

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>IT-Systeme in der Immobilienbranche erfolgreich einführen</b>	1
Regina Zeitner und Marion Peyinghaus	
1 Einleitung	1
2 Marktbedürfnisse und Marktreaktionen	2
3 Strukturierte Einführung von IT-Systemen	4
3.1 Systemanforderungen	5
3.2 Systemauswahl	9
3.3 Systementwicklung	15
3.4 Systemeinführung	18
4 Erfolgreiche Systemeinführung erfordert mehr als Systemverständnis	19
Literatur	20
 <b>Integratives Fondsmanagement mit Systemunterstützung</b>	 23
Patrick Hanßmann, Kai Kolboom und Rolf Kollmannsperger	
1 Fondsmanagement	23
1.1 Steuerungskonzept offener Immobilienfonds	24
1.2 Organisatorischer Aufbau/Ablauf	25
2 Prozesse des Fondsmanagements	27
2.1 Kernprozesse des Fondsmanagements	28
2.2 Unterstützungsprozesse des Fondsmanagements	31
2.3 Prozessintegration	40
3 Unterstützende IT-Systeme	41
3.1 Planungssystem (ImmoPlan)	41
3.2 Immobilien-Bewertungssystem	46
3.3 Systemintegration	50
4 Zusammenfassung	52
 <b>Informations- und Datenströme in der Immobilienwirtschaft</b>	 55
Christoph Lukaschek	
1 Einleitung	55
2 Maßgebliche Bestimmungsfaktoren der Informations- und Datenströme	56

2.1	Unternehmensform	56
2.2	Tätigkeitsfeld	57
2.3	Wertschöpfungstiefe	58
2.4	Portfolio	61
2.5	Applikationsarchitektur	62
3	Betrachtung der Informations- und Datenströme eines Beispielunternehmens	65
3.1	Das Unternehmen	65
3.2	Datenflussdiagramm des Unternehmens	67
3.3	Erläuterung der einzelnen Positionen und Schnittstellen	68
4	Ergebnisse und Ausblick	82
	Literatur	83
<b>Projekt-Management am Beispiel der Einführung von SAP RE FX</b>		85
Eduardo Moran und Andreas Hanl		
1	Vorwort	85
2	Einführung	85
2.1	Problemstellung	86
2.2	Herausforderung und Lösung	87
3	Der Weg zum Projektauftrag	87
3.1	Die Auswahl des externen Implementierungspartners (Beauty Contest)	88
3.2	Vorstudie (die Vorphase des Projekts)	89
3.3	Die Projektorganisation und die Stakeholder	90
3.4	Entscheidung für das Projektvorhaben	91
4	Das Projekt	92
4.1	Projekt-Management	92
4.2	Querschnittsthemen	94
4.3	Fachkonzeption	95
4.4	Die Umsetzungsphase	95
4.5	Migration und Datenbereinigung	97
4.6	Test	98
4.7	Go-Live Planung	100
5	Die Stabilisierungsphase	101
6	Fazit	101
<b>Prozessverbesserung im Spannungsfeld zwischen regulatorischen Einflussgrößen und einem ganzheitlichen Prozessmanagement-System</b>		103
Frank Hippler und Lars Scheidecker		
1	Das immobilienwirtschaftliche Spannungsfeld	103
1.1	Ganzheitliches Prozessmanagement-System	105
1.2	Regulatorische Einflussgrößen	108

2	Prozessautomatisierung am Beispiel des Immobilien-Bewertungsprozesses .....	110
2.1	Prozessanalysen des bestehenden Immobilien-Bewertungsprozesses .....	110
2.2	Prozess Re-Design des bestehenden Immobilien-Bewertungsprozesses .....	114
3	Weiterentwicklung der Informationstechnologie zur dauerhaften Unterstützung des Prozessmodells .....	121
4	Deka Immobilien – Global Real Estate Investments .....	123
	Literatur .....	124
	<b>Benchmarking von Chancen und Risiken .....</b>	<b>127</b>
	Hauke Brede	
1	Grundlagen .....	127
1.1	Bedeutung des Risikomanagement .....	127
1.2	Grundlagen des Benchmarking .....	128
2	Benchmarking von Chancen und Risiken bei Immobilieninvestments .....	129
2.1	Benchmarking von Bestandsportfolien .....	129
2.2	Benchmarking im Investmentprozess .....	131
3	Systemgestütztes Risikomanagement .....	132
3.1	Risikoorientierte Kennzahlen im Lebenszyklus von Immobilien .....	132
3.2	Datenquellen und Systeme im Risikomanagement .....	133
3.3	Aktuelle Herausforderungen .....	135
4	Notwendigkeit zur intelligenten Systemunterstützung zur innovativen Steuerung von „multi-asset class“ Portfolien .....	136
	Literatur .....	137
	<b>Steuern oder gesteuert werden – betriebliche Immobilienmanagementsysteme .....</b>	<b>139</b>
	Thomas Glatte	
1	Corporate Real Estate – eine Einführung in das betriebliche Immobilienmanagement .....	139
2	Portfolio und Organisation – eine Anleitung für das Überleben im Konzern .....	141
2.1	Herausforderung Betriebsimmobilie .....	141
2.2	Herausforderung CREM-Organisation .....	143
2.3	Portfolio versus Organisation – Abhängigkeiten und Stellhebel .....	144
3	Die Basis eines professionellen CREM – Daten, Daten, Daten .....	146
3.1	Transparenz – aller Anfang ist schwer .....	146
3.2	Weniger ist mehr – Sammelwut im Datenmanagement .....	147

4	Fallbeispiel – Evolution von Immobilienmanagementsystemen im CREM .....	148
4.1	Ausgangslage .....	148
4.2	Stufe 1: Strategisches Immobilienmanagementsystem .....	149
4.3	Stufe 2: Integration der taktischen Managementebene .....	154
4.4	Stufe 3: Weiterentwicklung zum integrierten Immobilienmanagementsystem .....	158
5	Zusammenfassung .....	159
	Literatur .....	160
	<b>Daten- und Dokumentenmanagement eines internationalen Investors .....</b>	<b>163</b>
	Stephan Seilheimer	
1	Einleitung .....	163
2	Investment, Asset, Property und Facility Management aus Sicht eines Investors .....	164
2.1	Grundlagen und Definitionen .....	164
2.2	Portfolio und Investment Management .....	164
2.3	Asset Management .....	164
2.4	Property Management .....	166
2.5	Facility Management .....	166
3	Integriertes Daten- und Dokumentenmanagement .....	167
3.1	Grundlagen und Definitionen .....	167
3.2	Datenmanagement .....	169
3.3	Dokumentenmanagement .....	174
4	Praxisbeispiel .....	181
4.1	DREAM Global REIT .....	181
4.2	Datenmanagement .....	182
4.3	Dokumentenmanagement .....	183
5	Zusammenfassung .....	184
5.1	Erfolgsfaktoren bei der Einführung eines Daten- und Dokumentenmanagements .....	184
5.2	Grenzen und mögliche Einwände .....	185
5.3	Ausblick .....	186
	Literatur .....	187
	<b>Der Erfolg einer prozessualen und systemgestützten Einführung des Informationsmanagements in der Immobilienbranche .....</b>	<b>189</b>
	Gunnar Finck	
1	Unternehmen durch Prozesse und Systeme verbessern – geht das? .....	189
2	Valide Erfolgsaussichten durch allgemeine Optimierungen der Prozesse und Systeme .....	191
3	Anforderung für Neuorientierung .....	193
4	Ausweg der ECE durch Optimierung interner Prozesse .....	195

5	Management von Informationen als spezieller Schlüssel zum Erfolg	196
6	Projektierung und Vorgehen	197
7	Zusammenfassung	199
	Literatur	199

## **Konzeption und Einführung eines Personalmanagementsystems auf Basis SAP HCM (Zeitraum 2011 bis 2014)** . . . . . 201

Hans-Jörg Kayser

1	Ausgangssituation und Rahmenbedingungen	201
1.1	Die Bundesanstalt für Immobilienaufgaben (BImA)	201
1.2	Ausgangssituation SAP IT Unterstützung	202
2	Ausgangssituation des Geschäftsprozessmanagements der BImA	204
2.1	Prozesshierarchie	204
2.2	Prozessinhalte	205
2.3	Geschäftsprozess Personalmanagement	207
2.4	Anbindung und Synchronisation mit der IT Entwicklung am Beispiel des SAP Solution Managers	211
3	Optimierungsprojekte aus dem GPM	212
3.1	Personal- und Organisationsmanagement auf Basis SAP HCM	212
3.2	Sollprozessmodellierung	213
3.3	Projektstudie zur HCM Einführung	213
3.4	Wirtschaftlichkeitsbetrachtung	214
3.5	Projektphasen	214
3.6	Umsetzung sowie Rollen und Berechtigungen	215
3.7	Ausblick GPM und Personalmanagement	218

## **Effizienzgewinne im Asset Management durch Einführung einer integrierten Softwarelösung** . . . . . 221

Benjamin Koch und Thomas Hettergott

1	Einleitung	221
2	Ausgangslage	222
2.1	Effizienzdruck durch wachsende Reporting-Verpflichtungen	222
2.2	Effizienzdruck durch veränderte Mandatsstruktur	222
3	Lösung: Einführung des Datenbanksystems immopac®	223
3.1	Leitideen bei der Einführung	223
3.2	Umsetzung	225
4	Beispiele für Effizienzgewinne im Tagesgeschäft	227
4.1	Datenkonsistenz durch zentrale Datenbank	227
4.2	Synchronisierung von AM- und PM-Daten via Schnittstelle	229
4.3	Automatisierte Datenprüfung	230
4.4	Standardisierte Berichte	231
4.5	Integration von GIS-Daten	233

5	Fazit und Ausblick (1)	233
	Literatur	234

### **Integriertes Prozess- und Systemmanagement Real Estate**

#### **Qualitätsorientiertes und effizientes Immobilienmanagement** . . . . . 235

Sascha Wilhelm und Heiko Henneberg

1	Einführung	235
1.1	Vorstellung der Corestate-Gruppe	235
1.2	Ausgangssituation	236
2	Projekt RISE	238
2.1	Projektziele	238
2.2	Umsetzung	239
2.3	Projektergebnisse	239
3	Projekt POLY ESTATE	242
3.1	Projektziele	242
3.2	Umsetzung	243
3.3	Projektergebnisse	244
4	Projekt WHITE	244
4.1	Projektziele	244
4.2	Umsetzung	245
4.3	Projektergebnisse	245
5	Schlussbetrachtung	248

#### **Einführung eines standardisierten Planungsprozesses mithilfe eines integrierten IT-Systems** . . . . . 251

Denis Heister und Stefan Rath

1	Zielsetzung und Aufgabenstellung	251
2	Schwächen des vorherigen Prozesses	252
3	Herausforderungen vor Einführung des neuen Prozesses	254
4	Ergebnisdokumente	255
5	Prozess „Business Planung“	257
5.1	Vorbereitungsphase	257
5.2	Durchführungsphase	259
5.3	Nachbearbeitungsphase	261
6	Erfolgsfaktoren/„Lessons Learned“	262
7	Fazit	264

#### **Digitalisierung im Property Management – Prozessoptimierung durch IT-gestützte Verfahren** . . . . . 267

Dirk Tönges

1	Einleitung	267
2	Prozessorientierung – Nutzung Handwerkerportal zur elektronischen Beauftragung von Instandhaltungsmaßnahmen	268

2.1	Prozessdarstellung im Rahmen des Property Managements .....	268
2.2	Nutzung eines elektronischen Portals zur Beauftragung von Instandhaltungsmaßnahmen .....	270
2.3	Administrative und kaufmännische Effekte der Portalnutzung .....	270
3	Prozessorientierung – Mieterkommunikation .....	272
3.1	Blueprint Mieterkommunikation .....	273
3.2	Trennung Standardanfragen von komplexer Bearbeitung und Veränderung von Bearbeitungen .....	275
3.3	Einbindung in die Systemlandschaft und Datenhaltung .....	276
4	Prozessorientierung – Bearbeitung von Versorgerrechnungen im Property Management .....	277
4.1	Umstellung der Belieferung und des Ablaufs .....	277
4.2	Kapazitäten und administrative Auswirkungen .....	278
4.3	Einsparungen in den Bewirtschaftungskosten .....	279
5	Produktorientierung – Optimierung Betriebskosten als zusätzliche Leistungsdimension im Property Management .....	279
5.1	Benchmarking von Betriebskosten und Betriebskostenmanagement ...	280
5.2	Benchmarking Betriebskosten – Prozessinnovationen .....	280

### **Einführung eines Shared Service Centers im Bereich Property**

<b>Management</b> .....	283
Rüdiger Rotter	
1 Einleitung .....	284
2 Konzeption des Aufbaus eines Shared Service Centers .....	285
2.1 Definition der Ziele .....	285
2.2 Identifikation der zentralisierungsfähigen Prozesse .....	286
3 Beschreibung der einzelnen zentralisierungsfähigen Prozesse .....	287
3.1 Generelle Vorteile der Zentralisierung und Spezialisierung .....	287
3.2 Stammdatenpflege .....	288
3.3 Nebenkostenabrechnungen .....	289
3.4 Reporting .....	291
3.5 Zentralisierung des Rechnungseingangs .....	292
3.6 Buchhaltung .....	294
3.7 Technisches Objektmanagement-Modul (CoPlan) .....	295
4 Prozess- und IT-bezogene Erfahrungen während der Umstellungsphase und aus dem Alltag .....	299
4.1 Implementierungsalternativen der Prozesseinführung .....	299
4.2 Nachhalten und Optimierung der Prozesse .....	300
5 Ausblick .....	301
6 Fazit .....	302
Literatur .....	303

<b>Reporting-Erstellung: Wie wird Komplexität gemanagt?</b> .....	305
Ralf Lehmann	
1 Einleitung .....	305
2 Grundsätzliche Herausforderungen bei der Erstellung von Reportings .....	306
3 Effizientes und qualitativ hochstehendes Reporting durch Einsatz von SAP BW .....	308
4 Erfolgsvoraussetzungen .....	310
5 Barrieren für den Einsatz von BW .....	311
6 Standardreportings als Ausweg? .....	312
7 Ausblick .....	314
Literatur .....	314
<b>IT-Systeme im Real Estate Management</b> .....	317
Leyla Varli	
1 IT-Solutions Real Estate .....	318
1.1 Anforderungsprofil .....	318
1.2 Allgemeine Software-Funktionalitäten .....	322
1.3 Software-Anbieter AMS .....	326
1.4 Software-Anbieter PMS .....	331
2. Datenräume .....	335
2.1 Anforderungsprofil .....	335
2.2 Software-Funktionalitäten .....	337
2.3 Software-Anbieter .....	340
3. Fazit .....	342
Literatur .....	342
<b>Digitalisierung der Immobilienwirtschaft: Stand und Perspektiven</b> .....	345
Axel von Goldbeck	
1 Einleitung: Digitalisierung und ihre „bad vibrations“ .....	345
2 Vom Wert der Information: Chancen und Risiken .....	346
3 Bestandsaufnahme: Wo steht die Immobilienwirtschaft? .....	347
4 Building Information Modeling (BIM) .....	349
5 Geoinformationen .....	350
6 Zusammenfassung und Ausblick .....	351
<b>Kundenorientiertes Prozessmanagement bei Wohnungsunternehmen</b> .....	353
Maxim Isamuchamedow, Carsten Lausberg und Stephan Rohloff	
1 Einleitung .....	353
2 Grundlagen des kundenorientierten Prozessmanagements bei Wohnungsunternehmen .....	354
2.1 Kundenorientierung in der Wohnungswirtschaft .....	354
2.2 Kundenorientierung im Sinne des Prozessmanagements .....	356



2.3 Kundenorientierung mittels Customer Relationship Management . . . . .	357
2.4 IT-Systeme im Customer Relationship Management . . . . .	358
3 Kundenorientiertes Prozessmanagement am Beispiel von degewo, Berlin . . .	360
3.1 Charakteristika von degewo und strategische Rahmenbedingungen . . .	360
3.2 Das Projekt „Dienstleistungen im Wandel. Den Wandel gestalten.“ . . .	361
4 Fazit und Ausblick . . . . .	365
Literatur . . . . .	367

**Building Information Modeling aus der Sicht von Eigentümern  
und dem Facility Management . . . . . 371**

Markus Krämer

1 Grundlagen und Begriffe zum Building Information Modeling . . . . .	372
1.1 Die Entwicklungsgeschichte zum heutigen BIM-Verständnis . . . . .	372
1.2 Der BIM-Begriff . . . . .	375
2 Ziele und Nutzen des BIM-Einsatzes . . . . .	377
3 Stand der Einführung von BIM . . . . .	380
3.1 BIM-Initiative international und in Deutschland . . . . .	380
3.2 BIM Reifegradmodell (BIM Maturity Model) . . . . .	381
4 BIM als Prozess . . . . .	383
4.1 Schritt 1 „Identifiziere BIM-Ziele und –Anwendungsfälle“ . . . . .	384
4.2 Schritt 2: „Entwerfe den BIM Projektabwicklungsplan“ . . . . .	385
4.3 Schritt 3: „Entwickle den Informationsaustausch“ . . . . .	387
4.4 Schritt 4: „Definiere die unterstützende Projektinfrastruktur zur BIM-Umsetzung“ . . . . .	388
5 Anwendungsszenarien von BIM und GIS . . . . .	389
6 Fazit und Ausblick . . . . .	391
Literatur . . . . .	391

**Sachverzeichnis . . . . . 393**

IT-Management Real Estate  
Lösungen für digitale Kernkompetenzen  
Zeitner, R.; Peyinghaus, M. (Hrsg.)  
2015, XIX, 397 S. 50 Abb., Hardcover  
ISBN: 978-3-662-47716-8