

## Zukunft der Wohnungswirtschaft

# Moderne Prozesssteuerung – Anforderungen an die Technik

Dietmar Bock

**Wohnungsunternehmen stehen vor der Herausforderung ein zunehmend komplexeres Geschäft effizienter betreiben zu müssen, wenn sie im Wettbewerb bestehen und die Erwartungen der Eigentümer erfüllen wollen. Um die Prozesse schnell und kostengünstig steuern zu können, braucht es leistungsfähige und kompatible IT-Lösungen, weiß der Autor. Am Beispiel der GWG München zeigt er, welche Anforderungen die internen Abläufe und Aufgaben an die Technik stellen, aber auch wie die Strukturen im Unternehmen bestmöglich zu organisieren sind. (Red.)**

Die Wohnungswirtschaft in Deutschland muss sich ständig neuen Anforderungen stellen. Ein gewichtiger Teil der Wohnungswirtschaft sind die Wohnungsbauunternehmen. Im Wettbewerb untereinander sind sie ständig positionierend, in schwierigen Märkten agierend und den unterschiedlichsten Gesellschafterzielen folgend, müssen sie sich auch in Zukunft vehement behaupten. Dies gelingt nur mit einer leistungsfähigen betriebs- und wohnungswirtschaftlichen Software, die alle Geschäftsprozesse eines Unternehmens unterstützt und auch steuert und auf die verschiedensten Tätigkeitsfelder ausgerichtet ist, wie zum Beispiel

- Wohnungseigentumsverwaltung, Fremdverwaltung,
- Kautions-, Flächen-, Mietvertragsmanagement,
- Projektabwicklung (Baubuch),
- Facility Management,
- Finanzbuchhaltung mit Bilanz sowie Gewinn- und Verlustrechnung mit diversen Nebenbuchhaltungen, Konzernbilanzen, Steuerbilanzen,
- Passivmanagement,
- Informationsmanagement, Berichtswesen, Controlling,
- Auftragsabwicklung und
- Archivierung.

Jedes dieser Tätigkeitsfelder unterliegt Geschäftsprozessen, die nicht nur im jeweiligen Tätigkeitsfeld angesiedelt sind, sondern mit angrenzenden Tätigkeits-

feldern korrespondieren. Diese sind außerdem eingebettet in die jeweilige Organisation beziehungsweise Verantwortungsstruktur eines Unternehmens. Die unterschiedlichen Zuständigkeiten einzelner Mitarbeiter führen zu unterschiedlichen Berechtigungen in der Anwendung der unterschiedlichen Software, sodass ein umfangreiches Berechtigungskonzept zwingend notwendig wird. Bei einem Unternehmen mit mehreren hundert Mitarbeitern ist daher zwingend eine Dokumentation aller Geschäftsprozesse sowie Berechtigungen erforderlich, damit eine zielführende Übersichtlichkeit erhalten bleibt.

### Leistungsfähige IT für breites Aufgabenspektrum

Die GWG München – ein kommunales Wohnungsbauunternehmen – verwaltet rund 24 000 Wohnungen sowie viele Gewerbeeinheiten und Garagen respektive Stellplätze sowohl im eigenen Namen als auch für Dritte. Hierzu gehört auch eine auf Langfristigkeit ausgerichtete Instandhaltung, Instandsetzung und Teilmodernisierung. Sie betreut ihre Mieter sozialverantwortlich rund um das Wohnen in allen Lebenslagen. Die Gesellschaft modernisiert ihre Wohnungsbestände umfassend, bricht alte Wohnungsbestände ab und betreibt einen intensiven Mietwohnungsneubau und dies

#### Der Autor

**Dietmar Bock** ist Geschäftsführer der GWG Gemeinnützige Wohnstätten- und Siedlungsgesellschaft mbH, München.

alles umweltbewusst und nachhaltig. Über die Tochtergesellschaft MGS werden Stadtanierung, Tätigkeiten im Rahmen der sozialen Stadt sowie Projektsteuerungen für Dritte betrieben. Das Unternehmen versteht sich als klassischer Bestandshalter. Das umfangreiche Aufgabenspektrum kann nur zielgerichtet, prozessorientiert und effizient bewältigt werden, wenn die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter – wie schon ausgeführt – durch den Einsatz einer modernen IT unterstützt werden. Der Wohnungsbestand der GWG München wird nicht nur über die Hauptverwaltung, sondern auch dezentral über sechs Standorte (Hausverwaltungen), aufgeteilt auf das Münchner Stadtgebiet, gemanagt. Angebunden sind diese Standorte über Internet.

Die Betriebssystemsoftware ist „Citrix“ mit den dazugehörigen „Thin-Clients“. Das Besondere an der Lösung ist, dass es sich hier nicht um gewöhnliche Personal Computer (PC) handelt, sondern um minimal ausgestattete „Klein-PC“ die praktisch nur Bilder an die Standorte übertragen. Die Programme und Daten werden zentral im Rechenzentrum der Zentrale gewartet. Dies garantiert einen stabilen, störungsfreien Hardwarebetrieb. Als Kern-Programme wären die ERP-Software „Wohn-Data“ von der Firma Aareon für die Stammverwaltung der Objekte und Mieter zu nennen. Angebunden daran ist ein DMS-System mit dazugehörigem Archiv (hier am Beispiel Mieterverwaltung)

Zum Thema Instandhaltung hat die GWG München ein Handwerkerportal „Mareon“ – auch aus dem Hause Aareon im Einsatz. Dieses bietet die Möglichkeit, einen in der Wohn-Data-Anwendung erstellten Auftrag dem Handwerker in kürzester Zeit im Portal zugänglich zu machen. Des Weiteren steht den Mitarbeitern ein GIS-System zur Verfügung, mit dem die Bestände global überwacht und geprüft werden können. Ein Portfoliosystem rundet das Bestandscontrolling ab. Ein Risikomanagementsystem überwacht die Tätigkeitsfelder der GWG. Mit einer Intranet-Lösung hat die GWG München eine Inhouse-Kommunikationsplattform geschaffen.

### Datensicherheit und Arbeitsschutz

Aufgrund dieser auszugsweisen Schilderung der eingesetzten Komponenten ist zu erkennen, auf welchem hohen Niveau sich Wohnungsunternehmen, wie zum Beispiel aktuell die GWG München, in der Regel bewegen. Sollte sich

Abbildung 1: DMS-System

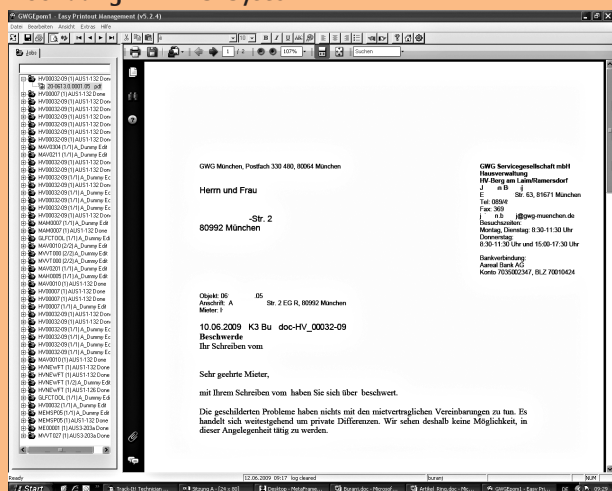


Abbildung 2: Handwerkerportal Mareaon

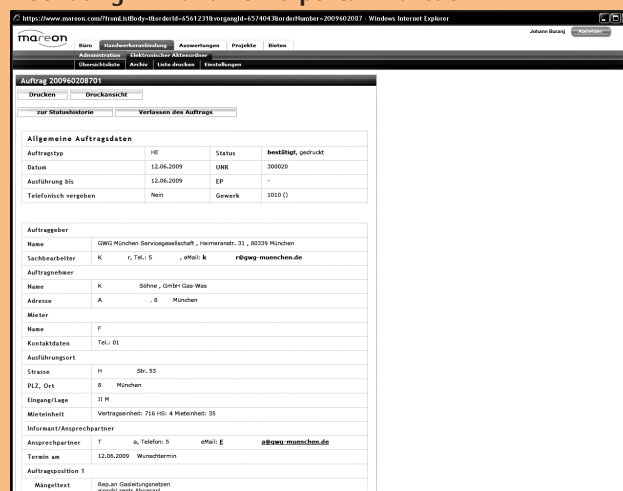


Abbildung 3: GIS-System

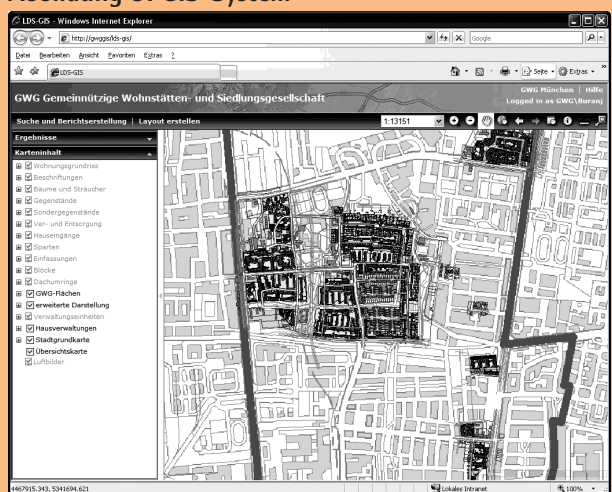
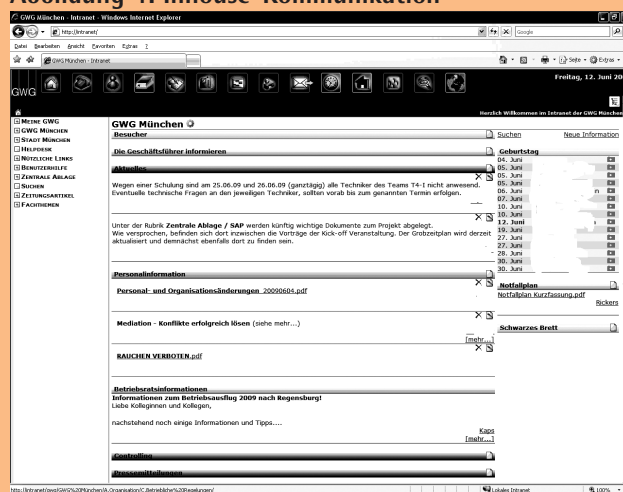


Abbildung 4: Inhouse-Kommunikation



eine Störung im IT-Bereich ergeben, kann dies unter Umständen katastrophale Auswirkungen haben. Des Weiteren arbeiten alle Mitarbeiter mehr denn je an Bildschirmen und sind gegebenenfalls zusätzlichen Belastungen ausgesetzt. Aus diesem Grund sind auch hohe sicherheitstechnische und gesundheitsbeachtende Standards einzuhalten. Die GWG München praktiziert daher Folgendes:

- Regelmäßige Updates der eingesetzten Softwarekomponenten garantieren einen immer aktuellen, reibungslosen Betriebsablauf.
- Die Bildschirmarbeitsplätze sind durchgängig mit Bildschirmen der Firma Eizo ausgestattet. Diese hochwertigen Bildschirme garantieren ein flimmer- und ermüdungsfreies Arbeiten.
- Die zentrale Hardware der GWG befindet sich in einer Sicherheitszelle der Firma Lampertz. Tägliche Datensicherungen werden im Hauptbüro in einem Safe aufbewahrt.

● Wöchentliche, monatliche und die Jahresdatensicherungen werden bei einem externen Bankinstitut gesichert.

Zur Zukunft ist zu sagen, die derzeit eingesetzte ERP-Software Wohn-Data wird vom Hersteller nicht mehr weiterentwickelt. Aus diesem Grund hat sich die GWG München entschlossen, ein Projekt zu initiieren „Wechsel ERP-Software“. Die neue Software muss alle Geschäftsfelder im GWG Konzern abdecken und kompatibel zu der Software der Landeshauptstadt München sein. Die neue ERP-Anwendung muss alle Geschäftsprozesse abbilden können und Standard-Schnittstellen zu Applikationen wie zum Beispiel DMS, Archiv und GIS bieten, das heißt die neue Softwarelösung und ihre Module müssen auf Internettechnologien ausgerichtet sein, wie beispielsweise Net-Weaver-Komponenten und vergleichbaren Portaltechnologien.

Zugleich plant die GWG München neue Applikationen, wie zum Beispiel das „Elektronische Kassenbuch“ zu imple-

mentieren, um verschiedene Prozesse noch effektiver gestalten zu können. Die Erfahrung hat gelehrt, wie wichtig die Prüfung der Wirkungszusammenhänge zwischen IT und Geschäftsprozessen ist. Durch eine gute IT-Architektur und produktive Services kann ein Unternehmen wesentlich erfolgreicher werden.

**Dialog mit den IT-Dienstleistern wichtig**

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass ein Unternehmen gut daran tut, ständig die internen IT-gestützten Geschäftsprozesse hinsichtlich ihrer Zielführung und Effizienz zu hinterfragen, um eine sofort notwendige Optimierung umsetzen zu können. Hilfreich ist hierbei auch der rechtzeitige Austausch von Erfahrungen mit anderen Wohnungsbauunternehmen. Auf jeden Fall ist ein ständiger kritischer und auf künftige Anforderungen ausgerichteter Dialog mit den jeweiligen IT-Dienstleistern zu empfehlen. Eine moderne Prozesssteuerung unterliegt einer ständigen Aktualisierung.