

# Vom Reagieren zum Agieren

Insgesamt 390 Anwender auf Auftraggeber- und auf Dienstleisterseite nutzen das neue Online-Meldeportal, das die Vivawest Wohnen GmbH und die HVG Grünflächenmanagement GmbH als wesentliches Steuerungsinstrument für ihre Zusammenarbeit im Bereich der Grünflächenpflege und im Rahmen der Verkehrssicherung einsetzen.



„Als Aufmaßskizze, E-Mail, Fax oder auch mal auf Butterbrotpapier – in der Vergangenheit gab es viele Kanäle, auf denen Auftragsmeldungen unseres Kunden Vivawest Wohnen bei uns eingegangen sind“, schmunzelt Gerald Müller, Bereichsleiter Produktmanagement/Vertrieb der HVG Grünflächenmanagement GmbH, Gelsenkirchen. Seit 2005 ist der Dienstleister für den großen nordrhein-westfälischen Wohnungskonzern im Rahmen eines Grünflächenmanagementvertrages tätig. Um die Flut der Fragestellungen seitens des Auftraggebers zu erfassen und zu kanalisieren, hatte die HVG ein datenbankbasiertes Auftragsmeldeportal entwickelt. „Das war ein rein abbildendes Werkzeug, das gut funktioniert hat, aber nun in die Jahre gekommen ist“, berichtet Müller. Zudem entstanden aus der Fusion von Evonik Wohnen und THS zur Vivawest Wohnen und dem darauf folgenden erweiterten Dienstleistungsauftrag neue Anforderungen an die HVG.

„Es sind ja nicht nur Services für die Flächen der THS dazu gekommen. Wir mussten den Schritt vom Reagieren zum Agieren vollziehen“, sagt HVG-Geschäftsführer Frank Wojtkowiak. Durch die

Vertragsgestaltung mit Service Level Agreements und entsprechenden Kennzahlen brauchte die HVG ein deutlich bidirektionales Meldewesen als operative Unterstützung für die eigenen Prozesse und um gleichzeitig neuen Kundennutzen daraus zu generieren. Gerade die Service Level Agreements erforderten eine wesentlich genauere Abarbeitung und ein besseres Datenmanagement. Als Lösung dafür entwickelte die HVG Grünflächenmanagement ihr neues Online-Meldeportal (oMP). „Damit wollten wir uns weiter in die Prozessketten des Kunden hineintasten und so Mehrwerte schaffen. Gleichzeitig gilt es interne Reibungsverluste abzubauen“, berichtet der Geschäftsführer.

## Transparente Informationen

Kerngedanke des oMP ist die Schaffung eines bidirektionalen Kommunikationsmittels für einen transparenten Informationsfluss zwischen der Vivawest Wohnen GmbH und der HVG Grünflächenmanagement GmbH, auch vor dem Hintergrund, einen Mehrwert für beide Partner zu ermöglichen. Im Mittelpunkt steht, kurz gesagt, die Übermittlung von Meldungen (Meldungseingabe) und Maßnahmen (Meldungsbearbeitung) aus dem Bereich der Grün- und Freiflächenunterhaltung sowie insbesondere auch zum Thema Verkehrssicherung. Da alle User des Portals, sowohl auf Auftraggeber- als auch auf Dienstleisterseite, webbasiert auf eine gemeinsame Datenquelle zugreifen, sind sie jederzeit gegenüber Dritten aktuell auskunftsfähig. Das Online-Meldeportal saugt dazu aus verschiedenen Datentöpfen Informationen. „So greifen wir zum Beispiel für die Lokalisierung von Meldungen immer auf originäre Liegenschaftsinformationen von Vivawest Wohnen zu. Diese verschneiden wir mit den Informationen aus unserem geografischen Grünflächeninformationssystem, in dem alle Grünpflegeflächen als Karten und das Baum- und Anlagenkataster hinterlegt sind“, erläutert Müller die Praxis.

Bei Vivawest Wohnen läuft die Anwendung im Kundenmanagement. In 14 Kundencentern sowie der zentralen Kundenberatung bei Vivawest Wohnen können die Mitarbeiter die Meldungen

absetzen, die bei ihnen von Mietern zu verschiedenen Themen wie Grün- und Freiflächen, Bäumen oder Spielplätzen eingehen. Das geht dank der Software-Unterstützung schnell und einfach. Die Angaben aus dem Adressdaten-Katalog können beispielsweise mit Mieter-Daten ergänzt werden, wenn hier eine direkte Rückmeldung gegeben werden soll. Ein Meldungs-Katalog mit anschaulichen Beispielfotos hilft bei der Erstellung der korrekten Meldung. Da durch den rollenbasierten Login vollständige und eindeutige Kontaktdaten des Meldenden automatisch hinterlegt sind, gibt es keine anonymen Meldungen.

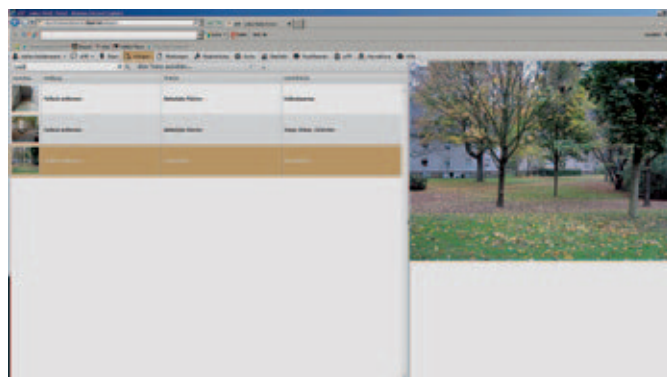
## Prozessunterstützung für Auftraggeber und Dienstleister

Auf der Dienstleisterseite erfolgt automatisch die Zuordnung der Meldungen zum zuständigen Bauleiter, begleitet von einer Fristlegung und -verfolgung. Er hat einen Antwort-Katalog mit vorgegebenen Inhalten zum Bearbeitungsstand der Meldung für die Kommunikation mit dem Kunden und kann die Meldung direkt an den operativ Ausführenden weiterleiten. Der unbeschränkte Zugriff auf dynamische Karten mit Vermessungsdaten, also auf alle Informationen zu Pflegeflächen, Bäumen oder Spielplätzen, erleichtert dem Bauleiter die Einsatzplanung seiner Mitarbeiter. Eventuelle Prüf- und Bearbeitungsfristen sieht er auf einen Blick im Ampelmodus und die komplette Meldungs-Historie ist jederzeit einseh- und auswertbar.

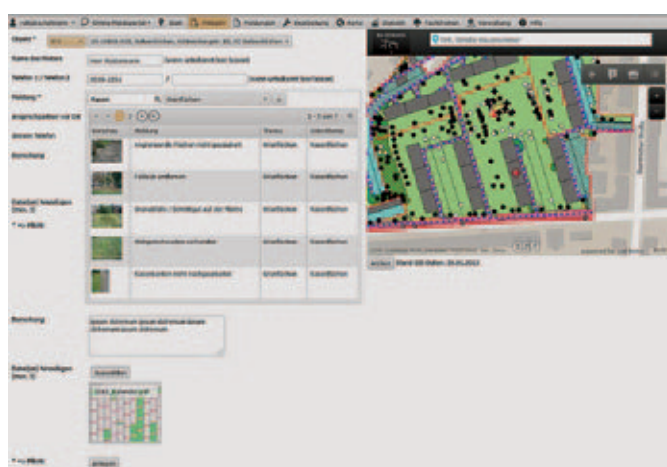
In der Praxis profitieren Auftraggeber und Dienstleister vom Online-Meldeportal. Die Vivawest-Mitarbeiter in den Kundencentern sind jederzeit gegenüber ihren Mietern aussagefähig über den Status der Meldung, den Stand der Bearbeitung, die Art der Maßnahmen sowie den Zeitraum der Durchführung. Das ermöglicht ein sicheres und kompetentes Auftreten der Mitarbeiter gegenüber den Mietern und erfüllt die bestehenden Dokumentationspflichten im Rahmen der Verkehrssicherung vollumfänglich. Neben den transparenten Informationsprozessen zwischen allen Beteiligten bietet das oMP auch umfangreiche Reporting-Möglichkeiten. „Voreingestellte Reports mit variablen Parametern ermöglichen der Vivawest Wohnen ein individuelles Auswerten der Daten“, sagt Wojtkowiak. „Damit wird die Steuerung der Prozesse und der Qualität im Rahmen der Service Level Agreements möglich und unser Kunde bekommt eine sichere Datengrundlage für Entscheidungen.“

## Reports für das Qualitätsmanagement

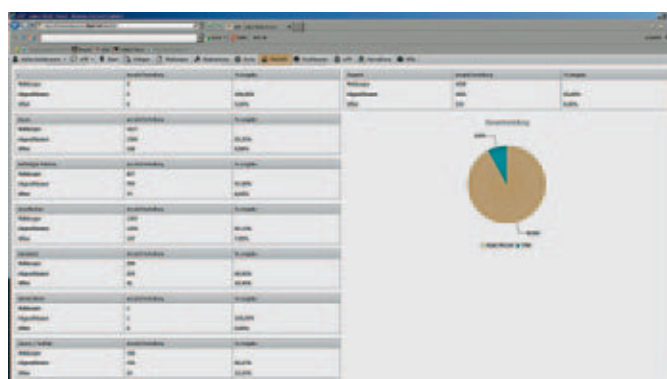
Für die HVG Grünflächenmanagement steht das Thema Qualitätsmanagement im Mittelpunkt des Berichtswesens. So gibt es im Online-Meldeportal tagesaktuelle, automatisierte Statistiken und Auswertungen zu Meldungseingängen nach Themenbereichen, Prüfungs- und Bearbeitungsfristen, Unfallgefahr-Meldungen oder zur Verteilung der Meldungen nach Regionen und Bauleitern. All diese Informationen nutzt die HVG Grünflächenmanagement im Rahmen des Qualitätsmanagements zur kontinuierlichen Verbesserung der



Anschauliche Fotos im Meldungskatalog unterstützen die Mitarbeiter der Vivawest Wohnen bei der Erstellung von präzisen Meldungen an die HVG Grünflächenmanagement.



Meldungen im Online-Meldeportal kombinieren die Liegenschaftsinformationen von Vivawest Wohnen mit Informationen aus dem geografischen Grünflächeninformationssystem der HVG Grünflächenmanagement.



Neben den transparenten Informationsprozessen zwischen allen Beteiligten bietet das oMP umfangreiche Reporting-Möglichkeiten. Voreingestellte Reports mit variablen Parametern ermöglichen der Vivawest Wohnen ein individuelles Auswerten der Daten und Kennzahlen.

Prozessabläufe. „Hier hilft uns unser Portal ganz spürbar bei der effizienten Maßnahmenplanung und -umsetzung. So können wir unsere Mitarbeiter optimal einsetzen und steigern unsere Wirtschaftlichkeit“, freut sich Wojtkowiak.

Robert Altmannshofer ■