

ePEN – mobile Datenerfassung

Referenzbericht degewo Berlin

Immobilienwirtschaft / Facilitymanagement

Wie ein digitaler Stift Dienstleistern Beine macht ...

Die Gropiusstadt: Großsiedlung mit fast 19.000 Wohnungen im Berliner Bezirk Neukölln. Mehr als 34.000 Menschen haben in der Hochhaussiedlung heute ein zu Hause. Und wo gewohnt wird, da wird geputzt, gepflegt, repariert. Diverse Dienstleister kümmern sich im Auftrag der degewo um die Lebensqualität in der Gropiusstadt.

Dreh- und Angelpunkt: Das Kundenzentrum Süd im Joachim-Gottschalk-Weg. Hier kümmert sich Bettina Jeschke um ein sauberes und gepflegtes Erscheinungsbild von Aufgängen, Grünflächen. An ihrer Seite: ein digitaler Stift, der mehr kann, als nur notieren.

„Irgendwas ist immer“ – so könnte der Leitsatz nicht nur für die technischen Mitarbeiter des degewo – Kundenzentrums in der Gropiusstadt lauten. Das Service-Zentrum mit seinen mehr als 30 Mitarbeitern kümmert sich allein um ca. 10.000 Wohnungen im Süden Berlins. Von Schmierereien über Rohrbrüche bis zum Schimmelbefall – hier schlägt irgendwann alles auf.

Vertrauen ist gut – Kontrolle ist besser.

Damit sich die Mieter wohl fühlen, kümmern sich Hausmeister, Gebäudereiniger, Grünpfleger und Monteure um die Anliegen. Auch wenn Vertrauen gut ist, im hart umkämpften Dienstleistungsgewerbe ist Kontrolle besser. Früher konnte die degewo nur reagieren – seit Mitte 2005 kümmert sie sich proaktiv um die Servicequalität ihrer Partner.

Ob Fußwege, Müllräume oder Papierkörbe, ob Rasen oder Spielplätze – die größte städtische Wohnungsbaugesellschaft Berlins überlässt nichts dem Zufall. Dies gilt für Hauseingänge und Briefkästen ebenso wie für Fußböden, Wände oder Heizkörper. Vom Keller bis zum Dachgeschoss – jeder der rund 4.500 Hausaufgänge wird heute kontrolliert. Mindestens einmal pro Jahr begehen Bettina Jeschke und Marina Schoettler jeden Aufgang des Kundenzentrums Süd – ohne dass die Dienstleister wissen, wann welches Objekt an der Reihe ist. Der Druck auf

die Firmen hat zugenommen – die Zahl der Mängel hingegen auf wundersame Weise reduziert. Ein digitaler Stift und ein spezielles Formular spielen dabei eine Rolle.



Frau Jeschke bei der Objektbegehung Foto: degewo

Jederzeit mobil – mit Papier und Stift.

Über dem grau schimmernden DIN A4-Bogen steht der unscheinbare Titel „degewo Objektbegehungsprotokoll“. Am Schluss der zweiseitigen Tabelle findet man den Satz „Mail versenden an“. Daneben ein quadratisches Feld mit

einem angedeuteten Stift. Doch was ist an diesen zwei Seiten so besonders?

Das Geheimnis des Protokolls liegt im „grauen Untergrund“. Unzählige mit bloßem Auge nicht erkennbare Punkte bilden ein einmaliges Raster. Das von der schwedischen Firma Anoto entwickelte Prinzip dient dem dazu gehörenden digitalen Stift, handschriftliche Notizen in Koordinaten zu verwandeln.

Wenn Bettina Jeschke vor Ort in einem der unzähligen Hochhäuser einen Mangel feststellt, hat der zuständige Dienstleister binnen Minuten eine Mängelrüge oder einen Auftrag im E-Mail-Postfach. Dabei schreibt die degewo Mitarbeiterin ihre Notizen wie gewohnt per Kugelschreiber in das Formular.

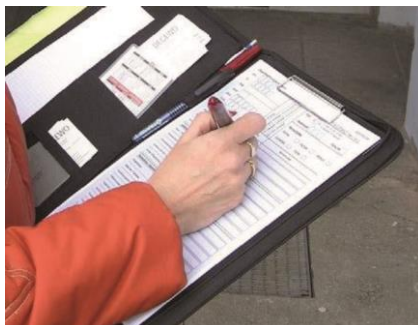
Arbeiten wie gewohnt – abschreiben nicht.

Eine eingebaute Infrarotkamera nimmt die Notizen auf dem Anoto-Raster auf, die anschließend per Bluetooth und Handy an einen Server gehen. Hier übersetzt eine Schrifterkennung die Zeichen in Informationen, gibt sie zur Verarbeitung weiter. Was einmal notiert ist, kann nun jederzeit und überall genutzt werden. Die Kreuzchen sowie Zahlen auf dem Formular werden zu 100% erkannt. Auch handschriftliche Notizen erkennt die Software weitestgehend von selbst. Selbst technisch nicht versierte Mitarbeiter kommen mit der neuen Art des Protokoll Schreibens sofort gut zurecht. Für Bettina Jeschke und ihre Kollegen in den fünf Kundenzentren der degewo-Gruppe sind die neuen Formulare und der digitale Stift eine enorme Erleichterung. Früher mussten Sie nach einem Rundgang Dienstleister anrufen und E-Mails schreiben – heute übernimmt ein automatischer Prozess die Routinearbeit. Die Folge: Mängel sind schneller beseitigt, die Zufriedenheit der Mieter ist

deutlich gestiegen. Was heute vor Ort beiden Mietern und Managern für Wohnqualität sorgt, hilft auch der degewo-Zentrale an der Potsdamer Straße in Berlin. Im zweiten Stock koordiniert und kontrolliert Stefan Schönrock den Einsatz der Fremdfirmen. Mittlerweile kann er dem Vorstand der städtischen Firmengruppen regelmäßig umfassend Bericht erstatten. Noch vor zwei Jahren musste der Mitarbeiter alle Stichproben händisch auswerten. Tagelang saß er über den Notizen, entschlüsselte Handschriften und übertrug Zahlen in Tabellen. Für Stefan Schönrock ging es von Anfang an um Aufwand und Nutzen. So sollten die Daten sofort verfügbar sein, Mitarbeiter vor Ort trotzdem flexibel ihre Formulare ausfüllen können. „Die individuellen Zusatzinfos und das direkte Versenden automatisch generierter E-Mails über Formular, Stift, Handy und Server wurden zum K.O.-Kriterium.

Berlin auf die neue Art Standards zu setzen nicht mehr verzichten. Stefan Schönrock und seine Kollegen vor Ort in den Kundenzentren sind von der Funktionsfähigkeit überzeugt. Es gibt keinen Medienbruch mehr, die Auswertung der Stichprobenkontrollen erfolgt schneller denn je.

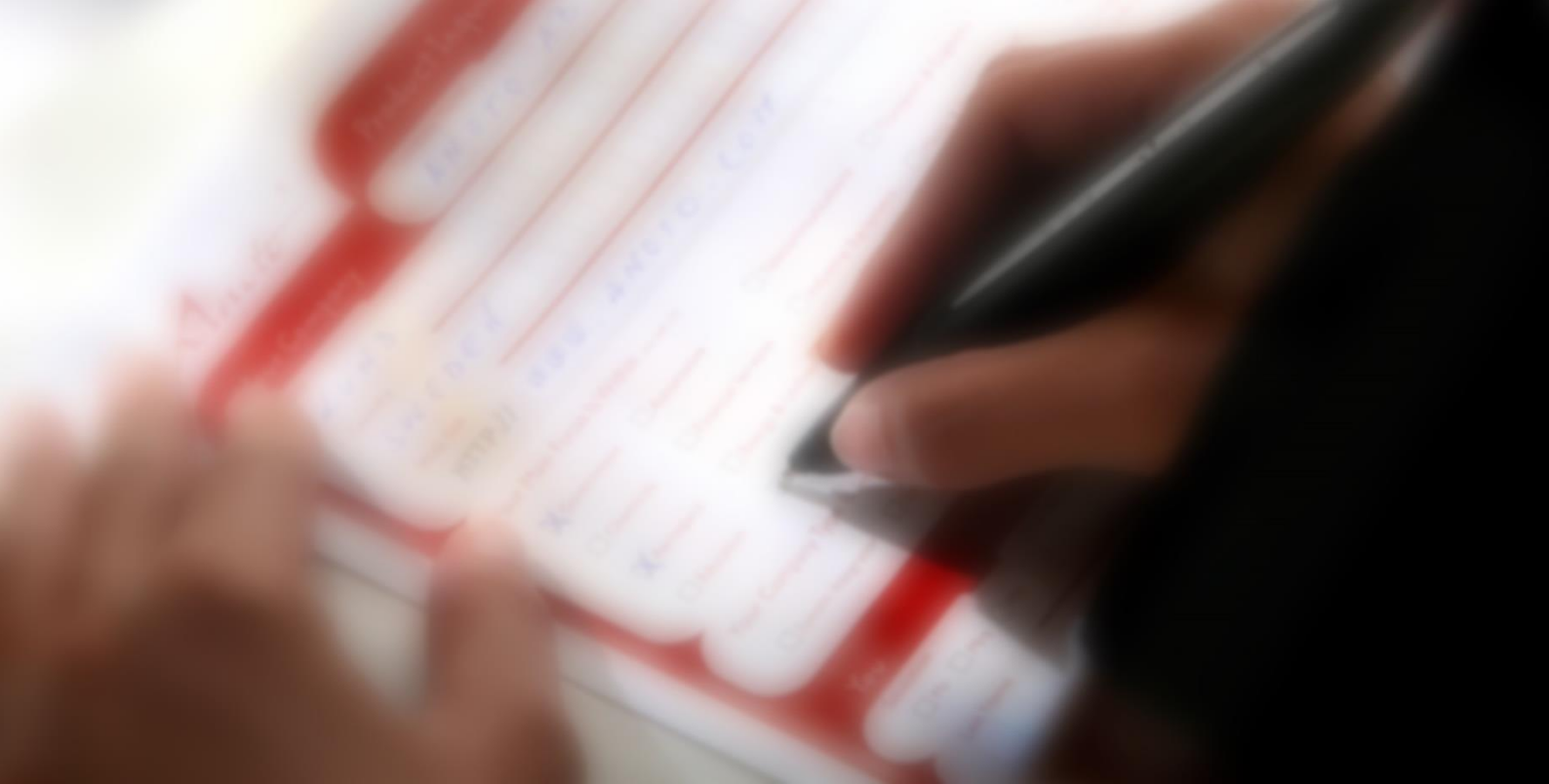
Noch vor zwei Jahren hatten die degewo nur drei einfachen Fakten zur Auswertung, heute sind es 10-mal so viele. Damals dauerte die Auswertung mehrere Tage, heute nur noch wenige Minuten. Dank moderner Technik und Unterstützung durch CCDM besitzt die degewo ein Qualitätssicherungssystem – für die Mieter in der Gropiusstadt und in den rd. 70.000 verwalteten Wohnungen in ganz Berlin.



Formular ausfüllen mit dem digitalen Stift Foto: degewo

Von Gropiusstadt bis zum Märkischen Viertel.

Seit die digitale Stiftlösung ePEN stadteit im Einsatz ist wurden im ersten Jahr rund 1.300 Begehungen mit der neuen Technik durchgeführt. Heute können alle Dienstleister nach vergleichbaren Kriterien überprüft werden, die Ergebnisse nach Kundenzentren ausgewertet und verglichen werden. Aus den einstigen Mängelrügen ist ein umfassendes Berichtswesen mit eigenem Benchmarking geworden. Mittlerweile möchte man bei der degewo-Gruppe in



Sicher und praxiserprobt



Die Zeitersparnis, die wir durch die Pen & Paper-Lösung haben, ist wirklich immens. Sowohl Schnelligkeit als auch Sicherheit sind nun kaum mehr zu übertreffen. Und das Beste: Das Ausfüllen der Fragebögen funktioniert wie gewohnt mit Stift und Papier – mit dem Unterschied, dass der digitale Stift die Daten direkt in unsere Auswertungsdatenbank überträgt.

Gudrun Frank von DIMESKO – Institut zur digitalen Kompetenzmessung

Über die CCDM GmbH

Die Potsdamer CCDM GmbH entwickelt und realisiert digitale Strategien und Lösungen für kleine und große Unternehmen, Startups, Institutionen, Verbände und Agenturen.

Unsere Schwerpunkte bilden die Leistungsfelder Webentwicklung, Online-Marketing sowie Social Media. Eine offene Unternehmenskultur, flache Hierarchien und direkte Ansprechpartner sorgen für eine klare und zügige Kommunikation.

Der ganzheitliche Beratungsansatz der CCDM GmbH hat sich in der Praxis bewährt. Unsere Kunden werden durch den gesamten Prozess auch thematisch anspruchsvoller Kommunikations-, Online-Marketing- und IT-Projekte von uns begleitet. Auch nach Projektende stehen wir unseren Kunden mit unseren langjährigen Erfahrungen als Ansprechpartner vertrauensvoll zur Seite.

Kontakt

CCDM GmbH
Schloßstraße 12
14467 Potsdam

0331 / 58 16 49-0
www.ccdm.de
info@ccdm.de

google.com/+CCDMde
twitter.com/ccdm_de