

Referenzbericht

GESELLSCHAFT FÜR BAUEN UND WOHNEN HANNOVER MBH (GBH)

» Mit der integrierten Immobiliensoftware sind wir kundenorientiert und effizient für den Zukunftsmarkt gerüstet.«

Jürgen Müller, Leiter Service Intern, GBH

Kundenorientiert in die Zukunft –

Die richtige Immobiliensoftware macht es möglich

Die Gesellschaft für Bauen und Wohnen Hannover mbH (GBH) ist das kommunale Wohnungsunternehmen der niedersächsischen Landeshauptstadt und bewirtschaftet mit 146 Mitarbeitern einen Bestand von rund 13.500 Wohnungen. Die Bilanzsumme lag 2009 bei rund 521 Millionen Euro.

Wie macht eine Wohnungsgesellschaft Mieter und Anteilseigner zufrieden? Indem sie positive Nachrichten verkündet. Weniger Leerstände, weniger Mietausfälle und weniger CO₂-Ausstoß auf der einen, mehr Mieteinnahmen, mehr Investitionen und mehr Service auf der anderen Seite gehören zwingend dazu. Sie bilden die Grundlage für Überschüsse in der Hausbewirtschaftung und führen zu einer höheren Zufriedenheit der Kunden. Zur Unterstützung des professionellen, effektiven Managements bedarf es einer effizienten, kundenorientierten Softwarelösung. Die GBH aus Hannover ist dabei für die Zukunft und in jeglicher Hinsicht gut aufgestellt.

Ausgangssituation

Bisher arbeitete die GBH mit der wohnungswirtschaftlichen Software WohnData und zahlreichen Inselösungen, die teilweise über Schnittstellen miteinander verbunden waren. Neue Anforderungen ließen sich nur mühsam realisieren, da die Implementierung neuer Tools wie z.B. Managementinformationssysteme (MIS) und Kennzahleninformationssysteme (CIS) in der Wohnungswirtschaft noch nicht verbreitet

waren. Sie mussten auf einen Datenbankserver aufgesetzt werden.

Die damalige Technik der AS 400 mit einer zwar leistungsfähigen Maschine und Datenbank, aber ohne ausreichende ODBC-Schnittstelle und Geschwindigkeit bei der Ankopplung externer Systeme, erschwerten die Integration solcher Module. Deshalb forderte die damalige Geschäftsführung der GBH bereits im Jahre 2000 eine einfachere Lösung.

Neue technische Anforderungen und Entwicklungen auf dem Immobilienmarkt, wie z.B. Internet, führten zunächst zum Aufbau einer leistungsfähigen EDV-Abteilung mit dem Ziel, die gekaufte WohnData abzulösen.

Die Leiter der einzelnen Geschäftsstellen, die als operative Einheiten mit Kostenstellenverantwortung arbeiten, formulierten zusammen mit der EDV-Abteilung eine Bedarfsanalyse für eine neue wohnungswirtschaftliche Software. Eine, die nachhaltig den Marktanforderungen genügt und die Geschäftsprozesse optimiert.

Anforderungsprofil

Auf Basis der Analyse wurde die



Jürgen Müller,
Leiter Service
Intern, GBH

EDV-Abteilung von der Geschäftsführung beauftragt ein konkretes Anforderungsprofil zu erstellen. In einem Raster wurden die Ziele definiert und die Größenordnung, die auch das Wachstum der GBH abbilden sollte, bestimmt.

Dabei musste zum einen berücksichtigt werden, dass Mitarbeiter an die Word- und Excel-Welt herangeführt, zum anderen neue Mitarbeiter wie z.B. Auszubildende, die eher eine grafische Benutzeroberfläche gewohnt waren, in die „grüne“ Welt von WohnData eingepasst werden mussten.

Darüber hinaus wollte die GBH, ohne teure Insellösungen zu installieren, mit einem einheitlichen Wording und Branding gegenüber ihren Kunden auftreten. Unter der Berücksichtigung ihrer Corporate Identity und ihres Corporate Designs insbesondere im Schriftverkehr und bei Publikationen, sollte so der Markenaufbau der GBH vorangetrieben werden.

Vorauswahl wohnungswirtschaftlicher Softwareanbieter

2006 sondierte die EDV-Abteilung deshalb den Markt der Softwareanbieter, mit der Zielsetzung, 2008 die neue Software zu implementieren. Zunächst informierte sich die EDV-Abteilung durch Präsentationen und Branchengespräche auf wohnungswirtschaftlichen Veranstaltungen und bei anderen Wohnungsunternehmen über SAP mit Blue Eagle, Techem mit WODIS, immotion von GAP, wowi c/s von ESS, RELion von mse, PROMOS und GRANIT.

Nach dieser Sondierung wurde eine erste Etatplanung der Standardkosten für die Technik, Wartung, Lizenzen, Tagessätze und Schulungen ermittelt. Im nächsten Schritt des Auswahlverfahrens waren nicht die Gesamtkosten, sondern vielmehr eine leistungsfähige Datenbankstruktur, die Marktstellung, Service und die Zukunftsfähigkeit des Anbieters ausschlaggebend.

Aareon, Techem, mse und GAP wurden daraufhin ausgewählt und aufgefordert, ihre Lösungen mit allen Teilbereichen in zweitägigen Präsentationen den Bereichsleitern und dem Fachpersonal der GBH in verschiedenen Gruppen vorzustellen.

Die Präsentationsinhalte wurden von der EDV-Abteilung, die mittlerweile als Service intern (SI-E) operiert, nach Rücksprache mit den Fachabteilungen vorgegeben.

Bewertung durch GBH-Mitarbeiter

Anhand eines von der EDV und den Fachabteilungen entwickelten Fragebogens bewerteten die Mitarbeiter der GBH die vorgetragenen Softwarelösungen. Die Gewichtung einzelner Punkte innerhalb der Nutzwertanalyse war den Mitarbeitern jedoch nicht bekannt. „Uns war wichtig, dass die EDV bei der Gesamtbeurteilung kein Übergewicht bekommt. Wir verstehen uns als interne Dienstleister und wollten eine optimale Softwarelösung für die Fachabteilungen“, betont Jürgen Müller, Leiter Service intern (SI-E) der GBH. Die Präsentationen und Bewertungen waren innerhalb von drei Monaten abgeschlossen. Durch die Marktveränderungen auf der Anbieterseite, wie z.B. Übernahme von Wodis durch Aareon, verzögerte sich jedoch der Entscheidungsprozess.



GESELLSCHAFT FÜR BAUEN UND WOHNEN HANNOVER MBH (GBH)

Anfang 2009 äußerten die GBH-Mitarbeiter der operativen Ebene verstärkt den Wunsch nach einer zukunftsorientierten Softwarelösung, um die neuen, an sie gestellten Aufgaben des Tagesgeschäftes effektiver zu realisieren. So wurden die bereits vorhandene Rangliste der Anbieter und deren Bewertung erneut mit der Geschäftsleitung, der Abteilung SI-E und den Bereichsleitern diskutiert.

„Eine genaue Stärken/Schwächen-Analyse, die Definition des Kerngeschäfts, die Ziele und Entwicklung des Unternehmens und die sich daraus ergebenden Konsequenzen für die EDV sind die entscheidenden Parameter des Anforderungsprofils“, so Jürgen Müller. „Es ist eine strategische Entscheidung, mit welcher Software die Unternehmensziele erreicht werden können.“

mse bekommt den Zuschlag

Nach der endgültigen Entscheidung zur Umstellung wurden im Dialog zwischen der EDV-Abteilung und den einzelnen betroffenen Mitarbeitern die Anforderungen an das neue integrierte ERP-System im Detail konkretisiert und fixiert. Die beiden führenden Anbieter der Rangliste wurden aufgefordert, auf der Basis des in Workshops gemeinschaftlich erarbeiteten Pflichtenheftes, noch einmal fachlich genauer zu präsentieren und ein detailliertes Angebot zu kalkulieren. Unter anderem sollte die gesamte Buchhaltung der letzten neun Jahre, seit der Währungsumstellung auf den Euro, in Form von Einzelbuchungen übernommen werden.

Den Zuschlag bekam mse mit ihrem Produkt RELion, auch wegen der größeren Flexibilität und höheren Kundenorientierung. „Die Leistungsfähigkeit des Produktes und das Vertrauen in die fachliche Kompetenz der persönlichen Ansprechpartner sind die entscheidenden Kriterien für die Kundenzufriedenheit. Es ist wichtig, neben den betriebswirtschaftlichen Sicherheiten wie Bonitätsprüfung und Compliance, eine persönliche Bindung zu den jeweiligen Ansprechpartnern auf-zubauen“, bemerkt Jürgen Müller. Gemeinsam mit mse wurde ein Zeitplan mit den wesentlichen Meilensteinen der Implementierung (Übernahme aller Buchungen und Daten, Parallelbetrieb, Sonderprojekte wie Handwerkerkopplung und Immobilienbörse, Echtbetrieb, Betriebskostenabrechnung und Jahresabschluss auf neuem System) festgelegt. Reibungsloser als gedacht verlief die Datenübernahme.

Die gute Planung des Rechnungswesens, die bei den Kostenplänen sehr detaillierte und akribische Vorarbeit geleistet hatte, zahlte sich aus. Hilfreich ist auch die ISO-Zertifizierung der GBH, da Projektabläufe von den Mitarbeitern gelernt sind und die Prozesse so besser zu steuern sind.

Wesentlich zeitaufwändiger war es, einzelnen Mitarbeitern Vorbehalte zu nehmen, die aus dem Festhalten des Gewohnten resultierten. Auch Unsicherheiten durch die neue grafische Benutzeroberfläche und veränderte Arbeitsprozesse mussten bei einigen Mitarbeitern abgebaut werden. „Schon die einfache Umbenennung von Bezeichnungen können zu langen Diskussionen führen. Hier gilt es, typgerecht mit den Mitarbeitern zu kommunizieren und immer wieder auf die Vorteile der Software hinzuweisen“, sagt Jürgen Müller.

Die Umstellung von 146 Arbeitsplätzen wurde zum Jahreswechsel 2011 realisiert, wobei der Jahresabschluss noch auf dem alten System erfolgte. Durch die dezentrale Struktur der GBH läuft die Betriebskostenabrechnung aber bereits auf RELion.

GESELLSCHAFT FÜR BAUEN UND WOHNEN HANNOVER MBH (GBH)

In den Sieben Stücken 7 A
30655 Hannover
+49 (0) 511 / 64 67 - 0
www.gbh-hannover.de

mse RELion GmbH

Kurzes Gelände 8a
86156 Augsburg
+49 (89) 71004-0
www.mse-gruppe.de
www.relion.de

