

ERP-SYSTEM

# Aufbruch in die neue Servicewelt

Die DüBS will genossenschaftliches Wohnen mit bequemen digitalen Services verbinden. Ein vernetzungsfähiges ERP-System bildet die Basis ihrer neuen Arbeitswelt. Der Wandel jedoch reicht bis in die Unternehmenskultur.

Von Ilonka Kunow



Mobiles Arbeiten im Quartier gehört bei der DüBS nun zum Standard

**A**nfang Mai 2020 wendet sich die Düsseldorf-Bau- und Spargenossenschaft eG (DüBS) mit einer Videobotschaft an ihre Mitglieder. „Liebe DüBSler, wir alle vermissen uns gegenseitig, die Normalität und natürlich euch. Bleibt tapfer, gemeinsam schaffen wir das!“ Man sieht Mitarbeiter im Homeoffice, auf dem Balkon oder im Garten, wie sie die Wörter in Szene setzen: in Mehl gezeichnet, auf ein Stirnband geklebt, mit dem Haustier im Arm.

Das Video vermittelt viel vom Selbstverständnis der DüBS. Davon, wie sie mit ihren Mitgliedern und Mitarbeitern umgeht. „Das Miteinander ist ein Mehrwert, in den wir investieren“, sagt Niels Klein, Sprecher des Vorstands. Dafür wurde 2015 die Planstelle der Quartiersmanagerin geschaffen, die sich um soziale Belange aller Bewohner und um Nachbarschaftsinitiativen kümmert. Investiert wird aber auch in die Modernisierung der Genossenschaft. Ein Projektteam beschäftigt sich damit, wie die DüBS in Zukunft arbeiten möchte. Der digitale Wandel gehört dazu.

### Alles liegt in der Cloud

„Wir wollen, dass unsere Mitglieder unabhängiger werden von der DüBS. Dass sie uns an den Kontaktpunkten nicht unbedingt brauchen, nicht mehr auf unsere Öffnungszeiten angewiesen sind“, beschreibt Klein das Ziel des 2019 angestoßenen Digitalisierungsprojekts (siehe Interview auf Seite 68).

Zum Jahreswechsel 2020 sind die ersten Meilensteine erreicht worden: Die Mitarbeiter arbeiten mit dem neu eingeführten, webbasierten ERP-System Axera von Haufe und dem digitalen Dokumentenmanagementsystem (DMS) der Firma Dvelop GmbH. Die Papierakten sind digitalisiert und in das DMS eingespeist. Über eine Schnittstelle ist es an das ERP-System angebunden, sodass Mitarbeiter Dokumente, die sie hier erzeugt haben, per Klick digital archivieren können. „Die Verkürzung der Prozesskette ist für alle eine große Arbeitserleichterung, ebenso, dass wir vieles nicht mehr auf dem Papierweg, sondern direkt im ERP-System erfassen“, sagt Verena Weser, Assistentin des Vorstands.



**Ilonka Kunow**  
Immobilienjournalistin  
GAUTING



Innenaufnahme der DüBS-Geschäftsstelle mit dem Motto „Weil Wohnen Leben ist“, das sich die Genossenschaft zu eigen gemacht hat

## Über die DüBS

Die DüBS – Düsseldorf-Bau- und Spargenossenschaft eG wurde 1947 gegründet. Sie hält 1.725 Wohneinheiten im Bestand und betreut 2.600 Mitglieder mit 21 Mitarbeitern. Im Stadtteil Lichtenbroich realisiert sie mit dem Wiesenviertel das bislang größte Bauprojekt ihrer Geschichte. Neben der Sanierung und Verdichtung des Altbestands sollen hier bis 2029 insgesamt 350 neue Wohnungen für jedes Lebensalter und jede Lebenssituation entstehen.

### Wechsel ins Homeoffice gut abgefangen

Wenige Monate später musste die Arbeit durch die Corona-Maßnahmen radikal umorganisiert werden. Die Telefone wurden umgeleitet, die Mitarbeiter mit Notebooks ausgestattet und ins Homeoffice geschickt. Besprechungen fanden fortan per Videokonferenz statt. Nur eine Stelle im Büro blieb besetzt, weil die Eingangspost eingescannt werden musste. Die DüBS blieb trotzdem voll arbeitsfähig, weil ihre webbasierten Arbeitswerkzeuge mobil verfügbar sind. Die Mitarbeiter müssen nur eine Internetadresse aufrufen, um ihre Buchhaltung im ERP-System zu erledigen, die Mieterakte einzusehen oder ein Dokument aus dem Archiv abzurufen. „Das hat die Akzeptanz für die neuen Systeme stark erhöht“, sagt Niels Klein.

### Integrierter Vermietungsprozess und Mieter-Self-Services

Die Vernetzung geht weiter. Für die Kommunikation und Self-Services sollen die Mitglieder der DüBS künftig das digitale Mieterportal von Casavi nutzen können. Im Winter 2020 wird es in den ersten Lie- >

genschaften eingeführt. „Mit dem DüBS-Mieterportal erweitern wir unseren Service für die Mitglieder“, erläutert Klein. „Auf der Plattform finden sie zum Beispiel ihre Ansprechpartner oder können den Status eines Reparaturauftrags aufrufen und haben jederzeit Zugriff auf ihre Dokumente wie beispielsweise die Betriebskostenabrechnung.“ Der Vermietungsprozess wird als Nächstes mit der Plattform von Immomio angebunden.

„Wichtig ist, dass alle weiteren Lösungen mit den Daten des cloud-basierten ERP-Systems und den Dokumenten aus dem DMS arbeiten können“, sagt Klein und beschreibt in drei Szenarien, wie sich die Prozesse dadurch zusammenfügen. „Dank Axera arbeiten die Kollegen im Büro mit den Kollegen vor Ort viel einfacher zusammen, weil ein Auftrag überall eingesehen und bearbeitet werden kann. Mit dem vernetzten DMS und dem Mieterportal liefern wir direkt aus unserem ERP-System heraus Korrespondenz digital an den Postversender. Bei der Vermietung wird der Dauernutzungsvertrag in Axera erstellt, automatisiert an das DMS und von dort über Immomio an den Kunden übergeben.“

**„Wir wollen, dass unsere Mitglieder unabhängiger werden von der DüBS.“**

DüBS-Vorstandssprecher  
Niels Klein

### Vertrauenskultur notwendig

Doch die moderne Arbeitswelt erschafft man nicht allein mit Technik. In der DüBS setzt man auf eine partnerschaftliche Führung, die Mitarbeiter erhalten Freiräume. „Die Teams arbeiten schon heute zum großen Teil autonom“, erklärt Klein. „Wir setzen Vertrauen in unsere Mitarbeiter, und das wurde nie enttäuscht.“ Doch er glaubt auch: „Beim Lockdown sofort mitziehen und großes Engagement zeigen – das tun Menschen nur, wenn sie sich mit etwas identifizieren. Dass wir beispielsweise versuchen, der modernen Arbeitswelt gerecht zu werden, schafft Identifikation.“

Arbeiten die Mitarbeiter im Homeoffice, können sie ihre Arbeit so organisieren, wie es in den Corona-Alltag passt. Viele Mitarbeiter haben heute schon Arbeitsverträge mit Vertrauensarbeitszeit. Homeoffice will die DüBS künftig institutionalisieren. Eine aktuelle Studie des Bundesarbeitsministeriums<sup>1</sup> gibt ihr Recht: Demnach wünschen sich zwei Drittel der deutschen Arbeitnehmer auch nach Corona eine Mischung aus Büro- und Homeoffice-Tagen. —

<sup>1</sup> [https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Thema-Arbeitsrecht/kurzexpertise-homeoffice.pdf?\\_\\_blob=publicationFile&v=4](https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/Thema-Arbeitsrecht/kurzexpertise-homeoffice.pdf?__blob=publicationFile&v=4), S. 124

#### INTERVIEW MIT NIELS KLEIN

## „Der Treiber der Digitalisierung ist letztlich der Kunde“



Niels Klein ist Vorstandssprecher der Düsseldorfer Spar- und Baugenossenschaft eG, die die digitale Transformation vorangetrieben hat. Im Interview berichtet er von seinen Erfahrungen.

### Was hat den digitalen Wandel in Ihrer Genossenschaft angestoßen?

Unsere alte IT-Landschaft aus geschlossenem System und Insellösungen hat uns inkonsistente Datenbestände und Medienbrüche beschert. Dadurch wurden die Mitarbeiter bei der Arbeit ausgebremst, und das erzeugte Frustration. Auch die Vielzahl der Kommunikations- und Informationskanäle hat teilweise überfordert. Der Treiber der Digitalisierung ist letztlich der Kunde: Wir wollen, dass unsere Mitglieder maximal zufrieden sind und ihnen optimale Services bie-

ten. Das geht nur mit modernen Instrumenten, die für effiziente, gebündelte Prozesse und einfache Strukturen sorgen.

### Was waren Ihre wichtigsten Anforderungen an das neue ERP-System?

Wir haben mit einem unabhängigen Berater einen umfassenden Anforderungskatalog erarbeitet, aber Vernetzungsfähigkeit war wesentlich. Es hilft nichts, wenn Sie ein modernes Mieterportal nutzen, aber einzelne Aufträge per E-Mail eingehen und händisch eingetippt werden müssen. Der Mehrwert entsteht, wenn die Daten reibungslos fließen. Zudem sollte unabhängiges mobiles Arbeiten möglich sein – die Pandemie zeigt, wie wichtig das ist. Einfache Bedienung war ein weiterer Punkt, Sicherheit ist einer, den wir voraussetzen.

### Wie treiben Sie die Digitalisierung in Ihrem Unternehmen weiter voran?

Um den großen Themenspeicher mit Ideen kümmert sich unser Digitalisierungsmanager, den wir vor drei Monaten eingestellt haben. Wir wollen mit großen Schritten nach vorne gehen, gleichzeitig aber die Mitarbeiter nicht überfordern. Schon 2020 haben sie viele Änderungen mitgetragen.

### Sind digitale Services in Zukunft alternativlos?

Nicht für unsere Mitglieder. Wir zwingen niemanden in die digitale Welt und legen auch in Zukunft Wert auf persönliche Services. Unsere Mieter sollen weiterhin bei uns anrufen oder im Büro vorbeischauchen können.

### Vielen Dank für das Gespräch.

Das Interview führte Ilonka Kunow.