

Die Unternehmensgruppe Nassauischen Heimstätte | Wohnstadt

Neue Effizienz im Kundenservice – mit InfoCockpit und Ticketsystem den Überblick behalten

Oliver Baltes, Leiter Fachbereich ERP-Systeme



UNTERNEHMENSGRUPPE
NASSAUISCHE HEIMSTÄTTE
WOHNSTADT

Agenda

1. Die Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte Wohnstadt auf einen Blick
2. Projektziele
3. Ausgangssituation / IT-Landschaft
4. Projektumsetzung/Herausforderungen im Projekt
5. Prozess Posteingang mit DATASEC
6. Benefits
7. Besonderheiten im Projekt
8. Ausblick



Zahlen und Fakten



Unser Konzern

- Wir haben unseren Unternehmenssitz in Frankfurt am Main und Kassel und bieten seit 100 Jahren umfassende Dienstleistungen in den Bereichen Wohnen, Bauen und Entwickeln an.
- Wir beschäftigen rund 800 MitarbeiterInnen und gehören mit rund 59.000 Mietwohnungen in 129 Städten und Gemeinden zu den führenden deutschen Wohnungsunternehmen.
- Wir betreuen unseren Wohnungsbestand aktuell mit rund 260 Mitarbeitern in vier Regionalcentern, die in 13 Servicecenter untergliedert sind.

Im Jahr 2019 wurden wir mit dem **Corporate Health Award (1. Platz)** sowie dem **Otto-Heinemann-Preis** ausgezeichnet.

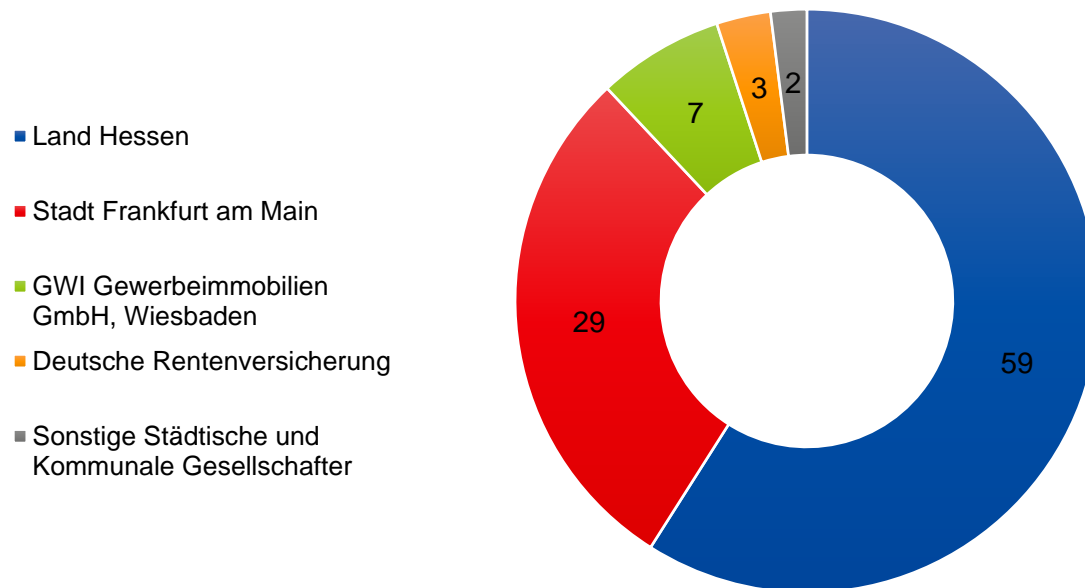
Wir fördern die Entwicklung unserer Mitarbeiter und beweisen dies mit der **Zertifizierung zum Audit berufundfamilie**.

Wir bekennen uns mit dem **Beitritt zur Charta der Vielfalt zu Respekt, Toleranz, Fairness und Wertschätzung in Arbeitswelt und Gesellschaft**.



Unsere Gesellschafter

Die Nassauische Heimstätte | Wohnstadt (Angaben in Prozent)



Die Nassauische Heimstätte GmbH ist ein Organ der staatlichen Wohnungspolitik, was sich in der mehrheitlichen Beteiligung des Landes Hessen wider spiegelt. Die restlichen Beteiligungen verteilen sich auf insgesamt 25 Städte und Gemeinden sowie 19 Sparkassen und städtische bzw. kommunale Gesellschaften.

Die Nassauische Heimstätte GmbH ist mehrheitlich an der Wohnstadt beteiligt.

Seit 2019 bekleidet Staatsminister Tarek Al-Wazir den Aufsichtsratsvorsitz.



Ökonomische Kennzahlen

Unter ökonomischen Gesichtspunkten gilt es, unseren gesellschaftlichen Auftrag mit einer zukunftsorientierten Wert- und Bestandssicherung zu verbinden, um den langfristigen Wirtschaftserfolg des Konzerns zu sichern.

- Bis 2025 investieren wir über zwei Milliarden Euro in den Neubau von Wohnungen und in den eigenen Bestand. Wir wollen perspektivisch auf 75.000 Wohneinheiten wachsen.
- Wir haben 2020 einen Bilanzgewinn von rund 57 Mio. € erwirtschaftet.

Unser gesellschaftlicher Auftrag ist es, eine sichere und sozial verantwortbare Wohnungsversorgung für breite Schichten der Bevölkerung bereitzustellen.



72%

der Wohneinheiten mit Mieten
unter 7 €/m²
(2019: 76% 2018: 77%)



6,09 €/m²

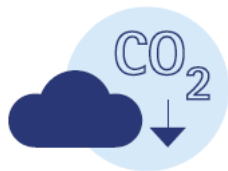
Durchschnittsmiete
(2019: 5,95 €/m² 2018: 5,85 €/m²)



Ökologische Kennzahlen



1.467 t CO₂/a
durch Modernisierungen
2020 eingespart



2,8 %
beträgt die Reduktion der
CO₂-Emissionen je m² vermieteter
Wohnfläche im Vergleich zum Vorjahr

Wir verbinden die Bereitstellung von zukunftsgerechtem Wohnraum mit Klimaschutz und verantwortungsbewusstem Ressourceneinsatz.

Mit der Bewirtschaftung von rd. 59.000 Wohneinheiten sowie Neubau, Modernisierung und Instandhaltung geht ein signifikanter Ressourcenverbrauch von Boden, Materialien und Energie einher.

Wir sind daher bestrebt, negative Umweltauswirkungen soweit wie möglich zu vermeiden und positive Wirkungen zu verstärken.



bis
2050
klimaneutraler Gebäudebestand¹



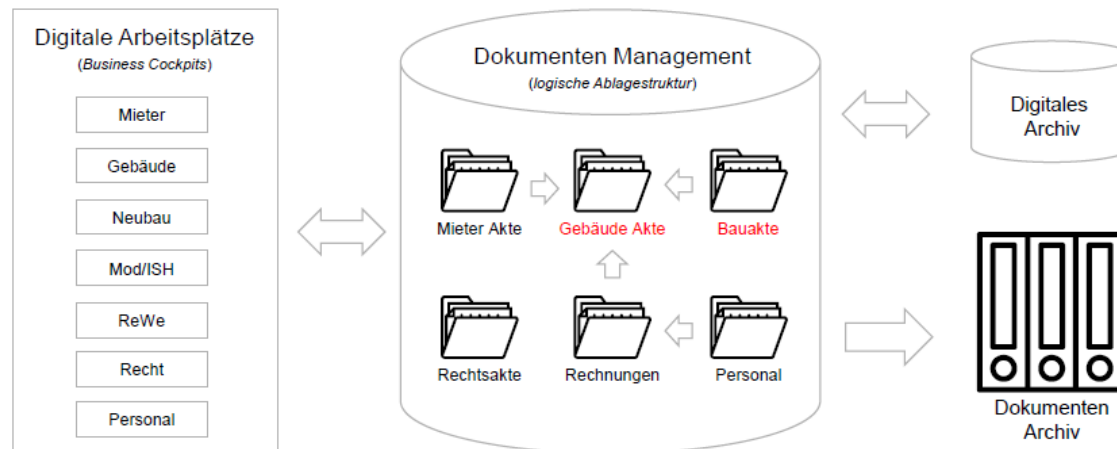
Projektziele



Projektziele

Migration des aktuellen Archivsystems

- Umwandlung der Dokumente aus verschiedenen Formaten (.tiff, .jpg, etc.) in ein einheitliches PDF-Format zur Langzeitspeicherung
- Nachträgliche OCR-Erstellung zur Qualitätssicherung
- Revisions sichere Langzeitspeicherung der Dokumente in DOKU@WEB®
- Aufbau eines integrierten Dokumenten Management Systems



Projektziele

Implementierung Ticketsystem/InfoCockpit

- Einführung eines Digitalen Posteingangs auf alle Bereiche im Unternehmen
- Zentrale Bearbeitung aller Posteingänge inkl. zentraler Archivierung
- Produktive Arbeit mit Dokumenten im Geschäftsalltag (Intuitive Suche & Aufruf von Dokumenten über Cockpits, nahtlose Integration der Archive und Aktenstrukturen)
- Integration von Prozessen, Eingangskanälen und Workflows
- Prozessautomatisierung bei der Kundenkommunikation
- Zeitnahe Bearbeitung der Kundenanliegen ➡ Steigerung der Effizienz im Kundenservice



Ausgangssituation / IT-Landschaft



Ausgangssituation / IT-Landschaft

Eingesetzte Lösungen/Produkte – Probleme

- SAP ECC 6.0 mit REFX als führendes ERP-System
- Opentext/IXOS
 - Verschiedene Sichten wurden im Laufe der Jahre eingerichtet
 - Aufwändige Verteilung von Scanprofilen
- Centera als zentrales Archivsystem
 - Auslaufende Wartung
 - Anschaffung neuer Archivserver, hohe Kosten
- Ticketsystem
 - Bestehendes Ticketsystem nur in der Wohnungsverwaltung ausgeprägt
 - Kein prozess- oder vorgangsbezogenes Bearbeiten von Tickets möglich
- Rechnungseingang Kofax
 - Noch nicht in allen Bereichen umgesetzt



Projektumsetzung/Herausforderungen im Projekt



Projektumsetzung/Herausforderungen im Projekt

Migration des bestehenden Archivsystems

Umsetzung

- Migration von ca. 14,69 Mio. Einzeldateien ⇨ ca. 2,7 TB Datenvolumen
- Konvertierung in PDF/A, inkl. nachträglicher OCR-Erstellung
- Durchführung eines Abgleichs, ob alle Dokumente verfügbar sind

Technische Besonderheiten/Schwierigkeiten

- Verteilung von ca. 6,4 Mio. Belegen auf Akten mit Hilfe einer Parallelschaltung der Prozesse
- Nachmigration notwendig, da teilweise nur die 1. Seite exportiert wurde
- Zeitfaktor



Projektumsetzung/Herausforderungen im Projekt

Ticketsystem/InfoCockpit

Umsetzung

- Implementierung DATASEC Ticketsystem inkl. Mieter-Cockpit
- Anbindung des Call-Centers zur Vereinheitlichung der gesamten Mieterkommunikation
- Einrichtung von Absprünge aus DOKU@WEB® (SAP-Korrespondenzen, Transaktionen,...)
- Ganzheitlicher Überblick über den Bearbeitungsstatus eines Mieteranliegens
- Integration der Digitalen Mieterakte
- Übernahme der bestehenden Verschlagwortung/Beschreibung der Dokumente



Projektumsetzung/Herausforderungen im Projekt

Ticketsystem/InfoCockpit

The screenshot displays the 'Info Cockpit' interface for a customer named Frau Claudia Becker. The interface is divided into several sections:

- Navigation Bar:** Includes 'DOKU@WEB', 'Start', 'Belegtypen', 'Digitale Akte', 'Reports', 'SAP', 'Tickets', 'Info Cockpit', and 'Vertragscockpit'.
- Tool Bar:** Contains icons for 'Mietvertrag', 'Konditionen', 'Ausstattung', 'Zuständigkeiten', 'Notizen', 'Mieter wechseln', 'Mieterakte', 'Objektakte', 'SAP Zentrale Mieterauskunft', 'SAP - FK03', and 'Neues Ticket'.
- Customer Information (Frau Claudia Becker 1000.000106700405):**
 - Mieter:** Mietvertrag 1000.0001010400405, Name: Frau Claudia Becker, Address: Siemensstr. 14, 45127 Essen, Tel: 0173-98533425, Mobil: claudiabecker@t-online.de, E-Mail: Daten beim Kunden erfragen, Geburtsdatum: 12.09.1977.
 - Objekt:** 1000 WOHNSTADT (00010104), 45127 Essen, MO: Wohnungsmietvertrag. Includes a map of the location in Allendorf (Eder).
 - kfm. Daten:** Sollmiete: 567,80, Mieter IBAN: DE23 4401 0400 0311 7689 22, Mahnsperrkz. (empty).
 - Timeline:** MV-Beginn: 01.12.2013, MV-Ende: 31.12.9999, Kündigung (empty).
- Ticket List:** A table showing ticket history with columns: Erstelldatum, Betreff, Ticketpostkorb, Status, Kategorie, and Ticket ID.

Erstelldatum	Betreff	Ticketpostkorb	Status	Kategorie	Ticket
31.03.2021 09:2...	Widerspruch Mahnbescheid	Mietschuldnerber...	In Bearbeitung	Mahn- & Klageverfahren	56-
17.03.2021 10:2...	Bestätigung Mietschuldenfreiheit	TSC	In Bearbeitung	Mieterkorrespondenz	56-
17.03.2021 10:2...	Bestätigung Mietschuldenfreiheit	Debitorenbuchhal...	In Bearbeitung	Mieterkorrespondenz	56-
17.03.2021 10:...	Kopie Energieausweis	Kundenbetreun...	Weitergeleitet	Mieterkorrespondenz	56-
17.03.2021 10:...	Besichtigung der Wohnung	Kundenbetreun...	Weitergeleitet	Mieterwechsel	56-
17.03.2021 10:2...	Besichtigung der Wohnung	Kundenbetreun...	In Bearbeitung	Mieterwechsel	56-
17.03.2021 10:2...	Mülltonnenschlüssel	Haus-&Siedlung...	In Bearbeitung	Schlüssel	56-
17.03.2021 10:...	Ablesung Wasserzähler	Haus-&Siedlun...	Weitergeleitet	Zählerablesung	56-
17.03.2021 10-1	Ablesung Wasserzähler	Haus-&Siedlung...	In Bearbeitung	Zählerablesung	56-
- Notizen:** A section for notes with a 'Neue Notiz anlegen' button.



Projektumsetzung/Herausforderungen im Projekt

Ticketsystem/InfoCockpit

The screenshot displays a web-based ticketing system interface. At the top, there is a navigation bar with the following menu items: DOKU@WEB, Start, Belegtypen, Digitale Akte, Reports, SAP, Tickets, Info Cockpit, and Vertragscockpit. Below the navigation bar is a toolbar with icons for actions such as Aktualisieren, Vertretung, Benachrichtigung, Neues Ticket, Archiv, Zurück, Ticket speichern, Ticket abbrechen, Ticket Verknüpfen, Wiedervorlage, Kategorie ändern, Zuordnung ändern, Folgeticket, Infoticket, and Ticket kopieren. The main content area is divided into two sections: 'Übersicht' and 'Postgruppenübersicht'. The 'Postgruppenübersicht' section shows a tree view of post groups on the left and a table of tickets on the right. The table has columns for 'Erstelldatum', 'Betreff', 'Kontaktpartner', 'Adresse', 'Eingangskanal', and 'Status'. The table contains 17 rows of ticket data. At the bottom of the interface, there is a pagination bar showing 'Seite 0 von 0' and a filter dropdown menu with several active filters: Schwade, Martin; Mohr, Tasina; Jenner, Lukas; Schwalm, Marco; Support, Datasec; Schiffner, René Jan; and Baltus, Oliver. The text 'Keine Daten vorhanden' is visible at the bottom right of the table area.

<input type="checkbox"/>	Erstelldatum	Betreff	Kontaktpartner ↓	Adresse	Eingangskanal	Status
<input type="checkbox"/>	18.02.2021 11:19:47	Auszahlung Guthaben			Manuell	In Bearbeitung
<input type="checkbox"/>	24.02.2021 16:34:01	Neue Bankverbindung / SEPA-Mandat			Poststelle	In Bearbeitung
<input type="checkbox"/>	02.03.2021 14:48:36	Zu viel bezahlte Miete			Poststelle	In Bearbeitung
<input type="checkbox"/>	03.03.2021 12:17:06	Kautionsvereinbarung			Poststelle	In Bearbeitung
<input type="checkbox"/>	03.03.2021 12:45:49	Kaution			Poststelle	In Bearbeitung
<input type="checkbox"/>	04.03.2021 07:15:02	Erteilung SEPA-Lastschriftmandat			Poststelle	In Bearbeitung
<input type="checkbox"/>	04.03.2021 07:29:49	Erteilung SEPA-Lastschriftmandat			Poststelle	In Bearbeitung
<input type="checkbox"/>	04.03.2021 07:31:00	Erteilung SEPA-Lastschriftmandat			Poststelle	In Bearbeitung
<input type="checkbox"/>	04.03.2021 07:31:28	Freigabebescheinigung Kaution			Poststelle	In Bearbeitung
<input type="checkbox"/>	04.03.2021 07:49:39	Verbraucherinsolvenzverfahren			Poststelle	In Bearbeitung
<input type="checkbox"/>	04.03.2021 10:23:20	Begleichung einer Forderung			Poststelle	In Bearbeitung
<input type="checkbox"/>	04.03.2021 11:18:00	Gutschrift auf Mietvertragsnummer			Poststelle	In Bearbeitung
<input type="checkbox"/>	04.03.2021 13:29:43	Erteilung SEPA-Lastschriftmandat			Poststelle	In Bearbeitung
<input type="checkbox"/>	04.03.2021 14:56:46	Creditreform			Poststelle	In Bearbeitung
<input type="checkbox"/>	04.03.2021 14:56:47	Creditreform			Poststelle	In Bearbeitung
<input type="checkbox"/>	11.03.2021 12:59:25	Meldung Schaben			Manuell	In Bearbeitung
<input type="checkbox"/>	17.03.2021 10:25:15	Bestätigung Mietschuldenfreiheit			Manuell	In Bearbeitung



Projektumsetzung/Herausforderungen im Projekt

Ticketsystem/InfoCockpit

The screenshot displays the InfoCockpit interface for ticket management. The top navigation bar includes 'DOKU@WEB', 'Start', 'Belegtypen', 'Digitale Akte', 'Reports', 'SAP', 'Tickets', 'Info Cockpit', and 'Vertragscockpit'. The main area is divided into three panels:

- Mieter (Tenant):** Mietvertrag: 5440.S161716018 (1 | 0); Frau Hannah Linnert, Vor'm neuen Waldchen 5, 60559 Frankfurt; Tel: 0697923472; Mobil: [Daten erfragen](#); E-Mail: hannah.linnert@gmx.de; Geburtstag: 28.12.1981; MV-Beginn: 15.02.2011; MV-Ende: 31.12.9999; Kündigung: ; Buttons: SAP, Info Cockpit, Mieterakte.
- Objekt (Object):** BUKRS: 5000 Nassauische Heimstätte; WE: Rödelheim, Unter den Eiche (S1617), 60596 Frankfurt (Gebäude 4); MO: Wohnungsmietvertrag.
- kfm. Daten (Commercial Data):** Sollmiete: 609,39 EUR; Mieter IBAN: DE92 2208 0400 76539938 21.

The central panel shows the ticket details for 'Freigabebescheinigung Kautions' (56-210304-Q0008). It includes a 'Kopfdaten' section with a 'Neue Notiz' field and a note: 'Bitte bei Rückfragen den Button "Weiter Kundenbetreuung" nutzen (optional)'. The bottom of this panel has an 'Aktion' bar with buttons: 'Weiter Kundenbetreuung', 'Ticket abschließen', and 'Schritt zurück'.

The right panel displays a scanned document from the City of Frankfurt (STADT FRANKFURT AM MAIN). The document is a notice regarding a loan (Darlehen) for the rental of a room (Anmietung der Wohnung). It includes a barcode (NHW202101260224), the logo of the Magistrat (JUGEND- & SOZIALAMT), and contact information for Herr Koßmann, C 401, at Eschersheimer Landstraße 241-249. The document text states: 'Darlehen gem. § 22 Abs. 6 SGBII zur Anmietung der Wohnung Heimatring 4 in 60596 Frankfurt a.M. in Höhe von 924,00 Euro. Hier: Bestätigung über die Rückzahlung des Darlehens.' It also mentions that the last payment was received on 10.11.2020 and that the loan is being fully repaid.



Prozess Posteingang mit DATASEC

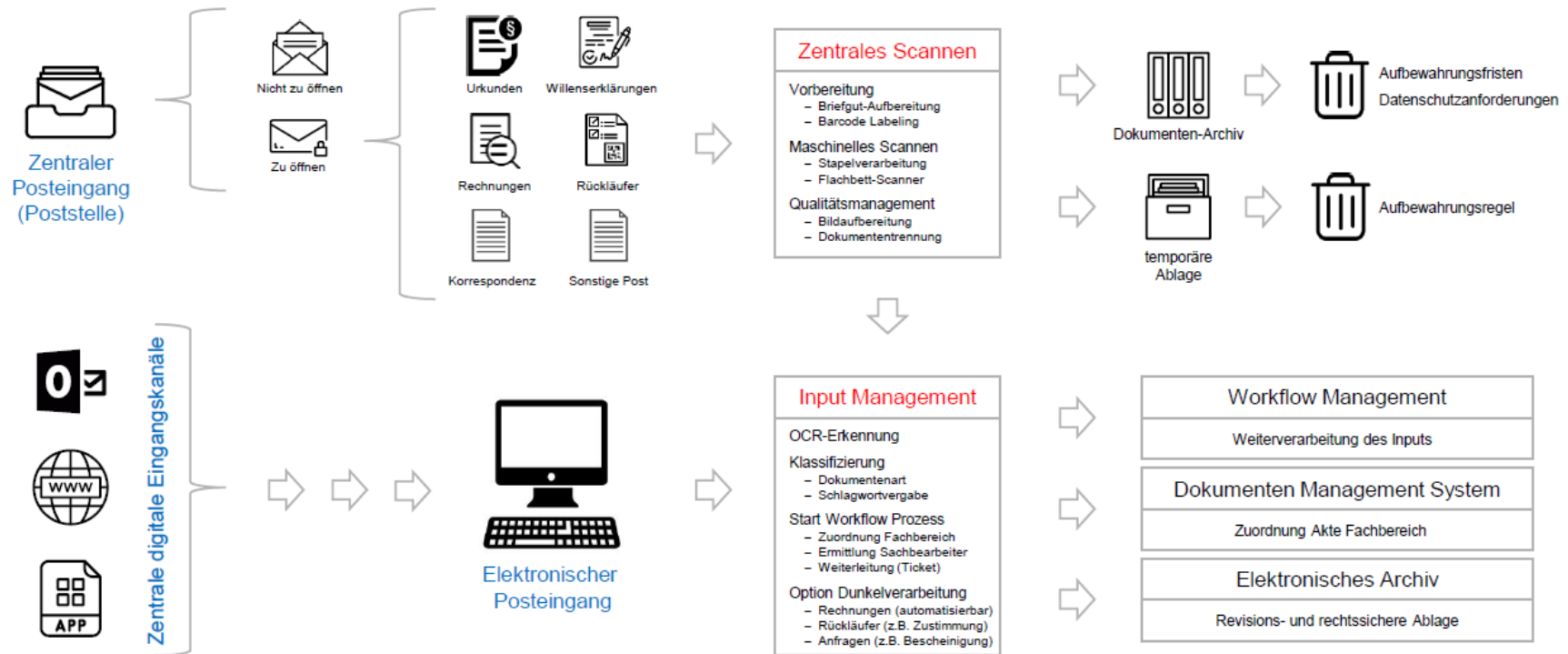


Prozess Posteingang mit DATASEC

- Belegeingang und Digitalisierung durch die NHW
- Abteilungspost ⇨ Erfassung über Schlagwortliste, Verteilung in virtuelle Postfächer, automatische Ablage in Abteilungsarchiven
- Bewirtschaftungspost ⇨ Erfassung über DATASEC-Schlagwortliste, Anstoß des Prozessworkflows, Automatische Ablage in Digitaler Akte
- E-Mails ⇨ automatische Weiterleitung an ein Workflowpostfach und analoge Bearbeitung



Prozess Posteingang mit DATASEC



Fazit/Benefits



Fazit/Benefits

- Moderne Technik (Drag & Drop, etc.)
- Einfache Steuerung von Berechtigungen
- Effizientere Nacharbeit von Belegen
- „All-in-One“ – Arbeitsplatz
- Reduzierung der eingesetzten Geräte (Scanner, Drucker, etc.) im Haus -> Vereinfachung der Problembehebung
- Einführung eines First-Level-Supports durch Einbindung sowie Umstrukturierung des Kundenservice-Center und Integration von Telefon-Tickets für ein Call-Center
- Verlagerung von einfachen Aufgaben des Second-Level in den First-Level

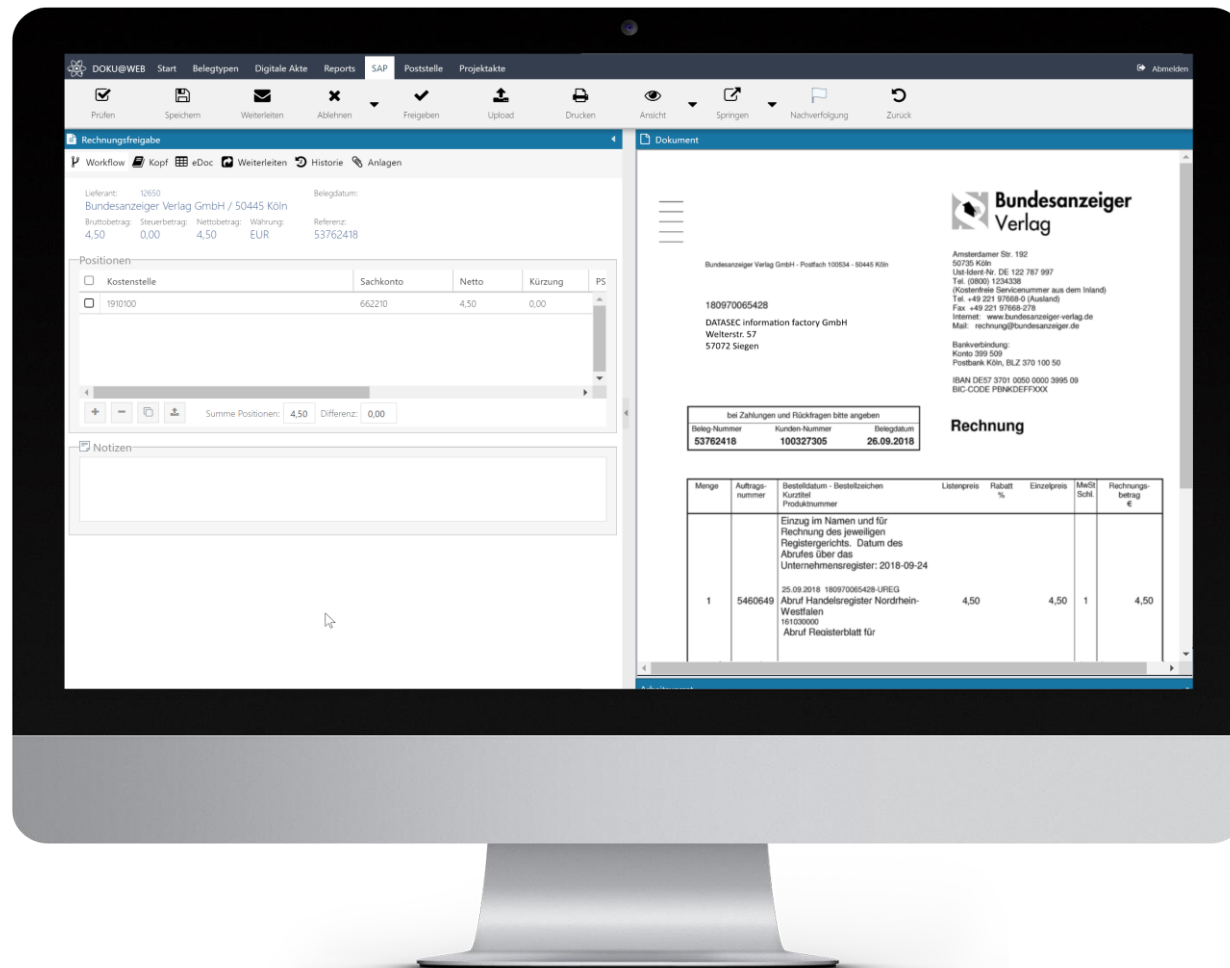


Ausblick



Ausblick

Digitaler Rechnungsfreigabeworkflow (2021/2022)



Ausblick

Vertragscockpit (2021/2022)

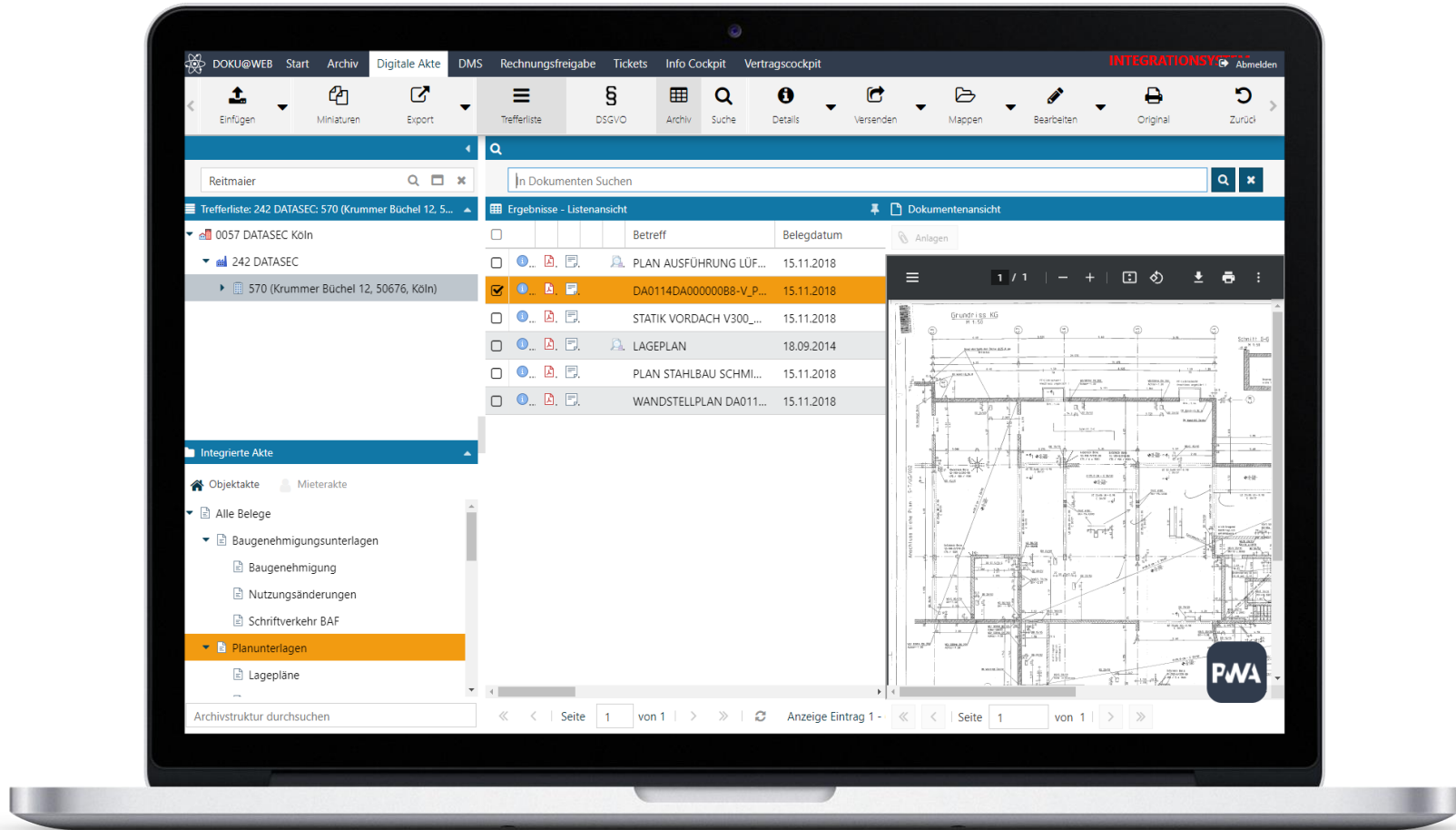
The screenshot displays a web-based contract cockpit interface. At the top, there is a navigation bar with options like 'Vertrag', 'Erinnerungen', 'Vertrag wechseln', 'Vertrag anlegen', 'Vertrag bearbeiten', and 'Dokumentenansicht schließen'. The main content area is titled 'Leasingvertrag' and shows the contract number '00000001' and the vehicle 'BMW X3 xDrive 20d'. A central timeline visualizes the contract period from 2012 to 2022, with key dates for 'Vertragsbeginn (01.01.2012)', 'Vertragsende (01.01.2022)', and 'Kündigungstag (01.10.2021)'. To the right, a summary box indicates the contract is 'Aktiver Vertrag' with a duration of 10 years, 1 year extension, and 3 months notice period. Below this, partner information for 'BMW Wahl Group' is listed. At the bottom, a table shows a list of documents related to the contract, including lease calculations, provincial PDFs, and order confirmations.

BELEGDATUM	BETREFF	EINGANGSDATUM	EINGANGSKANAL	REPOSITORY	TICKETID	VERTR.	Dateigr...
20.10.2020	MONATLICHE LEASINGBERECHNUNG BMW X3 XDRIVE 20...	20.10.2020	UPLOAD	R_V_		00000...	45
17.08.2020	PROVINZIAL.PDF	17.08.2020	UPLOAD	R_V_		00000...	141
20.10.2020	EINLAGERUNGSaufTRAG WINTERREIFEN.PDF	20.10.2020	UPLOAD	R_V_		00000...	38
20.10.2020	AUFTRAGSBESTÄTIGUNG BMW X3 XDRIVE 20D.PDF	20.10.2020	UPLOAD	R_V_		00000...	103
20.10.2020	LEASINGVERTRAG BMW X3 XDRIVE 20D.PDF	20.10.2020	UPLOAD	R_V_		00000...	91
20.10.2020	BESTELLUNG 302654.PDF	20.10.2020	UPLOAD	R_V_		00000...	9



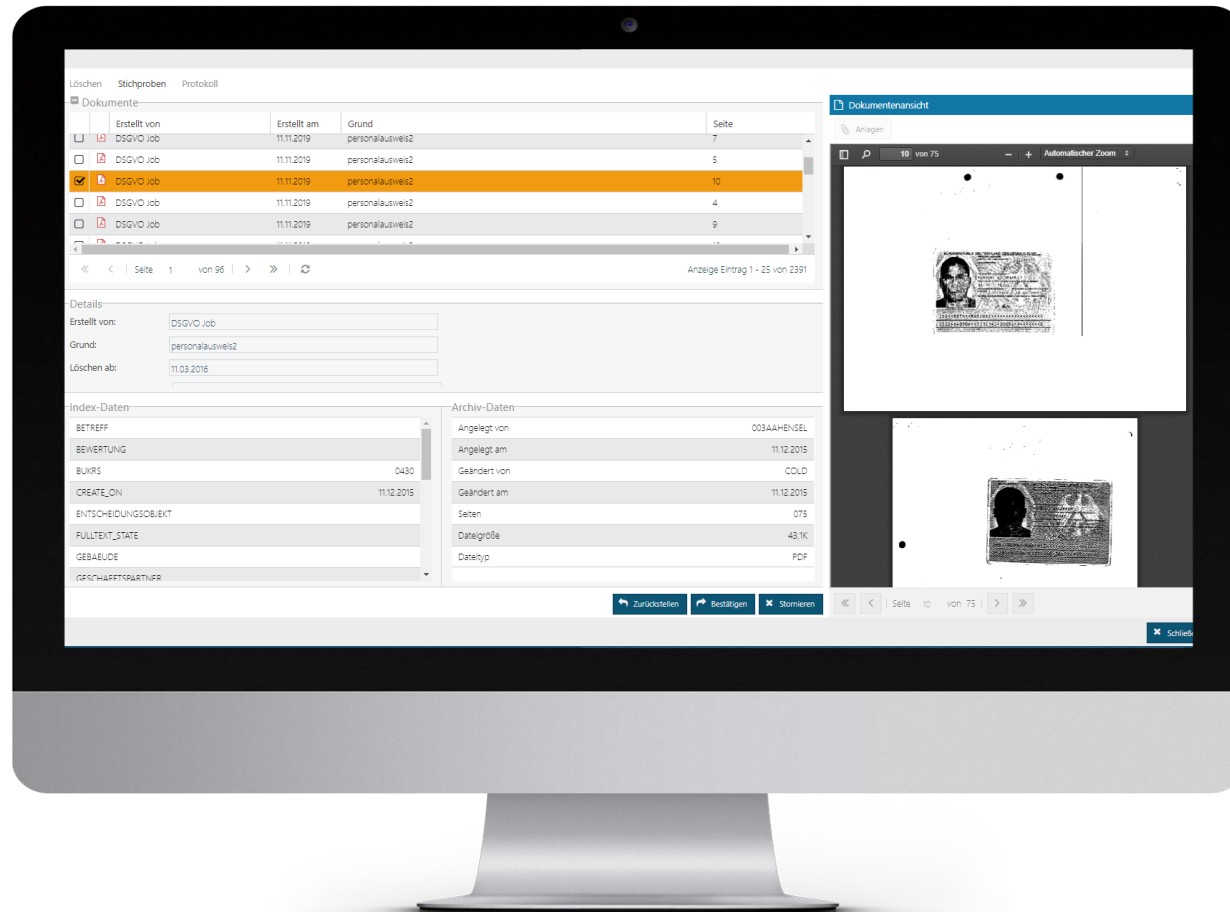
Ausblick

Objektakte (2021/2022)



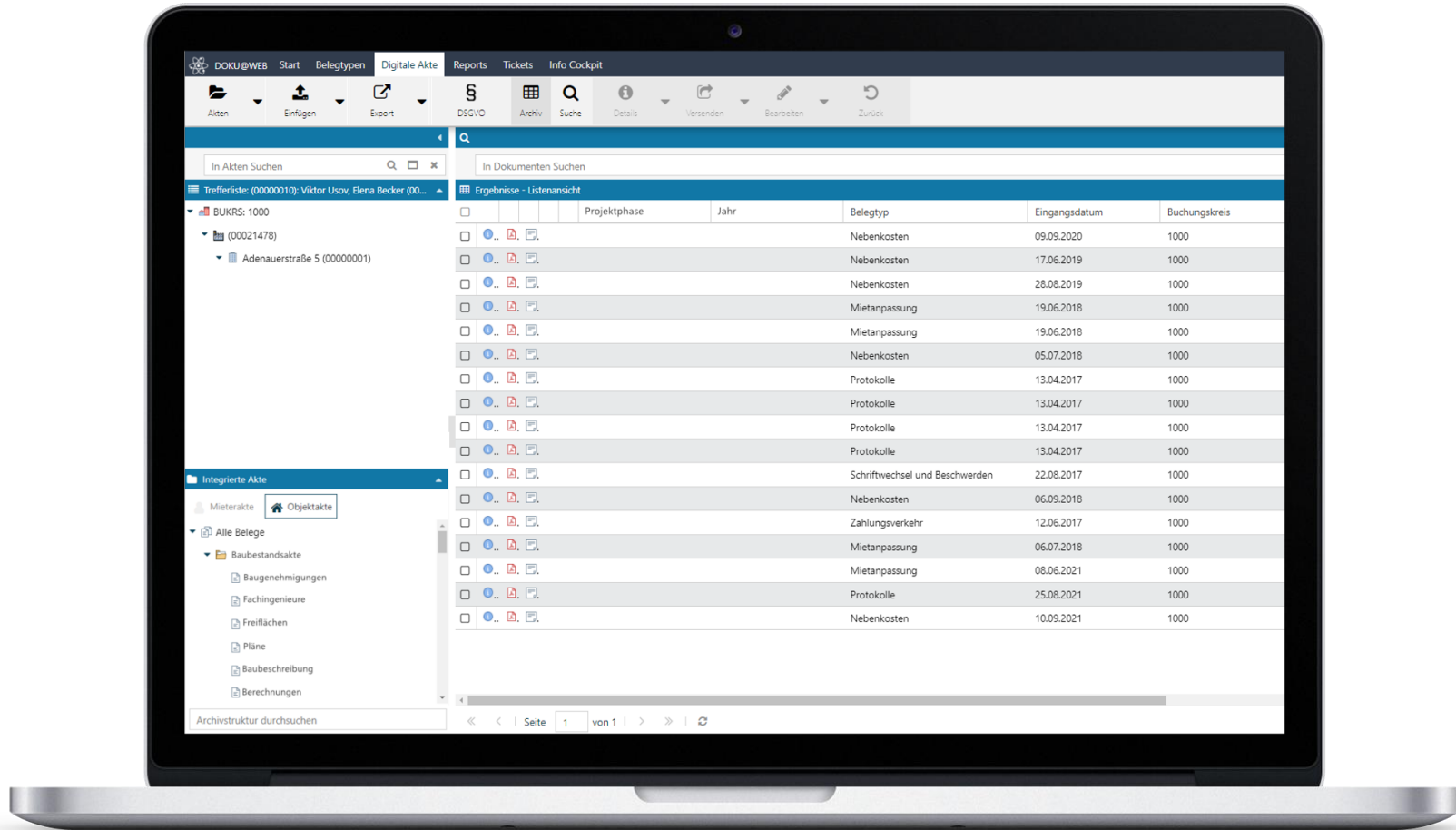
Ausblick

DATASEC DSGVO-Tool (2021/2022)



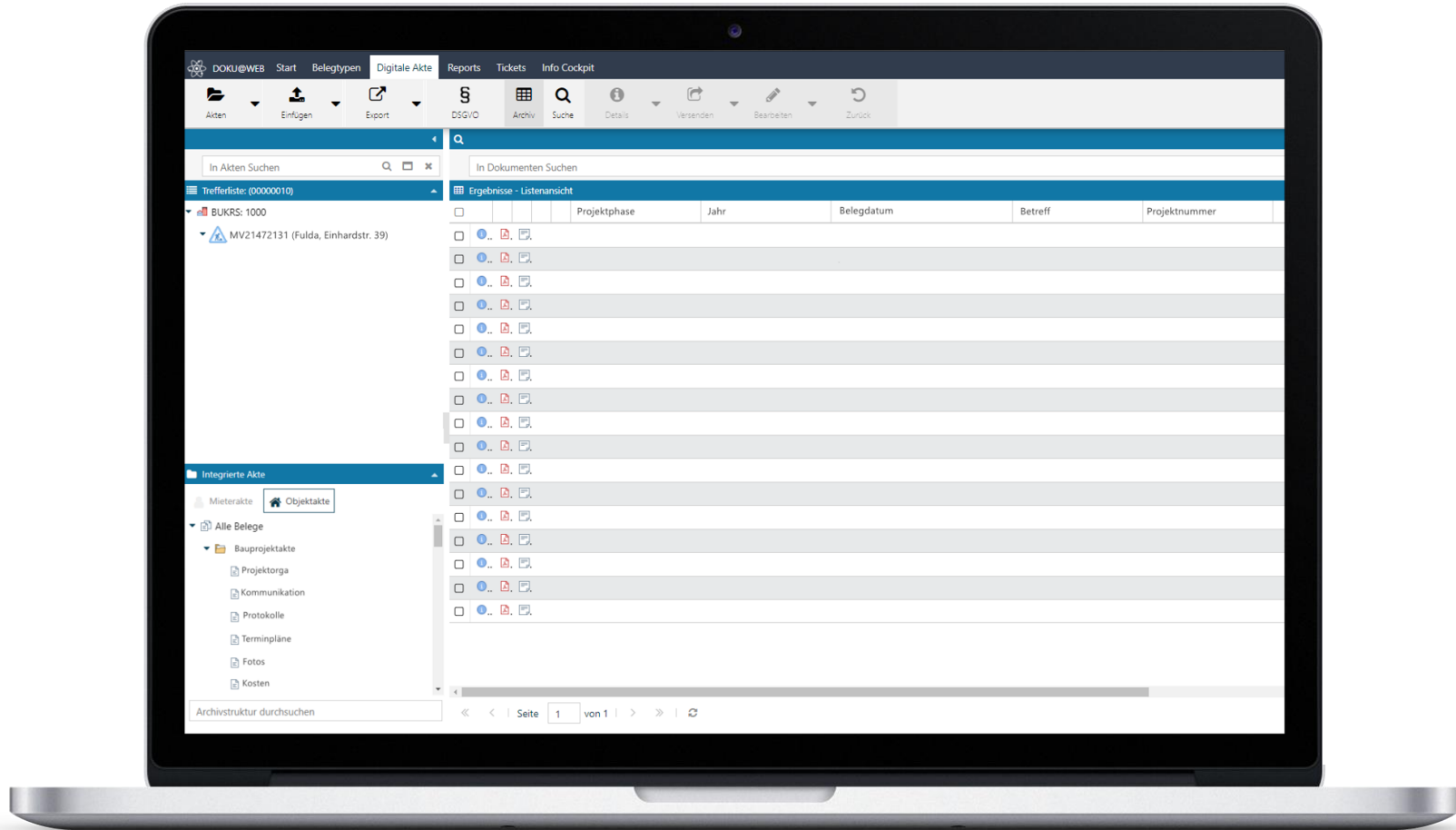
Ausblick

Baubestandsakte (2021/2022)



Ausblick

Bauprojektakte (2021/2022)



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Nassauische Heimstätte

Wohnungs- und Entwicklungsgesellschaft mbH

Schaumainkai 47 | 60596 Frankfurt am Main

**Wohnstadt Stadtentwicklungs-
und Wohnungsbaugesellschaft Hessen mbH**

Wolfsschlucht 18 | 34117 Kassel

www.naheimst.de

