

Von: Hülpüsch, Mark <mark.huelpuesch@wga-dresden.de>
An: "u.schmidt@hszg.de" <u.schmidt@hszg.de>
Datum: 18.07.2019 09:42
Betreff: praktisches Thema für eine Bachelor/Diplom//Master/ oder Praktikumssemester mit einer Abschlussarbeit

Sehr geehrte Frau Schmidt,

anbei meine Bitte um Prüfung auf Interesse für eine/n Studierende/n im Studiengang Wohnungs- und Immobilienwirtschaft.

Sollte es jemanden der Studierenden geben, der Interesse hat, bitte ich um eine kurze Kontaktaufnahme.

Vielen Dank

Mark Hülpüsch

Ausgangssituation:

Die Wohnungsgenossenschaft Aufbau Dresden eG ist eine große Wohnungsgenossenschaft in Dresden. Wir verfolgen das Thema der digitalen Transformation seit längerer Zeit. Mit dieser Strategie versuchen wir das Handling und die Verarbeitung be- und entstehender Datenströme zu standardisieren und gleichzeitig in Mehrwerte für unsere Mieter und Mitarbeiter zu wandeln.

Primär ist dabei die Zufriedenheit unserer Mieter/Mitglieder und Mitarbeiter.

Seit 1998 setzen wir das ERP System "Wodis Sigma" der Firma Aareon Deutschland GmbH ein. Im System existiert eine Funktionalität mit dem Namen "Aktivitätenmanagement".

Man kann dies als zentrales Aufgabenmanagement für unsere Mitarbeiter für das prozessgestützte Arbeiten verstehen.

Unser Unternehmen hat für die folgenden Kommunikationskanäle eine standardisierte Vorgehensweise der elektronischen Abarbeitung und Dokumentation entwickelt:

- Papierpost
- E-Mail
- Fax
- persönlicher Besuch
- Anruf

Diese unterschiedlichen Aktivitäten werden in unserem zentralen Softwaresystem (ERP) administriert, angelegt und dokumentiert.

Die mündet im Ergebnis in zentralen Daten, welche bei uns einen Teil unseres Mieterlebenslaufes darstellen.

Das Thema oder die Aufgabe:

Ermittlung der Potentiale für die Steigerung der Mieterzufriedenheit durch ein CRM - (Serviceportal).

Definition der Anforderungen für ein solches Serviceportal.

Einführungskonzept unter der Berücksichtigung der gewonnenen Erkenntnisse.

Situation:

Jeder Mitarbeiter der WG Aufbau sieht heute, wann der Mieter mit welchem Mitarbeiter unseres Unternehmens welche Interaktion hatte. Das heißt auf unserer Seite, dass wir inzwischen eine

umfangreiche Anzahl verschiedener Aktivitätsarten für die einzelnen Geschäftsvorfälle zur Verfügung haben.

Dadurch lassen sich doppelte Arbeiten vermeiden.

Es entsteht eine aktive Wiedervorlage und ein Ad-hoc Recherchesystem.

Allerdings ist durch diese Arbeitsweise auch die Erkenntnis entstanden, dass wir eine hohe Auslastung der Mitarbeiter haben.

Wir erkennen, dass Mieter in unsere Geschäftsstelle kommen, obwohl sich dies mit einem geänderten Prozessen vermeiden ließe.

Dadurch entstehen Engpässe bei unseren Mitarbeitern.

Lösungsansatz:

Integriertes CRM-System der Aareon Deutschland

In Wodis Sigma (unserem eingesetzten ERP System) existiert die Möglichkeit, ein integriertes CRM für die Interaktion zwischen Mieter / Mitglied und unserem Unternehmen zu ermöglichen.

Die Nachrichten des Mieters auf diesem Portal laufen als Aufgabe (definierbar durch das Wohnungsunternehmen) in den Arbeitsvorrat des definierten empfangenden Mitarbeiters. Dabei ist berücksichtigt, je Meldungsart und je Wohnung eine Verantwortlichkeit festzulegen (auch Gruppenverantwortlichkeit möglich). Somit erreicht der Mieter mit dem Erfassen der Meldung via App oder PC genau den richtigen Mitarbeiter mit dem er auch auf den existierenden Kommunikationskanälen kommunizieren würde.

Überlegung und Aufgabenstellung:

Welche Bedürfnisse haben unsere Mieter/Mitglieder an ein Serviceportal?

Welche Bedürfnisse haben unsere Mitarbeiter an ein Serviceportal?

Welche Aufgaben soll und kann das CRM-Serviceportal übernehmen, um als Substitut für die oben genannten Kommunikationskanäle zu fungieren?

Wie muss ein Einführungsszenario aussehen, um die Mehrwerte für die Mieter, und die Prozessqualität für das Unternehmen weiter zu verbessern?

Welche Risiken entstehen durch ein CRM-Serviceportal?

Ziel: Einführungskonzept eines CRM-Portals

Möglicher Erweiterung der Aufgabenstellung:

Wie genau müssen die "CRM - Aktivitäten / Aufgaben strukturiert sein, um mit den existierenden Aufgaben (diese werden nur durch die Mitarbeiter angelegt) so zu harmonisieren, dass die WG Aufbau gleichartige Erkenntnisse aus den unterschiedlichen Aktivitäten (vom Mitarbeiter erfasst - vom Mieter erfasst) gewinnen kann.

Wie lassen sich die aktuell ca. 170.000 Aktivitäten sinnvoll mit unseren sonstigen betriebswirtschaftlichen Kennzahlen in Relation setzen, um Erkenntnisse für operatives und strategisches Handeln ableiten zu können?

Wie können die aus dem Serviceportal eingehenden Aktivitäten in dieses System integriert und verarbeitet werden?

Bei Fragen zu den obigen Punkten kann ich selbstverständlich aufklären, da ich die Kenntnis über diese

Funktionen des Systems habe und darüber hinaus diese Prozesse inhaltlich beschreibe, als auch in der Software anlege.

Mit freundlichen Grüßen
Mark Hülpüsch
Leiter Betriebsorganisation / Archiv
[cid:image001.jpg@01D4B31E.BCD3B990]

Wohnungsgenossenschaft Aufbau Dresden eG
Henzestraße 14, 01309 Dresden
Vorstand: Dr. Hans-Peter Klengel, Andy Klyscz
Aufsichtsratsvorsitzender: Frank Wustmann
Genossenschaftsregister: Dresden Nr. 78

Tel. +49 351 44 32-109
Mobil +49 160 2716 223

E-Mail: <mailto:Mark.huelpuesch@wga-dresden.de>
<http://www.wgaufbau-dresden.de><<http://www.wgaufbau-dresden.de/>>