischenzielen anstelle eines starren Projektzeitplans zur Schaffung der erforderlichen Agilität

- Rückgriff auf verschiedene Methoden entlang der einzelnen Phasen des Innovationsprozesses
- Kombination aus Veranstaltungsformaten, Workshops zu Zukunftsthemen, aber auch zu konkreten Einzelproblemen
- Befähigung der Belegschaft zur Nutzung von Kreativmethoden, wie bspw. Design Thinking

Methoden und Management- ansätze

Agenda

1. **Entwicklung der Digitalisierungsstrategie**
2. **Implementierung der Digitalisierungsstrategie – Herausforderungen**
3. **Sicherstellung der erfolgreichen digitalen Transformation**
4. **Erhöhung der Innovationsfähigkeit**
5. **Einblick in unsere „Projektküche“**
6. **Fazit**

Einblick in unsere „Projektküche“

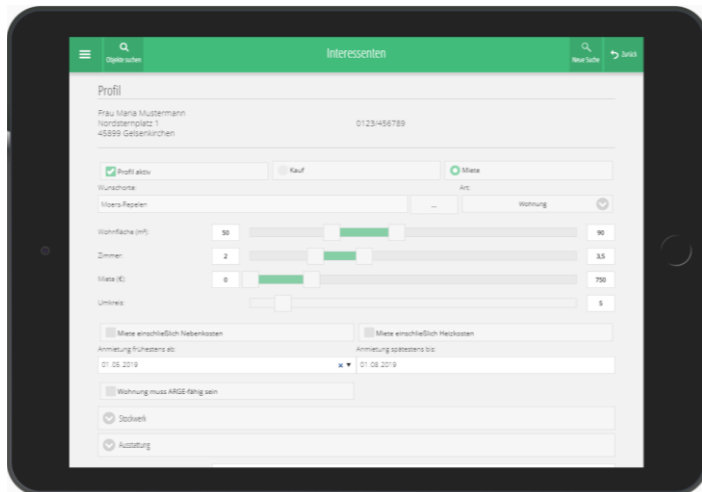
Rollout der mobilen Lösung und Vertriebstool polyEstate



12/2016

Ausrollen von rd. 300 mobilen Endgeräten

Start im Dezember 2016 für alle Vermieter, danach für alle weiteren Mitarbeiter/-innen in den Kundencentern und mit persönlichem Kundenkontakt



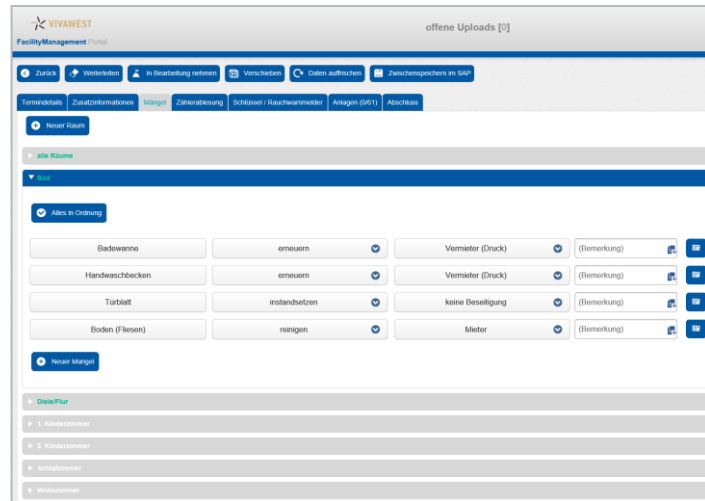
12/2016

Einführung des Vertriebstools polyEstate

Scoring Wunschmieterprofil vs. Interessentenprofil bzgl. festgelegter Kriterien (Einkommen, Bonität, Anzahl Personen, Alter etc.)

- Integration wichtiger Prozesse in die mobile Vermarktung zur Vereinfachung der Datenerfassung und Erhöhung der Informationsqualität im Kundengespräch
- Implementierung einer Multichannel-Kommunikation: Mail-Response und SMS-Versandfunktion
- Erhöhung der Vermietungseffizienz sowie Verbesserung der Erstberatung
- ➔ Automatische Verarbeitung und verbesserte Steuerung von Suchanfragen und Interessenten

Einblick in unsere „Projektküche“ Mobile Wohnungsabnahme und Chatbot im Vermietungsprozess



03/2017

Einführung des Facility Management (FM)-Portals von Aareon zur Unterstützung des Kündigungsprozesses

- Ortsunabhängige sowie anwenderfreundliche Anwendung, mit in Echtzeit abrufbaren und aktualisierbaren Daten
- Schulung aller Nutzer und Durchführung von Best-Practice-Workshops
- Effizienzsteigerung durch die vollständig digitale Erfassung und -verarbeitung der Daten entlang des Prozesses
- Grundlage für die weitere Automatisierung von Prozessschritten



01/2019

Implementierung einer Chat-Bot-Funktionalität

- Erschließung eines weiteren, digitalen Kommunikationskanals für Interessenten
- Implementierung eines Messengers über eine separate Plattform und Unterstützung durch einen Chat-Bot
- 24/7-Erreichbarkeit künftig auch über mobile Anwendungen, wie WhatsApp, Telegram und Threema
- Bündelung und Verarbeitung aller Anfragen via polyEstate

Einblick in unsere „Projektküche“ Implementierung einer neuen SAP-Oberfläche (ZUX)



OBJEKT PERSON/ADRESSE OPTIONEN

Buchungskreis: 1450 Vorgang: Vorname: Nachname: Mustermann Partnernummer: Nur Hauptmieter
 Wirtschaftseinheit: Mietereinheit: Laufende Nr.: E-Mail-Adresse: Telefonnummer: Nur aktuelle Mietverträge
 Vertragsnummer: Lage: Straße: Nr.: PLZ: Ort: Gelsenkirchen Nutzungart: Nur Interessenten

STANDARDAUFRUF: alle

SUCHEN

ALLE SUCHFELDER ZURÜCKSETZEN

NAME	STRASSE/NR	ORT	BUKRS/WE/ME VERTRAG	LAGE	ART	GÜLTIG VON GÜLTIG BIS
Mustermann, Manfred Mustermann, Manuela	Rickenstr. 97	45889 Gelsenkirchen	1450/146/14 00146-0014-02	Edgeschoss rechts	Wohnung	01.05.2016
Mustermann, Manuela	Rickenstr. 97	45889 Gelsenkirchen	1450/146/14 00146-0014-02	Edgeschoss rechts	Wohnung	01.05.2016

Manfred Mustermann

Blickenstr. 97 45889 Gelsenkirchen
05.07.1969

Parteien- und Kontaktdaten

Wohnung: 3/1, 60 m², 430,00 €

Wohnungsmietvertrag

Vorgänge

ERSTELLT	ID	INITIALNAM	EBENE	SACHVERHALT	KATEGORIE	AKT. ZUSTÄND	GEÄNDERT	STATUS
14.03.2017 09:59	440548	M	NV	00146-0014-02 Änderung Zahlungs Höhe	Kundenberatung	HEFTENU	14.03.2017 09:59	WIP/DA/7CH
08.03.2017 09:59	440411	M	NV	00146-0014-02 Reinigung/Fliesenreinigung	Kundenberatung	HEFTENU	08.03.2017 09:59	WIP/DA/7CH
08.03.2017 09:59	440407	M	NV	Schlüssel: KT Klüftung Klüftung abschließen	Kundenberatung	HEFTENU	08.03.2017 09:59	WIP/DA/7CH
10.07.2017 09:46	440361	M	NV	Hausbesuch	Kundenberatung	HEFTENU	10.07.2017 09:46	WIP/DA/7CH
02.07.2017 09:59	440360	M	NV	Kontaktaufnahme	Kundenberatung	HEFTENU	02.07.2017 09:59	WIP/DA/7CH
10.07.2017 09:59	440359	M	NV	Stille Nacht	Kundenberatung	HEFTENU	10.07.2017 09:59	WIP/DA/7CH
02.07.2017 09:59	440358	M	NV	Falsch (PVW) anrufen	Kundenberatung	HEFTENU	02.07.2017 09:59	WIP/DA/7CH

05/2018

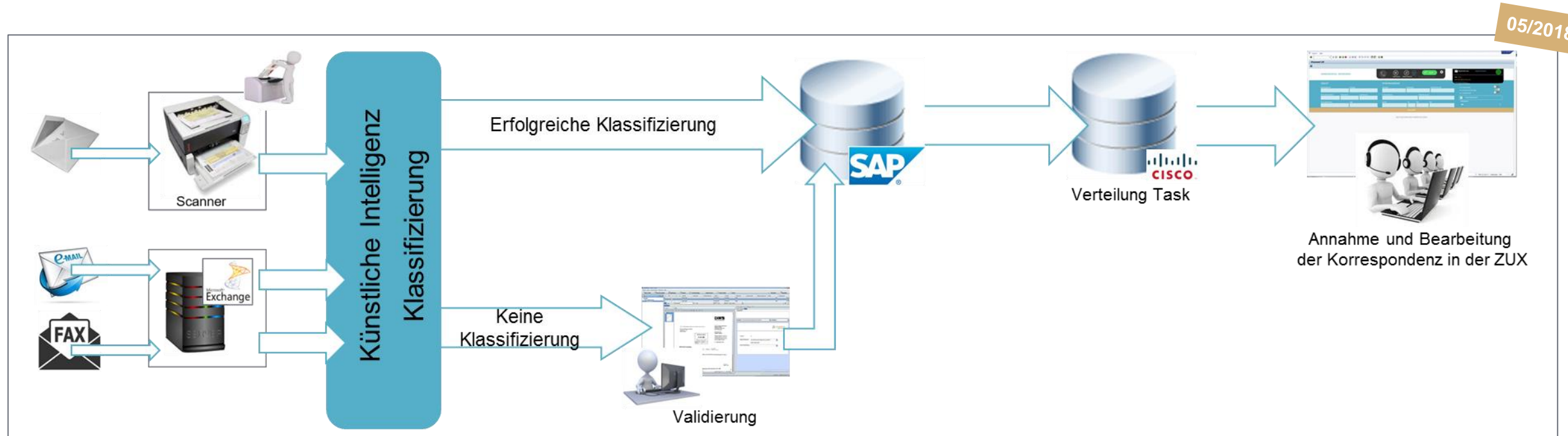
Implementierung einer rollenbasierten SAP-Oberfläche

- Erarbeitung einer optimalen Oberfläche mit Hilfe des Ansatzes Design Thinking
 - Einsatz zunächst für die Zentrale Kundenberatung
 - Nach erfolgreicher Testphase Ausrollen auch auf die Kundenberatung und Sachbearbeitung in den Kundencentern
- Einbindung der Anwender bei der Entwicklung der modernen Lösung
- Beteiligung eines Oberflächen-Designers, um mit einer verlässlichen und intuitiven Nutzung der Oberfläche zu überzeugen
- Derzeit wird die Oberfläche für die Bestandstechniker – ebenfalls anhand von Design Thinking – konzipiert

Einbindung einer Rechner-Telefonie-Integration (CTI) in die Oberfläche

- Annahme von Telefonaten und Media-Tasks auf der Oberfläche
- Direkte Anzeige des Anrufers in der Trefferliste

Einblick in unsere „Projektküche“ Einführung eines zentralen Kontakteingangs (ZKE)



- Zentralisierung und Digitalisierung des kundenbezogenen Posteingangs (E-Mail, Briefe, Faxe etc.)
- Automatische Klassifizierung dieser Posteingänge mit Hilfe einer künstlichen Intelligenz, Nachbearbeitung nicht klassifizierter Dokumente in einer Validierungsstation im 1st Level
- Weiterleitung der klassifizierten und mit Stammdaten angereicherten Dokumente ins SAP und Zuteilung der zu bearbeitenden Tasks über die Automatic Call Distribution (ACD) an den 1st Level
→ Bearbeitung der Anliegen in der SAP-Oberfläche ZUX

Einblick in unsere „Projektküche“ 360°- und Virtual Reality-Rundgänge in der Vermietung



08/2018

Begehungsnavigator für das Quartier Schöffenhöfe, Düsseldorf

- Erstellung von 3D-Modellen auf Basis der geplanten Grundrisse sowie Baubeschreibungen und Zusammenführung zu einem 360°-Rundgang
- Schaffung der Möglichkeit zur virtuellen Besichtigung der Neubauwohnungen bereits vor Fertigstellung

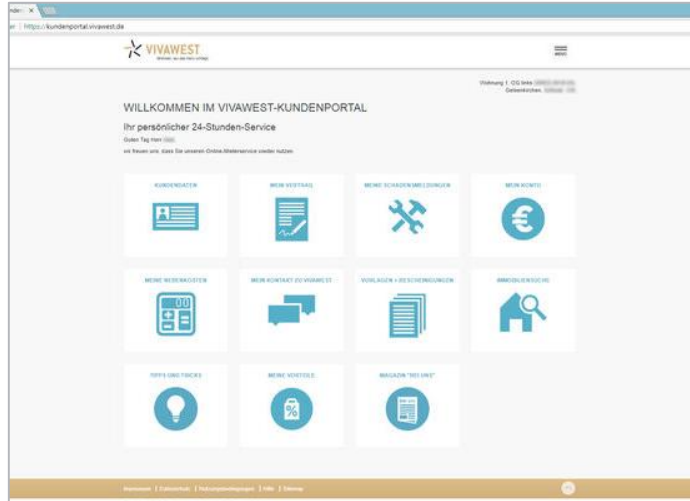


10/2018

Virtueller Quartiersrundgang für das Mühlenquartier, Düsseldorf

- Erstellung von VR-Begehungen für zwei Wohnungen in einem möblierten Zustand
- Interaktion durch die Bedienbarkeit von Türen, Fenstern, Sanitärgegenstände etc.
- Darstellung des zukünftigen Außenbereichs (mittels Drohnenaufnahmen)
- Viel beachtete Präsentation auf der EXPO REAL 2018
- Vorstellung für Beschäftigte an zwei Tagen in der Woche

Einblick in unsere „Projektküche“ Kundenportal und digitaler Mietvertrag



12/2016

Status Kundenportal

- Usability Experten Review (UX-Test) in Zusammenarbeit mit T-Systems in 2018, um Usability und Konsistenz innerhalb der Anwendung zu prüfen und an Kundenerwartungen anzupassen
- Einbindung weiterer Funktionen seit Go live, z. B. Postfach und Immobiliensuche

Weiterentwicklung

- Anpassungen der Oberflächen auf Basis des UX-Tests
- Integration von Themen zu Außenanlagen und Multimedia-Anfragen ins Kundenportal
- Implementierung der hybriden Kundenportal-App in 2019



HERZLICH WILLKOMMEN IM NEUEN ZUHAUSE
Digitaler Mietvertrag – einfach, sicher, zeitsparend

Willkommen bei VIVAWEST
Mit Ihrem neuen Zuhause bei VIVAWEST & Co. sind Sie nun auch für ein tolles Wohnen 24 Stunden am Tag, um Ihre persönlichen Anliegen zu besprechen. Wir sind für Sie da, wo Sie sind. Wir sind am Abend, in der Nacht, am Wochenende, an Feiertagen. Wir sind für Sie da, wo Sie sind. Wir sind für Sie da, wo Sie sind. Wir sind für Sie da, wo Sie sind.

Was genau bietet das Portal?

SO GEHT ES ZU WEG

1. Sie registrieren sich im Kundenportal oder über den QR-Code, den Sie erhalten werden, wenn Sie sich registrieren.
2. Sie bestätigen Ihre E-Mail-Adresse in den Zugangsdaten und erhalten ein Bestätigungsmail.
3. Sie bestätigen Ihre E-Mail-Adresse in den Zugangsdaten und erhalten ein Bestätigungsmail.
4. Sie bestätigen Ihre E-Mail-Adresse in den Zugangsdaten und erhalten ein Bestätigungsmail.

ES IST ZEIT WEITER

1. Sie bestätigen Ihre E-Mail-Adresse in den Zugangsdaten und erhalten ein Bestätigungsmail.

2. Sie bestätigen Ihre E-Mail-Adresse in den Zugangsdaten und erhalten ein Bestätigungsmail.

3. Sie bestätigen Ihre E-Mail-Adresse in den Zugangsdaten und erhalten ein Bestätigungsmail.

4. Sie bestätigen Ihre E-Mail-Adresse in den Zugangsdaten und erhalten ein Bestätigungsmail.

05/2019

Einführung des digitalen Mietvertrages

Erhöhung des Kundenservices und Optimierung des Vermietungsprozesses

- Registrierung, Vervollständigung aller persönlichen Daten und Sichtung der im Kundenportal digital bereitgestellten Vertragsunterlagen durch den neuen Mieter
- Aktive Bestätigung des Mietvertrages durch den neuen Mieter im Kundenportal zum rechtsgültigen Abschluss des Mietvertrages
- Bereitstellung des finalen Mietvertragsdokumentes im Kundenportal sowie zusätzlich per E-Mail im PDF-Format

Einblick in unsere „Projektküche“ Pilotprojekt Smart Home und digitale Sitzungsunterlagen



12/2018

Pilotierung von Smart Home-Projekten

- Einsatz von Smart Home-Komponenten (bspw. zur Steuerung der Deckenbeleuchtung und Jalousien sowie Tür- und Fensterkontakte)
 - Generierung von Mehrwerten in den Bereichen Wohnkomfort, Sicherheit und Energieeffizienz
- Systemerweiterungen durch den Mieter möglich
- Gruga Caree, Essen: Ausstattung von 3 Mitarbeiterwohnungen
- Neubau Bochum Hermannshöhe: Ausstattung von 89 Wohnungen, Vermarktungsbeginn 09/2019



04/2019

Einfache und automatisierte Bereitstellung von Sitzungsunterlagen für den Aufsichtsrat auf einer digitalen Plattform

- Umgang mit vertraulichen Daten und Informationen im Rahmen eines geschützten Datenraums unter Berücksichtigung der EU-Datenschutz-Grundverordnung
- Effizientere Arbeitsweise bei der Sitzungsvorbereitung sowohl im GF-Büro als auch bei den Gremienmitgliedern
- Bedienerfreundliche Umgebung für Windows, iOS oder Android - mobil, flexibel und sicher



Einblick in unsere „Projektküche“

Beteiligung am Data Hub der Gründerallianz Ruhr



Einführung eines DataHub zur attraktiven Gestaltung des Ruhrgebietes für datenorientierte Startups

Vorgehen im Rahmen des 6-monatigen Business Building Programms des DataHub:

- Identifikation von Anwendungsfällen mit einem hohen Geschäftspotential bei den teilnehmenden Unternehmen
- Bereitstellung der erforderlichen Datensets mitsamt dem jeweiligen Anwendungsfall auf dem Data Hub
- Entwicklung innovativer Lösungen für ausgewählte Anwendungsfälle seitens der Startups und Validierung mit dem Unternehmen

Use Case 1: Tenant Happiness

- Entwicklung eines Algorithmus zur Vorhersage einer Kündigungsabsicht von Mietern auf Basis von Kontakten aus dem Kundenkontaktmanagement (Mieterhöhung, Beschwerden etc.)
- Kooperation mit dem Start-up: sqlnet
- ➔ Bislang keine belastbaren Rückschlüsse auf dokumentierte Kundenkontakte oder andere Sachverhalte aus den analysierten Daten erkennbar

Use Case 2: Refurbishment and Maintenance Cycle Optimization

- Entwicklung eines Algorithmus zur Identifikation von Gebäuden mit zu erwartenden Instandhaltungs- und Modernisierungsbedarfen auf Basis von Stammdaten (Baujahr, Ausstattungsmerkmalen etc.), durchgeführten Instandhaltungen, Modernisierungen und Wartungen sowie empirischen Daten aus dem Bauingenieurwesen
- Kooperation mit dem Start-up: predict.io
- Entwicklung und Übergabe eines weiter zu verbessernden Modells ➔ Trefferquote auffälliger Gebäude, die für die weitere strategische Planung relevant sein könnten, i. H. v. 92 %

Agenda

- 1. Entwicklung der Digitalisierungsstrategie**
- 2. Implementierung der Digitalisierungsstrategie – Herausforderungen**
- 3. Sicherstellung der erfolgreichen digitalen Transformation**
- 4. Erhöhung der Innovationsfähigkeit**
- 5. Einblick in unsere „Projektküche“**
- 6. Fazit**

Fazit

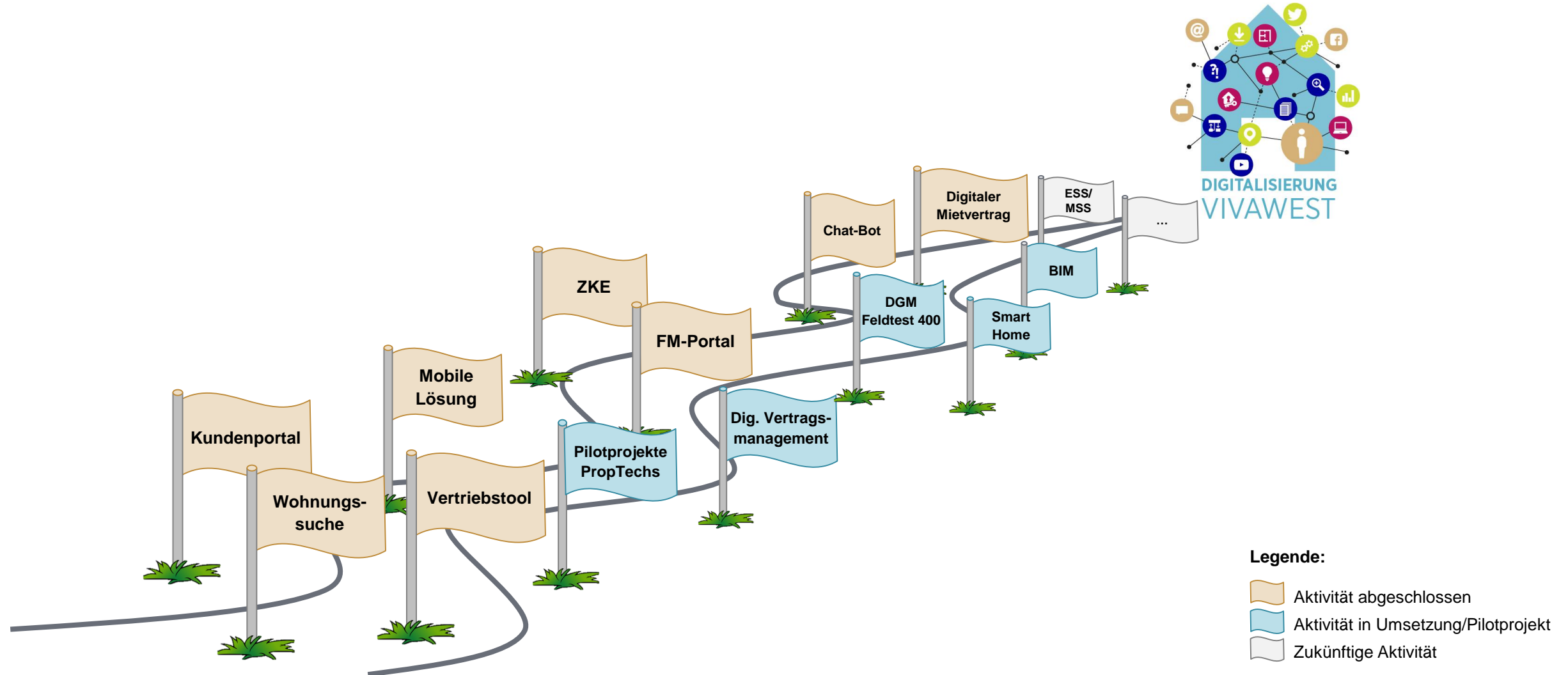
Wir haben ein Bild der Zukunft vor Augen und ...

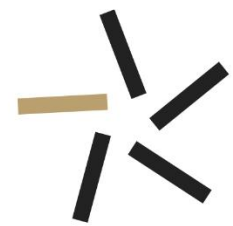


- Ein klares Bild der Zukunft bzw. eine Vorstellung dessen, wohin die Reise gehen soll, ist entscheidend für die erfolgreiche Weiterentwicklung jedes Unternehmens in Zeiten dynamischer Veränderungen.
- Der Fokus der Digitalisierung sollte darauf liegen, dem sich verändernden Konsumentenverhalten gerecht zu werden. In der Praxis wird häufig jedoch die Digitalisierung der Prozesse in den Mittelpunkt gestellt.
- Entscheidend ist es außerdem, dass die Organisation entsprechend darauf ausgerichtet wird, eine erfolgreiche Transformation sicherzustellen.
- ➔ Die Strategie bildet den Rahmen und gibt den Weg vor, um sich strukturiert mit den komplexen Anforderungen der Digitalisierung auseinandersetzen zu können. Sie unterstützt, um einen ganzheitlichen Blick zu generieren und die Komplexität zu reduzieren.
- ➔ Die daraus abgebildeten Handlungsfelder und Maßnahmen tragen dazu bei, strukturiert das gezeichnete Bild zu erreichen.

Fazit

... haben uns auf den Weg gemacht.





VIVAWEST

Wohnen, wo das Herz schlägt.