



Prof. Dr.-Ing. Heiko Gsell
EBZ Business School, Bochum

■ EINLEITUNG

Property Management umfasst die vielfältigen Aufgaben einer Immobilienverwaltung. Dazu gehört es, Mieter auszuwählen und zu betreuen, Mietverträge abzufassen und abzuschließen, Nebenkostenabrechnungen zu erstellen, das Objekt instand zu halten bzw. zu modernisieren und alle damit verbundenen Maßnahmen und Arbeiten zu initiieren, zu begleiten, zu prüfen ... Kurzum: Diese Aufgaben sind aufwendig und hochkomplex. Digitale Lösungen können hier helfen, die umfänglichen Prozesse stark zu vereinfachen.

Property Management: Digitalisierung erleichtert Bewältigung komplexer Aufgaben

Als Teilgebiet des Immobilienmanagements bildet das Property Management wesentliche Aufgabenfelder im Lebenszyklus von Immobilien ab. So steht die Bewirtschaftung einer Immobilie (Lüttringhaus (2016), S. 43) entlang eines Mieterlebenszyklus im Fokus der Aufgabenerfüllung, die von der Vermarktung der Immobilie über die Mieterverwaltung bis hin zur Rückgabe der Immobilie und dem Auszug der Mieter reicht. Eine Automatisierung der Prozesse in den Phasen des Mieterlebenszyklus kann angesichts einer hohen Menge an Wohneinheiten, die ein Wohnungsunternehmen i.d.R. verwaltet, erhebliche Effizienzpotenziale ausschöpfen. Eine solche Automatisierung lässt sich vielfach mit Softwaresystemen realisieren, die spezifische Aufgaben im Mieterlebenszyklus abbilden und unterstützen. Die einschlägigen Systeme arbeiten heute weitgehend isoliert und bedürfen standardisierter Schnittstellen, Protokolle und Dienste, die eine Kommunikation und einen Datenaustausch untereinander realisieren.



Die ersten drei Phasen des Mieterlebenszyklus repräsentieren den Vermietungsprozess. Dieser Prozess integriert das Leadmanagement, das Bewerbermanagement und das Vertragsmanagement. Im Leadmanagement werden die Kontaktinformationen von potenziellen Mieter:innen erfasst. Im Weiteren werden diese Informationen mit öffentlich zugänglichen Informationen angereichert. Es folgen eine Bewertung der Mietinteressent:innen entsprechend ihrer Bedarfe und ihre Zuordnung zu den jeweiligen Ansprech-partnern im Wohnungsunternehmen. Das Leadmanagement geht unmittelbar in das Bewerber- und Vertragsmanagement über, das die notwendigen Unterlagen der Mietinteressent:innen für die Erstellung eines Mietvertrags anfordert und das Zahlungsverhalten der potenziellen Mieter:innen prüft. Anschließend werden die Mietvertragsdokumente vorbereitet, die Vermieterseite nimmt die monetäre Sicherheitsleistung entgegen und der Mietvertrag wird unterzeichnet.

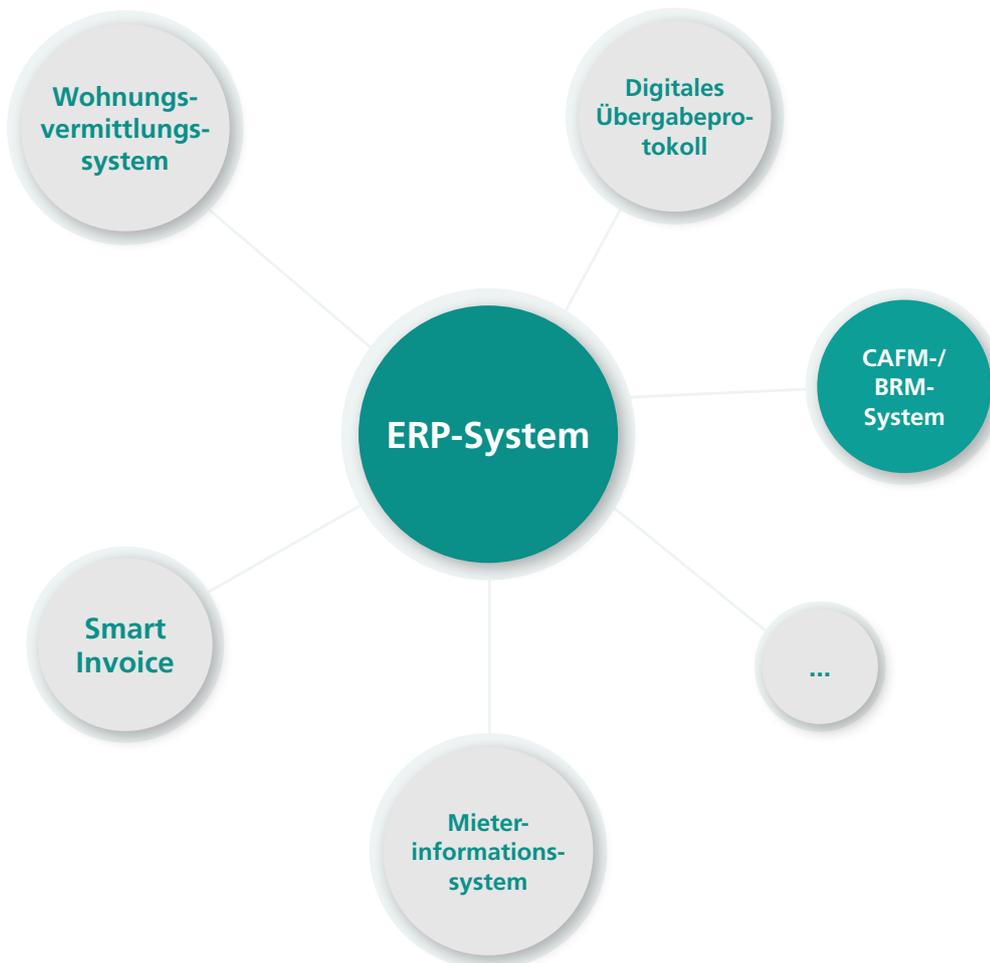
In den drei beschriebenen Phasen automatisieren spezielle Lösungen für die Immobilienwirtschaft, wie beispielsweise die cloudbasierten Wohnungsvermittlungssysteme der PropTech-Unternehmen Immomio GmbH oder wohnungshelden GmbH, zahlreiche Aufgaben. Diese Systeme bilden Funktionen für das Anstoßen der Vermarktung einer Immobilie auf unterschiedlichen Plattformen, für die Auswahl der Mietinteressent:innen, für das Vereinbaren von Terminen sowie für den Abschluss der Vermietung ab. Die Daten und Dokumente, welche die Mietinteressent:innen auf der jeweiligen internetbasierten Angebotsplattform einpflegen bzw. hochladen, werden über standardisierte Machine-to-Machine-Kommunikationsschnittstellen zu den Internet-Angebotsplattformen sowie mittels plattformunabhängiger Webservices direkt in das Wohnungsvermittlungssystem übertragen. Von dort aus erfolgt eine Übertragung von verarbeiteten Mieterdaten über standardisierte Schnittstellen und Kommunikationsprotokolle sowie unter Nutzung von Mikro- bzw. Webservices in das beim jeweiligen Wohnungsunternehmen eingesetzte ERP-System.

Das ERP-System bildet das wichtigste Kernsystem des Mieterlebenszyklus. Es adressiert die Phasen Mieterverwaltung, Zahlungsmanagement und Vermietungsende. Die Aufgaben der Mieterverwaltung liegen neben der Kommunikation mit den Mietern in der Bewirtschaftung und allgemeinen Verwaltung der Wohneinheiten. Auch unterstützt das System die Anforderung von Wartungen und Reparaturen

durch die Mieter:innen. Im Zuge des Zahlungsmanagements werden die Buchhaltung (Mieten, laufende Kosten, etc.), die Erfassung von Verbrauchsdaten und die Erstellung von Betriebskostenabrechnungen durch das ERP-System unterstützt. Weiterhin realisiert das System ein durchgängiges Dokumentenmanagement sowie die rechtskonforme Archivierung von Dokumenten. Am Vermietungsende unterstützt das System die Verarbeitung der Kündigung sowie die Steuerung des Übergabeprozesses der Mieteinheit an das Wohnungsunternehmen.

Die Erreichbarkeit, die Schadensabwicklung und die Information sind wichtige Servicefaktoren in der Kommunikation zwischen Wohnungsunternehmen und Mieter:innen. Um diese Kommunikation bestmöglich auszugestalten, stellen einzelne PropTechs, wie beispielsweise die Spiri.Bo GmbH, spezielle App-basierte Plattformen bereit. Die Kommunikation über eine solche Plattform ist in ein digitales Ökosystem eingebettet, das wohnungsbezogene Zusatzangebote bereitstellt. Um Mieterinformationen direkt verarbeiten zu können, erfordern diese Plattformen einen Daten- und Informationsaustausch mit dem ERP-System des jeweiligen Wohnungsunternehmens. Über ein App-basiertes Mieterportal lassen sich Stamm- und Vertragsdaten verwalten, Formulare und Dokumente ablegen, Schäden melden, Neuigkeiten anzeigen, etc. Mittels des Datenaustauschs zwischen Mieterplattform und ERP-System lassen sich die durchgeführten Aktionen im ERP-System dokumentieren und ggf. in das ERP-seitige Ticketsystem einspielen.

Neben den oben dargestellten Funktionen unterstützt das ERP-System im Datenaustausch mit Computer Aided Facility Management CAFM bzw. Building Relationship Management Systemen BRM die Steuerung von Wartungs- und Reparaturaufgaben an und in Gebäuden sowie in gebäudeeigenen Anlagen und Systemen. Ergänzt werden die aus dem ERP-System in ein CAFM-/BRM-System übertragenen Daten vielfach um Sensordaten der im jeweiligen Gebäude vorgehaltenen Anlagen und Geräte. Die Zusammenführung von Daten aus unterschiedlichen Quellen erlaubt im Sinne des Internet of Things treffsichere Einschätzungen über den Wartungszustand eines Gebäudes sowie der Anlagen und Geräte im Gebäude. Für die Kommunikation zwischen den Systemen werden standardisierte Schnittstellen bereitgestellt, die eine schnelle und einfache Kommunikation sowie Datenaustausch erlauben.



Zentrale Elemente von ERP-Systemen bilden die Kommunikations- und Datenübertragungsfunktionen zu angrenzenden Softwarelösungen. So bedarf es geeigneter standardisierter Kommunikationsschnittstellen zwischen der jeweiligen Softwarelösung und dem ERP-System, um Daten aus anderen Systemen in das jeweilige ERP-System zu übertragen und umgekehrt sowie eine Kommunikation mit den Mieter:innen umzusetzen. Heute wird die Kommunikation auf Basis von Micro- oder Webservices reali-

siert, die auf dem REST-Standard basieren. Die REST API, REpresentational State Transfer, ist eine Programmierschnittstelle (Application Programming-Interface API) zur Unterstützung der Kommunikation verteilter Systeme (Talend (o. J.)). Diese API ist mit jedem Protokoll und Datenformat kompatibel, sie verwendet in den meisten Fällen das http-Protokoll und die Daten werden mittels JSON, Java Script Object Notation übertragen.

Literaturverzeichnis

Lüttringhaus, (2016), Property Management als Professional Service – Implikationen für die Outsourcing-Praxis, Z Immobilienökonomie, 2, S. 29 – 51.

Shahm S. (2017), Property Management Business Model Diagrams, Scale123, <https://www.scale123.com/download-diagrams-for-the-property-management-business-model/>, 29.07.2022.

Talend (o.J.), REST-API: Definition, Funktionen und Bedingungen, <https://www.talend.com/de/resources/was-ist-rest-api/>, 01.08.2022.

■ ZUM AUTOR

Prof. Dr.-Ing. Heiko Gsell

Seit dem Wintersemester 2021/22 ist Prof. Dr.-Ing. Heiko Gsell Inhaber der Aareon-Stiftungsprofessur Wirtschaftsinformatik. Zuvor war er Professor für Wirtschaftsinformatik an der Hochschule Fresenius. Als Studiengangsleiter war er dort für die informationstechnischen Master- und Bachelorstudiengänge verantwortlich. In seinem Berufsleben hat Professor Gsell als Projektverantwortlicher angewandte Forschungsprojekte für das Fraunhofer-Institut für Software- und Systemtechnik ISST in Dortmund geleitet und war Leiter der Abteilung Integrierte Produktentwicklung am Bremer Institut für Produktion und Logistik.

Kontakt: h.gsell@ebz-bs.de

■ IMPRESSUM

EBZ Business School (FH)
Springorumallee 20
44795 Bochum

Tel: +49 234 9447 700

www.ebz-business-school.de
rektorat@ebz-bs.de

Rektorat:

Prof. Dr. Daniel Kaltofen · Rektor

Diana Ewert · Kanzlerin

Prof. Dr. Raphael Spieker · Prorektor für Studium und Lehre

Prof. Dr. Viktor Grinewitschus · Prorektor für Forschung

V.i.S.d.P.:

EBZ Business School,

Dr. Nils Rimkus · n.rimkus@e-b-z.de

Layout:

Boris Dronjic · b.dronjic@e-b-z.de

Erscheinungsdatum:

September 2022