

## ista bietet innovative und zukunftsfähige Lösungen rund um das Thema Energieeffizienz in Gebäuden

Der Energiedienstleister aus Essen ist das weltweit führende Unternehmen für die verbrauchs-gerechte Erfassung und Abrechnung von Energie- und Wasserkosten sowie Hausnebenkosten.

Die Dienstleistungen für Immobilienverwalter, -eigentümer und Energieversorgungsunterneh-men reichen von der Lieferung und Installation von Messgeräten über die Verbrauchserfassung bis hin zur Abrechnung und Analyse von Energiedaten.

ista beschäftigt in 25 Ländern etwa 4.550 Menschen und erbringt regelmäßige Dienstleistungen für über 11 Mio. Nutzeinheiten (Wohnungen und Gewerbeimmobilien).

2010 erwirtschaftete ista einen Umsatz von 684 Mio. Euro. In Deutschland betreuen über 1.200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter an 26 Standorten die Kunden mit insgesamt mehr als 4 Mio. Nutzeinheiten.

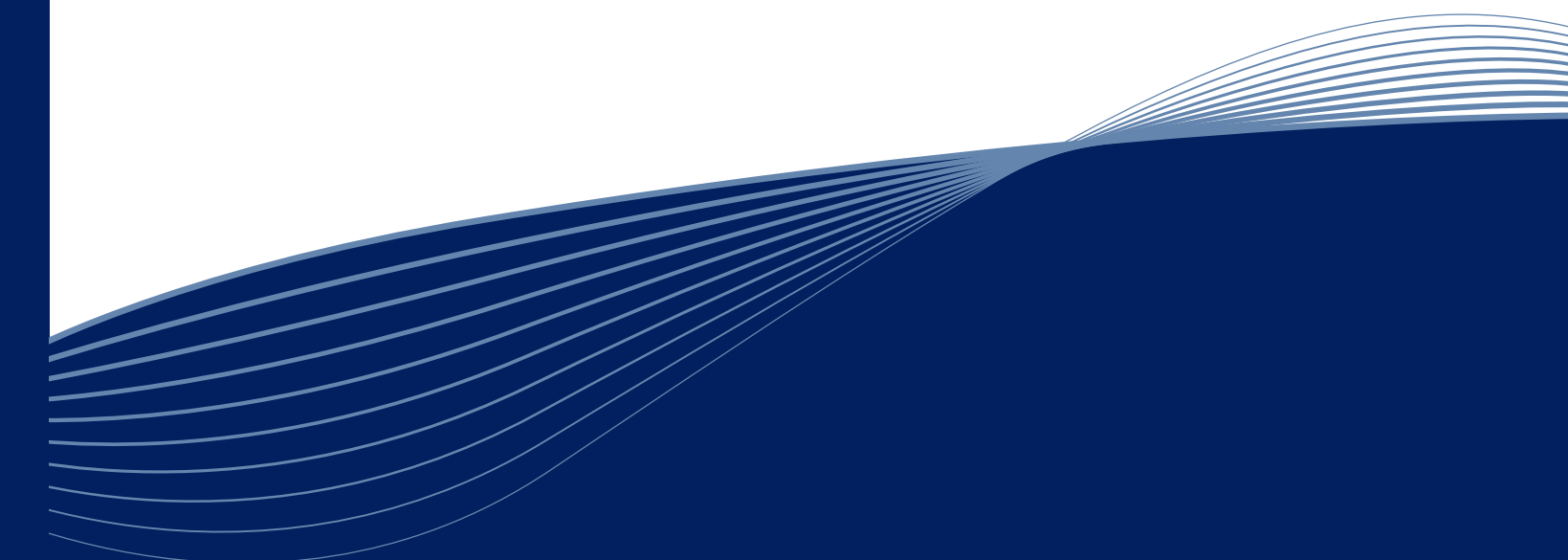


## Hier sind wir für Sie erreichbar:

### in Deutschland

Ort	Tel	E-Mail
Berlin	0331 7017-0	InfoBerlin@ista.de
Bonn	0228 40098-0	InfoBonn@ista.de
Bremen	04221 797-0	InfoBremen@ista.de
Dortmund	0231 917035-0	InfoDortmund@ista.de
Dresden	0351 81657-0	InfoDresden@ista.de
Düsseldorf	0203 97577-0	InfoDuesseldorf@ista.de
Frankfurt	069 420909-0	InfoFrankfurt@ista.de
Hamburg	040 529541-0	InfoHamburg@ista.de
Hannover	05102 7008-0	InfoHannover@ista.de
Karlsruhe	0721 95552-0	InfoKarlsruhe@ista.de
Leipzig	034205 797-0	InfoLeipzig@ista.de
Mannheim	0621 87921-0	InfoMannheim@ista.de
München	089 318808-0	InfoMuenchen@ista.de
Münster	0251 2620-0	InfoMuenster@ista.de
Nürnberg	0911 99631-0	InfoNuernberg@ista.de
Rostock	0381 80915-0	InfoRostock@ista.de
Stuttgart	0711 93287-0	InfoStuttgart@ista.de
Würzburg	0931 20044-0	InfoWuerzburg@ista.de

ista Deutschland GmbH  
 Grugaplatz 2 • 45131 Essen  
 Telefon +49 (0) 201 459-02 • Fax +49 (0) 201 459-3630  
 info@ista.de • www.ista.de



## Integrierte Abrechnung

Integrierte Heiz- und Betriebskostenabrechnung in wowi c/s



ista Praxisbericht

# Steuerung aller Abrechnungsprozesse über intelligenten Workflow erhöht Transparenz und Effizienz

Die kommunale Gelsenkirchener Gemeinnützige Wohnungsbaugesellschaft mbH (ggw) hat sich als eines der ersten Unternehmen für die Einführung der gemeinsamen Entwicklung von ista und ESS entschieden. Nach der Projektphase ist mittlerweile eine komplette Abrechnungsperiode integriert abgerechnet worden – lesen Sie hier den Erfahrungsbericht.

Die Integrierte Abrechnung auf den Software-Systemen GES und BE der Aareon war bereits in der Praxis bekannt, als ista und ESS nach zweijähriger intensiver Entwicklungsarbeit mit der Integrierten Abrechnung in wowi c/s, einem Inhousesystem, Neuland betreten. Die gemeinsame Lösung wurde dem Fachpublikum, zu dem auch Vertreter der ggw gehörten, erstmals auf dem 5. ESS-Kongress im April 2009 vorgestellt.

Dieses Verfahren ist im Vergleich zu konventionellen Abrechnungsverfahren deutlich effizienter. Mit dem neuen Modul „Integrierte Betriebskostenabrechnung“ in wowi c/s sind jetzt alle Funktionen vollständig integriert, die Unternehmen von einem immobilienwirtschaftlichen ERP-System erwarten. Die gesamte Prozesskette von der Verwaltung, Ausstattung und Instandhaltung, Vermarktung und Optimierung bis zur Abrechnung der Betriebskosten wird jetzt lückenlos abgebildet und die einzelnen Bestandteile werden miteinander verzahnt.

Wohnungsunternehmen und ista greifen dabei auf dasselbe IT-System – wowi c/s – zu und erfassen bzw. bearbeiten darin alle abrechnungsrelevanten Daten. Dabei übernimmt ista den Großteil der wiederkehrenden Aufgaben, vom Einspielen der Verbrauchswerte bis zur Erstellung der Abrechnung. Mit der intelligenten Workflow-Steuerung in wowi c/s müssen alle Daten nur einmal erfasst werden und stehen anschließend für sämtliche Folgeprozesse auf konsistenter Basis zur Verfügung. So wie jede



Datenänderung automatisch zu einer entsprechenden Aktualisierung führt, stößt ein erledigter Teilprozess den nächsten Abrechnungsschritt an. Alle Prozessschritte, Funktionalitäten und Bearbeitungsstadien sind auf einer Benutzeroberfläche zusammengefasst. So kann der Anwender jederzeit nachvollziehen, in welchem Prozess- und Bearbeitungsstand sich eine Wirtschaftseinheit gerade befindet.

Datensicherheit und Datenschutz sind durch eine vor Projektbeginn abzuschließende Datenschutzvereinbarung gewährleistet. In der Einführungsphase wird ein individuell auf die Belange des Auftraggebers zugeschnittenes Berechtigungskonzept erarbeitet, in dem festgelegt wird, auf welche Wirtschaftseinheiten ista zugreifen kann und welche Schreib- und Leseberechtigungen ista erhält.

Aktuellste Sicherheitstechnologien stellen bei diesem Verfahren sicher, dass sich der Zugriff von ista ausschließlich auf die abrechnungsrelevanten Daten und Funktionen beschränkt.

So können selbst komplexe wohnungswirtschaftliche Anforderungen problemlos erfüllt werden. Die Heiz- und Betriebskostenabrechnung erhalten die Wohnungsnutzer in einem einheitlich formatierten Dokument. Druck und Versand übernimmt ista, und das meist deutlich schneller als bei der konventionellen Abrechnungsmethode. Fehleranfälligkeit, Me-

dienbrüche, Datenverlust und fehlende durchgängige Prozessinformationen gehören damit endgültig der Vergangenheit an. Wohnungsunternehmen sparen so Zeit und Geld.

Diese Argumente überzeugten auch die ggw, denn mit den nötigen Informationen vom 5. ESS-Kongress und der schon dort gefällten Entscheidung „Integrierte Betriebskostenabrechnung, das ist was für uns!“ im Gepäck packten die Abteilungsleiter Klaus Nekat und Stefan Eismann die umgehende Umsetzung an.

ista hat mit beiden über ihre Eindrücke und Erfahrungen gesprochen.



Links: Klaus Nekat, Dipl.-Kaufmann, Abteilungsleiter Rechnungswesen

Rechts: Stefan Eismann, Dipl.-Wohnungs- und Immobilienwirt (FWI), Abteilungsleiter Hausbewirtschaftung

Pioniere der Integrierten Betriebskostenabrechnung – im Team mit ista und ESS wurden alle Höhen und Tiefen einer Projektarbeit erfolgreich gemeistert.

# Die ggw ist das Wohnungs- und Serviceunternehmen für Gelsenkirchen

Seit über 60 Jahren agiert die Gelsenkirchener Gemeinnützige Wohnungsbaugesellschaft mbH, eine 100 %ige Tochter der Stadt Gelsenkirchen, als starker Partner am Wohnungsmarkt. Mit rd. 4.000 eigenen Wohnungen zählt die ggw zu einem der größten Vermieter in Gelsenkirchen, wobei sich der Wohnungsbestand auf das gesamte Stadtgebiet verteilt. Neben der Errichtung und

Bewirtschaftung von Mietwohnungen hat die Gelsenkirchener Gemeinnützige Wohnungsbaugesellschaft mit zahlreichen Projekten auch städtebauliche Akzente in der vom Strukturwandel stark betroffenen Stadt Gelsenkirchen gesetzt. Darüber hinaus steht die ggw in der Verantwortung, sich für den Erhalt traditionsreicher, das Lebensbild Gelsenkirchens prägender Standorte zu engagieren.



## Interview mit Klaus Nekat und Stefan Eismann

**ista: Die Umsetzung der Integrierten Betriebskostenabrechnung in einem Inhousesystem wie wowi c/s stellt alle Beteiligten vor große Herausforderungen. Unterschiedliche Systemvoraussetzungen vor Ort und kundenindividuelle Prozesse müssen in diesem Modell ebenso berücksichtigt werden wie die Tatsache, dass hier ein sensibler Prozess mit festen Terminen und Fristen berührt wird. Hat Sie unter diesen Voraussetzungen die Entscheidung „Wir machen das!“ nicht überrascht?**

Klaus Nekat: Einerseits ja, andererseits auch wieder nicht! Natürlich ist es immer mit Risiken behaftet, sich sozusagen als Pionier mit einer neuen Dienstleistung zu befassen, aber wir hatten auch Vertrauen in unsere Partner ista und ESS. Seit über 60 Jahren steht die ggw für Kompetenz, Fortschritt, Sicherheit und Zuverlässigkeit in allen Leistungsbereichen rund ums Bauen und Wohnen. Aus diesem Selbstverständnis heraus sind wir immer bestrebt, unseren Service für die Mieter, zu dem ja letztlich auch jährlich die Betriebskosten-

abrechnung gehört, weiterzuentwickeln – „Wohnen mit Heimvorteil“ eben! Da passt es doch nicht mehr in die Zeit, jedes Jahr bei der Abrechnung ein Auswärtsspiel bei einem Messdienst zu haben. Von daher haben wir sehr schnell erkannt, dass wir durch die Integrierte Betriebskostenabrechnung verborgene Potentiale in unseren Abrechnungsprozessen heben können. Sie bildet damit eine zusätzliche Ressource, die uns mehr Flexibilität verschafft.

**ista: Inzwischen haben Sie die Projektphase hinter sich gelassen und können auf eine komplett integriert abgerechnete Abrechnungsperiode zurückblicken. Welche Erfahrungen haben Sie dabei gemacht?**

Stefan Eismann: Die Umsetzung einer Integrierten Betriebskostenabrechnung war ja für alle Projektbeteiligten Neuland. Wir sind quasi gemeinsam ins kalte Wasser gesprungen, was zu Beginn – ehrlich gesagt – erstmal zu Abstimmungsproblemen und mehreren Terminverschiebungen geführt hat. Aus dieser Situation heraus hat sich dann aber sehr schnell ein Projektteam gefunden, das mit viel Engagement, Flexibilität, Lern- und Veränderungsbereitschaft alle Herausforderungen pragmatisch angenommen und – noch viel wichtiger – dann auch schnell gute Lösungen gefunden hat. Insbesondere in der Phase, in der wir uns gemeinsam mit den Partnern von ista und ESS sehr kritisch mit der Analyse unserer internen Prozesse und deren Dokumentation befasst haben, wurden deutliche Verbesserungen erzielt. Heute arbeiten wir einfacher, strukturierter und transparenter als ohne die Integrierte Betriebskostenabrechnung.

**ista: Damit haben Sie einige Ziele, die wir mit der Integrierten Abrechnung zu erreichen versuchen, bereits angesprochen. Können Sie noch genauer beschreiben, was Sie damit meinen, und sehen Sie weitere Vorteile, die sich bereits heute herauskristalisieren?**

Klaus Nekat: Für mich ist ein gewichtiges Argument, dass wir mit ista einen erfahrenen Abrechnungspartner haben, der mit seinem Know-how dazu beiträgt, Abrechnungsfehler zu vermeiden, und dass unsere Abrechnungen immer den aktuellsten Anforderungen entsprechen.

Stefan Eismann: Außerdem hat sich durch den workflowgesteuerten Abrechnungsprozess die Arbeit für uns grundlegend verändert, d.h.

der Anteil der Erstellungstätigkeiten nimmt ab, da ista diese Aufgaben übernimmt. Andererseits nehmen wir jetzt mehr Kontrollaufgaben bis zur letztendlichen Freigabe der Abrechnung wahr. Das alles basiert auf einer abgestimmten Terminplanung, die über das Jahr gesehen zu einer gleichmäßigeren Auslastung unserer Mitarbeiter geführt hat. Letztendlich war ich positiv überrascht, wie schnell und reibungslos der gesamte Abrechnungsprozess funktioniert. Alle Abrechnungsdaten sind sofort verfügbar, und ich kann mir die Mieterabrechnungen direkt im System ansehen.

Klaus Nekat: Dazu noch eine Ergänzung: Unsere Produktivität werden wir noch weiter steigern können, wenn die zusätzlichen, automatisierten Reports und Plausibilitätsprüfungen, die wir gerade mit ista und ESS gemeinsam entwickeln und testen, unseren Kontrollaufwand noch mehr reduzieren.

Stefan Eismann: Ein weiterer Vorteil liegt für mich darin, dass unsere Mieter im Jahr nur noch eine einheitliche Heiz- und Betriebskostenabrechnung erhalten. Vorher waren es zwei Abrechnungen, die zudem nicht einheitlich formatiert waren. Das heutige Verfahren trägt erheblich zur Nachvollziehbarkeit bei. Jedenfalls hat sich bei uns bisher kein Mieter über die Gestaltung oder eine fehlende Nachvollziehbarkeit der Abrechnung beschwert. Außerdem hat jetzt unser Partner ista den Druck und Versand der Abrechnungen an die Mieter übernommen, wodurch dieser Prozess bei uns komplett entfällt.

**ista: Ein kurzes, abschließendes Fazit?**

Klaus Nekat: Die Zusammenarbeit mit ista und ESS habe ich in jeder Phase als angenehm empfunden. Für die kommende Abrechnung habe ich ein gutes Gefühl.

Stefan Eismann: Dem kann ich mich eigentlich nur anschließen. Meine Erwartungen wurden bisher absolut erfüllt, ich weiß aber auch, dass wir uns noch in einem Lernprozess befinden, der noch nicht abgeschlossen ist. Ein Erfahrungsaustausch mit anderen Anwendern der Integrierten Abrechnung oder auch Interessenten wäre eine gute Sache.

**ista: Wir danken Ihnen für das Gespräch und wünschen Ihnen für die nächsten Jahre viel Erfolg mit der Integrierten Betriebskostenabrechnung. Wir freuen uns, dass Sie sich dazu bereit erklärt haben, interessierten wowi c/s-Anwendern für Rückfragen zur Verfügung zu stehen.**

**i** ggw Gelsenkirchen

Gelsenkirchener Gemeinnützige Wohnungsbaugesellschaft mbH  
Darler Heide 100  
45891 Gelsenkirchen  
Tel.: +49 209 706-0  
Fax: +49 209 706-1050  
E-Mail: Zentrale@g-g-w.de

**ggw: Wohnen mit Heimvorteil**

**g|g|w:**  
gelsenkirchener gemeinnützige wohnungsbaugesellschaft mbh

[www.ggw-gelsenkirchen.de](http://www.ggw-gelsenkirchen.de)