

# Anlage 9

# Präsentation



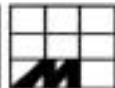
Gut

Inhouse

Besser

Handwerkerportal

Günstig



GBG - Mannheimer Wohnungsbaugesellschaft mbH

# Die Zukunft ist E-Business



Kostenreduzierung

Web Services

Kundenzufriedenheit

Vernetzung von Geschäftspartnern

Internetportale

Effizienzsteigerung

Geschäftsprozessoptimierung

Datenintegration

Dienstleistung

Document Management

2

05.08.2003

GBG - Inhouse Handwerkerportal

## Kennen Sie das?

- Der Hauswart vergibt Aufträge, prüft den Arbeitsnachweis, bekommt die Rechnung und leitet diese an die Buchhaltung weiter.
- Die Buchhaltung trägt die Rechnung ins Rechnungseingangsbuch ein, druckt den Rechnungsbegleitzettel und gibt alles an den Rechnungsprüfer weiter.
- Der Rechnungsprüfer kontrolliert jede Rechnung, kontrolliert diese und holt sich die Zahlungsfreigabe vom Vorgesetzten.
- Die Buchhaltung bucht dann die Rechnung ein und weist diese zur Zahlung an.



3

05.08.2003

GBG - Inhouse Handwerkerportal

## Setzen Sie dem ein Ende!

Digitale Bearbeitung heißt:

- Auftragsvergabe über das Internet
- Digitales Bestätigen des Arbeitsnachweises
- Vereinfachte Rechnungsstellung
- Automatischer Eintrag ins Rechnungseingangsbuch
- Digitale Rechnungsprüfung
- Automatische Buchung und Zahlungsanweisung
- Elektronische Archivierung



4

05.08.2003

GBG - Inhouse Handwerkerportal

## Voraussetzungen

- Hardware/Software

- externer Webserver (IIS)
  - Internetzugang beim Handwerker (SSL, Loginname/Passwort)
- BizTalk Server / SQL Server
  - Workflowsteuerung und Überwachung
- interner Webserver (IIS)
  - Intranetzugang über Browseroberfläche

- Schnittstellen zur AS400/ Wohndata

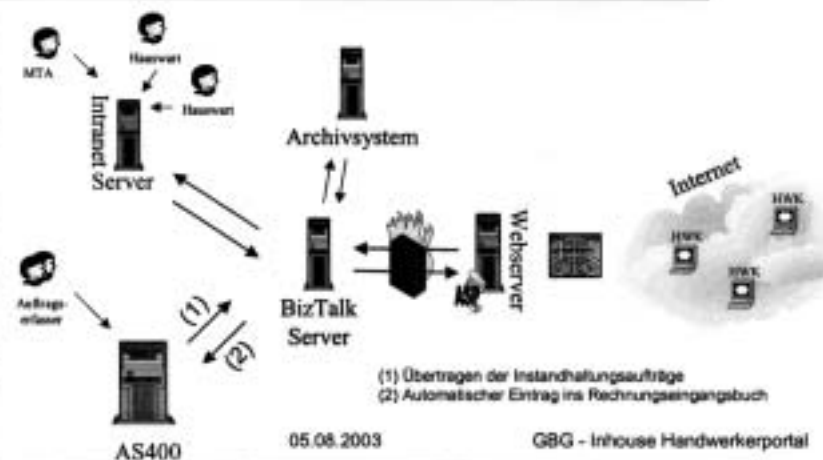
- (1) Erzeugen einer Auftragsdatei der neu erfassten Instandhaltungsaufträge in den letzten Minuten.
- (2) Automatischer Eintrag ins Rechnungseingangsbuch durch eine Rechnungsdatei und eventuell automatisches Verbuchen der Rechnung.

5

05.08.2003

GBG - Inhouse Handwerkerportal

## Topologie

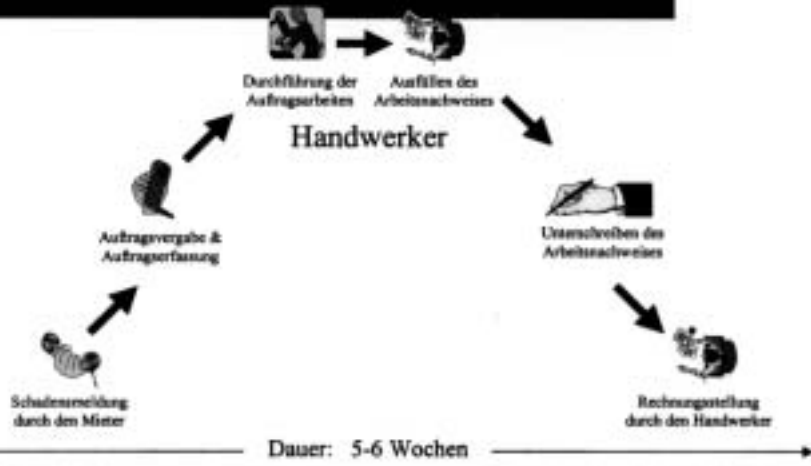


6

05.08.2003

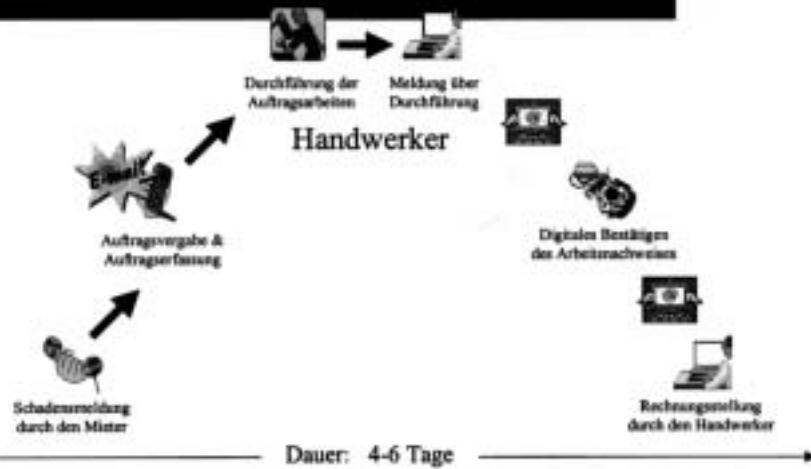
GBG - Inhouse Handwerkerportal

## Wie kam die Rechnung zu uns?



7

## Wie kommt die Rechnung zu uns?



8

## Browseroberfläche Handwerker (1)

Auftragsübersicht Handwerker



Auftrag	Arbeitsnachweise	Planung	Status
0 20000001	Arbeitsnachweise	Arbeitsnachweise	Arbeitsnachweise
0 20000002	Arbeitsnachweise	Arbeitsnachweise	Arbeitsnachweise
0 20000003	Arbeitsnachweise	Arbeitsnachweise	Arbeitsnachweise
0 20000004	Arbeitsnachweise	Arbeitsnachweise	Arbeitsnachweise
0 20000005	Arbeitsnachweise	Arbeitsnachweise	Arbeitsnachweise
0 20000006	Arbeitsnachweise	Arbeitsnachweise	Arbeitsnachweise
0 20000007	Arbeitsnachweise	Arbeitsnachweise	Arbeitsnachweise
0 20000008	Arbeitsnachweise	Arbeitsnachweise	Arbeitsnachweise
0 20000009	Arbeitsnachweise	Arbeitsnachweise	Arbeitsnachweise
0 20000010	Arbeitsnachweise	Arbeitsnachweise	Arbeitsnachweise

9

05.08.2003

GBG - Inhouse Handwerkerportal

## Browseroberfläche Handwerker (2)

Eingabe des Arbeitsnachweises



10

05.08.2003

GBG - Inhouse Handwerkerportal



## Browseroberfläche Handwerker (3)

Automatische Rechnungsstellung



13

05.08.2003

GBG - Inhouse Handwerkerportal

## Digitale Rechnungsbearbeitung

### • Statistische Rechnungsprüfung

- Die Art der Rechnungen ist durch ein digitales Kennzeichen erkennbar.
- Alle Versicherungsfälle, Kostenpflichtigen Fälle oder Betriebskosten werden dem jeweiligen Rechnungsprüfer direkt weitergeleitet.
- Von den restlichen Rechnungen der laufenden Instandhaltung werden zufällig 10% herausgesucht und zur Prüfung markiert.
- Alle nicht markierten Rechnungen werden automatisch verbucht und können von der FIBU per Knopfdruck freigegeben werden.
- Der Rechnungsprüfer hat Zugriff auf das elektronische Rechnungsarchiv.

### • Elektronischer Rechnungsbeleg

- Bei der sachgerechten Anwendung des Systems ist die elektronische Rechnung als Beleg zur ordnungsgemäßen Buchführung ausreichend.
- Originalrechnungen vom Handwerker sind nur in Ausnahmefällen nötig.

14

05.08.2003

GBG - Inhouse Handwerkerportal



## Vorteile für den Handwerker

- Bessere Einsatzplanung der Monteure
- Geringe Einarbeitungszeit durch benutzerfreundliche Oberfläche
- Liquiditätsvorteile
- Transparenz über Auftrags- und Rechnungsstatus
- Minimierung des administrativen Aufwandes
- Einsparung von Büromittel und Personalkosten
- Mögliche Anbindung an eigene Handwerkersoftware

15

05.08.2003

GBG - Inhouse Handwerkerportal

## Vorteile für das Unternehmen

- Abteilungsübergreifende Geschäftsprozessoptimierung
- Erhebliche Steigerung der Arbeitseffizienz
- Einsparungspotential beim Personal
- Einsparung an Portokosten, Lagerkosten, etc.
- Bessere Kontrolle der Auftragsabwicklung
- Erhöhte Mieterzufriedenheit
- Imageverbesserung
- Wettbewerbsvorteile dank zukunftssicherer Investition

16

05.08.2003

GBG - Inhouse Handwerkerportal

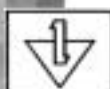
## Ende der Präsentation

Haben wir Ihr Interesse geweckt:

Dann testen Sie doch einfach das Look&Feel auf:

<https://extranet.gbg-mannheim.de/>

Loginname:      HANDWERKER oder ERFASSER  
Passwort:        GBGPORTAL



GBG - Mannheimer Wohnungsbaugesellschaft mbH

# **Anlage 10**

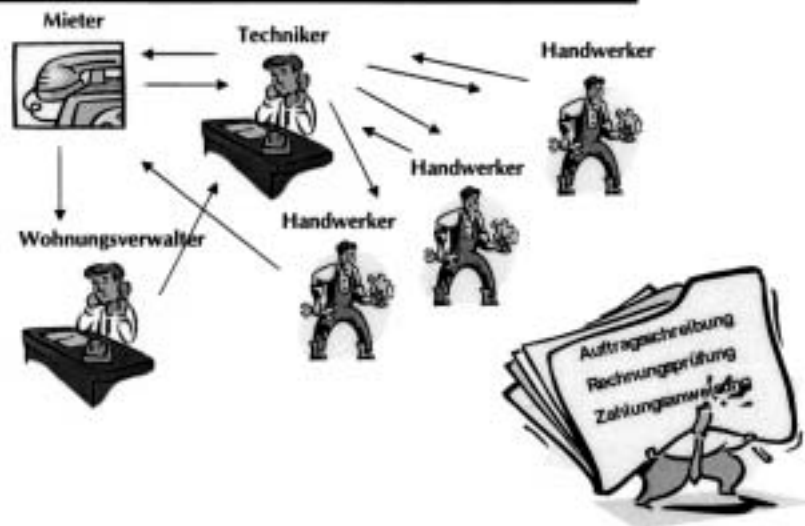
## **Das Wartungsmodell der THS**

### *Entwicklung*

- **Mieter meldet den Mangel dem Vermieter, der beauftragt den entsprechenden Handwerker. Vermieter muss zwischen Mieter und Handwerker koordinieren.**
  
- **Mieterselbstbestellung (MSB)**
  
- **Pauschales Wartungsmodell**

## Die Vorzeit

THS\*



3

## Ablauf bis 1993

THS\*

- Mieteranruf
- Reparaturannahme
- Auftragsvergabe
- Koordination
- Mieter ↔ Handwerker
- Rechnungskontrolle
- Rechnungsfreigabe
- Enormer Zeitaufwand

### Analyse:

- 80 % Aufträge bis 250
- 68 % Sanitär-, Elektroarbeiten, Rohrreinigung
- häufig gleichartige Reparaturen
- starke Abweichungen bei der Rechnungsstellung der Handwerker

4

## Übergang zur Mieterselbstbestellung (MSB)

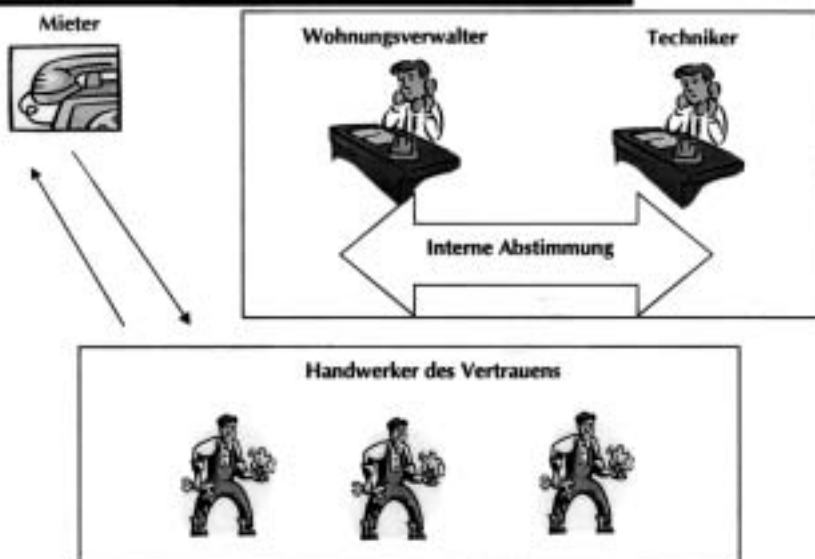
**THS** 

- Analyse der Preisstrukturen und Erstellung von Preislisten der typischen Reparaturen bei Elektro-, Sanitärarbeiten und Rohrreinigung
- Ausschreibung
- Einheitspreisabkommen für alle Reparaturen (EPA-Liste) der MSB
- Schadenkatalog für MSB

5

## Vereinfachter Ablauf durch MSB

**THS** 



6

## *Vorteile der MSB*



- direkte Abwicklung zwischen Mieter und Handwerker
- Wegfall der Auftragschreibung für die in der MSB beinhalteten Arbeiten
- Konzentration auf Rechnungsabwicklung und -kontrolle
- Zeitersparnis

7

## *Nachteile der MSB*



- nach wie vor Rechnungsflut  
(bei etwa 10.000 WE ca. 15.000 Rechnungen)
- nach wie vor Arbeitsaufwand für:
  - Rechnungseingang und -erfassung
  - Rechnungsprüfung und Unterschrift
  - Rechnungskontierung und -zahlung
- hierdurch Bindung des Personals an den Schreibtisch
- schwankende Instandhaltungsausgaben

8

## Neue Zielsetzung



- ✓ Bei allen Mängeln hat der Mieter eine Handwerkerfirma als Ansprechpartner (einzige zulässige Ausnahme für Rohrreinigungen)
- ✓ keine Rechnungen mehr
- ✓ Nutzen der frei gewordenen Arbeitskapazitäten durch den Wegfall der Rechnungsbearbeitung zur Präsenz vor Ort beim Kunden
- ✓ fest kalkulierbare Instandhaltungsausgaben für den vergebenen Leistungsumfang

9

## Angaben zu den Verträgen



### Wartungsmodell THS

Angaben zu den Verträgen

(PB = Pauschalbetrag incl. MwSt. in Euro)

Niederlassung	Firma	Firmen-Ort	Vertragsbeginn	Vertragsende	Gewerke				Anzahl WkL Vertrag	PB € Vertrag	Qm € Vertrag	PB je qm € Vertrag	
Dortmund	A	Dortmund	01.01.01	31.12.05	22	40	41	71	99	2.929	346.073,02	190,017	1,84
Dortmund	B	Castrop-R.	01.01.01	31.12.05	22	40	41	71	99	2.480	235.127,80	130,354	1,89
Dortmund	C	Lünen	01.01.01	31.12.05	22	40	41	71	99	1.604	160.646,95	104,735	1,53
Dortmund - Summe										7.013	741.846,77	422,106	1,89

Gewerke des Wartungsmodells:

22 Klempnerarbeiten, 40 Heizungsinstallation, 41 Sanitärinstallation, 71 Elektroinstallation, 99 Rohrreinigung

10



### **Auszüge aus den vertraglichen, finanziellen und organisatorischen Grundlagen -1**



- ⇒ Gegenstand des Vertrages sind konkret bezeichnete Reparatur- und Instandhaltungsarbeiten für Wohnungen und Garagen für die Gewerke: Gas-, Wasser- u. Abwasserinstallation innerhalb und außerhalb von Gebäuden, Heizungs-/zentrale Brauchwassererwärmungsanlagen, Klempnerarbeiten, Elektroarbeiten sowie Rohrreinigung.
- ⇒ Nicht Gegenstand des Vertrages sind Großinstandsetzungs- oder reine Wartungsarbeiten.
- ⇒ Für die Gewerke Klempner-, Heizungsinstallations-, Sanitärinstallations-, Elektroinstallationsarbeiten gibt es Betragsobergrenzen, welche die Grundlage für die Kalkulation der Vertragspreise bilden.
- ⇒ Erneuerung und Erweiterungen von Anlagen sind nicht in die Kalkulation mit einbezogen.
- ⇒ Änderungen der Wohnflächen (z.B. bei Verkäufen) sowie Änderungen des Pauschalpreises werden den Firmen schriftlich mitgeteilt.

11

### **Auszüge aus den vertraglichen, finanziellen und organisatorischen Grundlagen -2**



- Bei der Ermittlung der Pauschalpreise wurden abgeschlossene und geplante Modernisierungen, Einzelmodernisierungen, ESP-Maßnahmen, Verkäufe und Teilverkäufe sowie Leerstände mit berücksichtigt.
- Vor Einführung des Wartungsmodells wurden ausführliche Gespräche über Inhalt und Leistungsumfang der Verträge mit den zuständigen Mitarbeitern geführt. Jedem Mitarbeiter liegt der entsprechende Vertrag vor.
- Mit den Mietern fanden Gespräche hinsichtlich der Kontrollen bei der Abwicklung der Arbeiten der Handwerker statt.
- Die von den Handwerkern einzureichenden Arbeitsnachweise geben Auskunft über die Anzahl der Einsätze je Bewirtschaftungseinheit und Gewerke.

12

## *Vertrauen ist gut – Kontrolle ist besser ?*

**THS** 

Das Ergebnis einer Revision zeigte keine nennenswerten Beanstandungen auf.

In einigen Fällen wurden von Handwerkern, die nicht WM-Handwerker waren, Arbeiten durchgeführt und gesondert bezahlt, die nach Ansicht der Revision zum Leistungsumfang des Wartungsvertrages gehörten.

Diese separaten Auftragserteilungen erfolgten aber aus Vermietungsgründen. Beispielsweise wurde ein WC-Topf, obwohl nicht defekt, ausgetauscht. Hier lag zugrunde, dass ein Mietinteressent aus hygienischen Gründen darauf bestand. Der Kundenbetreuer ist auf diesen Wunsch eingegangen, da es ansonsten nicht zu einer Vermietung gekommen wäre.

13

## *Wartungsmodell*

**THS** 



14