



Quelle: Shutterstock.com/Zilkovec

Zieht ein Mieter aus, müssen die anstehenden Arbeiten rasch erledigt werden, um Mietausfälle möglichst zu reduzieren

---

## Optimierte Neuvermietungsprozesse dank Handwerkermanagementplattform Leerwohnungssanierung 4.0

Bevor eine Wohnung weitervermietet werden kann, müssen i. d. R. einige Reparaturen durchgeführt werden: Ein Prozess, der Vermieter regelmäßig vor Herausforderungen stellt. Leerstehende Wohnungen, die nicht schnell weitervermietet werden können, weil die Renovierung oder Sanierung auf sich warten lässt, bedeuten Mietausfälle. Die börsennotierte Düsseldorfer Immobiliengesellschaft LEG hat nun eine Lösung gefunden, die gut zur digitalen Optimierungsstrategie des Unternehmens passt.



**Birgit Hölker-Schüttler**  
Unternehmenskommunikation  
LEG Management GmbH  
Düsseldorf



**Nicholas Neerpasch**  
Geschäftsführer  
Doozer Real Estate Systems  
GmbH  
Berlin

Die Lösung für eine möglichst schnelle Neuvermietung von Leerständen liefert eine Onlineplattform des Berliner Unternehmens Doozer Real Estate Systems. Das 2014 gegründete Unternehmen betreibt eine Anwendung, welche die Beauftragung von Handwerksleistungen im Innenausbau- ▶

Quelle: LEG Immobilien AG / Doozer Real Estate Systems GmbH

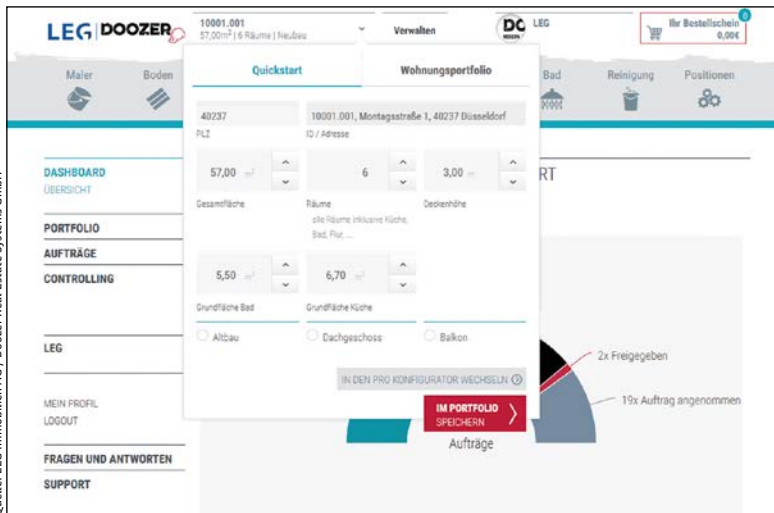


Abb. 1: Wohnungskonfiguration

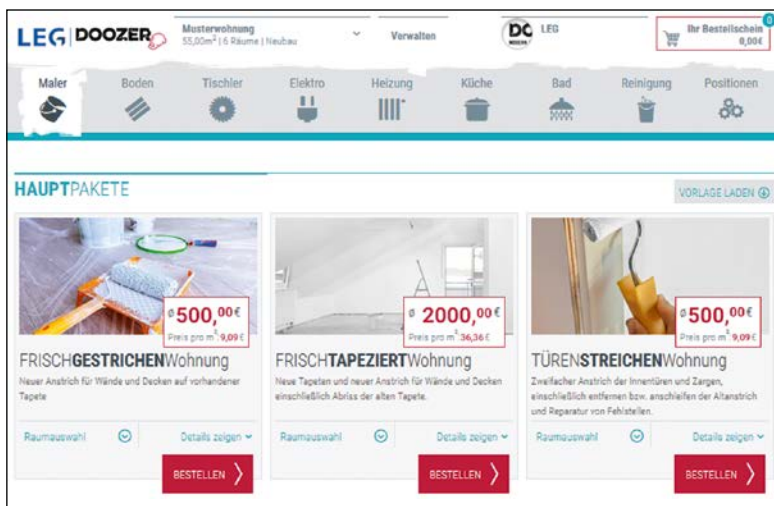


Abb. 2: Leistungskonfiguration (Preise sind Symbolpreise)

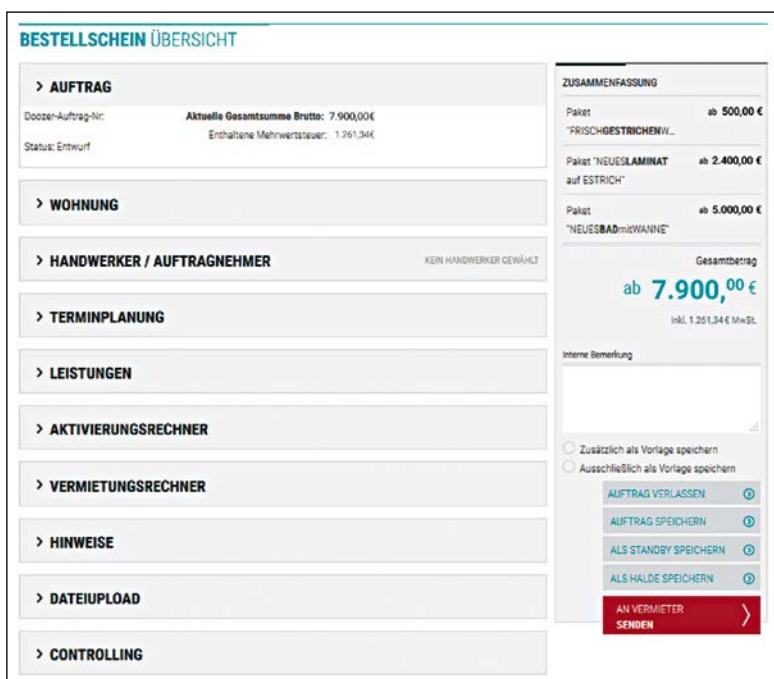


Abb. 3: Bestellscheinübersicht und Freigaben

bereich, also innerhalb einer Wohnung, zeit- und kosteneffizient möglich macht. Transparent und innerhalb kurzer Zeit können die verantwortlichen Mitarbeiter des Wohnungsunternehmens fertig vorkonfigurierte Leistungspakete für Modernisierungs- und Sanierungsaufgaben beauftragen, nach dem Vier-Augen-Prinzip freigeben lassen und abwickeln. Die Kosten für die geordneten Leistungen sind in mit dem Generalunternehmer vereinbarten Festpreisen hinterlegt.

### Kostensparende Lösung für die LEG

Da die LEG aktuell viele ihrer Kernprozesse durch Digitalisierung effizienter gestalten will, nutzt das Unternehmen, welches rund 130.000 Wohnungen bewirtschaftet, seit Sommer 2016 die Serviceplattform des Berliner Dienstleisters. Dafür kooperieren das Start-up Doozer und die Aareon AG. Das Softwarehaus Aareon ist seit langem Vertragspartner der LEG und bietet mit „Blue Eagle“ eine passgenaue SAP-Lösung für das Wohnungsunternehmen. Dementsprechend sorgt Aareon für die Anbindung der neuen Plattform ins bestehende SAP-System. Mit der Plattform kann die LEG fertig gebündelte Leistungspakete für Handwerksdienstleistungen terminieren und auch direkt beauftragen. Damit können Renovierungs- und Sanierungsprozesse, deren Beauftragung auf analogem Wege und mittels ungenügend miteinander verzahnten Softwareanwendungen in der Vergangenheit im Schnitt eine Woche in Anspruch nahm, deutlich verschlankt werden. „Mit dem neuen System sind wir nun in der Lage, innerhalb einer Stunde alle Leistungen zu veranlassen, die benötigt werden, um eine Wohnung wieder in die Vermietung zu geben. Somit sind wir wesentlich schneller und daher auch leistungsfähiger geworden“, erläutert Bernd Schlothane aus dem Bereich Zentraler Einkauf und Technik der LEG. Die Plattform wurde entsprechend der internen Prozesse der LEG individuell angepasst, um einen gut funktionierenden Workflow zu erhalten. Neben der Anpassung der Mengenautomatik des Systems, der Entwicklung neuer Features sowie der Migration einer Schnittstelle zu SAP fanden dabei Schulungen mit rund dreihundert Mitarbeitern der LEG sowie mit den als Generalunternehmen tätigen Handwerksunternehmen statt.

### Digitale Sanierungsaufträge

Die Digitalisierung der Abläufe spart nicht nur Zeit, sie führt dazu, dass sich alle Ressourcen effektiver organisieren lassen. Wie der Sanierungsprozess im Einzelnen optimiert werden kann, zeigt das folgende Beispiel einer Sanierungsbeauftragung:

Mit Hilfe der eingesetzten Lösung kann die LEG die zu sanierende Wohnung einfach und direkt aus dem vorab via SAP-Schnittstelle in das System eingespeisten Bestand auswählen. Die Flächen berechnet die Plattform mit Hilfe intelligenter Algorithmen anhand weniger Parameter, wie z.B. der Gesamtfläche und der Deckenhöhe automatisch (zur Wohnungskonfiguration siehe Abbildung 1).

Die gewünschten Leistungen (zur Leistungskonfiguration siehe Abbildung 2) können im Anschluss – angelehnt an praxisbewährte Onlineshop-Konzepte – ausgewählt, konfiguriert und per „Drag and Drop“ in den Warenkorb gelegt werden. Dazu zählt auch die Auswahl sämtlicher Materialien (z. B. Bodenbeläge) oder Produkte (z. B. Badausstattung). Nach der Konfiguration der Sanierungsleistungen werden diese in der Bestellscheinübersicht zusammengefasst. Je nach Sanierungsmaßnahme greifen hier automatisierte Freigabeprozesse, die im Ergebnis dann die Beauftragung der angeschlossenen Generalunternehmer zur Folge haben. Die Preise der zusammengestellten Sanierungsleistungen werden dabei sofort angezeigt und im Zuge der Konfiguration in Echtzeit entsprechend angepasst (zur Bestellscheinübersicht siehe Abbildung 3).

Darüber hinaus haben sich aus LEG-Perspektive bislang folgende Features bewährt:

- **Terminplanung:** Die eingesetzte Plattform übernimmt für die LEG die für die Leerstands-sanierung relevante Terminplanung, wobei die gesamte Terminkoordination vollständig automatisiert ist. Bei relevanten Ereignissen, wie z. B. die Überschreitung eines Termins, erfolgt automatisch ein Versand von Mails an die Beteiligten.
- **Aktivierungsrechner:** Der Aktivierungsrechner enthält Informationen zur Aktivierbarkeit der

ausgewählten Sanierungsmaßnahmen und ermöglicht die Bewertung oder Anpassung von Aufträgen nach ihrer Aktivierbarkeit.

- **Vermietungsrechner:** Mit Hilfe des Vermietungsrechners erhält der Nutzer diverse Informationen über die Vermietbarkeit einer Wohnung. Dazu können z. B. Vergleichsmieten des Postleitzahlengebiets oder bestehende Mietpreisbremsen hinterlegt werden. Zudem gibt es die Möglichkeit, durch eine Berechnungsfunktion die Investitionskosten nach den Vorgaben der LEG zu bewerten.

#### **Auftragserfassung gestern und heute**

In der Vergangenheit haben die Hauswarte des Immobilienunternehmens nach einer Leerstandsmitteilung den jeweils anstehenden Sanierungsaufwand im Rahmen einer Begehung der betreffenden Wohnung händisch erfasst. Im Anschluss erfolgte die interne Abstimmung und damit verbunden die Suche nach geeigneten Handwerkern mit freien Kapazitäten. „Das waren natürlich Faktoren, die von vielen individuellen Voraussetzungen abhingen. Die neue Plattform hingegen ermöglicht all diese Prozesse in einer Lösung“, erläutert Schlothane. „Hinzu kommt eine Standardisierung von Maßnahmenpaketen und notwendigen Leistungen, die je nach Gewichtung an unterschiedliche Freigabeprozesse gekoppelt sind. Inzwischen reicht für eine einfache Fensterreparatur, die ein Hauswart aufnimmt, die Freigabe des Vermieters. Komplexere Maßnahmen, wie etwa der Einbau eines seniorengerechten Bades, gelangen über den Workflow automatisch an die passenden Freigabestellen.“ Schlothane bezeichnet das System, das fertig konfigurierte Pakete für Leistungen vom einfachen Neuanstrich bis hin zur Komplett-sanierung oder gar Modernisierungs-

maßnahmen zu leicht kalkulierbaren Festpreisen bündelt, augenzwinkernd als „Amazon der Leerstandssanierung“.

Darüber hinaus bleiben Auftraggeber und Handwerker über den gesamten Prozess in Kontakt und können über die Plattform Zwischentermine vereinbaren, etwa um zu prüfen, wie weit die Arbeiten fortgeschritten sind. „Dabei ist auch die Terminplanung digital optimiert. Zum einen verpflichtet sich der beauftragte Generalunternehmer, die Arbeiten bis zu einem vereinbarten Zeitpunkt fertiggestellt zu haben. Zum anderen können aber auch – wenn etwa überraschend Wohnungen dazwischenkommen, die schneller instandgesetzt werden müssen, um am Markt verfügbar zu sein – Termine problemlos neu miteinander abgestimmt werden“, erklärt Schlothane weiter. Darüber hinaus profitiert die LEG von der Einbindung des Systems in ihr bereits bestehendes SAP-System. Über eine Schnittstelle werden buchungsrelevante Daten von Doozer direkt in SAP eingespielt und dort weiterverarbeitet.

#### **Fazit: Positive Zwischenbilanz**

Schlothanes Zwischenbilanz knapp ein halbes Jahr nach der Einführung des neuen Systems ist positiv: „Es läuft wirklich gut. Natürlich gibt es auch noch Verbesserungspotenzial. Um das weiter ausschöpfen zu können, arbeiten LEG, unsere IT-Gesellschaft LCS und Doozer fortlaufend eng zusammen.“

Für die LEG ist die Einführung und Weiterentwicklung digitaler Lösungen ein logischer, nächster Schritt auf dem eingeschlagenen Weg hin in Richtung Digitalisierung. Bereits seit 2010 setzt die Immobiliengesellschaft z. B. ein IT-gestütztes Steuerungssystem für das Kundenbeziehungsmanagement ein (für das sie 2013 mit dem DW-Zukunftspreis der Immobilienwirtschaft ausgezeichnet wurde). Inzwischen nutzen die Mitarbeiter des Unternehmens für viele ehemals analoge Prozesse, wie z. B. die Wohnungsabnahme oder die Dokumentation der Verkehrssicherheit, Tablets und führen die dabei notwendigen Schritte digital durch. In diese Linie passt auch der Einsatz der Handwerker-Plattform: „Das ist eine zeitgemäße Lösung für unseren Beauftragungsprozess im Bereich der Leerwohnungssanierung und ein weiterer wichtiger Schritt zur Digitalisierung unserer Kernprozesse“, so Holger Hentschel, COO der LEG Immobilien AG. „Neben der Prozessoptimierung profitieren auch unsere Kunden von einer unkomplizierten Neuvermietung. Mit der neuen Plattform haben wir zudem ein Instrument zur Mitarbeiterentlastung im anspruchsvollen Tagesgeschäft an der Hand, das gleichzeitig dafür sorgt, dass der Hauswart mehr Zeit für unsere Mieter hat.“ ■



Von Malerarbeiten bis zur Totalsanierung – die im Rahmen eines Mieterwechsels anfallenden Arbeiten können vielfältig sein