

Referenzbericht | **Wohnungsbaugenossenschaft "Humboldt-Universität" eG**

"Durch den Einsatz von RELion, der Immobiliensoftware der mse, ist es uns gelungen, die Mitarbeiterproduktivität zu steigern, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und unseren Service zu verbessern."

Ulrich Koschützki, Leiter Informationstechnologie und Prokurist

Zufriedene Mieter – Zufriedene Mitarbeiter

Die damalige Arbeiterwohnungsbaugenossenschaft "Humboldt-Universität" wurde am 30.07.1956 von Lehrkräften, Angestellten und Studenten der Humboldt-Universität zu Berlin gegründet. Die heutige Wohnungsbaugenossenschaft "Humboldt-Universität" eG verfügt über 3.409 Wohnungen und 54 Gewerbeeinheiten im Stadtbezirk Hohenschönhausen und in Ahrensfelde bei Berlin.

September 2010 stellte die WBG "Humboldt-Universität" eG auf die Immobiliensoftware RELion um. Im Rahmen der Umstellung verknüpfte die Genossenschaft gleich die Telefonanlage mit der neuen IT-Infrastruktur. Denn mit der „Computer Telefonie Integration“ (CTI) haben die Mitarbeiter den Anrufer und seine Daten automatisch sofort im Blick und bieten nun einen deutlich verbesserten Kundensupport – schnell und fundiert.

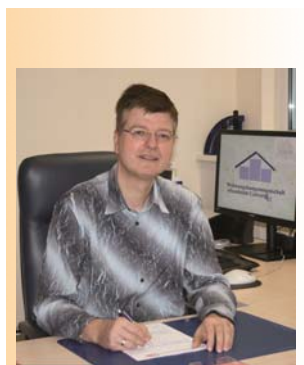
Komplexe Anforderungen

Bereits seit über 50 Jahren vermietet und verwaltet die Wohnungsbaugenossenschaft "Humboldt-Universität" eG Wohnungen und Gewerbeflächen in Berlin. Sie bietet Mietern und Mitgliedern stets höchste Qualität an Immobilien und Service an. Die mitgliederorientierte Ausrichtung der Genossenschaft zog jedoch in den letzten Jahren komplexere Anforderungen an die EDV nach sich. „Viele unserer Wünsche wurden in iX-Haus nicht mehr umgesetzt. Das System entwickelte sich nicht mehr weiter und ein Umstieg war unvermeidbar“, blickt Ulrich Koschützki zurück. „Bereits 2007 hatten wir Kontakt zur mse. Wir haben die Entwicklung von RELion sorgsam beobachtet und uns bis 2010

mit der Entscheidung Zeit gelassen.“ In der Zwischenzeit hielt sich der IT-Leiter stets auf dem Laufenden und besuchte neben der CeBIT auch noch die WBG Wittstock eG, einen RELion-Referenzkunden.

Schrittweise Einführung

Nach der Vertragsunterzeichnung im Februar 2010 folgte eine schrittweise Einführung von RELion. Es wurden interne Arbeitsgruppen gebildet, eine Testumgebung geschaffen und ein detaillierter Terminplan erstellt. „Einige Informationen wurden bei der Datenübernahme manuell erfasst, da in iX-Haus Felder für die Eingabe von bestimmten Ausstattungsmerkmalen bei der Instandhaltung fehlten“, berichtet Ulrich Koschützki.



Ulrich Koschützki,
Leiter Informations-
technologie und
Prokurist der
Wohnungsbaue-
genossenschaft "Humboldt-
Universität" eG

Die Schulungen liefen parallel in einer Testumgebung mit realen Daten der WBG, so dass die Mitarbeiter die Daten kontrollieren konnten. Je nach Schwerpunkt (Buchhaltung, Vermietung etc.) wurden die Mitarbeiter in kleinen Gruppen geschult. „Der erste Jahresabschluss und die ersten Betriebs- und Heizkostenabrechnungen sind sehr gut gelaufen. Die Zusammenarbeit war einwandfrei und die Umstellung hat aufgrund der vielen Erfahrungen der mse mit iX-Haus Migrationen reibungslos geklappt. Somit war der Echtstart pünktlich und das geplante Budget absolut eingehalten“, zieht der IT-Leiter sein Resümee.

Optimale Telefonie mit CTI

Mit Computer Telefonie Integration (CTI) können Unternehmen wirkungsvoll ihre Kommunikation optimieren und damit die Produktivität der Mitarbeiter steigern. Auf der technischen Basis ihres Partners DATAC GmbH stellt die mse die entsprechenden Funktionen in RELion zur Verfügung.

Der Begriff CTI bezeichnet die Verknüpfung des Telefonsystems mit der IT-Infrastruktur: Das Telefon wird über RELion angesteuert. Der automatische Aufbau, die Annahme und Beendigung von Telefongesprächen sowie die Weitervermittlung von Gesprächen kann direkt aus dem System erfolgen. Mit CTI sind sämtliche Telefonie-Funktionen per Mausclick verfügbar – schnell, einfach und effizient. Zudem werden alle Gespräche inklusive Dauer und Uhrzeit in Journalen protokolliert, so dass zu jeder Zeit die Möglichkeit besteht, auf entsprechende Informationen zurückzugreifen. Über die automatische Anruferidentifikation wird der zum Anrufer passende Datensatz aus RELion auf den Bildschirm gebracht.

Damit werden beispielsweise im Kundenservice sofort die Mitgliedsinformationen des Anrufers angezeigt. „Die Mitarbeiter sind von der telefonischen Anbindung begeistert. Mit der RELion Funktion „Sofortauskunft“ kann Mietern und Mitgliedern schnell und fundiert geholfen werden“, erzählt Ulrich Koschützki überzeugt.

Die WBG „Humboldt-Universität“ eG hat mit der Umstellung auf RELion interne Prozesse und den Kundenservice entscheidend optimiert und mit Microsoft Dynamics NAV als Basis in einen zukunftssicheren Pfad investiert.



**Wohnungsbau-
genossenschaft „Humboldt-
Universität“ eG**
Warnitzer Str. 13
13057 Berlin
+49 (30) 962 42 510
www.wbg-hub.de



mse RELion GmbH
Kurzes Gelände 8a
86156 Augsburg
+49 (821) 71004-0
www.mse-gruppe.de
www.relion.de