

Referenzbericht Sahle

Offlinefähige Service App für die Wohnungswirtschaft

Mieterzufriedenheit im Fokus – Sahle Wohnen setzt für die schnelle Bearbeitung von Schadensmeldungen auf die Anveo Mobile App

Die Sahle Wohnen ist als Wohnungsunternehmen Teil der gleichnamigen Unternehmensgruppe. Mit einem Bestand von mehr als 22.000 Wohnungen in über 40 Städten zählt das mittelständische Familienunternehmen zu den führenden privaten Wohnraumanbietern in Deutschland.

Sahle Wohnen ist im öffentlich geförderten sowie im frei finanzierten Wohnungsbau tätig. Einen regionalen Schwerpunkt bilden Wohnanlagen in Nordrhein-Westfalen, z. B. in Bonn, Düsseldorf, Duisburg, Essen, Köln und Münster. Darüber hinaus ist das Unternehmen auch in Berlin, Hamburg und Frankfurt am Main aktiv.

Eine Besonderheit der Unternehmensgruppe Sahle Wohnen ist die enge Verzahnung von Bau- und Wohnungswirtschaft. Alle wesentlichen Einzelleistungen von der Planung der Wohnanlagen und Einfamilienhäuser über den Bau, Verkauf und Betrieb bis hin zur dauerhaften Vermietung werden von Teilen der Gruppe in steter Abstimmung miteinander erbracht.

Sahle Wohnen im Überblick

Gründungsjahr: 1963

Branche: Bau- und Wohnungswirtschaft

Mitarbeiter: ca. 1200

Hauptsitz: Greven (Westfalen)

Niederlassungen: 19 regionale Kundencenter und Servicebüros, deutschlandweit

Go-live mit Anveo: Juni 2019

Webseite: www.sahle-wohnen.de

Ausgangslage vor Einführung von Anveo

- ⊗ Hauswarte haben keinen Dynamics-Zugriff
- ⊗ Ineffiziente Informationsweitergabe
- ⊗ Verzögerte Bearbeitung der Schadensmeldungen
- ⊗ Hohe Fehlerquote durch manuelle Tätigkeiten

Gewinne durch Anveo

- ✓ Permanenter Zugriff auf das ERP-System
- ✓ Hauswarte haben alle Informationen immer zur Hand (z. B. komplette Schadenshistorie)
- ✓ Schnellere Bearbeitung der Schadensmeldungen
- ✓ Verbesserte Datenqualität
- ✓ Erhöhte Mieterzufriedenheit

Ausgangssituation und Anforderungen

Die Sahle Wohnen erhält jährlich ca. 36.000 Schadensmeldungen von ihren Mietern. Hinzu kommen ca. 900 Renovierungsmaßnahmen pro Jahr.

Meldet ein Mieter einen Schaden oder Mangel am Mietobjekt, wird dies umgehend in Microsoft Dynamics erfasst und an den zuständigen Hauswart zur Bearbeitung weitergeleitet.

Astrid Grottke, Controllerin und Projektverantwortliche bei Sahle erläutert: „Wir haben deutschlandweit über 70 Hauswarte. Da diese keinen Zugriff auf das ERP-System hatten, mussten die **Schadensmeldungen immer per Fax oder händisch mit diversen Listen** übergeben werden, was die Bearbeitung verzögerte. Auch der Prozess der **Rückmeldung war umständlich und langwierig**. Unsere Hauswarte hatten außerdem **keine Möglichkeit auf die gesamte Schadenshistorie zuzugreifen**. Es war daher unser Ziel, den Hauswarten eine enge Anbindung an unser ERP-System zu ermöglichen, um die **Prozesse zu beschleunigen und die Fehlerquote zu senken**.“

Folgende Anforderungen sollte die App erfüllen:

- 100% offlinefähig
- gute Integration in Dynamics
- flexibel anpassbar durch eigene Entwickler
- Push-Benachrichtigungen bei neuen Schadensmeldungen
- einfach zu bedienen
- zukunftssicher durch Extensions
- Unterstützung aller Plattformen

Entscheidungsfindung

„Wir haben mehrere Alternativen intensiv entsprechend unserer Anforderungen getestet und sind nach einer gewissenhaften Abwägung unter Mitwirkung unserer Entscheidungsträger zu dem Ergebnis gekommen, dass die Anveo Mobile App die Anforderungen am besten erfüllt“, so Frau Grottke.

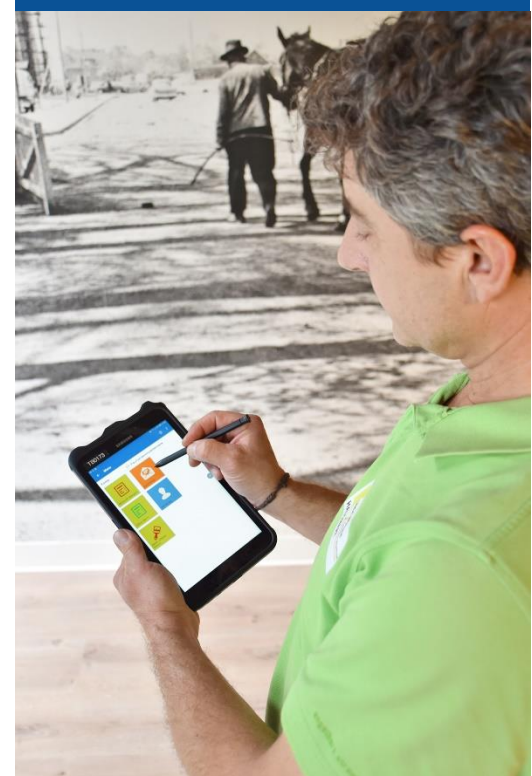
Sie fügt hinzu: „Die Anveo Lösung unterschied sich von den anderen Anbietern insbesondere dadurch, dass sie uns ein Werkzeug lieferte, eine **komplett eigene App nach unseren Vorstellungen** aufzubauen und zu gestalten. Zudem war das **Preis-Leistungsverhältnis unschlagbar**.“



„Die Zufriedenheit unserer Mieter hat für uns oberste Priorität. Eingehende Schadensmeldungen möchten wir schnellstmöglich bearbeiten, damit sich unsere Mieter in ihrem Zuhause wohlfühlen. Da unsere Hauswarte aber keinen flächendeckenden Netzzugang haben, musste eine offlinefähige Lösung her. Wir sind sehr froh, die Anveo Mobile App gefunden zu haben. Sie beschleunigt unsere Prozesse enorm.“

Astrid Grottke

Controlling Gebäudemanagement,
Sahle Baubetreuungsgesellschaft mbH



Hauptaufgaben der Anveo Mobile App bei Sahle Wohnen

- Bearbeitung der Schadensmeldung durch den Hauswart:
 - Lesen und Hinzufügen von Bemerkungen
 - Erstellen von Aufträgen
 - Erstellen von Fotos
 - Abschließen der Schadensmeldungen
 - Festlegen von Terminen
- Vertretungsregelungen
- Permanenter Informationsaustausch aller beteiligten Kollegen

Projektumsetzung und Ergebnisse

Nachdem die Entscheidung für Anveo gefallen war, wurde die Lösung in kürzester Zeit bei Sahle Wohnen implementiert und übergeben. Parallel zur Erstellung der App mussten auch die organisatorischen Gegebenheiten festgelegt und angepasst werden.

Frau Grottke erinnert sich an die Projektumsetzung: *„Eine eintägige Schulung durch das Anveo Team reichte aus, um mit dem [Anveo App Builder](#) das Grundgerüst für unsere individuelle App zu erstellen, auf dessen Basis wir selbstständig weiterarbeiten konnten. Es war beeindruckend, wie viele unserer Vorstellungen schon innerhalb weniger Tage von uns umgesetzt werden konnten und wie wir zudem die Möglichkeit bekamen, mit diesem Werkzeug eigene Ideen zu verwirklichen.*

Nicht zuletzt durch die mehrjährige Erfahrung unserer IT-Abteilung mit Microsoft Dynamics konnten wir auch komplexere Funktionalitäten sowie Verbesserungsvorschläge unserer Hauswarte zügig umsetzen. Dies führte dazu, dass das Ergebnis die zu Beginn gesetzten Erwartungen sogar übertraf und der Projektzeitplan unterschritten wurde.“

Frau Grottke fährt fort: *„Unsere Hauswarte freuen sich sehr über die neuen, mobilen Prozesse. Die Nutzung der Anveo Mobile App stellt eine **große Arbeitserleichterung** dar. Sie können jetzt zum Beispiel schnell und unkompliziert Fotos von dem Schadensfall machen und ihre Bemerkungen einfach per Spracheingabe hinzufügen. Nur noch kurz synchronisieren und nach wenigen Sekunden sind die Informationen in unserem ERP-System verfügbar.“*

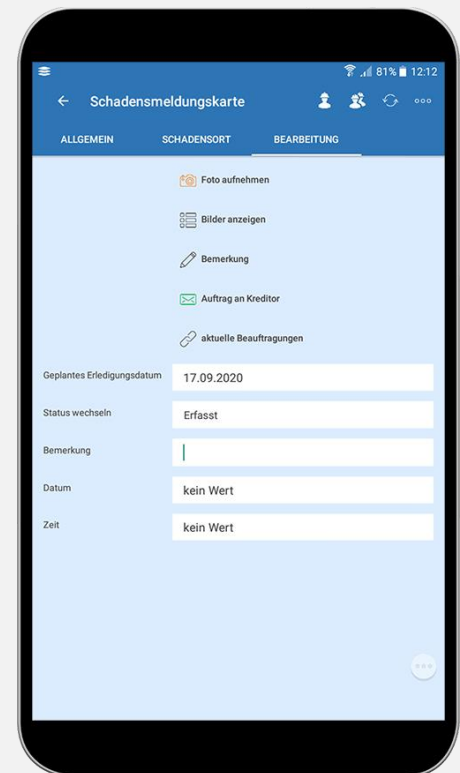
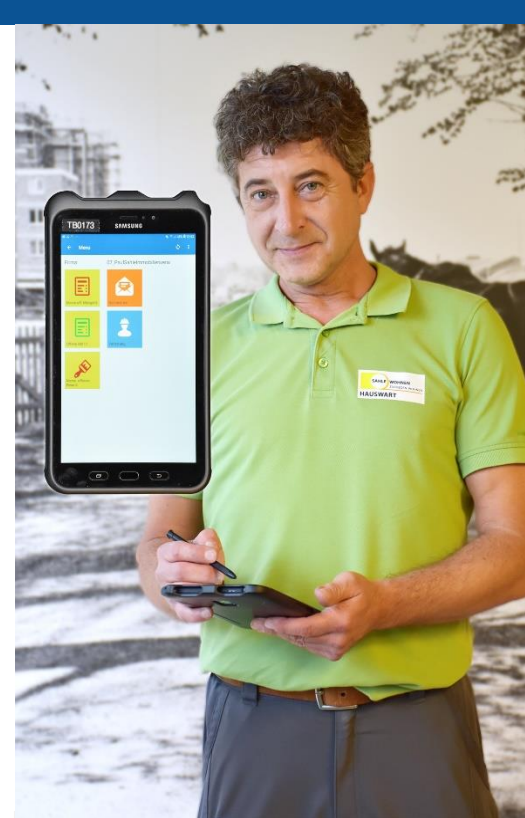


Abbildung: Der Reiter „Bearbeitung“ enthält alle für den Hauswart wichtigen Funktionen.

Fazit und Ausblick

Mit der Anveo Mobile App konnte Sahle Wohnen ihre **Prozesse stark vereinfachen, beschleunigen und standardisieren**. Alle an einem Schadensprozess beteiligten Mitarbeiter verfügen jetzt über denselben Sachstand und die Hauswarte können **jederzeit auf alle relevanten Informationen zugreifen**.

Frau Grottke ergänzt: „Die klare Struktur des App-Layouts sorgt dafür, dass die Schulungen unserer Mitarbeiter in Anveo sehr effizient vorgenommen werden konnten und Nachschulungen nicht erforderlich waren. **Aufgrund der einfachen Handhabung wird die Anveo Mobile App bei den Nutzern auch sehr gut angenommen.**“

Eine Ausweitung der App auf weitere Nutzergruppen im Bereich der Schadensbearbeitung ist geplant. Sahle Wohnen prüft außerdem, ob mit Anveo auch Anforderungen aus anderen Unternehmensbereichen gelöst werden können.



„Wir sind während des gesamten Projekts sehr gut durch das Anveo Team unterstützt worden. Die Support-Kollegen waren uns eine große Hilfe. Die Arbeit an dem Projekt hat richtig Spaß gemacht.“

Astrid Grottke

Controlling Gebäudemanagement,
Sahle Baubetreuungsgesellschaft mbH

Über Anveo

Anveo bietet wertvolle Erweiterungen für Microsoft Dynamics 365 BC und Dynamics NAV: Die 100% offlinefähige [Anveo Mobile App](#) ist die perfekte Unterstützung für Vertriebsmitarbeiter oder Servicetechniker, und lässt sich auch für andere Einsatzszenarien individuell anpassen. [Anveo EDI Connect](#) liefert eine umfassende, einzigartige Lösung für den Datenaustausch mit und innerhalb von Microsoft Dynamics. Das [Anveo Web Portal](#) bietet einen webbasierten Zugang zum Dynamics System mit eingeschränkten Benutzerzugriffen und kann z. B. als Kunden- oder Mitarbeiterportal genutzt werden. Alle Anveo Add-ons sind vollständig Dynamics-integriert und ermöglichen eine einfache, eigenständige Konfiguration. Sie sind lauffähig ab Microsoft Dynamics NAV 2009 R2 bis zur aktuellen Business Central Version.

Haben Sie Fragen zu diesem Projekt?



Carolin Gudat, Anveo Partner Relations

+49 (0) 40 211 078 100

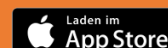
partner@AnveoGroup.com

www.AnveoGroup.com

Weitere Informationen:

- [An Webinar teilnehmen](#)
- [Demo-Videos ansehen](#)
- [Kostenlose Testlizenz anfordern](#)

Testen Sie unsere Demo-App:



MOBILE APPS

WEB APPS

EDI