

# VERNETZT ARBEITEN FÜR EIN MAXIMALES SERVICE-ERLEBNIS

## Haufe axera Referenzbericht

### AUF EINEN BLICK

Zum 1.1.2020 führte die DüBS im Rahmen eines umfassenden Digitalisierungsprojekts Haufe axera ein. Webbasierte Technik, Vernetzung mit PropTech-Lösungen und eine moderne, intuitive Nutzerführung waren einige Anforderungen, die das ERP-System erfüllte. Das Dokumentenmanagementsystem d.velop, eine Partnerlösung, wurde erfolgreich angebunden.

Das Haufe Consulting migrierte die Daten aus dem bisher genutzten SAP-System und führte Software-schulungen durch. Haufe axera ist mit den Modulen Rechnungswesen, Mitgliederverwaltung und Heizkostenabrechnung im Einsatz und wird von allen Mitarbeitern genutzt. Ein erster Mehrwert zeigt sich im einfachen mobilen Arbeiten im Homeoffice. Die Anbindung der Informations- und Serviceplattform casavi ist in Vorbereitung, die des Vermietungsportals Immomio geplant.

**Haufe axera ist für die DüBS – Düsseldorfer Bau- und Spargenossenschaft eG mehr als ein Werkzeug gegen die Folgen der Corona-Pandemie. Das ERP-System ebnet ihr den Weg in eine moderne Arbeitswelt, in der es Mitarbeiter und Mitglieder viel einfacher haben.**

Bei der DüBS ist niemand Hellseher. Und doch hätte der Zeitpunkt für das Digitalisierungsprojekt nicht besser gewählt werden können. Das neue webbasierte ERP-System Haufe axera lief seit 1.1.2020 produktiv. Die Papierakten waren digitalisiert, das Dokumentenmanagementsystem d.velop, kurz: DMS, angebunden. Dann kam Corona. „Wir mussten alle Mitarbeiter schnell mit Notebooks ausstatten“, erzählt Niels Klein, Sprecher des Vorstands. „Doch dann konnten sie sofort ins Homeoffice wechseln. axera und das DMS bilden ihre zentrale Arbeitswelt, die sie über eine Webseite aufrufen. Dass das mobile Arbeiten so funktioniert, hat die Kollegen positiv überrascht.“

### MITARBEITER GUT ABGEHOLT

Damit sei die Akzeptanz für die digitalen Systeme gestiegen. Denn die Mitarbeiter der DüBS mussten sich an viele Neuerungen gewöhnen: an digitale Mieterakten, an Formulare, die auf dem Tablet ausgefüllt werden, an neue Lösungen wie das DüBS-interne Collaborations-Tool. „Ihre Arbeitswelt hat sich vollständig geändert“, fasst der Vorstandssprecher zusammen. Bis das alles Routine werde, brauche es seine Zeit.

Viel Lob finden die Verantwortlichen für die gelungene Einführung des ERP-Systems. „Das Team von Haufe und insbesondere die federführenden Berater haben uns wunderbar begleitet“, sagt Niels Klein. „Auch die Datenmigration verlief entspannt.“ Der Vorstandsassistentin Verena Weser sind die umfangreichen Softwareschulungen in guter Erinnerung: „Die Berater haben sich extra Zeit genommen, um Kollegen mit intensiverem Schulungsbedarf individuell abzuholen.“

**„Die Mitarbeiter konnten sofort ins Homeoffice wechseln. Dass das mobile Arbeiten so funktioniert, hat die Kollegen positiv überrascht.“**

Niels Klein, Vorstandssprecher DüBS –  
Düsseldorfer Bau- und Spargenossenschaft eG



**„Haufe axera ist ein junges, sehr gutes Produkt mit Entwicklungspotenzial. Wir glauben, dass es für die DüBS und ihre Zukunft die richtige Entscheidung ist.“**

Niels Klein, Sprecher des Vorstands

**„Das Team von Haufe hat uns wunderbar begleitet. Auch die Datenmigration lief entspannt.“**

Niels Klein, Sprecher des Vorstands

#### DIGITAL ARBEITEN VOR ORT

Neben dem unkomplizierten mobilen Arbeiten mit axera zeichnen sich andere vorteilhafte Effekte ab. Viele Standardprozesse, darin sind sich die Verantwortlichen einig, seien einfacher geworden, wie das tägliche Berichtswesen, aber auch die Zusammenarbeit. Verena Weser nennt Beispiele: „Mit einem Klick wird ein Serienbrief im System, beim Mieter und im DMS hinterlegt. Diese Verknüpfung ist eine große Arbeitserleichterung. Oder der Kollege vor Ort sieht sofort, wenn aus der Vermietung ein Auftrag eingestellt wird. Er erfasst die Bearbeitungszeit und den neuen Status digital.“ Aber es gibt auch Verbesserungsvorschläge. „Wünschenswert wären weitere Ergänzungen, etwa eine Integration der digitalen Signatur und weitere Reportings“, sagt Niels Klein.

**„Der Kollege vor Ort sieht sofort, wenn aus der Vermietung ein Auftrag eingestellt wird.“**

Verena Weser,  
Vorstandsassistentin DüBS

#### VERNETZTE PROZESSE NUTZEN

Wie alle Veränderungen bei der DüBS ist auch die Digitalisierung einem Ziel untergeordnet. „Wir legen den Fokus auf höchste Kundenzufriedenheit, wollen ein maximal positives Service-Erlebnis bieten“, sagt Niels Klein. „Doch um Mehrwerte für die Kunden zu schaffen, braucht man zeitgemäße Instrumente, die effiziente, gut funktionierende Prozesse und Strukturen befördern.“ Das alte ERP-System war nicht vernetzungs- und zukunftsfähig, Insellösungen und Papier sorgten für inkonsistente Datenstände. „Irgendwo tauchte immer ein Stopper auf. Das führt zu hoher Frustration bei den Mitarbeitern. Wir wollen Abläufe, die motivieren.“

So wie sich die Mieter der DüBS heute den Weg zur Post sparen, weil im Quartier eine digitale Paketstation steht, sollen sie künftig ihre Anliegen rund um die Wohnung unabhängig von der DüBS regeln können. Niels Klein beschreibt ein Szenario: „Der in axera erstellte Dauernutzungsvertrag findet automatisiert den Weg über das DMS in das digitale Mieterportal, wo ihn der Kunde – wie alle anderen Dokumente, die ihn betreffen – jederzeit herunterladen kann.“ Die Anbindung weiterer Partnerlösungen ist in Vorbereitung. „Wir gehen davon aus, dass wir mit Haufe axera durch die vernetzten Prozesse Mehrwerte schaffen.“

Was der Vorstandssprecher betont: So wenig es der DüBS bei der Digitalisierung um Personaleinsparungen gehe,

so wenig zwingt sie ihre Kunden in die neue Welt. „Der digitale Service ist eine Option. Mit persönlichem Service bleiben wir für unsere Mitglieder greifbar.“



Die 1946 gegründete DüBS – Düsseldorfer Bau- und Spargenossenschaft eG hält 1.725 Wohneinheiten, verteilt über mehrere Quartiere im Stadtgebiet. Um die Anliegen der Mieter und 2.600 Mitglieder kümmern sich 21 Mitarbeiter. Investiert wird in Bauprojekte wie das Wiesenviertel (Sanierung und Neubau) sowie in gute Services, etwa ein Quartiersmanagement. „Das Miteinander ist ein Mehrwert, den wir bei der DüBS stärken wollen“, sagt Vorstandssprecher Niels Klein.

Kontakt:  
Düsseldorfer Bau- und  
Spargenossenschaft eG  
Am Turnisch 11  
40231 Düsseldorf  
Telefon: 0211/ 90316-0  
Fax: 0211/90316-99  
Web: [www.duebs.de](http://www.duebs.de)