

## „Im Labor der Wohnungswirtschaft – Innovationen, neue Geschäftsmodelle, Zukunftstechnologien“

**WOHNUNGSWIRTSCHAFT 2.0** >> Es ist nicht verwunderlich, dass das Thema Digitalisierung in aller Munde ist. Mit digitalen Lösungen lassen sich in vielen Wirtschaftsbereichen Prozesse nicht nur verschlanken, sondern auch wesentlich kostengünstiger abwickeln. Bereits 2013 hat die Düsseldorfer Immobiliengesellschaft LEG für den Einsatz eines IT-gestützten Steuerungssystems für das Kundenbeziehungsmanagement den DW-Zukunftspreis der Immobilienwirtschaft gewonnen, der unter dem Motto „Web 2.0 – Digitalisierung in der Wohnungswirtschaft“ stand. Mit dem Gewinn wurden die Bestrebungen des Unternehmens, interne und externe Prozesse mithilfe fortschrittlicher IT-Instrumente zu digitalisieren, honoriert.

### Digitalisierung im administrativen Bereich

Die LEG bewirtschaftet 130.000 Wohnungen in NRW. Hier hat der Einzug digitaler Verfahren zu einer Optimierung in der Wohnungsverwaltung geführt. So wurde Anfang 2014 eine elektronische Mieterakte (ELMa) konzernweit eingeführt. Dafür wurden zunächst im SAP Blue-Eagle-System die entsprechenden technischen Voraussetzungen geschaffen. Die Einführung von ELMa hatte zum Ziel, alle Schriftdokumente, die im Zusammenhang mit den Mietern des Immobilienunternehmens stehen, zu digitalisieren und konzerneinheitlich in SAP zu integrieren.

So wurde durch ELMa eine schnelle digitale Dokumentenverfügbarkeit erzielt. Die Einführung ging mit einer Schulung der Mitarbeiter, die mit mietvertragsrelevanten Daten arbeiten, einher.

Seit 2015 wird das gesamte digitale Archiv des Immobilienunternehmens auf der cloud-basierten Dokumentenmanagement-Plattform DOKU@WEB von DATASEC gespeichert. Mit der Auflösung des digitalen Inhouse-Archivs der LEG hat DATASEC die revisionssichere Langzeitspeicherung übernommen und zeichnet seither für die Pflege und Verwaltung sämtlicher Dokumente ver-

antwortlich. Die DATASEC information factory erfasst und klassifiziert für die LEG die gesamte Eingangspost, die in den jeweiligen Standorten des Unternehmens digitalisiert wurde, und stellt sie den Mitarbeitern über die elektronische Mieterakte bereit.

In Verbindung mit der Einführung des DOKU@WEB wurde gleichzeitig auch der Rechnungsvorkehr digitalisiert. LEG-Rechnungen aller Art wie für Instandhaltungen, für Sach- und Verwaltungskosten sowie seit Anfang 2016 auch für Betriebskosten werden seit 2015 an ein zentrales Postfach versendet. Von dort aus werden sie direkt an

den Scan-Dienstleister des Unternehmens weitergeleitet und entlasten damit das Dokumentenvolumen des Unternehmens. Die Einführung dieser neuen zentralen Adresse und die anschließende Digitalisierung des Schriftverkehrs hat Vorzüge wie eine verkürzte Zeit des Rechnungsausgleichs oder die direkte Zuordnung der Rechnungen zum Auftraggeber und zur Kostenstelle. Damit wurde der Bearbeitungsaufwand für alle Beteiligten gesenkt und ein reibungsloser Austausch von Rechnungsdokumenten sichergestellt.

### Digitalisierung beschleunigt wohnungswirtschaftliche Prozesse

Die Vermietung von Wohneinheiten ist das Kerngeschäft der LEG. Wohnungen, die leer stehen, verursachen hohe Kosten. Und auch in diesem Bereich wurden analoge Prozesse nach und nach durch digitale ersetzt. So kommt seit 2016 nach Eingang eines Wohnungskündigungsschreibens und dessen Verarbeitung über die SAP-Unternehmenssoftware die Handwerkermanagementplattform Doozer ins Spiel. Wurden in der Vergangenheit notwendige Instandhaltungen von den zuständigen Hauswarten noch in einer persönlichen Begehung händisch erfasst und später aufwendig ins SAP-System eingespeist, macht Doozer diese Prozesse schneller und zum Teil automatisiert. 2016 wurde das gleichnamige Start-up Doozer von Aareon unter Vertrag genommen und die Plattform in das bestehende SAP-System der Düsseldorfer integriert.

Vor Doozer haben Faktoren wie eine ungenügende Verzahnung der verschiedenen Softwarekomponenten oder die mitunter aufwendige Suche nach Handwerksfirmen viel Zeit gekostet. Mit Doozer können wir mittlerweile Prozesse, die früher Wochen beansprucht haben, innerhalb einer Stunde veranlassen. Damit ist die Plattform ein logischer Schritt auf unserem eingeschlagenen Weg der Digitalisierung unserer Kernprozesse. Sie optimiert nicht nur Prozesse, sie bietet auch den Mietern den Vorteil, dass leergezogene Wohnungen schneller neu vermietet werden können.

Die Hauswarte begeben mit der installierten Doozerversion auf ihrem Tablet leer stehende Wohnungen und können direkt über die Plattform anstehende Sanierungsprozesse beauftragen. Dabei berechnet das Programm die Flächen mithilfe intelligenter

Algorithmen anhand weniger Parameter wie zum Beispiel der Gesamtfläche und der Deckenhöhe automatisch.

Im Anschluss können gewünschte Leistungen analog zur Handhabung eines Onlineshops per „Drag and Drop“ ausgewählt und in den Warenkorb gelegt werden. Ausgesucht werden können so zum Beispiel Malerpakete, Bodenbelagsarbeiten oder Badsanierungen. Für eine übersichtliche Kalkulation sorgen festgelegte Preispakete, die nach der Konfiguration in der Bestellschein-Übersicht zusammenfassend dargestellt werden.

### Optimierte Freigabeprozesse

Das System hat Freigabe-Strategien hinterlegt, die per Infomail automatisch die jeweils Verantwortlichen ansteuern. Dabei wird unterschieden, wie komplex der Freigabeprozess, angepasst an die jeweils geordneten Leistungen, sein muss. So reicht für eine einfache Fensterreparatur, die ein Hauswart aufnimmt, die Freigabe des jeweiligen Vermieters. Komplexere Maßnahmen gelangen über die Plattform automatisch an die entsprechende Freigabestelle.

Die durch Doozer optimierten Prozesse sind enorm wichtig für uns. Je schneller leergezogene Wohnungen wieder in einem ordnungsgemäßen Zustand sind, desto schneller können wir sie wieder in die Vermietung geben und desto schneller sind sie für potenzielle Mieter wieder auf dem Markt verfügbar.

Und noch einen anderen Vorteil bietet die Software: In Zeiten, in denen Fachkräfte oft Mangelware sind, geben die im System hinterlegten Generalunternehmen die Sicherheit, dass ausstehende Aufträge auch zeitnah erledigt werden. So übernimmt die Lösung die für die Leerstandsbehebung relevante Terminplanung, wobei die gesamte Terminkoordination automatisch abläuft. Ergänzend wirkt hier ein sogenannter Aktivierungsrechner, der Informationen zur Aktivierbarkeit der ausgewählten Sanierungsmaßnahmen beinhaltet.

Ein weiteres nützliches Tool ist der Vermietungsrechner, der Hintergrundinformationen zur Vermietbarkeit einer Wohnung, zum Beispiel bestehende Mietpreismaximalen oder Vergleichsmieten des jeweiligen Postleitzahlgebiets, bereithält.

Weil jede neue Lösung in der Praxis Verbesserungspotenzial zeigt, arbeiten die LEG, die LEG-eigene IT-Gesellschaft LCS und Doozer fortwährend gemeinsam an weiteren Optimierungsprozessen.

### Beschleunigte Prozesse im Personalbereich

Auch im Personalbereich wurden im Laufe der Jahre viele ehemals analoge Prozesse der LEG in einen digitalen Workflow übernommen. So hat man sich Mitte 2014 dazu entschieden, konzernweit eine elektronische Arbeitszeiterfassung einzuführen. Daten wie Arbeitsbeginn und -ende, aber auch Urlaubsanträge oder Gleittage werden seither über das LEG Self Service Portal erfasst. Dies ist – wie die bereits eingangs beschriebenen digitalen Prozesse – ebenfalls an die von dem LEG-Vertragspartner Aareon speziell für das Wohnungsunternehmen entwickelte SAP-Lösung angebunden. Seit Anfang dieses Jahres werden auch die Kosten für Reisen und Fahrten über dieses Portal elektronisch erfasst. Der Vorteil der digitalen Prozessoptimierung liegt darin, dass die Weiterleitung der Daten nicht mehr auf dem Papierwege, sondern elektronisch erfolgt, Gleiches gilt für die Reisefreigabe.

Ob es externe oder interne Prozesse betrifft, die Beispiele zeigen, dass die LEG als moderne Immobiliengesellschaft den Weg in Richtung Digitalisierung konsequent einschlägt und damit über innovative kosten- und zeitsparende Lösungen verfügt.



**GASTBEITRAG >>**  
von Holger Hentschel

COO, LEG Immobilien AG  
[www.leg-wohnen.de](http://www.leg-wohnen.de)

