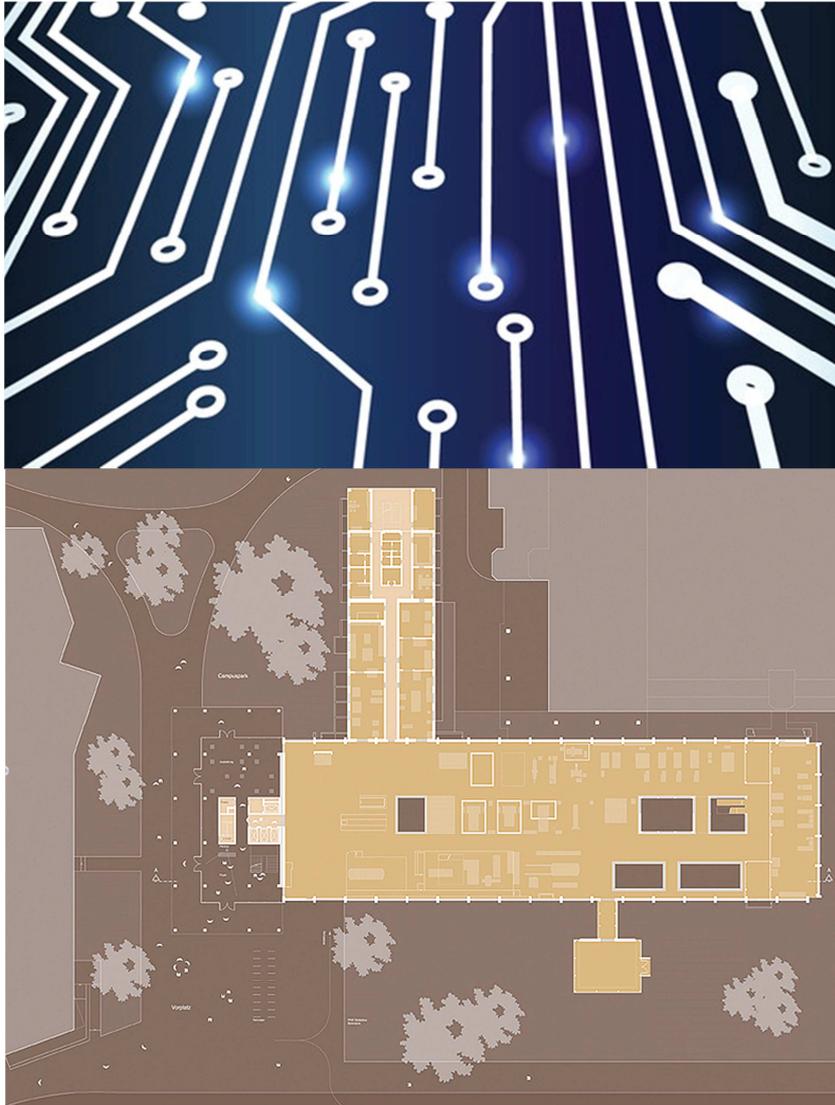


**Praxisarbeit im Rahmen des Lehrgangs «Management von gemeinnützigen Wohnbauträgern»
Wohnbaugenossenschaften Schweiz, Verband der gemeinnützigen Wohnbauträger**

«Haben Sie, hat Ihre BG die Informatiklösungen, die Sie brauchen?»



8. März 2014

Verfasser:

Toni Schmucki

Wiesenweg 11

5415 Nussbaumen AG

Motivation

Auslöser für diese Praxisarbeit war ein informelles Gespräch mit dem Präsidenten einer Zürcher Baugenossenschaft. Die Genossenschaft hatte mit erheblichen personellen Turbulenzen in der Geschäftsstelle zu kämpfen, was zur Trennung vom Geschäftsleiter führte. Der Präsident musste sich in der Folge halbtags der operativen Geschäftsleitung widmen. So entdeckte er, dass auf diverse seiner Fragen keine Antworten erhältlich waren. Er hätte beispielsweise gerne konkrete Zahlen zu Unterbelegungen gesehen und sich gleichzeitig über die Praxis beziehungsweise die erhobenen Daten bei Neuvermietungen ins Bild gesetzt. Zu seinem Erstaunen stellte er fest, dass das Informatiksystem der Genossenschaft gar keine Möglichkeit bot, solche Daten zu erfassen oder auszuwerten. Gleichzeitig wurden vorhandene informationstechnische Möglichkeiten organisatorisch nicht genutzt; entsprechende Daten wurden weder erhoben, noch gepflegt.

Fragestellung

Fragen wir uns also wie jener Präsident: Haben Baugenossenschaften die Informatiklösungen, die sie brauchen? Die Fragestellung impliziert, dass definiert ist „was sie brauchen“, was natürlich nicht der Fall ist: Stets sind Fragesteller, Antwortender und Kontext der Fragestellung mit zu beachten.

Ein weiterer Fragenkreis drängt sich in Zusammenhang mit der seit rund zwei Jahren ins öffentliche Bewusstsein gerückten Cloud-Diskussion auf: Baugenossenschaften haben eine Grösse und Organisationsform, welche möglicherweise diverse Probleme mit dem Informatikeinsatz verursachen: Klein und vielleicht auch nicht bereit, sich professionell mit entsprechenden Kostenfolgen um Informatik zu kümmern, aber doch so gross und v.a. mit hohen zu pflegenden Vermögenswerten versehen, dass mit fortschrittlicher Informatikunterstützung möglicherweise Vorteile entwickelt werden könnten. Es sind diverse Kriterien erfüllt, die für aus der Cloud bezogene, hoch verfügbare und professionell gemanagte Lösungen sprechen. Gegen eine solche Auslagerung der Informatik sprechen Sicherheits- und Datenschutzbedenken sowie Befürchtungen vor Abhängigkeiten. Gerade zum Zeitpunkt meiner Umfrage waren die Enthüllungen von Eduard Snowden hoch aktuell. Cloud-Überlegungen wurden deshalb spezifisch abgefragt.

Methodik

Für die Praxisarbeit wurde der Ansatz gewählt, Antworten auf obige Fragen direkt bei Geschäftsleitenden von Baugenossenschaften einzuholen. Zur Detaillierung der Fragestellung wurde der Fragebogen gemäss Anhang 1 entwickelt.

Jede Umfrage muss sich an ihrer Zielgruppe orientieren. Bei der Konzeption ist daher eine ausgewogene Mischung aus Vorwissen, Informationsbedarf und Antwortpotential einzubringen. Ein Ziel war, die Geschäftsleitenden ungefähr eine halbe Stunde zu beanspruchen. Die Fragen wurden präzise, jedoch grossenteils offen formuliert. Die Antwortenden hatten somit die Möglichkeit, nebst konkreten Antworten auch Begründungen, Hintergründe, mehr oder weniger ausgearbeitete Ideen usw. zu äussern. Mit diesem Ansatz könnten sich die ursprünglichen Fragen ändern, weil während des Interviews beispielsweise zuvor nicht beachtete Aspekte oder Folgefragen auftauchen, oder weil sich Gewichtungen verschieben.

Deshalb sollten die Fragebögen zuerst getestet werden. Ich machte mich darauf gefasst, aufgrund des ersten oder zweiten Frage-Antwort-Gesprächs den Fragebogen zu überarbeiten und die Interviews mit den überarbeiteten Fragen bei anderen Genossenschaften nochmals zu beginnen. Es stellte sich jedoch heraus, dass dies nicht nötig war. Alle Fragebögen konnten direkt verwendet und ausgewertet werden.

Die Frage 10 wurde in keinem Interview explizit gestellt, da es sich als unnötig erwies.

Aufbau und Struktur der Fragen

Weil die Fragen wie bereits erwähnt direkt einer einzigen Person (den Geschäftsleitenden) gestellt wurden, wurde versucht, im Interview selber gewisse Objektivierungsmöglichkeiten einzubauen:

Frage 11 und Frage 15 implizieren „einen Schritt zurück“: Nachdem beim linearen Abarbeiten der einzelnen Fragen einerseits in Details abgetaucht, andererseits aber auch Raum für weitgehende Ausführungen, Überlegungen usw. geöffnet wurde, sollten dadurch die Auskunftgebenden wieder fokussiert werden. Ebenso wurde versucht, sie zu einem systematischen Verifizieren und Ergänzen der gegebenen Antworten zu bewegen.

Frage 14 erkundigt sich explizit danach, ob der Vorstand wohl zu ähnlichen Aussagen gelangen würde, wenn er das gleiche Interview beantworten müsste.

Auch Frage 05 und 07 sind teilweise Verifikationsfragen: Gibt es (doch) konkrete Aufgaben, die manuell erledigt werden müssen, oder gibt es doch noch Funktionen in der Software, die dem Auskunftgeber zuvor nicht bewusst waren (Frage 07), und passen die im Interview erwähnten Systeme mit ihren Funktionen tatsächlich zu den Prozessen, wie sie im Alltag gelebt werden (Frage 05)?

Auswahl der Umfrageteilnehmer

In Absprache mit dem Leiter Weiterbildung von Wohnbaugenossenschaften Schweiz (WBG) wurden hauptsächlich die Zürcher Baugenossenschaften durchgegangen und eine Shortlist mit 30 Baugenossenschaften (Anhang 2) ausgewählt mit dem Ziel, Aussagen von zwei kleineren, zwei mittleren und zwei grossen Genossenschaften beziehungsweise deren Geschäftsleitenden zu erhalten. Weitere Auflagen wurden für diese Praxisarbeit keine gemacht.

Anspruchsniveau und Vorgehen

Da es im Rahmen solcher Praxisarbeiten nicht um Repräsentativität, sondern eher um plausible Tendenzen gehen kann, wurden die Geschäftsleitungen der Shortlist telefonisch angefragt, ob sie bereit sind, im Rahmen dieser Praxisarbeit einen Fragebogen im Rahmen eines halbstündigen Telefoninterviews zu beantworten. Wer zum Zeitpunkt der Anfrage oder des geplanten Interviews nicht erreichbar (Ferien u.ä.) oder nicht abkömmlich war (hohe anderweitige Belastung), wurde übergangen. Sobald in jeder Kategorie (klein, mittel, gross) zwei Teilnehmer gefunden waren, wurde in der entsprechenden Kategorie nicht mehr weiter gesucht. (Es ergab sich allerdings, dass drei mittelgrosse Genossenschaften zusagten, interviewt und ausgewertet wurden). So konnten mit mehr oder weniger zufällig ausgewählten Geschäftsleitenden von sechs Zürcher Baugenossenschaften Termine für ein Telefoninterview vereinbart werden. Die Genossenschaften und die Namen der Geschäftsleitenden

werden in dieser Praxisarbeit anonymisiert, da Namen auf das Ergebnis keinen Einfluss haben. Die Befragten der mittleren und grossen Genossenschaften arbeiten hauptamtlich in der Geschäftsleitung ihrer Genossenschaft, bei den kleinen haben sie ein reduziertes Pensum von 80 Prozent.

Systematische Verzerrungen der Stichprobenauswahl sind nicht erkennbar. Somit darf das Ergebnis für Baugenossenschaften in der städtischen Umgebung von Zürich als plausible Momentaufnahme angesehen werden.

Etwas anders liegt der Fall bei einer grossen Baugenossenschaft in einer grossen Schweizer Stadt, in der Folge als ‚Auswärtige‘ bezeichnet. Sie wurde genau gleich wie die anderen Genossenschaften telefonisch um ein Interview ersucht und informiert (Anhang 3). Da dem Verfasser der Praxisarbeit jedoch bereits im Vorfeld des Interviewtermins bekannt geworden war, dass diese Genossenschaft eine eigene, selber entwickelte Informatiklösung einsetzt, wurde für das Gespräch ein einstündiger, persönlicher Besuchstermin in den Räumen der Geschäftsleitung vereinbart.

Allen Interviewpartnern / Geschäftsleitenden wurde im Vorfeld ein Mail zugestellt, in dem der Hintergrund der Umfrage und der Befragter selber nochmals vorgestellt, sowie die Inhalte des geplanten Interviews etwas ausgeführt wurden (Anhang 3).

Zum vereinbarten Zeitpunkt wurden sechs Geschäftsleitende telefonisch angerufen und der Fragenkatalog abgearbeitet, beziehungsweise in ihrer auswärtigen Stadt am Geschäftssitz besucht.

Die Antworten wurden protokolliert (Anhänge 4 – 11), und die Protokolle den Interviewpartnern zum Korrekturlesen zur Verfügung gestellt. Keiner der Interviewten bemängelte sein Antwortprotokoll, in drei Fällen wurden geringfügige Ergänzungen vorgenommen oder leichte, inhaltlich nicht relevante Weglassungen gewünscht, auf die eingetreten werden konnte.

Ergebnisse

Die einzelnen Interviews (Anhänge 4 – 11) können wie folgt zusammengefasst werden:

Vier Genossenschaften setzen als **Core-Produkt** (Haupt-Informatiksystem für das Kerngeschäft, also die eigentliche Verwaltungslösung) ImmoTop ein, zwei verwenden Rimo R4. Beide Produkte stammen von W&W Immo Informatik AG (W&W). Während ImmoTop seit 1996 von W&W vertrieben wird, wurde Rimo R4 im Jahr 2008 durch W&W von einem anderen Hersteller übernommen. Eine Genossenschaft baut auf eine eigene Lösung.

Zwei Genossenschaften investieren **Personalkapazitäten** für die **Wartung ihrer Informatikumgebung** (das Wechseln von Backup-Bändern wird nicht dazu gerechnet). Bei allen anderen beschäftigt sich einzig die Geschäftsleitung (wenig) mit Informatik (Updates und Reports). Alle setzen auf externe Support-Unterstützung und haben Wartungsverträge mit dem Software-Hersteller sowie einem zweiten Informatik-Dienstleister für Standard- und Hardwaresupport.

Sämtliche Genossenschaften haben einen **Web-Auftritt**, den sie über ein gehostetes Content Management System (CMS) betreiben. Damit sind alle Genossenschaften bereits ‚in der Cloud‘. Eine Genossenschaft hat schon Zufriedenheitsumfragen mit einem Web-Umfrage-Tool gemacht.

Dasselbe gilt in Bezug auf das **E-Banking**, wo alle Kontenbewegungen via Datenaustausch (DTA, EZAG und ähnliches) über Internet abgewickelt werden und Online-Banking-Tools verwendet werden.

Alle setzen ausserdem auf die **Office-Palette** von Microsoft, also Word, Excel, Powerpoint und Outlook auf Basis eines inhouse betriebenen Exchange-Servers.

Zwei Genossenschaften verwenden Abacus für die **Lohnbuchhaltung**, eine setzt dafür Sage 50 ein, die anderen lösen diesen Bereich mit Office-Produkten.

Die auswärtige Genossenschaft verwendet **weitere Informatiklösungen** für die Bauadministration (Messerli Bauad) sowie für die Heiz-/Nebenkosten-Abrechnung.

Massnahmen zum Schutz vor Viren treffen alle angefragten Baugenossenschaften, teilweise kommen auch für die Firewall web-basierte Security-Suiten zum Einsatz.

Unterschiede zu kommerziellen, privaten Immobilienverwaltungen sehen alle Genossenschaften bei der Genossenschafter-/Anteilscheinverwaltung und der Darlehenskasse. Vereinzelt tauchen die Bedürfnisse 'Erstvermietungsunterstützung' beziehungsweise 'Warteliste / Mieterauswahl / Vermietungsunterstützung' auf.

Die vom Interviewer angesprochene **Unterbelegung** war bei fünf Genossenschaften kein Thema; die Daten stünden auch nicht zur Verfügung. Bei der sechsten erstellt der Geschäftsleiter bei Bedarf eine Excel-Liste. Wiederum nur die auswärtige Genossenschaft kann dieses Thema informationstechnisch überhaupt abbilden. Sie bildet auch das **Kostenmodell** detaillierter und genossenschaftsspezifisch (auf Ebene Siedlungen) ab und macht entsprechende Umlagen und detaillierte Heiz-/ Nebenkostenabrechnungen.

Immobilienbewirtschaftungs-Prozesse werden nur bei der auswärtigen Genossenschaft durch Informatikmittel integral unterstützt, indem die Hauswarte Aufwände via iPhone direkt ins System rapportieren. Alle anderen basieren auf Papier: Mieter melden einen Defekt oder einen Wunsch per Formular oder per E-Mail, das ausgedruckt und dem Hauswart ins Fächlein gelegt wird, der dann beispielsweise eine neue Abwaschmaschine bestellt. Wenn die Rechnung verbucht wird, wird auch das Objekt (die Wohnung) entsprechend nachgeführt. Die zwei grossen Genossenschaften planen im Jahr 2014 Projekte für eine verbesserte Prozessunterstützung durch Informatikmittel.

Bei den **Reporting-Prozessen** zeigt sich folgendes Bild: Primär werden die vom Hersteller zur Verfügung gestellten Reports verwendet. Bei Bedarf erstellt die Geschäftsstelle von Hand (mit Excel) Zusatzauswertungen. Der Vorstand wird über Papier, PDF-Dateien oder mündlich informiert; als Kommunikationsmittel dienen E-Mail, geschützte Bereiche auf der Web-Site oder Dropbox beziehungsweise Wuala (Alternative). Strategische Planungen usw. werden zum Zeitpunkt der Umfrage bei keiner Genossenschaft mit Informatikmitteln unterstützt. Die auswärtige Genossenschaft hat mit Bauad ein Bau-(Kosten)Management-Werkzeug zur Verfügung.

Wirklich **zufrieden** mit ihrer auf Standardsoftware beruhenden Informatikunterstützung sind drei Geschäftsleitungen, wobei zwei davon ImmoTop einsetzen und die dritte Rimo R4.

Zwei sind **einigermassen zufrieden**, die eine mit ImmoTop, die andere mit Rimo R4. Die sechste Geschäftsleitung legt sich nicht fest, würde jedoch gerne mit einer besseren Lösung arbeiten (Rimo R4 statt ImmoTop).

Die auswärtige Genossenschaft mit der Eigenentwicklung ist **sehr zufrieden** damit, fühlt sich durch ihre Lösung „verwöhnt“ und „erschliesst sich viele Potentiale“. Genau so wie die grosse Zürcher

Genossenschaft hat sie Lücken in der Informatikunterstützung identifiziert; beide wollen diese im Jahr 2014 im Rahmen von Projekten angehen.

Verifiziert werden kann die Zufriedenheit mit der Frage nach der **Wechselbereitschaft**. Eine Geschäftsleitung würde wechseln, die beiden ‚einigermassen zufriedenen‘ halten zwar die Augen offen, äussern aber keine konkreten Wechselabsichten. Bei einigen dürfte die Furcht vor hohen Migrationsaufwänden vermutlich eine unvoreingenommene Auseinandersetzung mit dem Thema erschweren. Die auswärtige Genossenschaft mit der Eigenentwicklung beobachtet den Markt ebenfalls, orientiert sich aber eher „nach oben“, das heisst Lösungen auf SAP- oder Abacus-Basis (ERP-Systeme).

Eine **Verlagerung der Kerninformatiklösung in die Cloud** ist für keinen der Interviewpartner zur Zeit ein Thema. Teilweise hat man sich zwar auf Geschäftsleitungs- und/oder Vorstandsebene Gedanken dazu gemacht, sieht jedoch hauptsächlich aus Sicherheits- und Datenschutzgründen, aber auch wegen Abhängigkeiten davon ab.

Gesamtheitliche, persönliche Beurteilung

Durch sämtliche Themen und Antworten zieht sich hindurch, dass die Genossenschaft mit der eigenen Lösung mehr auf Informationstechnologie setzt, sich dadurch Vorteile verspricht und wohl auch verschafft. Sie ist sich bewusst, dass sie in finanzieller Hinsicht gut da steht und sich eine gute Informatikunterstützung leistet. Diese Haltung unterscheidet sie möglicherweise von anderen.

Bei vier befragten Genossenschaften mit einer Standardlösung sind keine wirklichen weitergehenden Informationsbedürfnisse, aber auch wenig entsprechende Ambitionen auszumachen. Man ist zufrieden mit dem, das man hat, es erfüllt seinen Zweck grossenteils. Kosten und Aufwand für Informatik möchte man tief halten, und der Markt scheint stark durch W&W dominiert, welche offenbar einen ‚guten Job macht‘ und den Puls der Genossenschaften gut fühlt.

Eine Geschäftsleitung kennt die Anforderungen des privaten Immobilienmarktes und ist sich bewusst, dass mit Hilfe von Informations- und (Mobil)Kommunikations-Technologien Geschwindigkeitsvorteile erzielt werden könnten, welche jedoch im Genossenschaftsumfeld offenbar nicht abgerufen werden (müssen). Das gilt nach meinem Empfinden auch für mögliche erzielbare Effizienzvorteile aus einer Prozessautomatisierung.

Diesbezüglich ist allerdings darauf hinzuweisen, dass jede Organisation sorgfältig klären muss, bis zu welchem Punkt eher handwerkliche Arbeitsweisen und Technologien günstiger sind, und ab wann sich Investitionen in Organisation und Technologie lohnen. Alle sechs Genossenschaften mit Standardlösung sind unter diesem Blickwinkel noch nicht bei einer Automatisierung (Industrialisierung) ihrer Prozesse und Organisationsform angelangt. Das passt natürlich zum genossenschaftlichen Selbstverständnis, muss jedoch konstant hinterfragt werden, damit keine Potentiale vergeudet werden. Es ist zu hoffen, dass sich die Vorstände dieser Herausforderung bewusst sind.

Dank

Ein ganz herzlicher Dank geht an die Geschäftsleitenden, die mir die Umfrage ermöglicht und durch ihre offenen Auskünfte einen Blick ‚hinter die Kulissen‘ zugelassen haben. Ich hoffe sehr, dass ich ihren Antworten mit dieser Praxisarbeit gerecht werde. Bei allen habe ich ein hohes Engagement und das Streben nach der für die Genossenschaft besten Lösung wahrgenommen.

Haben Sie, hat Ihre BG die Informatiklösungen, die Sie brauchen?

Interview mit

von BG

am

1 Begrüssung und Dank

2 Einleitung

Wie abgemacht, habe ich im Mail die Themen umrissen. Wenn Sie einverstanden sind, würde ich jetzt mit Ihnen die Punkte noch etwas detaillierter durchgehen.

Um Ihre Zeit nicht zu sehr zu belasten, würde ich dabei immer die Uhr im Auge behalten. Wenn ich also vielleicht nicht so gesprächig erscheine, liegt das daran. Auch habe ich ja einige Interviews in diesen Tag gepackt. Ist Ihnen das recht?

3 Fragenkatalog

01) Sehen Sie einen Unterschied zwischen den Bedürfnissen von Genossenschaften und von privaten Immobilienverwaltungen? Halten Sie die Lösungen, die Sie kennen, für ‚BG-genügend‘ angepasst?

02) Wie sieht Ihre Informatikumgebung aus? Welche / wie viele Informatikprodukte (Anwendungen, Office, Mail, ???) setzen Sie ein?

- E-Mail?

- MS Office?
- CMS für Website?
- Verwaltungslösung – sagen Sie CAFM?
- FRW?
- Logistik?
- Genossenschafter?
- weitere?

03) Was für welche Aufgaben / Prozesse?

04) Wer greift wie (PC, Tablet, anderes) auf Ihre Informationen zu?

- Geschäftsstelle.
- Vorstand.
- Regiebetrieb?
- Mieter?
- Genossenschafter?
- Bank?
- Weitere Schnittstellen, Partner aussen?

05) Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ausstattung? Welche Gebiete und Prozesse sind gut abgedeckt, und welche Bereiche ungenügend?

06) Wie zufrieden sind Sie mit der Integration, dem Zusammenspiel?

07) Wo trägt man Informationen, Auswertungen, Übersichten, spezielle Fragestellungen von Hand, mit Exceltabellen, Listen usw zusammen?

08) Wie aufwändig ist der Unterhalt für Sie (Support, Updates, Sicherheit)?

- Wer hat IT-Aufgaben? Wie viel / wie oft?
- Wie ist der Support gelöst?
- Bei den einzelnen Produkten?

- Wie verfahren Sie mit Updates?
- Bei den einzelnen Produkten?

- Sicherheit – welche Massnahmen treffen Sie? Aufwand?

09) Was sind / waren die Gründe, die für / gegen Ihre Hauptlösung(en) sprechen?

10) Wie bewerten Sie (Note zwischen 1 – 6)

- E-Mail?
- MS Office?
- CMS für Website?
- Verwaltungslösung – sagen Sie CAFM?
- FRW?
- Logistik?
- Genossenschafter?
- weitere?

- Lieferant A
- Lieferant B

- Support A?
- Support B?

- Weitere?

11) Sehen Sie (nun, da wir uns etwas in die Fragen vertieften, weitere) Unterschiede zwischen den Bedürfnissen von Genossenschaften im Vergleich zu kommerziellen Liegenschaftsverwaltungen?**12) Welche anderen Produkte kennen Sie allenfalls? Reizt etwas davon? Gab es schon Überlegungen zu Systemwechseln? Zu was / zu wem? Wieso?**

13) Was halten Sie von Cloud-Lösungen? (Informatik nicht mehr bei sich betreiben, sondern als Service via Internet beziehen)?

14) Meinen Sie, dass Ihre Aussagen auch für den Vorstand gelten, oder sehen Sie auf jener Ebene noch andere (ungelöste) Informationsbedürfnisse?

15) Somit bin ich mit meinen Fragen durch –

- Habe ich etwas nicht gestreift, das Ihnen wichtig ist?

- Wie war es für Sie? Konnten Sie sich einbringen?

- Haben Sie noch Fragen?

Wenn Ihnen noch etwas in den Sinn kommt, haben Sie ja meine Kontaktdaten.

Dann bedanke ich mich nochmals ganz herzlich für Ihre Hilfsbereitschaft. Ich bin zuversichtlich, dass meine **Praxisarbeit dank Ihrer Mithilfe gut bewertet** wird im nächsten Frühling.

Noch etwas – ich würde mich gerne einbringen in einen Vorstand

- Wissen Sie zufällig grad von einem Bedarf?
- Würden Sie mich noch etwas im Kopf behalten, falls Sie in den nächsten Monaten irgend etwas hören? Mich allenfalls informieren (lieber als meine Kontaktdaten selber weiterleiten)?

Nochmals ganz herzlichen Dank und alles Gute

Anhang 2

Shortlist möglicher Baugenossenschaften für das Interview

ASIG Wohngenossenschaft, Zürich

Familienheim Genossenschaft FGZ, Zürich

Gewerkschaftliche Wohn- und Baugenossenschaft Gewobag, Zürich

Baugenossenschaft Glattal, Zürich

HWG Heimstätten-Genossenschaft, Winterthur

Gemeinnützige Baugenossenschaft Limmattal, Zürich

Baugenossenschaft Zurlinden, Zürich

Siedlungsgenossenschaft Sunnige Hof, Zürich

GWG Gemeinnützige Wohnbaugenossenschaft, Winterthur

Bau- und Wohngenossenschaft Graphis, Bern

Allgemeine Baugenossenschaft ABL, Luzern

Baugenossenschaft Hagenbränneli, Zürich

Baugenossenschaft Froheim, Zürich

Baugenossenschaft Süd-Ost, Zürich

Baugenossenschaft Freiblick, Zürich

Baugenossenschaft Waidmatt, Zürich

Baugenossenschaft Brunnenhof, Zürich

Baugenossenschaft Letten BGL, Zürich

Wohnbaugenossenschaft Daheim, Biel

Eisenbahner Baugenossenschaft, Zürich-Altstetten

Wohnstadt Bau- und Verwaltungsgenossenschaft, Basel

Basler Wohngenossenschaft BWG, Basel

Baugenossenschaft Linth Escher, Zürich

Baugenossenschaft Vreneliggärtli, Zür

Freidorf Siedlungsgenossenschaft, Muttenz

Baugenossenschaft Kleeweid, Zürich

Bau- und Siedlungsgenossenschaft Höngg BSG, Zürich

Gemeinnützige Baugenossenschaft Selbsthilfe, Zürich

Genossenschaft Hofgarten, Zürich

Die Schächli Baugenossenschaft Dietikon

Alle sieben Interviewpartner stammen aus obiger Liste und sind in der Geschäftsleitung ihrer Genossenschaft tätig.

Anhang 3

Von: Toni Schmucki <tsn@bluemail.ch>
Betreff: WBG-Praxisarbeit Baugenossenschafts-Informatik
Datum: 9. März 2014 22:33:28 MEZ



Guten Tag Herr / Frau ...

Vielen Dank, dass Sie sich für ein Telefoninterview für meine Praxisarbeit im Rahmen des WBG-Schweiz-Lehrgangs "Management von gemeinnützigen Bauträgern" zur Verfügung stellen.

Die Grundfrage lautet, ob Baugenossenschaften die Informatiklösungen haben, die sie brauchen.

Dazu führe ich das erwähnte Interview mit den Geschäftsleitern von je zwei kleinen, mittleren und grossen Baugenossenschaften. Themen werden sein:

- Wie sieht Ihre Informatikumgebung aus? Welche Informatikprodukte setzen Sie ein?
- Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ausstattung? Welche Gebiete und Prozesse sind gut abgedeckt, und welche Bereiche ungenügend?
- Wie aufwändig ist der Unterhalt für Sie (Updates, Sicherheit)?
- Was sind / waren die Gründe, die für / gegen Ihre Hauptlösung(en) sprechen?
- Wo sehen Sie Unterschiede zwischen den Bedürfnissen von Genossenschaften im Vergleich zu kommerziellen Liegenschaftsverwaltungen?
- Welche anderen Produkte kennen Sie allenfalls? Was halten Sie von Cloud-Lösungen?
- Meinen Sie, dass Ihre Aussagen auch für den Vorstand gelten, oder sehen Sie auf jener Ebene noch andere (ungelöste) Informationsbedürfnisse?

Wenn Sie sich eine halbe Stunde Zeit nehmen, bin ich sehr froh; falls das Interview schneller abgeschlossen ist, tut das ja vermutlich nicht weh.

Kurz zu meinem Hintergrund: Ich habe selber 30 Jahre in der BG Waidmatt gelebt. Die Prüfung des WBG-Schweiz Lehrgangs habe ich diesen Frühling "mit sehr gutem Ergebnis" absolviert; nun bin ich an der Praxisarbeit. Als 'dipl. Vorstand' könnte ich übrigens noch einen Vorstand verstärken; bei der Waidmatt sind die Zeiten momentan ungeeignet. Ich habe 13 Jahre bei der Baudirektion Kanton Zürich gearbeitet und bin daher mit diversen relevanten Themen gut vertraut. Jetzt bin ich beim Bund als Business Analyst / Business Architekt tätig (Unternehmensorganisation/-entwicklung). Ich habe am Mittwoch, 2. Oktober 2013 frei und kann den Tag für unser Gespräch nutzen. Wie vereinbart werde ich Sie also morgen Mittwoch am Nachmittag, ca. xx Uhr, anrufen.

Nochmals herzlichen Dank und eine gute Zeit

Toni Schmucki

Wiesenweg 11
CH-5415 Nussbaumen b.Baden AG

Phone: 056 290 15 00
Mobile: 079 290 15 04
Mail: tsn@bluemail.ch

Anhang 4

Kürzel BG	Nr - Grösse - Region
Funktion Gesprächspartner	Funktion des Gesprächspartners (GL = Geschäftsleitung)
F01 Unterschiede	Sehen Sie einen Unterschied zwischen den Bedürfnissen von Genossenschaften und von privaten Immobilienverwaltungen? Halten Sie die Lösungen, die Sie kennen, für ‚BG-genügend‘ angepasst?
F01a Was fehlt	Was fehlt?
F02_HW	Wie sieht Ihre Informatikumgebung aus? Welche / wie viele Informatikprodukte (Anwendungen, Office, Mail, ???) setzen Sie ein?
F02 Core_System	(Haupt-)Verwaltungs-System?
F02a Ergänzung SW	Ergänzende Software?
F02b_Std	Standard-Software? (E-Mail? MS Office? CMS für Website? FRW? Logistik? weitere?)
F03 Aufg_Proz	Was für welche Aufgaben / Prozesse?
F04 Zugriffe	Wer greift wie (PC, Tablet, anderes) auf Ihre Informationen/Systeme zu? Geschäftsstelle? Regiebetrieb? Vorstand? Mieter/Genoss? Weitere?
F04a Reporting	Vorstandsunterlagen
F05 Zufried	Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Ausstattung? Welche Gebiete und Prozesse sind gut abgedeckt, und welche Bereiche ungenügend?
F06 integr_Zufried	Wie zufrieden sind Sie mit der Integration, dem Zusammenspiel?
F07 man Auswert	Wo trägt man Informationen, Auswertungen, Übersichten, spezielle Fragestellungen von Hand, mit Exceltabellen, Listen usw zusammen?
F08 int Aufwand	Wie aufwändig ist der Unterhalt für Sie? Wer hat IT-Aufgaben? Wie viel / wie oft? Wie ist der Support gelöst? Mehrere Partner? Updates? Sicherheit?
F08a ext Aufwand	Externe(r) Support für ...?
F09 ProContra	Was sind / waren die Gründe, die für / gegen Ihre Hauptlösung(en) sprechen?
F10 Note	Wie bewerten Sie das / die Produkt(e)? Note?
F12 Alternativen	Welche anderen Produkte kennen Sie allenfalls? Reizt etwas davon? Gab es schon Überlegungen zu Systemwechseln? Zu was / zu wem? Wieso?
F13 Cloud	Was halten Sie von Cloud-Lösungen? (Informatik nicht mehr bei sich betreiben, sondern als Service via Internet beziehen)?
F14 Vorstand	Meinen Sie, dass Ihre Aussagen auch für den Vorstand gelten, oder sehen Sie auf jener Ebene noch andere (ungelöste) Informationsbedürfnisse?

Anhang 5

Kürzel BG	1 - grosse Zürcher BG
Funktion Gesprächspartner	GL + Finanzchef + IT-Verantwortlicher
F01 Unterschiede	Anteilscheine, Darlehenskasse
F01a Was fehlt	<ul style="list-style-type: none">• Vermietungstool (Regel-Unterstützung bei Wartelisten)• Regiebetriebe als echte Profitcenter behandeln können• Social Media / Marktplatz - es gäbe schon noch Potential
F02_HW	<ul style="list-style-type: none">• 2 Server mit 6 virtuellen Maschinen, 30 PCs• CMS gehostet
F02 Core_System	Rimo
F02a Ergänzung SW	Abacus Lohn
F02b_Std	<ul style="list-style-type: none">• Office, Mail• Online-Banking-Tools, auch für Darlehenskasse
F03 Aufg_Proz	kein Prozess-HB
F04 Zugriffe	<ul style="list-style-type: none">• Geschäftsstelle + Regiebetriebe mit PCs auf System• Vorstand auf Intranet (Protokolle, Reports, Unterlagen)
F04a Reporting	institutionalisiertes Berichtswesen; Unterlagen-Versand allenfalls per Mail
F05 Zufried	+/-: technische Verwaltung mässig brauchbar; Vermietungs-Unterstützung fehlt
F06 integr_Zufried	aufgepropft; Mail besser integriert als Word (Adressen)
F07 man Auswert	Maleraufträge, Auftragsbearbeitung, Leerstände, Statistiken - Excel lässt einiges zu, inkl. Programmieraufträge
F08 int Aufwand	20 % mit eigenem Informatiker
F08a ext Aufwand	je 1 HW und 1 SW-Dienstleistungspartner
F09 ProContra	seit 2000 im Einsatz, es läuft nicht schlecht, Alternativen-Auswahl ist klein. Schaut sich jedoch immer um
F10 Note	plus/minus
F12 Alternativen	siehe Frage 9
F13 Cloud	bis jetzt kein Thema; Sicherheit fehlt / keine Kontrolle
F14 Vorstand	ist zufrieden

Anhang 6

Kürzel BG 2 - mittelgrosse Zürcher BG

Funktion Gesprächspartner GL

- F01 Unterschiede**
- Anteilscheine, Darlehenskasse
 - Kostenmiete
 - Unterbelegung (ist aber keine Anforderung des Vorstands, höchstens der Geschäftsstelle)
- F01a Was fehlt** Kostenmiete wird anders berechnet als bei Privaten. Rimo kann andererseits wieder mehr als benötigt, nämlich Konsolidierungen diverser Liegenschaftsbuchhaltungen in ein zentrales Hauptbuch für Stockwerkeigentümer.
- F02_HW** eigene virtuelle Windows-Server, CMS gehostet
- F02 Core_System** Rimo R4
- F02a Ergänzung SW** Sage 50 Lohn
- F02b_Std**
- Office, Mail
 - Online-Banking-Tools, DTA
- F03 Aufg_Proz** Rimo könnte Prozesse unterstützen, ist jedoch wegen zentraler Lage der Verwaltung kein Bedürfnis (Auftrag drucken, dem Hauswart übergeben, mit Rechnung wird der Wohnungszustand nachgeführt)
- F04 Zugriffe**
- Geschäftsstelle + Regiebetriebe mit PCs auf System; Präsentations-Laptop
 - Vorstand via VPN auf FileServer (Protokolle, Reports, Unterlagen)
- F04a Reporting** Quartalsreporting via GL-Report; VPN für FileServer-Zugriffe
- F05 Zufried** gut - es gibt nichts, das Migrationsaufwand rechtfertigen würde
- F06 integr_Zufried** gut, kein grosses Bedürfnis. Social Media müsste von Genossenschaffern kommen, würde durchaus unterstützt
- F07 man Auswert** kaum - Rimo-Reports oder (selten): Excel-Export
- F08 int Aufwand** Er selber (GL) - keine Aufblähung erwünscht
- F08a ext Aufwand**
- DL-Wartungsvertrag (Bison)
 - Trend Micro Sicherheitssuite
- F09 ProContra** Es gab schlechte Support-Jahre, aber heute (unter W+W) gut. Updates kommen. Alternativen teuer (+ kompliziert)
- F10 Note** gut, ausser was alle stört: Microsoft-Bugs
- F12 Alternativen** -
- F13 Cloud** Setzt bereits e-Survey für Neumieter- oder Minergie-Umfragen ein. Könnte Thema werden, zZt jedoch nicht: Betrieb nicht mehr selber machen (wäre heute schon möglich - Hosting).
- F14 Vorstand** dürfte zufrieden sein und diese Ansicht teilen

Anhang 7

Kürzel BG 3 - kleine Zürcher BG

Funktion Gesprächspartner GL

- F01 Unterschiede**
- Anteilscheine, Darlehenskasse
 - Ganzer Rest gleich (Mietzinsberechnung, Mahnwesen)
 - GV entspricht etwa Stockwerkeigentümer-Versammlung
- F01a Was fehlt** Erstvermietungsunterstützung. Im Vergleich zu anderen Arbeitsumgebungen fällt ihr auf, dass weniger Bedarf nach Cloud-Lösungen, Groupware, Online-Verfügbarkeit besteht – daher kann man nicht sagen, dass dies fehle.
- F02_HW** Mail + CMS gehostet
- F02 Core_System** Immotop
- F02a Ergänzung SW**
- F02b_Std** ESR, DTA
- F03 Aufg_Proz** Vermutlich nicht unterstützt, eher manuelle Nachführung (Abnahmeprotokoll, Kreditorenrechnungen-->Objekt). Betreffend Jahresabschluss + Budgetierung noch keine abschliessende Aussage möglich, da noch nicht ganz fertig gestellt.
- F04 Zugriffe** Nur Geschäftsstelle. Vorstand via E-Mail, PDF, Reports
- F04a Reporting** Unterbelegung bisher kein Thema, deshalb auch nicht benötigt
- F05 Zufried** Noch kein abschliessendes Urteil, doch liess ihr Rimo mehr Freiheiten beim Arbeiten (mehrere Fenster, Funktionstasten, flexiblere Arbeitsprozesse).
- F06 integr_Zufried** wenig integriert, zB E-Mail. Ist jedoch keine Bedingung
- F07 man Auswert** Lohn (1x/Jahr)
Checklisten zB für wichtige Abgrenzungsbuchungen - nicht automatisch
- F08 int Aufwand** 2 externe DL / Supportverträge
Sicherheit remote, kaum Aufwand
- F08a ext Aufwand** 2 externe DL / Supportverträge
Sicherheit remote, kaum Aufwand
- F09 ProContra** vgl. Fragen 01a und F05
- F10 Note** vgl. Frage 05. Der Jahresabschluss kommt jedenfalls nicht schlecht.
- F12 Alternativen** Rimo R4 + Cloud-Umgebungen
- F13 Cloud** Hosting
- F14 Vorstand** vermutlich zufrieden, auch mit Immotop.

Anhang 8

Kürzel BG	4 - kleine Zürcher BG
Funktion Gesprächspartner	Präsident und Verwalter
F01 Unterschiede	Anteilscheinkapital, Zins
F01a Was fehlt	Nichts wirklich, aber Verbesserungspotential vorhanden
F02_HW	Terminal Server Mail + CMS extern gehostet
F02 Core_System	Immotop
F02a Ergänzung SW	MS Office
F02b_Std	DTA
F03 Aufg_Proz	Mehr Unterstützung (zB Unterhaltstool, Unterhaltsstrategie/-Planung) wäre wahrscheinlich möglich, aber zu teuer, ebenso ein Auswertungstool
F04 Zugriffe	Präsident + Aktuarin schreibend, die anderen lesend. Hauswart hat ebenfalls Zugriff.
F04a Reporting	
F05 Zufried	Hätte gerne Mitbewohner-Verwaltung oder Dokumentenmanagement/E-Mail Es gibt schon bessere Unterstützung, aber zu teuer + zu kompliziert
F06 integr_Zufried	Word ist sehr gut integriert, Excel + PDF auch gut.
F07 man Auswert	Verbrauchswerte werden manuell zusammengetragen, Automatisierung wäre viel zu teuer (7000 - 8000 / Jahr)
F08 int Aufwand	Updates alle 4 Monate (1/2 Std) Backup 1x / Woche
F08a ext Aufwand	W+W Wartungsvertrag; HW nach Bedarf. Zusammenarbeit mit anderer BG wäre eine Option (Sicherheitsgründe).
F09 ProContra	Sie setzen wie die meisten Genossenschaften Immotop ein - erfüllt seinen Zweck, ist nicht allzu kompliziert - nichts spricht dagegen
F10 Note	
F12 Alternativen	schaut sich um (zB Präsidenten-Konferenz), aber nicht intensiv, da W+W gut. Migration kaum vorstellbar
F13 Cloud	Immotop ist neu seines Wissens in der Cloud, doch würde er der Sache nicht trauen
F14 Vorstand	Interview gibt Vorstandsstimmung wieder. Dieser macht jährlich Risikobeurteilung, ist auch mit anderen BG in Kontakt, bespricht IT-Themen.

Anhang 9

Kürzel BG 5 - mittelgrosse Zürcher BG

Funktion Gesprächspartner GL

F01 Unterschiede Das eingesetzte Immotop bildet Genossenschaften ab.

F01a Was fehlt

F02_HW CMS

F02 Core_System Immotop

F02a Ergänzung SW Excel-Listen, zB Unterbelegung

F02b_Std

F03 Aufg_Proz händisch: Rechnung --> Eintrag auf Objekt. Allgemein nicht so stark prozessorientiert, eher fallbezogene Arbeit

F04 Zugriffe Geschäftsstelle + technischer Hauswart via PC
Vorstand nur per Mail (Protokolle) oder Wuala

F04a Reporting

F05 Zufried Gut, kein Handlungsbedarf

F06 integr_Zufried Serienbrief könnte besser integriert sein

F07 man Auswert Es wird vieles fallbezogen erledigt (zB Wohnungskündigung, Abnahmeprotokoll nicht beim Objekt, sondern im Mieterdossier hinterlegt)

F08 int Aufwand GL + 1 MA für Sicherheitskopie

F08a ext Aufwand DL (Fernwartung)
externe Virenprogramme, Firewall

F09 ProContra Das System funktioniert gut, wurde vor ca 7 Jahren eingeführt. Seltene Probleme (zB befristete Wohnungsvermietung) werden nicht über System gelöst.

F10 Note zufrieden - gut

F12 Alternativen Die üblichen Werbeunterlagen. Momentan keine Evaluation von anderem System, da bestehendes System gut funktioniert.

F13 Cloud Wenn Immotop über Cloud käme, würde dies geprüft. Jedoch Risikobedenken, zB defekter Swisscom-Router

F14 Vorstand Dürfte zufrieden sein, da das Geschäft sehr stabil ist und der Vorstand nicht nach Zahlen lechzt

Anhang 10

Kürzel BG	6 - mittelgrosse Zürcher BG
Funktion Gesprächspartner	Co-GL
F01 Unterschiede	W+W reicht: Anteilscheinkapital + Darlehenskasse + technische Liegenschaftenverwaltung
F01a Was fehlt	Warteliste fehlt, doch man findet die Bewerber schon, die abgesehen davon zT schon eine Wohnung gefunden haben
F02_HW	CMS ist Vorstandsthema, Verwaltung kann Termine anpassen
F02 Core_System	Immotop
F02a Ergänz SW	
F02b_Std	Banking: Online, ESR, DTA, Lastschrift-Verfahren
F03 Aufg_Proz	Inkassoprozess + Kreditorenprozess sind in Immotop automatisiert. Scanning lohnt sich nicht. Finanzierung ist nicht abgedeckt.
F04 Zugriffe	Geschäftsstelle mit PC. Vorstand + Hauswarte nur per Mail angebunden.
F04a Reporting	Reports sind tiptopp --> Excel
F05 Zufried	Gut. Office-Update / Exchange kommt, dann auch Kalenderzugriffe + Adressen gemeinsam
F06 integr_Zufried	Da gäbe es Möglichkeiten - Immotop spricht nicht mit Office, hätte aber weitere (ungenutzte) Möglichkeiten, zB Telefonintegration
F07 man Auswert	Statistiken für Stadt Zürich. Alles, was nicht über Immotop läuft, ist händisch, auch Stimmrechtsausweise ausdrucken
F08 int Aufwand	möglichst wenig, da keine Zeit. Keine Projekte.
F08a ext Aufwand	1x HW-Support, 1x Immotop-Support. Externe Firewall.
F09 ProContra	Von Immotop trennt man sich nicht: alles abgedeckt, funktioniert gut, als Einziges nicht zu fest integriert. Fürchten (Wechsel-)Aufwände
F10 Note	
F12 Alternativen	
F13 Cloud	Wenn es Immotop in der Cloud gäbe. Doch hat der Vorstand Cloud-Backuplösung aus Sicherheitsgründen abgelehnt. Wird von W+W nicht forciert.
F14 Vorstand	Die Verwaltung ist zufrieden, der Vorstand äussert sich nicht. Renovationszyklen werden jedenfalls von Hand geplant.

Anhang 11

Kürzel BG	7 - grosse auswärtige BG
Funktion Gesprächspartner	Mitglied Geschäftsleitung, Bereich Finanzen & Dienste
F01 Unterschiede	Genossenschafterverwaltung, Darlehenskasse, Vermietungsunterstützung, Kostenmiete, Umlagen auf grössere Einheit, nicht auf einzelnes Objekt
F01a Was fehlt	Nichts, da Eigenentwicklung (2006)
F02_HW	eigene Server CMS gehostet
F02 Core_System	Verwaltung: Eigenentwicklung + Abacus Fibu / Lohn + Messerli Bauad + Heiz-/NK-SW
F02a Ergänz SW	Projekte 2014: elektronisches Archiv / Dokumentenverwaltung; Prozessunterstützung.
F02b_Std	Exchange + Office auf eigenen Servern Banking: Online, EZAG, DTA
F03 Aufg_Proz	keine eigentliche Prozess-Unterstützung Online-Wohnungsbewerbungen
F04 Zugriffe	Geschäftsstelle: 20 PCs. Regiebetrieb: PCs + iPhones für Rapportierung. Vorstand über Web für Dateien.
F04a Reporting	
F05 Zufried	Sie sind durch ihre Eigenentwicklung verwöhnt. Kinder können zB direkt erfasst werden
F06 integr_Zufried	Da gibt es noch ein gewisses Potential, doch lässt das System eine Weiterentwicklung zu
F07 man Auswert	Bei Bedarf ad hoc; wenn wiederholend ins System eingebaut
F08 int Aufwand	eigener System-Administrator, eigener Entwicklungsverantwortlicher (ca 120 % FTE)
F08a ext Aufwand	
F09 ProContra	Ressourcen sind gebunden, aber man ist durch das System auch verwöhnt
F10 Note	Sind verwöhnt, liegt auch daran, dass man zwar vernünftig, aber nicht knauserig ist und Ressourcen zur Verfügung hat
F12 Alternativen	Eher die mächtigeren Lösungen (Abacus, SAP). ABZ setzt nach einem Versuch mit REM (u.a. Helvetia) auf eine Lösung von MOR Informatik. Sie schauen sich immer bei Partnern um, wollen aber Erweiterungen selber machen.
F13 Cloud	Hosting, nicht eigentliches Cloud-Computing ausser DropBox
F14 Vorstand	Der Vorstand dürfte es ähnlich sehen. Der Geschäftsleiter hat und äussert Ideen, die in die Lösung einfließen.