

MIPIM Special

IT in der Immobilienwirtschaft am Beispiel der Vonovia SE

Eine leistungsfähige IT ist für den Unternehmenserfolg von großer Bedeutung. Der Autor zeigt auf, warum die IT bei Vonovia als wesentlicher Enabler für die Unternehmensstrategie fungiert. Detailliert beschrieben werden die Bereiche, bei denen die IT eine wichtige Rolle spielt. Dazu gehören unter anderem der zentrale Kundenservice als Anlaufstelle für alle Mieter und die Steuerung des Außendienstes. Darüber hinaus werden im Portfoliomanagement Investitions- und Desinvestitionsprogramme definiert, bei denen die Verfügbarkeit und Auswertbarkeit von Immobilien- und Mieterdaten von geschäftskritischer Bedeutung ist. Auch für die Extensions-Strategie fungiert die IT als Enabler, indem der Aufbau der eigenen Hausmeisterorganisation auf der Basis der bestehenden IT-Architektur umgesetzt wurde.

Red.

Eine der Hauptaufgaben einer Inhouse-IT ist es, das Unternehmen in die Lage zu versetzen, die Geschäftsprozesse zur Umsetzung der Strategie so effektiv und effizient wie möglich abzuwickeln.

Demzufolge kann man die Herausforderungen und Möglichkeiten der IT am besten verstehen, wenn man sich die Strategie des Unternehmens vor Augen führt und verdeutlicht.

Die Strategie der Vonovia SE basiert auf fünf Säulen:

1. Property Management: In der klassischen Bewirtschaftung von Immobilien liegt der Fokus auf der langfristigen Steigerung der EBITDA-Marge durch Entwicklung von Mieten, Reduktion von Leerstand, bedarfsge-rechter Instandhaltung, Steigerung von Produktivität und Steigerung von Kundenzufriedenheit.
2. Finanzierung: Aufrechterhaltung einer jederzeit adäquaten Liquidität

bei gleichzeitiger Optimierung der Finanzierungskosten.

3. Portfoliomanagement: Fokussierung auf Kernregionen und Auswahl der richtigen Investitionsprogramme zur Steigerung der EBITDA-Marge.
4. Extension: Steigerung der Kundenzufriedenheit und des Kundenwertes durch das Angebot zusätzlicher Services.
5. Akquisition: Gezielte Verfolgung sich bietender Möglichkeiten unter Einhaltung disziplinierter Bewertungs-sätze (Steigerung FFO/Aktie ohne Verwässerung des NAV/Aktie). Bestandsvergrößerung zur Erzielung von Skaleneffekten aus den operativen Strategien.

Die IT-Architektur der Vonovia unterstützt die strategischen Ziele (siehe Abbildung).

Im Kern der Architektur steht eine aus mehreren miteinander verbundenen SAP-Systemen bestehende, integrierte und skalierbare IT-Landschaft. Über diese Plattform werden alle administrativen und operativen Prozesse der Vonovia Geschäftsfelder abgewickelt.

Die kaufmännischen und Finanzfunktionen nutzen dieselben SAP-Datenquellen und operieren im „neuen Hauptbuch“ mit einem Kostenrechnungskreis und Kontenplan (Präfix-Kontenmodell) für alle Gesellschaften des Konzerns. Sie fungieren als Shared-Services, die aufgrund ihrer hohen Produktivität zum strategischen Ziel der Kostenreduktion

beitragen. Unterstützt werden die Bereiche bei ihren Reporting-Anforderungen durch ein sehr umfangreiches SAP-Business-Warehouse (BW) System.

Zentraler Kundenservice für alle Mieter

Der zentrale Kundenservice ist dabei die Anlaufstelle für alle Mieter. Die Kunden können sich telefonisch, per Brief, per Mail oder über das Online-Kundenportal mit Vonovia in Verbindung setzen. In den zentralen Kundenservice integriert sind die Back-Office-Funktionen des Vermietungsgeschäftes (Nebenkostenabrechnung, Mietenbuchhaltung, Wohnungswechsel und ähnliches). Die genutzte IT-Architektur setzt sich aus dem Back-End-SAP-System und der Callcenter-Telefonie-Architektur zusammen. Die End-User werden über Citrix an die Systeme angebunden. Auch hier sorgt die Integration der Systeme für die stetige Verfügbarkeit aktueller Kunden- und Objektdaten. Dies leistet einen entscheidenden Beitrag zum strategischen Ziel der Kundenzufriedenheit. Gleichzeitig ist die technische Architektur mit ihrer Virtualisierung über Citrix ein Garant für optimierte Betriebskosten. Auch dies unterstützt das strategische Ziel der Kostenführerschaft.

Vom zentralen Kundenservice aus wird der Außendienst gesteuert. Die Mitarbeiter des Außendienstes (Handwerker, Vermieter, Objektbetreuer und ähnliche) erhalten in Echtzeit Arbeitsaufträge (Tickets) auf ihre mobilen Endgeräte (IOS i-Pads). Die in den Aufträgen enthaltenen Termine und Orte werden von zentralen Routenoptimierungsprogrammen (FLS, Visitour sowie SAP-MRS für Monteure) auf Anfrage in Echtzeit verplant.

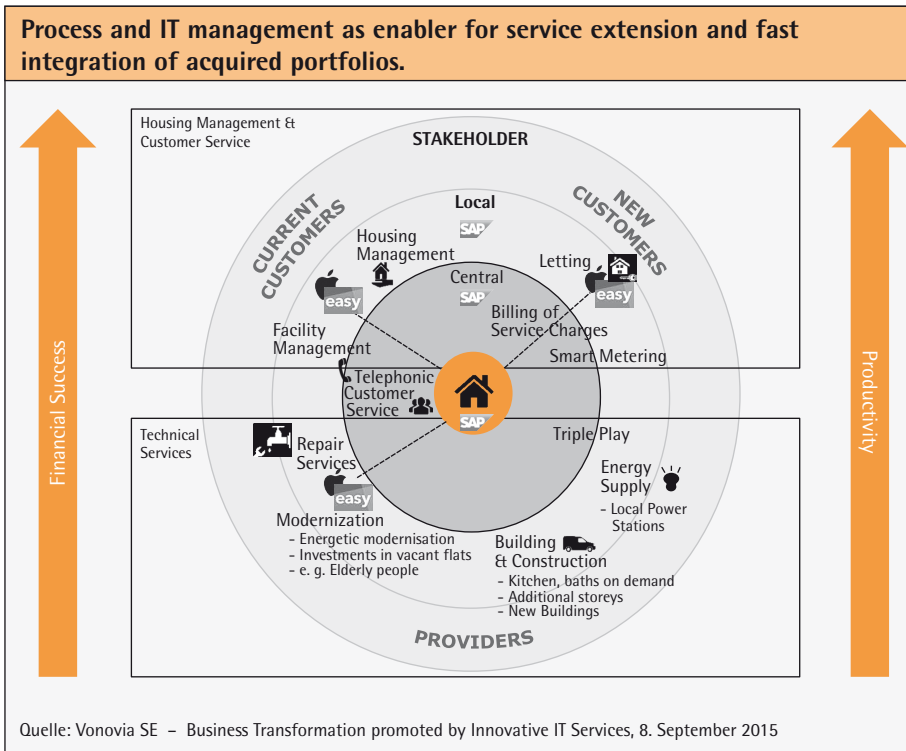
Die Prozesse des Außendienstes von Vonovia sind deutschlandweit standardisiert. Die Mitarbeiter vor Ort erhalten auf ihren Smart Devices nicht nur genaue Informationen darüber, was sie wann, wo und mit wem erledigen sollen. Sie werden auch, je nach Aufgabe, durch eigens für die jeweiligen Tätigkeiten entwickelte

Der Autor



Dr. Karsten Rech

Leiter IT & Prozessmanagement (CIO, CPO), Vonovia SE, Bochum



Apps eng durch den Prozess der Abarbeitung geführt. Dies erlaubt zweierlei: Einerseits wird so sichergestellt, dass die Qualität der Prozesse unabhängig von Ort und Person auf einem gleichbleibend hohen Niveau ist. Andererseits gibt die Standardisierung auch die Möglichkeit, diese Tätigkeiten von Mitarbeitern ausführen zu lassen, die über keinen hohen Spezialisierungsgrad in der Ausbildung verfügen. Dies stellt einen deutlichen Beitrag zur Steigerung der angestrebten Produktivitätssteigerung dar. Die diese Abläufe tragende mobile IT-Infrastruktur versorgt über 5 000 Außendienstmitarbeiter in Echtzeit mit Daten, Prozessen und Aufträgen. Es ist für Vonovia von strategischer Bedeutung diese Infrastruktur performant und stabil zu betreiben.

Auswertbarkeit von geschäftskritischer Bedeutung

Im Portfoliomanagement werden Investitions- und Desinvestitionsprogramme definiert. Hier ist die Verfügbarkeit und Auswertbarkeit von Immobilien- und Mieterdaten von geschäftskritischer Bedeutung. Vonovia verfügt über ein ausgereiftes System von Bestandsdatenbanken, das es zum Beispiel erlaubt, die Rentabilität von Investitionen zuverlässig alleine über die Datenlage abzuschätzen.

Natürlich werden diese Programme am Ende nur mit der Zustimmung der Vor-Ort-Verantwortlichen Geschäftsführer

genehmigt. Aber Definition, Zusammenstellen und Beschreiben der Programme erfolgt mit hoher Geschwindigkeit und Professionalität, was ohne die entsprechenden Datenbasen nicht möglich wäre. Beispielsweise haben Mitarbeiter von Vonovia für die Beschleunigung der aufgesetzten Neubauprogramme ein System zum automatisierten Erkennen und Vorschlagen von Baulücken entwickelt. Hierzu werden alle Grundstücksflächen, Straßenverläufe und Gebäudegrundrisse des Vonovia-Bestandes ausgewertet.

IT als wichtiger Enabler

Auch für die Extension-Strategie von Vonovia fungiert die IT als wichtiger Enabler. So konnte der Aufbau der eigenen Hausmeisterorganisation sowohl für die operative Steuerung als auch die Integration in die immobilienwirtschaftlichen Prozesse der Nebenkostenabrechnung oder des Kundenservice gänzlich auf der Basis der bestehenden SAP-Architektur umgesetzt werden. Gleiches gilt auch für den aufgebauten technischen Service (Handwerker, Monteure) sowie die Aufbau befindliche Wohnumfeldorganisation. Von entscheidendem Vorteil für die Strategie ist schließlich die hohe Verzahnung und Standardisierung unserer System- und Prozesslandschaft für die Integration erworbener Immobilienportfolios oder -gesellschaften. Die standardisierten Prozesse erlauben eine sehr schnelle und zuverlässige Abschätzung

des resultierenden Organisationsmodells. Dies stellt häufig einen wichtigen Teil der zugrunde liegenden Investitionsentscheidung (Business Case) dar. Das Übernehmen von Daten und Geschäftsvorfällen in unsere Systeme ist ebenfalls aufgrund des hohen Standardisierungsgrades eine mittlerweile sehr gut beherrschte Praxis. Hier kann über die Systeme und die darauf aufsetzenden Prozesse ein deutlicher Beitrag zur schnellen und damit rentablen Integration von Beständen geleistet werden.

Als Fazit lässt sich festhalten, dass für die Strategie von Vonovia die IT als (mit-) entscheidender Enabler gesehen werden muss. Vonovia setzt auf die Standardisierung, um Bewirtschaftungsprozesse effizienter und damit auch kostengünstiger für ihre Kunden zu machen. Dazu werden durch neue Dienstleistungen und consequentes Insourcing von Prozessen zusätzliche Wachstumschancen auch im Bereich des Neubaus von Wohnungen genutzt. All dies wäre ohne eine performante IT-Plattform nicht möglich.

EIPOS-Terminübersicht

alle Termine und Programme unter www.eipos.de/weiterbildung/immobilienwirtschaft

Fachfortbildungen im Bereich Immobilienwirtschaft

- NEU!** Technisches Objektmanagement
31.03.2016 in Dresden, 2.850 €
 Bau- und Immobilien-Projektmanagement
Start: 28.04.2016 in Dresden, 1.660 €
 Sachverständiger für Immobilienbewertung – Stufe I
26.05.2016 in Dresden, 3.390 €
 Immobilien-Projektentwicklung
17.11.2016 in Dresden, 3.690 €
 Sachverständiger für Immobilienbewertung – Stufe II
12.01.2017 in Dresden, 3.490 €

Tagesseminare im Bereich Immobilienwirtschaft in Dresden (je ab 240 €)

- NEU!** Immobilienbewertung aus steuerlichen Gründen: 17.03.2016
 Internationale Bewertungsverfahren nach Red Book: 19.03.2016
NEU! Richtlinie zur Ermittlung des Ertragswertes (EW-RL): 13.04.2016
 Mietwertgutachten: 14.04.2016
NEU! Demografische Einflüsse in der Immobilienbewertung: 21.04.2016
 Bewertung von Freizeitimmobilien: 19.05.2016

Sachverständigentage in Dresden (je ab 240 €)

- Immobilienbewertung: 23.06.2016
 Bauschadensbewertung: 24.06.2016
 Holzschutz: 06.12.2016

Kontakt:

EIPOS Europäisches Institut für postgraduale Bildung GmbH
 Ein Unternehmen der TUDAG
 Technische Universität Dresden AG
 Freiburger Straße 37 · 01067 Dresden
 Tel./Fax: +49 351 4047042-10/-20
 E-Mail: eipos@eipos.de • Internet: www.eipos.de