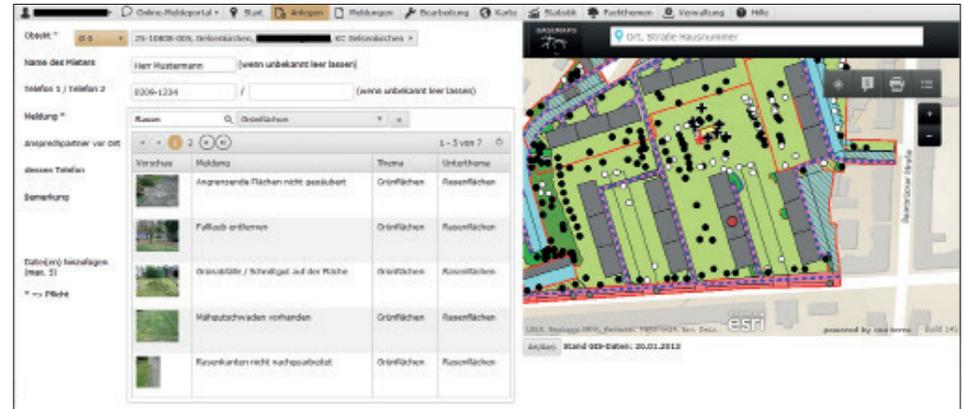




Quelle: Vivawest Dienstleistungen GmbH Gelsenkirchen



Screenshot einer konkreten Liegenschaft: Man erhält einen Eindruck, über die Übersichtlichkeit der Funktionen und Einträge

THEMA DES MONATS

## Vivawest Dienstleistungen Online-Meldeportal optimiert das Grünflächenmanagement

Mit einem Portfolio von 130.000 Wohnungen zählt die Vivawest Wohnen GmbH, Gelsenkirchen, zu den größten Bestandhaltern Deutschlands. Doch damit nicht genug. Zu den Wohngebäuden, die sich über ganz Nordrhein-Westfalen verteilen, gehören auch noch insgesamt rund 11,5 Mio. m<sup>2</sup> Grünfläche. Und die wollen effizient bewirtschaftet werden. Die Grundlage dafür bildet ein gut durchdachter Prozess, der nunmehr durch eine neu entwickelte webbasierte Lösung zusätzlich optimiert wird.



**Alexandra May**  
freie Immobilienjournalistin  
Wiesbaden

2007 wurde der erste Schritt unternommen, das Zusammenspiel zwischen Vivawest Wohnen und der Vivawest Dienstleistungen im Bereich Grün-

flächenmanagement in neue Bahnen zu lenken. Das Ergebnis des ersten Aufschlags war bereits gut, doch so ganz 100%ig zufrieden waren die Beteiligten nicht mit dem Ergebnis. Noch immer gab es Fehler bei der Übermittlung von Informationen, mussten Meldungen ausgedruckt und der zuständige Ansprechpartner manchmal sogar erst noch gefunden werden. Zu viel Zeit verstrich bevor schließlich eine Entscheidung darüber gefallen ist, ob überhaupt und wenn

ja, welche Maßnahme eingeleitet werden sollten. Auch der manuelle Aufwand war insgesamt noch viel zu groß. Seit 2012 ticken die Uhren bei Vivawest anders. Wenn heute ein Mieter bei der Vivawest wohnt anruft und bemängelt, der Rasen sei zu lang, dann kann der Mitarbeiter der Zentralenkundeberatung (ZKB) oder der Kundenbetreuer aus dem Kundencenter (KC) diese Information direkt in das neue Online-Meldeportal einstellen. Mit wenigen Klicks

wird er einfach und schnell durch die kaskadierende Menüstruktur geführt. Das klingt für den IT-Laien zunächst komplizierter als es tatsächlich ist. Denn der Clou des Systems besteht u. a. in dem vordefinierten Themenkatalog. Alle Möglichkeiten, um die es beim Grün- und Freiflächenmanagement gehen kann, sind bereits im System hinterlegt und kategorisiert. Auch, ob eine Unfallgefahr besteht, lässt sich angeben. Im skizzierten Beispielsfall klickt der Anwender also zunächst das Oberthema „Grünflächen“ an, wählt dann aus den angezeigten Unterthemen „Rasenflächen“ aus und schließlich die eigentliche Meldung „länger nicht geschnitten“.

### Fehlerquellen ausgeschlossen

Gleichzeitig wird die Fehlerquote reduziert, die in der Vergangenheit vor allem bei der Adresseingabe ausgesprochen hoch war. Nicht selten gab es Tippfehler oder aber anonyme Meldungen, bei denen erst gar nicht ersichtlich war, in welcher Liegenschaft denn nun genau der Rasen angeblich zu lang sei. Derartige Irrläufer sind mit dem neuen Online-Meldeportal völlig ausgeschlossen. Denn die Adressen aller 130.000 Wohnungen sind in dem System genau hinterlegt. Der Adress-Lokator sorgt somit für eine exakte Verortung der Meldung. Und weil es immer noch ein Stückchen besser geht, hat man bei der Entwicklung des Online-Meldeportals darauf geachtet, dass sich mit der Angabe der Adresse automatisch auch eine Umgebungskarte auf dem Bildschirm öffnet. Darauf sind alle Grün- und Freiflächen kenntlich gemacht, für die der Dienstleister zuständig ist. Möglich wird dies durch die

Verknüpfung von Datenbank- und Geoinformationssystem (GIS)-Technologie. Was auf den ersten Blick wie eine Spielerei anmutet, hat für alle Beteiligten einen echten Nutzwert: Denn sowohl der Dienstleister als auch die Kundenbetreuer, die eine Meldung vom Mieter entgegennehmen, können sofort ein besseres Verständnis für die örtlichen Begebenheiten entwickeln. Das ist gerade dann von Vorteil, wenn es z. B., um die Gefährdungen durch Bäume geht.

### Transparenz und Sicherheit erhöht

Ist die Meldung einmal angelegt, wird der für das betreffende Thema zuständige Bauleiter per E-Mail direkt davon in Kenntnis gesetzt. Die Echtzeitübermittlung von Informationen hat dazu geführt, die Bearbeitungszeit erheblich zu verkürzen. Denn der Bauleiter kann sich sofort in das Online-Meldeportal einloggen, die Meldung aufrufen und entscheiden, was zu tun ist. Ob er

### Durch die intuitive, schnelle Bedienung reduziert sich der personenbezogene Aufwand um bis zu 50%.

dies auch tatsächlich tut, kann der Kundenbetreuer jederzeit überprüfen. Denn ein Ampelmodus zeigt an, ob idealerweise alles im grünen Bereich ist, Zeit ist, aktiv zu werden (gelb) oder die Frist nicht eingehalten wurde (rot). Das schafft nicht nur Transparenz, sondern vermittelt dem Kundenbetreuer gegenüber den Mietern auch Sicherheit. Denn der Kundenbetreuer hat nur eine Datenquelle aus der er seine Informationen bezieht. Er kann somit dem Mieter stets über den

Status der Meldung, den Stand der Bearbeitung, der Art der Maßnahme und den Zeitraum der Durchführung eine zuverlässige Auskunft geben. Sobald die Maßnahme durch den Bauleiter abgeschlossen ist, wird der Kundenbetreuer per Mail entsprechend informiert.

### Nächste Evolutionsstufe

Insgesamt mehr als 360 Mitarbeiter nutzen inzwischen das Meldeportal. Je nach Saison gehen wöchentlich zwischen 80 und 90 Meldungen ein. Abgesehen von den Effizienzvorteilen und Kosteneinsparungen, die sich durch die webbasierte Prozessoptimierung bei der Bearbeitung ergeben, bietet das Online-Meldeportal für das Vivawest Tochterunternehmen, die HVG Grünflächenmanagement GmbH, noch einen zusätzlichen Mehrwert. So sind tagesaktuell unterschiedliche statistische Auswertungen möglich – wie z. B. die Verteilung der Meldung nach Regionen und Bauleitern, die

Analyse von Prüfungs- und Bearbeitungsfristen oder Auswertungen über Unfallgefahr-Meldungen.

Diese Statistiken sollen dazu beitragen, das interne Qualitätsmanagement voranzutreiben und sind deshalb auch regelmäßig Gegenstand von Besprechungen im Rahmen der wöchentlichen Bauleitertreffen.

### Ausblick

Aktuell wird daran gearbeitet, das Online-Meldeportal in die nächste Evolutionsstufe zu heben. Geplant ist, dass sich die Mitarbeiter noch im Laufe dieses Jahres auch mit ihren Smartphones und Tablets in das Portal einloggen können. ■