

Wohnungsschäden digital abwickeln

Schluss mit Papierbergen und Zeitverlust

Bei einem großen Immobilienbestand, wie ihn die GAG Ludwigshafen am Rhein AG betreut, sind Schäden durch Leitungswasser, Sturm, Hagel oder Feuer an der Tagesordnung und müssen umgehend bearbeitet werden. Neben der Meldung an den Wohngebäudeversicherer zählt zu diesem Vorgang eine zeitnahe Instandsetzung durch Handwerker. Seit Beginn des Jahres 2013 arbeitet die GAG mit einem neuen Versicherungsmodul und berichtet hier über gemachte Erfahrungen.



Tim Leibfried
Immobilienjournalist
München

Das Bearbeiten von Schadenfällen gehört nicht zu den erfreulichsten Tätigkeiten, mit denen sich ein Wohnungsunternehmen beschäftigt. Gleichzeitig erfordert dieser Aufgabenbereich größte Sorgfalt. Bei der GAG, zu deren Bestand rund 13.000 Wohnungen zählen, landen jedes Jahr etwa 1.000 Schadenmeldungen auf den Schreibtischen der Sachbearbeiter – und das bislang noch in Papierform.

Anfang 2012 zog die GAG erstmals in Erwägung, ein neues Handwerkerportal mit ihrem ERP-Sys-

tem zu verbinden. „Eine Lösung aus einer Hand war uns wichtig“, erklärt Mike Gehring, Prokurist der Aktiengesellschaft. So wurde das Portal über eine integrierte Schnittstelle an WoWi c/s angebunden. Der Bestand des Immobilien- und Wohnungsunternehmens muss aber nicht zwingend über diese Software verwaltet werden: Das Portal lässt sich über die Schnittstelle auch an jedes ERP-Programm anderer Softwarehersteller anschließen.

Seit der Umstellung im Januar 2013 sind Wohnungsunternehmen und Handwerker digital verknüpft und wickeln Handwerksaufträge von der Auftragserteilung bis zur Abrechnung über die webbasierte Softwarelösung ab. Auf der Basis von Einheitspreisabkommen mit den angeschlossenen Handwerkern stellt die GAG zu bearbeitende Aufträge in das Portal ein. Die Handwerker werden

unmittelbar darüber informiert und können den Auftrag in Echtzeit annehmen. Durch aktuelle Statusmeldungen sind Wohnungsunternehmen und Handwerker immer auf dem neusten Stand. Die standardisierte Lösung des Handwerkerportals kann für jedes Wohnungsunternehmen durch individuelle Zusatztools ergänzt werden – im Falle des rheinland-pfälzischen Wohnungsunternehmens sind dies ein Recherchemodul, ein Tool zur erweiterten Rechnungsprüfung sowie das Versicherungsmodul.

Verschieben von Papierstapeln

Bei der Korrespondenz mit den Versicherern sei es derzeit die größte Herausforderung, „die Papierflut einzudämmen“, erklärt Astrid Hansen, die Prokuristin der GAG Versicherungsservice GmbH. Bei der bisherigen Vorgehensweise besteht jeder Schadenfall noch aus einem Stapel einzelner Blätter, darunter Schadenmeldung, Schadenbilder oder Handwerkerrechnungen, die nach der Bearbeitung durch die GAG „getackert und gesammelt per Post zur Versicherung geschickt“ werden. Um den logistischen Aufwand in Grenzen zu halten, umfasst eine Lieferung an den Versicherer rund 30 Fälle.

Der Nachteil liegt auf der Hand: Die Schadenfälle werden von Immobilien- und Versicherungsunternehmen getrennt und nacheinander bearbeitet. „Das bedeutet einen erheblichen zeitlichen Aufwand und lange Wartezeiten“, bringt Hansen das Problem auf den Punkt. Eine Aussage, ob der Versicherer letztendlich für den entstandenen Schaden haftet, erhält die GAG erst mit großer zeitlicher Verzögerung. Um eine parallele Bearbeitung eines Schadenfalls zu ermöglichen, soll neben den Wohnungsverwaltern in Zukunft deshalb auch die Assekuranz an das Zusatzmodul zur Schadenabwicklung angeschlossen werden. Die



Quelle: Haufe

Softwareumstellung im Eiltempo: Das Projektteam um Mike Gehring (3. v. l.) und Astrid Hansen (3. v. r.) realisierte die Implementierung des neuen Handwerkerportals und der Zusatzmodule in nur neun Monaten

Anbindung der Versicherungsunternehmen an das Versicherungsmodul der GAG hat den Vorteil, dass beide Seiten von Beginn an und in Echtzeit zu jedem Zeitpunkt über den aktuellen Status eines Schadenfalls informiert sind. Da alle relevanten Dokumente - zum Beispiel die Schadenbilder oder Handwerkerrechnungen - über das Kopplungsmodul abrufbar sein sollen, können auch die Versicherer frühzeitig mit der Bearbeitung der Schadenfälle beginnen und müssen nicht auf die nächste Postlieferung warten. Außerdem, so Mike Gehring, habe damit auch das lästige „Verschieben von Papierstapeln endlich ein Ende“.

Versicherungsmodul bringt wirtschaftliche Vorteile

Neben den Bearbeitungsabläufen bringt das Zusatzmodul für die Versicherer wirtschaftliche Vorteile: Sie profitieren von den Einheitspreiskombi, die die GAG zu Jahresbeginn mit ihren Handwerkern abschließt. Diese sind im Handwerkerportal hinterlegt und können in Zukunft auch von den Wohngebäudeversicherern eingesehen werden.

So können sie zum einen genau nachvollziehen, welche Summen für welche Leistungen abgerechnet werden dürfen. Zum anderen, so versichert Mike Gehring, lägen die Preise für die Handwerkerarbeiten in einem guten Preisniveau.

Neben der Anbindung der Versicherungsunternehmen, die in Kürze umgesetzt wird, kommt die Implementierung des Versicherungsmoduls bereits bei der Begutachtung einer beschädigten Immobilie zum Tragen. In einer vordefinierten Maske dokumentiert der Techniker vor Ort den entstandenen Schaden. Der zuständige Sachbearbeiter legt den gemeldeten Schaden anschließend über das Versicherungsmodul im Portal an. Da das Formular von vornherein als Schadenmeldung ausgewiesen ist, werden anschließend auch im Handwerkerportal normale Aufträge und Aufträge zur Reparatur von Wohnungsschäden klar voneinander getrennt.

Produktive Zusammenarbeit trotz knappen Zeitfensters

„Zunächst bedeutete das Versicherungsmodul eine Umstellung“, erklärt Astrid Hansen. Die Prokuristin

musste sich an das andere Erscheinungsbild und die neuen Prozesse des Versicherungstools gewöhnen. Diese aber seien bei der Bearbeitung von Schadenfällen für sie und ihre Mitarbeiter eine immense Erleichterung. „Das neue System ist wesentlich komfortabler“, so Hansen weiter. Und das, obwohl mit der Anbindung der Versicherer der finale Entwicklungsschritt noch bevorsteht.

Die Implementierung des Handwerkerportals hat die GAG in gerade einmal neun Monaten umgesetzt. Für die Vor-Ort-Planung des Versicherungsmoduls blieben nur zwei ganze Tage Zeit, in denen das Entwicklerteam nach Ludwigshafen reiste. Um die komplexen Abläufe bei der Schadenabwicklung zu verdeutlichen, erstellten Immobilien- und Softwarespezialisten gemeinsam ein Organigramm. Auf der Basis dieses Briefings wurde eine passgenaue Schnittstellenlösung für das Wohnungsunternehmen entwickelt. „Trotz des engen Zeitfensters war die Zusammenarbeit sehr produktiv“, zeigt sich Astrid Hansen zufrieden. „Wir freuen uns alle über die einfacheren Abläufe.“ Hansen und ihre Kollegen können durch das Modul nun noch effizienter arbeiten. ■

BERUFSBEGLEITEND LERNEN



DAS EBZ BIETET:

- Bildungs-, Karriere- und Weiterbildungsfinanzierungsberatung
- Kompetente und branchenerfahrene Dozenten
- Weiterbildungen als Sprungbrett für die Karriere
- staatlich zugelassene Fernlehrgänge
- Persönliche Betreuung



**JETZT NOCH
EINSTEIGEN!**

GEPRÜFTE / R IMMOBILIENFACHWIRT / IN (IHK/EBZ) ▶ Start im März/September jeden Jahres

Die Aufstiegsfortbildung Immobilienfachwirt/-in ist die bekannteste und am häufigsten besuchte Weiterbildung der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft in Deutschland. Ihr Ansprechpartner: Herr Stephan Bucksteegen · Tel.: 023 94 47-507 · E-Mail: s.bucksteegen@e-b-z.de

IMMOBILIENKAUFMANN / -FRAU (EBZ/IHK) ▶ Start 01.04/01.10. jeden Jahres

Der zweijährige Fernlehrgang Immobilienkaufmann / frau (EBZ/IHK) richtet sich an Auszubildende und branchenfremde Seiteneinsteiger, die das gesamte immobilienwirtschaftliche Kompetenzprofil eines/er Immobilienkaufmanns / frau erwerben möchten. Ihre Ansprechpartnerin: Frau Isabel Auer · Tel.: 0234 94 47-509 · E-Mail: i.auer@e-b-z.de

GEPRÜFTE / R IMMOBILIENVERWALTER / IN (EBZ) ▶ Start 01.04/01.09. jeden Jahres

Der einjährige Fernlehrgang Geprüfte / r Immobilienverwalter / in (EBZ) vermittelt das gesamte Wissen, das für eine erfolgreiche Tätigkeit in der Verwaltung von Wohn- und Gewerbeimmobilien inklusive WEG-Verwaltung benötigt wird. Ihre Ansprechpartnerin: Frau Claudia Bovenschulte · Tel.: 0234 94 47-515 · E-Mail: c.bovenschulte@e-b-z.de

MIETRECHT FÜR DIE PRAXIS (EBZ) ▶ Start im Mai/November jeden Jahres

Die Fortbildung bereitet die Teilnehmer auf die rechtssichere Arbeit im Vermietungsbereich vor und legt dabei einen besonderen Fokus auf die Mieterkommunikation. Ihre Ansprechpartnerin: Frau Isabel Auer · Tel.: 0234 94 47-509 · E-Mail: i.auer@e-b-z.de

TECHNIK FÜR IMMOBILIENKAUFLEUTE (EBZ) ▶ Start im Juni/Dezember jeden Jahres

Die technische Seite von Immobilien zu kennen erleichtert die Einschätzung von Objekten und die effizientere Beratung der Kunden. Ihr Ansprechpartner: Herr Stephan Hacke · Tel.: 0234 94 47-566 · E-Mail: s.hacke@e-b-z.de