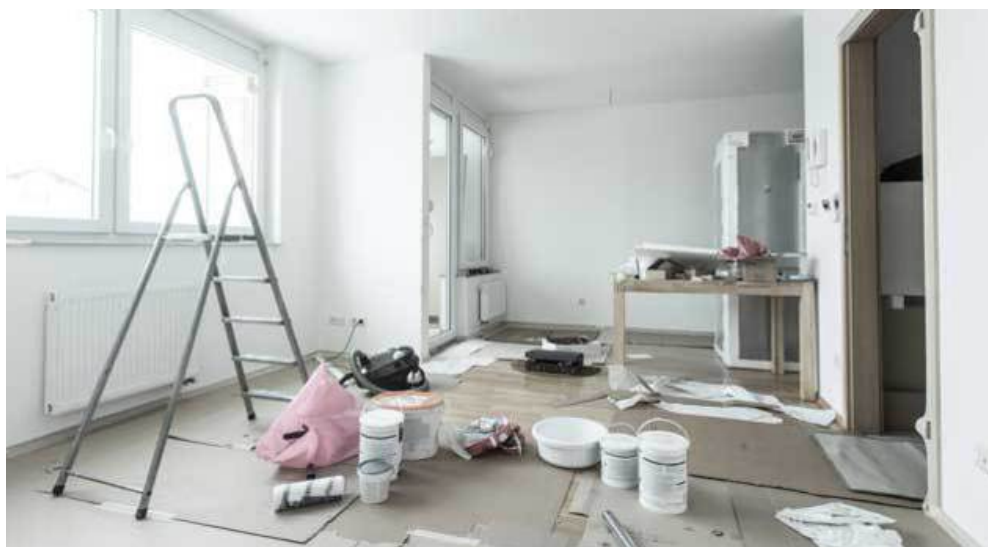




# Effizienz durch Automatisierung am Beispiel schneller Sanierungsprozesse

Schnellere Sanierungsprozesse bedeuten schnellere Mieteinnahmen. Durch die Digitalisierung ihrer Prozesse können Immobilienunternehmen viel Zeit und Geld gewinnen.



Je schneller die Wohnung beim Mieterwechsel saniert ist, desto eher fließen wieder Mieteinnahmen (Foto: zlikovec/shutterstock.com)

Die Wohnungswirtschaft ist auf Effizienzkurs. Im Zuge dessen überprüfen die Verantwortlichen abteilungsübergreifend bestehende Prozesse auf der Suche nach signifikanten Optimierungspotentialen. Ein Beispiel hierfür ist die Sanierung und Instandhaltung von leerstehenden Wohnungen. Denn wird die Zeitspanne zwischen Schlüsselabgabe des Altmieters und Schlüsselübergabe an den Neumietter auf ein Minimum reduziert, können auch Mieten früher eingenommen werden.

Dazu bedarf es optimierter Sanierungs- und Instandhaltungsprozesse – von der Aufnahme der notwendigen Maßnahmen, Vergabe der Leistungen an Handwerksunternehmen, über die Umsetzung bis hin zur Abnahme der Teilleistungen verschiedener Handwerksbetriebe. Dieser grundsätzlich und in manchen Organisationen noch immer recht aufwändige Prozess kann auf ein Minimum reduziert werden – wenn die Rahmenbedingungen stimmen.

Die Beauftragung und Abwicklung von Handwerksdienstleistungen erfolgt in der Wohnungswirtschaft weitestgehend noch immer nach einem klassischen Muster mit zahlreichen, analogen Arbeitsschritten – zumindest belegt ein Blick in die Praxis diese Einschätzung: Einer Vorortbegehung zur Feststellung und Dokumentation des Sanierungsbedarfs beispielsweise folgt die aufwändige Angebotseinholung von wenigstens drei Handwerksbetrieben. Dies wiederum ist jedes Mal mit einer weiteren, zeitintensiven Begehung der Wohnung verbunden. Hiernach erfolgt in der Regel der Vergleich der Angebote.

### **Pauschalpreise können letztlich teuer werden**

Um diesen Prozess zumindest ein wenig zu vereinfachen und angebotene Arbeiten und Preise vergleichbar zu machen, wurden in der jüngeren Vergangenheit immer häufiger Pauschalen ins Feld geführt. So wird beispielsweise die Sanierung einer 55-Quadratmeter-Wohnung inklusive eines vier Quadratmeter großen Badezimmers zu einem Festpreis ausgeschrieben. Der Vorteil einer Pauschalierung von angebotenen Leistungen verkehrt sich in der Praxis für eine der beiden beteiligten Parteien jedoch nicht selten ins Gegenteil. Nämlich immer dann für den Auftraggeber, wenn Leistungen pauschal beauftragt werden aber gar nicht ausgeführt werden müssen oder für den Handwerker, wenn zusätzliche, unvorhergesehene Arbeiten notwendig sind. Beide Szenarien können entweder zu Mehrkosten auf Seiten der Verwalter oder aber zu einer Unterbezahlung der Handwerker führen. Die Verhandlungen zwischen den Beteiligten im Streitfall verlängern den Prozess und damit die Leerstandszeit jedoch im schlimmsten Fall zusätzlich – mit Mehrkosten und -aufwänden für alle Seiten.



Im gesamten Prozess des Mieterwechsels gibt es an vielen Stellen Potenzial zur Automatisierung (Quelle: Doozer)

Fakt ist: Die analoge Arbeitsweise sowie die zahlreichen nicht-integrierten Prozesse im Umfeld der Wohnungssanierung beziehungsweise -modernisierung kosten allen Beteiligten Zeit und Geld. Acht bis zwölf Wochen nehmen entsprechende Vorgänge aktuell in Anspruch. Insbesondere die Immobilienwirtschaft büßt durch die Leerstandszeiten zudem Mieteinnahmen in beachtlicher Höhe ein.

### **Beschleunigung durch Digitalisierung und Durchgängigkeit**

Dass die Prozesse rund um den Mieterwechsel beschleunigt werden müssen, um Leerstandszeiten auf ein Minimum zu reduzieren, liegt

offenkundig im Interesse aller – vom Mieter bis zum Bestandshalter. Doch wie müsste der Gesamtprozess gestaltet sein, um eine spürbare Vereinfachung und Beschleunigung zu erreichen?

Dafür bedarf es eines Blicks aus der Vogelperspektive: Schnell wird so deutlich, dass nur ein Gesamtsystem, welches Zusammenhänge automatisiert darstellt, zukünftig einen echten Mehrwert bietet. Idealerweise sieht ein Vorgang von der Kündigung über die Sanierung bis hin zum Neubezug einer Wohnung dann wie folgt aus:

1. Die von einem Mieter eingereichte Kündigung wird im ERP-System gespeichert.
2. Das Kundenzentrum erhält hierüber sofort eine – automatisch generierte – Benachrichtigung, um mit dem „Altm Mieter“ eine Abnahme der Wohnung zu vereinbaren.
3. Die Bestandsaufnahme inklusive der Dokumentation notwendiger Sanierungsleistungen erfolgt digital und mit direkter Schnittstelle zum ERP-System. Dabei wird sofort der Auftrag gespeichert und potenzielle Handwerker identifiziert.
4. Werden im Falle einer Endabnahme weitere Sanierungsmaßnahmen geplant, wird der bereits bestehende Auftrag ergänzt beziehungsweise Anpassungen vorgenommen.
5. Das Leistungsverzeichnis, welches die zu erbringenden Maßnahmen umfasst, kann im Anschluss finalisiert werden. In den digitalen, internen Freigabeprozess fließen dann automatisch Faktoren wie Budgetgrenzen, Rentabilitätsrechnungen oder die Berücksichtigung einer eventuellen Mietpreisbremse und des Mietspiegels mit ein.
6. Die Vergabe an einen Handwerksbetrieb erfolgt ebenfalls integriert und digital. Dabei liegt das entstandene, detaillierte Leistungsverzeichnis zu Grunde, zu dem genaue Vorgaben zu Materialien, Mengen und Massen zählen. Auch ein Vergleich von Angeboten erfolgt digital und weitestgehend automatisch, was zu einer enormen Beschleunigung des Prozesses bei gleichzeitiger Vergabekonformität führt.
7. Während des Baus sorgt das durchgängige System für Transparenz über den Fortschritt der Handwerksarbeiten und vereinfacht die Koordination der Gewerke. Hier schlummern in der Anbindung weiterer Dienstleister zusätzliche, enorme Potenziale.
8. Auch die Bauabnahme muss künftig Bestandteil des durchgängigen, digitalen Prozesses sein, auch wenn hier zunächst die dafür nötigen rechtlichen Rahmenbedingungen durch den Gesetzgeber zu schaffen sind.
9. Last but not least kann eine digitale Übermittlung des Status' der Sanierungsarbeiten an Vermarktungsplattformen erfolgen. Hierdurch kann noch während der Sanierungsmaßnahme, etwa wenn die Arbeiten an den Böden bereits fertig gestellt sind und lediglich noch die Wände gestrichen werden müssen, die Begehung der Wohnung durch Interessenten koordiniert werden.

Das dies nicht nur Zukunftsmusik ist, zeigt ein Blick in den Markt: Schon heute ermöglichen Tools, den bislang acht bis zwölf Wochen umfassenden Prozess auf zwei bis vier Wochen einzuschmelzen und die Leerstandszeiten auf ein Minimum zu reduzieren. Ganz offenkundig liegen hier künftig noch weitere Potenziale verborgen, die es in Zusammenarbeit zwischen der Immobilienwirtschaft und Dienstleistern zu heben gilt.

Mieter, Handwerker, Verwalter und Eigentümer kostet die analoge Bearbeitung von Modernisierungs- oder Sanierungsmaßnahmen Zeit, Geld und nicht selten Nerven. Aus den Chancen und Technologien, welche mit der Digitalisierung Einzug halten, können alle Beteiligten enorme Vorteile ziehen und durch eine Integration und die digitale Abbildung sämtlicher Arbeitsschritte Leerstandszeiten auf ein Minimum reduzieren.

**Autor: Carsten Petzold ist Geschäftsführer von Doozer Real Estate Systems GmbH.**

09.02.2018