

# Digitale Zukunft der Immobilienwirtschaft

## *Wie interaktive Workflows die Effizienz verbessern*

Auch die Pandemie hat der Immobilienbranche eindrücklich vor Augen geführt, wie wichtig eine konsequente Digitalisierung der Prozesse ist. Um seinen Mitarbeitern digitale Dokumente revisionsicher und standortunabhängig zur Verfügung zu stellen, setzt ein Immobilienkonzern in Deutschland und Österreich auf QM-Software von Roxtra.

Madeleine Thon

**A**ls Dienstleister der Immobilienbranche ist Apleona in vier Geschäftsfeldern tätig: Facility Management, Real Estate Management, Innenausbau und Gebäudetechnik. Die Firma Apleona Real Estate Management bietet Managementleistungen für Immobilien aller Nutzungsarten an, die dazu beitragen das Ertrags- und Wertpotenzial von Immobilien zu sichern und zu stei-

gern. Die 19 Standorte, 987 verwalteten Objekte, über 6,2 Millionen Quadratmeter bewirtschaftete Flächen und 15 Milliarden Euro verwaltetes Vermögen sprechen für sich. Als Marktführer setzt das Unternehmen auf eine gelebte Innovationskultur, mithilfe derer das Qualitätsmanagement in den vergangenen Jahren von der digitalen Dokumentenlenkung, über die ereignisgesteuerte Prozesskette bis hin zu auto-

matisierten Prozessabläufen optimiert wurde.

Digitalisierungsschritte wurden schon lange vor der Pandemie eingeleitet. Um seinen Mitarbeitern eine Vielzahl von digitalen Dokumenten revisionsicher und unabhängig zur Verfügung zu stellen, setzt Apleona an allen Konzernstandorten in Deutschland und Österreich auf Roxtra Dokumente, eine QM-Software für »»

Dokumentenlenkung. Diese Software wird seit dem Frühjahr 2018 verwendet und die Mitarbeiter finden im System alle wichtigen Informationen: Von A wie Ansprechpartner, über O wie Objektbegehungsprotokoll bis hin zu Z wie Zählerstände sind hier sämtliche Formulare strukturiert und aktuell verfügbar. Seit der Einführung der Software gibt es nur noch einen zentralen Ort für die rund 200 Dokumente des Property Managements. Zudem sind diese mit einer verantwortlichen Person hinterlegt und besitzen einen Gültigkeitszeitraum von einem Jahr. Danach wird jedes Dokument einer Gültigkeitsprüfung unterzogen.

### Prozessketten werden verständlich und lebendig

Apleona Real Estate visualisierte viele Jahre die Prozesse im Property Management als *Ereignisgesteuerte Prozessketten (EPK)* mit einer dafür geeigneten Software. Nach der Implementierung von Roxtra Dokumente kam jedoch die Idee auf, Dokumente und Prozesse in einem gemeinsamen System zu vereinen.

Mit einem in Roxtra integrierten Flowchart-Designer konnte diese Herausforderung gelöst, die Unternehmensabläufe veranschaulicht und die zugehörigen Dokumente aus der Dokumentenlenkung direkt verlinkt werden. Die Prozessketten werden als modellhafte Darstellungen der Verfahrensanweisungen genutzt und geben einen Überblick über Aufgaben und Verantwortlichkeiten. Die Sicherung der Kundenzufriedenheit durch die konsequente Einhaltung von Qualitätsstandards sowie ein einheitliches Erscheinungsbild standen dabei im Fokus des Projekts. Außerdem sind die EPKs ein bei Wirtschaftsprüfern etablierter Standard, der als Grundlage für Audits genutzt wird.

Auch für die Einarbeitung neuer Mitarbeiter bilden die Prozessketten eine gute Basis.

### Lebendiges Prozess- und Formularmanagement

Zum Jahresbeginn 2021 leitete das Team der Apleona Real Estate bereits die nächste Verbesserung ein. Ziel an dieser Stelle: bislang zeitaufwendig und häufig analog gestellte Anträge digitalisieren und deren Bearbeitung in Workflows automatisieren. Die operativen Mitarbeiter sollten schnell und einfach durch die einzelnen Arbeitsschritte geführt werden. Eine weitere wichtige Anforderung war es zudem, dass die jeweiligen Abläufe im Unternehmen selbst modelliert und bei Bedarf angepasst werden können.

Da die Software Roxtra im Konzern bereits zur Dokumentenlenkung eingeführt war, lag es für die Verantwortlichen nahe, sich das Modul Roxtra Prozesse anzuschauen. Eine Ergänzung des bestehenden Systems bot viele Vorteile gegenüber einer neuen Lösung: Die Mitarbeiter waren bereits mit der Bedienung von Roxtra vertraut und der technische Aufwand für ein Upgrade war deutlich geringer als bei einer Neuinstallation. Da die Zusammenarbeit mit Roxtra bereits langjährig hervorragend funktionierte, entschied man sich für ein digitales Workflowmanagement mit Roxtra Prozesse.

### Neues Prozesse-Modul geht an den Start

Da Roxtra bereits im Einsatz war, musste lediglich das Modul Prozesse eingespielt und die zusätzlichen Lizenzen freigeschaltet werden. Als Grundlage für den ersten digitalen Prozess wurde der bereits definierte Ablauf zur Anpassung der Indexmiete herangezogen. Der Ansprechpartner bei Roxtra hat diesen Prozess gemeinsam mit Apleona aufgenommen, modelliert und in einem Workshop gezeigt, wie aus einem reinen Flowchart ein interaktiver Prozess

gestaltet wird. Ebenso wurde in dem Workshop die Verwaltung der Berechtigungen gezeigt.

Mit diesen Kenntnissen haben die Verantwortlichen den Workflow in einer kleinen Gruppe, bestehend aus vier Fachanwendern, getestet. Ziel dabei war es, die Bedienung für die späteren Nutzer so intuitiv und einfach wie möglich zu gestalten. Hierfür wurde unter anderem besprochen, welche Feldtypen (z.B. Freitextfelder, Checklisten oder Dropdowns) an welcher Stelle sinnvoll sind, ob diese als Pflichtfelder hinterlegt werden sollen und an welcher Stelle Dateianhänge hinterlegt werden müssen. Dabei ist es empfehlenswert, sich immer wieder in die Rolle eines Users zu versetzen, der das System zum ersten Mal sieht.

### Interaktiver Prozess statt reines Ablaufdiagramm

Ein weiterer Prozess, der sich im Unternehmensalltag bewährt hat, ist der zur Anlage von Mietverträgen. Als Property-Management-Dienstleister setzt Apleona auf ein Rollenmodell bestehend aus Property-Managern und Objektbewirtschaftern. Bis dato füllte das Property-Management einen PDF-Antrag zur Mietvertragsanfrage aus und schickte diesen Antrag per E-Mail an die Objektbewirtschaftung, die wiederum alle Stammdaten in SAP pflegte. In Hinblick auf Fristen und Versäumnisse war diese Vorgehensweise risikobehaftet.

Seit der Implementierung von Roxtra Prozesse läuft die Bearbeitung der Mietverträge digital und automatisiert: Das Property-Management startet einen neuen Vorgang und füllt eine strukturierte, nachvollziehbare Eingabemaske aus. Diese enthält unter anderem Textfelder, Auswahllisten (Antwort A, B und C) oder Optionsschaltflächen (ja oder nein).

Die jeweiligen Eingaben aktivieren zusätzliche Abfragen und das System entscheidet, ob weitere Beteiligte hinzugezo-

## INFORMATION & SERVICE

### KONTAKT ZUM ANWENDER

Madeleine Thon  
Start-Up & Process Management  
Apleona Real Estate GmbH  
madeleine.thon@apleona.com

### KONTAKT ZUM ANBIETER

Roxtra GmbH  
T 07161 505 70-0  
service@roxtra.com



Auch als **E-Paper** erhältlich:  
[www.qz-online.de/epaper](http://www.qz-online.de/epaper)



gen werden müssen. Liegt beispielsweise der Mietvertragsbeginn in der Vergangenheit, muss eine rückwirkende Sollstellung ausgeführt werden. Auch dies fragt der Vorgang ab und schaltet zusätzlich die Objektbuchhaltung ein.

Damit ist für jeden Mitarbeiter leicht nachvollziehbar, was sie oder er im jeweiligen Schritt zu tun hat. Die Eingabemasken wurden so angepasst, dass gezielt die benötigten Informationen abgefragt werden und kein wiederholtes Nachfragen oder Vervollständigen notwendig ist. Zudem wurden bei einigen zentralen Aufgabenschritten Fristen hinterlegt und das System fragt Sachverhalte ab, die gegebenenfalls vergessen werden könnten. Auch für den Vertretungsfall bietet Roxtra eine Lösung: Auf Basis der Berechtigungsgruppen können offene Aufgaben von Kollegen übernommen werden und bleiben nicht unerledigt im E-Mail-Postfach liegen.

Die digitalen Prozesse oder Workflows verbessern die Qualität und Vollständigkeit der Informationen nachhaltig. Die zuständigen Bereiche erhalten Anträge, welche immer gleich aussehen, egal aus welcher Region die Aufgabe kommt. Dies erleichtert die Arbeit deutlich. Darüber

hinaus kann der Prozess bei Audits lückenlos nachvollzogen werden und alle notwendigen Unterlagen und Nachweise sind strukturiert abgelegt. Das mühsame Einsammeln der Kontrollnachweise wird obsolet.

Für Apleona Real Estate ist einer der größten Vorteile des neuen Moduls die Standardisierung und die damit einhergehende Zeitersparnis: Den Nutzern stehen erforderliche Dokumente über eine Verknüpfung zur Verfügung. Die Suche entfällt und es wird direkt das korrekte Dokument angesteuert. Die abgefragten Informationen sind eindeutig, standortunabhängig und homogen.

### Unerwartete Möglichkeiten und nächste Schritte

Die Möglichkeiten, Prozesse und Workflows selbst zu modellieren und die Abläufe auf die unternehmenseigenen Bedürfnisse zuzuschneiden, bieten neue Perspektiven. Änderungsbedarf oder neue Ideen zur Verschlinkung können flexibel und zeitnah umgesetzt werden.

Die Flexibilität von Roxtra Prozesse führte auch dazu, dass bei Apleona Real Estate ein weiterer Workflow umgesetzt

wurde, der zunächst gar nicht angedacht war. Der Prozess zur Faktura-Erstellung wurde von allen involvierten Nutzern durchweg positiv angenommen. Die digitale Freigabe erfolgt nun in einem Stufenprozess von Rechnungsveranlassern über Vorgesetzte bis hin zur Faktura-Erstellung.

Zunächst wurden vom Projektteam drei Workflows umgesetzt: Mietvertragsanlage, Stammdatenänderung und Indexmietanpassung. Diese werden derzeit an allen Standorten ausgerollt. Darüber hinaus gibt es über dreißig weitere Prozessketten, die perspektivisch über Roxtra Prozesse abgebildet und automatisiert werden sollen. Das Team der Apleona Real Estate erkennt die Potenziale und setzt auf eine gelebte und smarte Innovationskultur mit der neuen Softwarelösung. ■



Das von Apleona Real Estate verwaltete Objekt „Kranzler Eck Berlin“

© Apleona Real Estate GmbH