

28.11.2024

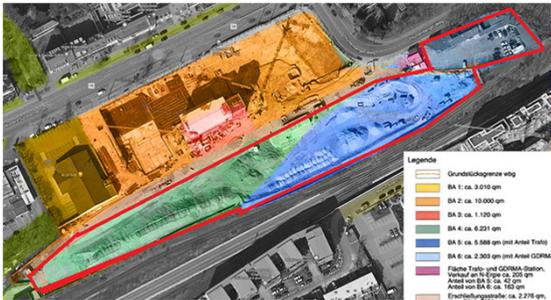
Wie nutzt die wbg Digitalisierung, um dem Fachkräftemangel zu begegnen?

Können RPA und KI einen wertvollen Beitrag leisten?

Jörg Strobelt
Bereichsleiter Unternehmenssteuerung
wbg Nürnberg GmbH Immobilienunternehmen

Die wbg bietet als regionale Wohnungsbaugesellschaft Wohnraum in Nürnberg an und trägt damit maßgeblich dazu bei, den Wohnungsmarkt durch moderate Mieten und Neubauvorhaben zu entlasten.

Kennzahlen der wbg Unternehmensgruppe zum 31.12.2023



Unternehmensgruppe mit
9
Einzelunternehmen



400
Mitarbeitende



3
Geschäftsbereiche



19.000
Wohneinheiten
im Bestand



1 Mrd. EUR
Bilanzsumme



13 Mio. EUR
Jahresergebnis

Die Digitalisierung und innovative Lösungen wie KI und RPA helfen uns dem Fachkräftemangel und der Ressourcenineffizienz zu begegnen indem sie Prozesse optimieren und dadurch unsere Zukunfts- und Wettbewerbsfähig sicherstellen.

Die Rolle von Digitalisierung und Automatisierung in der Wohnungswirtschaft

Der Fachkräftemangel verschärft sich:

- Es wird zunehmend schwieriger geeignetes Personal zu finden und offene Stellen zu besetzen
- Renteneintritt der Baby-Boomer Generation



Schwierigkeiten genügend Fachkräfte zu beschäftigen

Repetitive Prozesse im Arbeitsalltag vermindern die Produktivität der Mitarbeiter:

- Prozesse binden die wertvollen, bereits vorhandenen, Ressourcen
- Prozesse sind dabei fehleranfällig



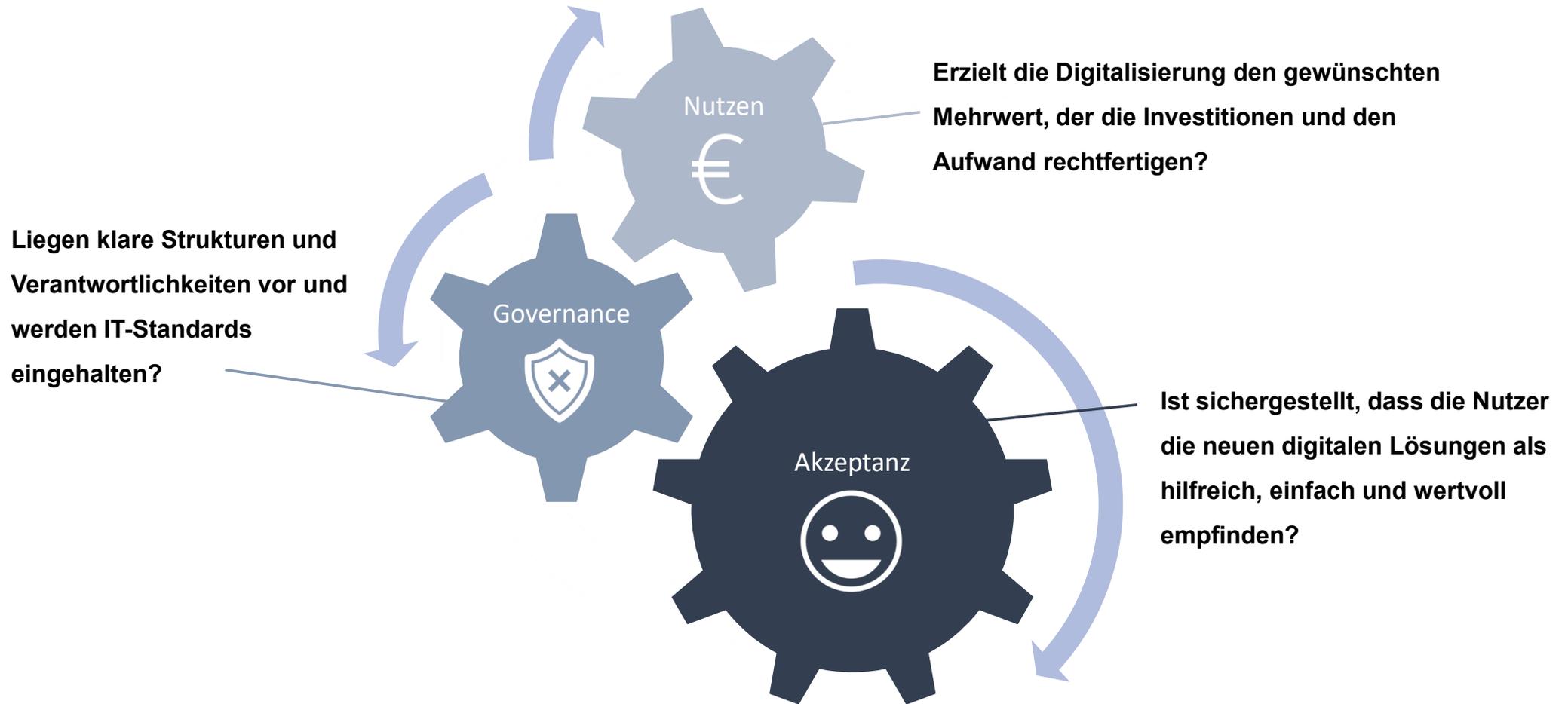
Herausforderung Mitarbeiter wertschöpfend einzusetzen

- Digitalisierung und Automatisierung entlastet unsere Mitarbeiter bei repetitiven Tätigkeiten
- Interne und externe Prozesse werden optimiert:
 - Senkung von Kosten und Risiken
 - Steigerung der Effizienz
 - Verbesserung von bestehenden und Angebot von neuen Services
- Mitarbeiter können wertschöpfend eingesetzt werden
- Kundenzufriedenheit wird gesteigert



Wir benötigen erfolgreich umgesetzte innovative Lösungen wie RPA und KI, um Zukunfts- und Wettbewerbsfähig zu bleiben

Eine Umsetzung von Digitalisierungsprojekten bedarf dabei drei wesentlicher Prinzipien: einer klaren Nutzenbewertung, einer starken Governance und vor allem der Nutzerakzeptanz.



Eine klare Nutzenbewertung schafft messbaren Mehrwert für Unternehmen und Kunden, ermöglicht Effizienzgewinne und Effektivitätssteigerung, kann Zusatznutzen generieren und die Qualität verbessern

Nutzenbewertung als Bestandteil einer nachhaltigen und nutzerzentrierten Digitalisierung



Erzielt die Digitalisierung den gewünschten Mehrwert, der die Investitionen und den Aufwand rechtfertigen?

- Werden Prozesse positiv beeinflusst?
- Wird der Nutzen von den relevanten Stakeholdern wahrgenommen?
- Lässt sich der Erfolg klar messen?
- Bietet die Digitalisierung einen Wettbewerbsvorteil?

Eine starke Governance stellt sicher, dass Projekte regelkonform und im Einklang mit den Unternehmenszielen durchgeführt werden und bietet gleichzeitig Schutz vor Bedrohungen und Risiken.

Governance, wie IT-Sicherheit und Datenschutz, als Bestandteil einer nachhaltigen und nutzerzentrierten Digitalisierung



Liegen klare Strukturen und Verantwortlichkeiten vor und werden IT-Standards eingehalten?

- Gibt es ein Sicherheits- und Berechtigungskonzept?
- Ist das Digitalisierungsprojekt mit der Unternehmensstrategie abgestimmt?
- Habe ich klare und transparente Governance-Strukturen und Verantwortlichkeiten definiert?
- Wie schütze ich sensible Daten?
- Welche Maßnahmen minimieren das Risiko von Cyberangriffen und Systemausfällen?

Die Nutzerakzeptanz ist entscheidend für die erfolgreiche Einführung neuer digitaler Initiativen, daher sollten die Bedürfnisse der Anwender in die Entwicklung einbezogen werden und diese durch ein nutzerorientiertes Change-Management begleitet werden.

Nutzerakzeptanz als Bestandteile einer nachhaltigen und nutzerzentrierten Digitalisierung



Ist sichergestellt, dass die Nutzer die neuen digitalen Lösungen als hilfreich, einfach und wertvoll empfinden?

- Wurden die Bedürfnisse und Erwartungen der Nutzer in die Planung einbezogen?
- Wie einfach ist die Bedienung der neuen Technologie?
- Wie adressiere ich Ängste und Widerstände?
- Werden genügend Schulungen und Unterstützungen angeboten, um den Übergang zu erleichtern?

Die digitale Transformation in der wbg wird durch Lösungsmöglichkeiten oder *Toolboxes* wie RPA, Workflow Management und KI unterstützt, die Mitarbeiter entlasten und bei spezifischen Fragestellungen assistiert.



RPA

- Imitiert menschliche Interaktionen
- führt repetitive, regelbasierte Aufgaben zuverlässig und fehlerfrei durch
- Kommt zum Tragen wenn Schnittstellen und Workflows den Prozess nicht verbessern können
- Starr, aufwendig, abhängig von bestehenden Prozessen



Mitarbeitende werden von monotonen Tätigkeiten entlastet und können sich auf höherwertige Aufgaben konzentrieren.



Workflow- Freigabertools

- ermöglichen die digitale Modellierung, Automatisierung und Steuerung von Geschäftsprozessen
- Wird verwendet bei automatisierten Genehmigungsprozessen für Verträge, Rechnungen oder Personalprozessen (Urlaubsantrag)
- Komplexer Aufbau und hoher Anpassungsaufwand, Nutzerakzeptanz



Klarheit und Struktur, weniger Verwaltungsaufwand



KI

- Lernt aus Daten, trifft Entscheidungen
Entwickelt „eigene“ Gedanken
- Hohe Flexibilität, junge Technologie
- Künstlicher Assistent, Unterstützung bei komplexen Aufgaben, fördert Kreativität
- Black-Box-Probleme, Datenschutz-, Datensicherheitsrisiken, Autonomierisiko

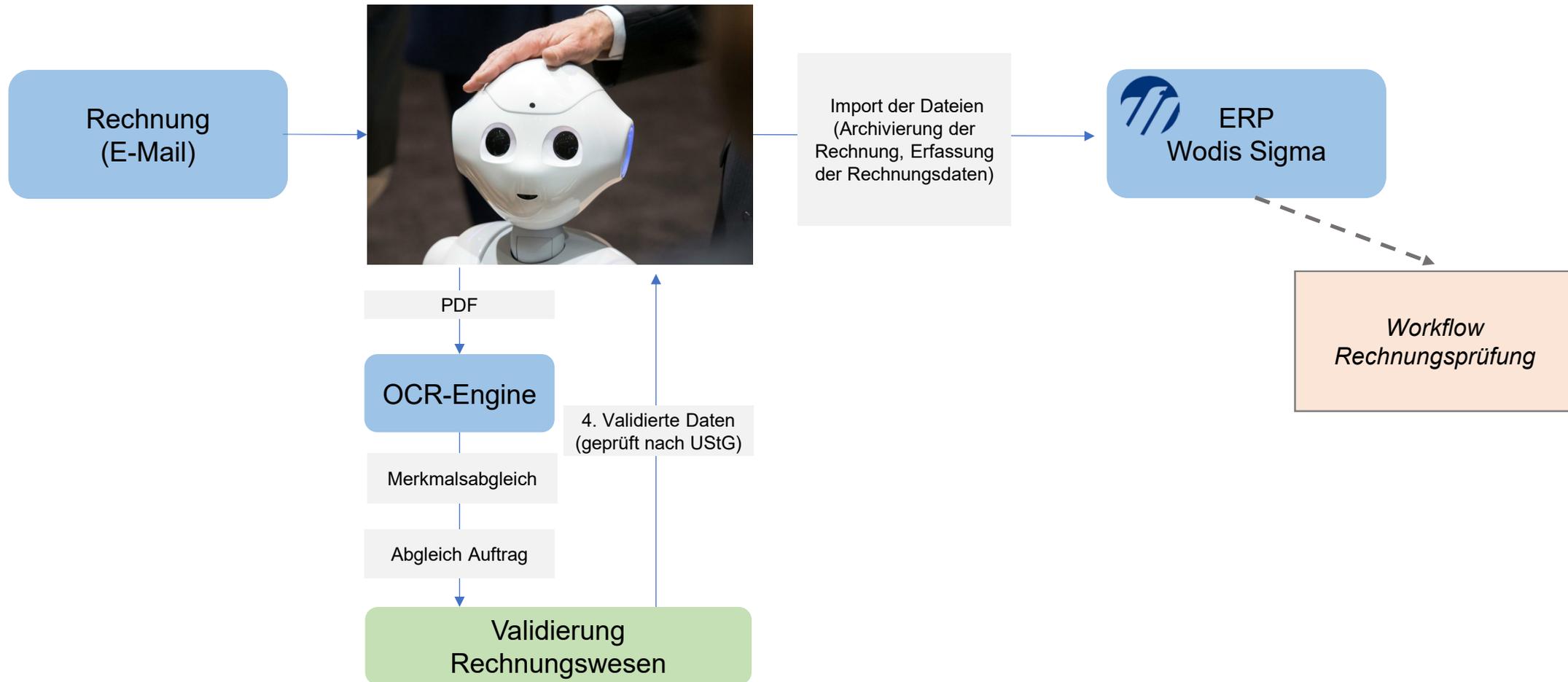


Unterstützung bei komplexen Entscheidungen, mehr Zeit für kreative Aufgaben – persönlicher Assistent

Durch die automatisierte Erfassung und Validierung von Eingangrechnungen werden mehr als 90 % der Rechnungen störungsfrei erfasst und die Mitarbeiter sparen sich im Vergleich zur manuellen Erfassung rund 60 h Zeit für die Bearbeitung.



Beispiel einer RPA-Anwendung in der wbg: Rechnungseingang



Mitarbeiter der wbg können auf einen virtuellen Assistenten zurückgreifen, der beim Daten- und Dokumentenhandling unterstützt und Hilfe zur Selbsthilfe bietet.



Beispiel einer KI-Anwendung in der wbg

Pilotphase: über 100 Mitarbeiter testen

Zur Verfügung stehende Werkzeuge: Chat mit Dokumenten, Chat ohne Dokumente, Internetsuche

gekapseltes System mit über 4.800 internen Dokumenten

Zusätzlich Möglichkeit weitere Dokumente hochzuladen

Integration von Workflows (wiederkehrende Prozesse können effizient automatisiert werden)

Nächste Schritte: Erarbeitung eines Rechtekonzepts, Anbindung weiterer Bereiche, Anbindung des Intranets

Hallo, ich bin Ihr virtueller Assistent.

Formulieren Sie Ihre Fragen und Forderungen an mich gerne explizit und genau. Stellen Sie auch gerne Nachfragen, sollte meine Antwort Ihre Frage nur ungenügend beantworten.

Sie können mir nun Fragen zu den ausgewählten Dokumenten stellen.

Welche Funktionen umfasst das CRM?

Tool Aufruf: dokumenten-suche

Quellen:
S. 2 & 3¹ S. 61¹ S. 59 & 60¹ S. 72 & 73¹ S. 75¹

1. Handbuch CRM.pdf

Tool Aufruf: dokument-lesen "Handbuch CRM.pdf"

Das CRM umfasst eine Vielzahl von Funktionen, darunter:

- Erhalt und Zuordnung von CRM-Aktivitäten
- Bearbeitung von allgemeinen CRM-Aktivitäten
- Erstellung und Übermittlung von Rückmeldetexten
- Änderung und Verwaltung von Bankverbindungen
- Verwaltung von Mietverträgen und Geschäftspartnern
- Benachrichtigungen und Push-Benachrichtigungen
- Dokumentenmanagement und Archivierung
- Infomonitor zur Vertretung bei Abwesenheit

[Quelle: Handbuch CRM]

1. Handbuch CRM.pdf



Erstelle mir ein Schreiben, dass die Mieter über die Funktionen des CRMs informiert und sie zur Nutzung einlädt.

Sehr geehrte Mieterinnen und Mieter,

wir freuen uns, Ihnen unser neues CRM-System vorstellen zu dürfen, das Ihnen zahlreiche Funktionen bietet, um Ihre Anliegen schnell und unkompliziert zu verwalten. Mit unserem CRM-System können Sie:

- Nachrichten an uns senden und Rückmeldungen erhalten
- Ihre Bankverbindung ändern
- Ihre Kontaktdaten aktualisieren
- Dokumente und Verträge einsehen
- Benachrichtigungen und Push-Benachrichtigungen erhalten
- Ihren Account verwalten und sich registrieren

Um das CRM-System zu nutzen, registrieren Sie sich bitte mit Ihrer individuellen Registrierungsnummer, die Sie von uns erhalten haben. Sollten Sie Ihre Registrierungsnummer verlegt haben, können Sie diese über unser Web-Formular erneut anfordern.

Wir laden Sie herzlich ein, die Vorteile unseres CRM-Systems zu nutzen und freuen uns auf Ihre aktive Teilnahme.

Mit freundlichen Grüßen,



Bitte formuliere das Schreiben ausführlicher und freundlicher. Unser CRM heißt "Meine wbg". Bitte verwende diesen Namen.

Sehr geehrte Mieterinnen und Mieter,

wir freuen uns, Ihnen unser neues CRM-System "Meine wbg" vorstellen zu dürfen. Dieses System bietet Ihnen zahlreiche Funktionen, um Ihre Anliegen schnell und unkompliziert zu verwalten und mit uns in Kontakt zu treten. Mit "Meine wbg" können Sie:

- **Nachrichten senden und empfangen:** Sie können uns jederzeit Nachrichten senden und erhalten zeitnah Rückmeldungen.
- **Bankverbindung ändern:** Aktualisieren Sie Ihre Bankverbindung einfach und bequem online.
- **Kontakt Daten verwalten:** Halten Sie Ihre Kontaktdaten stets aktuell, damit wir Sie immer erreichen können.
- **Dokumente und Verträge einsehen:** Greifen Sie jederzeit auf Ihre wichtigen Dokumente und Verträge zu.
- **Benachrichtigungen und Push-Benachrichtigungen erhalten:** Bleiben Sie immer auf dem Laufenden mit unseren Benachrichtigungen und Push-Benachrichtigungen.
- **Account verwalten und registrieren:** Verwalten Sie Ihren Account und registrieren Sie sich einfach und schnell.

Um "Meine wbg" zu nutzen, registrieren Sie sich bitte mit Ihrer individuellen Registrierungsnummer, die Sie von uns erhalten haben. Sollten Sie Ihre Registrierungsnummer verlegt haben, können Sie diese über unser Web-Formular erneut anfordern.

Wir laden Sie herzlich ein, die Vorteile von "Meine wbg" zu nutzen und freuen uns auf Ihre aktive Teilnahme. Mit "Meine wbg" möchten wir Ihnen den bestmöglichen Service bieten und die Kommunikation mit Ihnen noch einfacher und effizienter gestalten.

Bei Fragen oder Problemen stehen wir Ihnen selbstverständlich gerne zur Verfügung. Zögern Sie nicht, uns zu kontaktieren.

Mit freundlichen Grüßen,

Wir beschäftigen uns intensiv damit unsere Digitalisierungsstrategie auszubauen, um Herausforderungen auf dem Arbeitsmarkt proaktiv zu begegnen und um weiterhin wettbewerbsfähig zu bleiben.

Fazit

Die Digitalisierung, insbesondere der Einsatz von Künstlicher Intelligenz, ermöglicht es uns, dem Fachkräftemangel und der Ressourcenineffizienz effektiv zu begegnen. Durch die Automatisierung, Optimierung und intelligente Steuerung von Prozessen steigern wir nicht nur unsere Effizienz, sondern sichern auch unsere Innovationskraft, Zukunftsfähigkeit und Wettbewerbsfähigkeit in einer dynamischen Welt.



Entlasten



Vereinfachen



Unterstützen

Nutzen, Governance und Akzeptanz – diese drei Prinzipien sind entscheidend für unseren erfolgreichen Umsetzungsprozess und bilden die Grundlage für nachhaltigen Erfolg.

**Wir gestalten
Lebensräume**
seit 1918

