

Protokoll Anforderungserhebung

Datum und Uhrzeit

- 06.04.2021 von 15.00 bis 15.45 Uhr

Teilnehmer:

- Abteilungsleiter Real Estate
- Frau Helia Niroomad Rad (IT- Consulting)
- Herr Kondaiah Moganti (IT- Consulting)
- Herr Mitja Wogatzky (IT- Consulting)

Ziele des Termins:

- Aufbau von Verständnis für das Geschäftsmodell der Abteilung „Real Estate“
- Erhebung der Anforderungen für das neue Datenbank-System der Abteilung „Real Estate“
- Festlegen eines organisatorischen Rahmens
- Festlegen der nächsten Schritte

Die Themen im Detail

Geschäftsmodel der Real Estate

Fragestellung / Thema	Antworten Abteilungsleiter
Geschäftsmodel: Womit verdienen wir unseren Umsatz? Wie ist das Geschäftsmodel? Standortbezogen, digital?	<p>Hintergrund: Wegen Corona gab es Umsatzeinbrüche bei der Weber AG. Das Unternehmen möchte am prosperierenden Immobilienmarkt partizipieren. Hierzu wurde die Abteilung „Real Estate“ neu gegründet.</p> <p>Ziel der Abteilung: Gewinnbringenden am Immobilienmarkt teilzunehmen als Makler oder Vermittler. Real Estate erhält eine Provision, wenn ein Käufer auf Basis des Vermittlungsangebots ein Objekt kauft. Die Abteilung beschäftigt 16 Mitarbeiter.</p> <p>Kerngeschäft: Die passende Immobilie für den jeweiligen Kundenwunsch zu finden. Dies geschieht aktuell manuell durch die Mitarbeiter. Zukünftig soll dies über einen Algorithmus des Systems passieren.</p>
Prozesse: Wer macht was in diesem Model? Wie sind die Prozesse? Wie werden die Immobilien vermittelt?	<p>Es gibt fünf Kernprozesse</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Neues Objekt anlegen 2. Neuen Kaufinteressierten anlegen 3. Matching 4. Kontakt mit Kunde 5. Erfolgreicher Verkauf von Objekt <p>Zu 1. Und 2.: Aktuell werden Kunden (Interessierte und Verkäufer) von unseren Mitarbeitern kontaktiert, um deren Daten zu erfassen. Zukünftig sollen auch zugekaufte Leads kontaktiert werden. Daneben können Kunden ihre Daten in Internet-Formular eintragen.</p> <p>Über folgende Kanäle kontaktieren unsere Mitarbeiter die Kunden, um Daten zu erfassen:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Telefon, Mobiltelefon • eMail • Fax • Whats App • SMS • MMS <p>Um das Geschäft anzukurbeln möchte die Real Estate Fremddaten (sogenannte Leads) von Extern hinzukaufen. Es handelt sich bei den Daten um Objekte -die zum Verkauf stehen- und auch um Kaufinteressierte. Die Daten stammen von verschiedenen Anbietern.</p> <p>Das Internetformular liegt auf der Weber AG Webseite.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verkäufer und Interessenten können sich hierüber registrieren. • Verkäufer können Objekte einstellen, Interessierte ihre Wünsche. • Bei Versand löst das Formular eine strukturierte Mail aus, welche im Tabellenformat eingelesen werden kann. <p>Zu 3.:</p>

	<p>Identifizieren von passenden Objekten zu Kundenwünschen und umgekehrt (Matching). Geschieht aktuell von Hand, soll zukünftig über Algorithmus passieren.</p> <p>Zu 4.: Anruf (Kontaktaufnahme), Exposé-Versand, Besichtigungstermin, Notartermin</p> <p>Zu 5.: Erfolgreicher Verkauf von Objekt inkl. Provision</p> <p>Daneben gibt es zwei Prozesse im Rahmen des Datenbankprojektes:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Migration von Altdaten 2. Migration von Leads
<p>Bisherige Aktivitäten: Gibt es zu dem Thema „Real Estate“ bisher Aktivitäten in der Firma?</p>	<p>Die Abteilung hat ihre Arbeit schon aufgenommen und erhält aktuell täglich circa 1.000 Anfragen (Verkäufer und Interessenten). MA sowohl Akquise als Terminkoordination.</p> <p>Die 16 Mitarbeiter übernehmen sowohl die Akquise als auch die Terminkoordination bis zum Verkauf.</p> <p>Das tägliche Geschäft wird momentan von den Mitarbeitern mit der Hilfe von Excel bewältigt. Daher wird dringend ein Datenbanksystem benötigt.</p> <p>Die bisherigen Altdaten zu Verkäufern, Objekten und Interessenten liegen zu 80% in Excel vor und zu und zu 20% auf Papier.</p>
<p>Provisionsmodell: Wie ist das Provisionsmodell bzgl. unserer Firma, Mitarbeitern, ggf. Verkäufer</p>	<p>Real Estate erhält Provision. MA Provisionen sind noch nicht geregelt. MA haben aktuell eine Festanstellung mit Fixgehalt.</p>
<p>Interessenteninformationen: Wie können sich Interessenten informieren? Soll es eine Webseite geben, auf der angebotene Objekte gezeigt werden?</p>	<p>Die Objekte sollen nicht auf der Webseite dargestellt werden. Die Passung von Wunsch und Objekt soll ausschließlich über das Matching erfolgen. Eine Seite wie z.B. Immobilienscout ist nicht vorgesehen. Bei passendem Match kontaktieren Mitarbeiter die Interessenten und schicken das Exposé zu (Kernprozess 4: Kontakt mit Kunde).</p>
<p>Immobilienpräsentation: Wie können Verkäufer ihre Immobilien darstellen?</p>	<p>Verkäufer können Ihre Objekte und Exposés schicken / auf dem Internetformular hochladen (Kernprozess 1. Neues Objekt anlegen).</p>
<p>Werbung: Wie sollen Kunden gewonnen werden?</p>	<p>Über Werbung auf der Webpage und über zugekaufte Leads</p>

System-Anforderungen

Fragestellung / Thema	Antworten Abteilungsleiter
Dateneingabe: Wie kommen die Daten von Kunden, Verkäufer und Kontakten in das System?	Kunde: siehe Kernprozesse – Über Mitarbeiter oder Internetformular Verkäufer: siehe Kernprozesse – Über Mitarbeiter oder Internetformular Kontakte: über Mitarbeiter
Anwender: <ul style="list-style-type: none"> Wer wird das System nutzen? Wie viele Personen sind langfristig dafür geplant? Wie geschult bzgl. Umgang mit Datenbanken sind die Leute? 	<ul style="list-style-type: none"> Das System wird von den 16 Mitarbeitern der Abteilung genutzt. Es sollen mehr mittel- bis langfristig mehr Mitarbeiter werden. Die Mitarbeiter können mit Excel umgehen und benötigen eine Schulung.
Bedienung des Systems: Benötigen die Mitarbeiter ein Frontend oder können sie mit Datenbankabfragen umgehen?	Eine anwenderfreundliches Frontend sollte es geben. Ein Frontend über Access ist möglich. Datenbank in SQL ist notwendig, da es perspektivisch mehr Mitarbeiter werden. Bei Access sollten es nicht mehr als 25 Anwender sein.
Zugekaufte Leads: <ul style="list-style-type: none"> Wer ist für das kontaktieren und pflegen der Leads verantwortlich? Sollen diese auch in die Datenbank mit aufgenommen werden? 	<ul style="list-style-type: none"> Die Mitarbeiter der Abteilung. Die Leads sollen auch in die Datenbank. Felder Kennzeichnung inkl. Quelle woher und wann eingelesen
Systemgröße: <ul style="list-style-type: none"> Mit wie vielen Objekten pro Jahr/pro Monat rechnet der Business Plan Wo sollen Exposés abgespeichert werden Sollen Daten im operativen System dauerhaft gespeichert werden. Wie ist die Abgrenzung zum BI-DWH? 	<ul style="list-style-type: none"> Circa 1.000 Anfragen pro Tag (Verkauf und Interessent) Entweder direkt in der Datenbank oder über einen Link in der Datenbank, der zu einem Verzeichnis führt, wo Exposé liegt. Im operativen System sollen Daten gespeichert werden. Ziel dabei ist auch, dass der Matching Prozess verbessert werden soll. Dauer mindestens 10 Jahre Speicherung wegen Auflagen Finanzamt
Qualitätsmanagement: Soll es ein Qualitätsmanagement/ Serviceangebot geben, welches die optische Qualität des Exposés prüft?	Prüfung soll stattfinden und in die Datenbank mit aufgenommen werden (Prüfung ja/nein, wer wann)
Altdaten: Gibt es bereits Daten, die in die Datenbank übernommen werden sollen?	Ja, es gibt Altdaten zu Kunden (Verkäufer und Interessierte) und zu Objekten
Speicherort: Gibt es Präferenzen bzgl. lokaler vs Cloudspeicherung?	Organisatorisch im Konzern oder bei Tochterfirma. In IT Abteilung stehen Speicher und Rechenleistung zur Verfügung.

Datenbereinigung Leads

- Ziel über 90% der Daten im System sollen valide, konsistent und gültig sein. Die Daten müssen stimmen.
- Aktuell wenig Probleme, weil über persönliches Gespräch eingegeben werden. Im Internetformular sind Prüfroutinen

Projektmanagement und organisatorischer Rahmen:

Fragestellung / Thema	Antworten Abteilungsleiter
Wer ist der Auftraggeber ?	Abteilungsleiter Real Estate ist der Project-Owner.
Wer ist der Fachlicher Ansprechpartner ? Wer kennt die Anwenderbedürfnisse und die Prozesse?	Abteilungsleiter Real Estate
Umsetzung: Setzen wir die Datenbank und das Data Warehouse komplett auf oder arbeiten wir mit der IT zusammen? Sind wir nur beratend oder auch umsetzend tätig (IT-Consulting)?	Zu klären.
Budget und Berichtswesen: Wie wird das Projekt finanziert? Woher kommt das Budget? Wo ist das Projekt fachlich zugeordnet? An wen muss berichtet werden?	Abteilungsbudget. Bericht an Abteilungsleiter
Gibt es weitere wichtige Personen/Parteien/Interessengruppen , die mit einbezogen werden müssen	Aktuell nicht
Wie ist der zeitliche Rahmen ? <ul style="list-style-type: none"> • Bis wann soll die Datenbank eingesetzt werden? • Bis wann soll das Data Warehouse eingesetzt werden? • Bis wann sollen die zugekauften Leads vorliegen? 	<ul style="list-style-type: none"> • So schnell wie möglich. Die operative Datenbank ist wichtiger als das Data Warehouse. • Sobald wie möglich. Aber operative Datenbank hat Priorität. Gewünschte Abfragen für Data Warehouse: <ul style="list-style-type: none"> • Art des Objektes • Lage / Ort • Preis • Zeit • Merkmale des Objektes (Zimmer, Größe, etc) • Mitarbeiter → Vertriebsstatistiken • kontakte • Welche Merkmale sind kaufentscheidend • Liegen schon vor als csv. Die Mitarbeiter telefonieren diese schon durch.
Laufender Betrieb: Wer administriert die Datenbank, das BI-System? Laufender Betrieb?	Power der Abteilung. Übernehmen auch Rechte und Rollen Verwaltung
Organisatorisch: <ul style="list-style-type: none"> • Routinen • Sind Meilenstein-Meetings mit der Geschäftsführung/Abteilungsleitern/weiteren Gremien gewünscht? 	<ul style="list-style-type: none"> • Wöchentlicher Jour Fix Abteilungsleiter. Ggf. werden Mitarbeiter hinzugezogen. • Abgabe der ersten Ergebnisse und Präsentation am Freitag. Weitere Termine werden nach Bedarf abgestimmt

Nächste Schritte

To Dos:

Team IT-Consulting:

- Erstellt ein Anforderungsdokument
- Erstellt ein ERM Model
- Bereitet sich auf die Fragen zu den Themen Data Warehouse und Datenbereinigung Leads vor.

Abteilungsleiter:

- Prüft, welche weiteren Fehlerquellen bei den Leads und den Dateneingaben auftauchen

Themen nächster Termin

- Abgleich Anforderungsdokumentation
- Abgleich ERM Model Diese werden in einem nächsten Termin besprochen
- Klärung offene Fragen Data Warehouse und Datenbereinigung
- Fehlerquellen in den Daten