

## IT-Architektur

# Modell Wohnungswirtschaft 4.0

Die KSG Hannover GmbH steuert ihren komplexen Geschäftsalltag seit 2014 mit einem flexiblen Softwaresystem. Neben Eigen- und Fremdbestand betreut das Unternehmen auch Neu- und Umbauten. Nach der Umstellung auf eine neue IT-Architektur sowie weitere Zukunftstechnologien richtet sich ihr Blick auf den Einsatz mobiler Lösungen vor Ort.



**Nadja Hußmann**  
freie Journalistin  
Berlin

Für den Aufbruch in die Wohnungswirtschaft 4.0, bei dem die KSG Qualitäts- und Serviceführer werden will, gingen viele Projektbeteiligte an den Start. Gleichzeitig hat sich das Unternehmen auch intern neu aufgestellt. Seine Mitarbeiter können Herausforderungen wie dem demografischen Wandel oder Erwartungen hinsichtlich Erreichbarkeit positiv entgegensehen. Partner und Dienstleister sind ebenfalls digital besser eingebunden.

### Blick in die 1980er Jahre

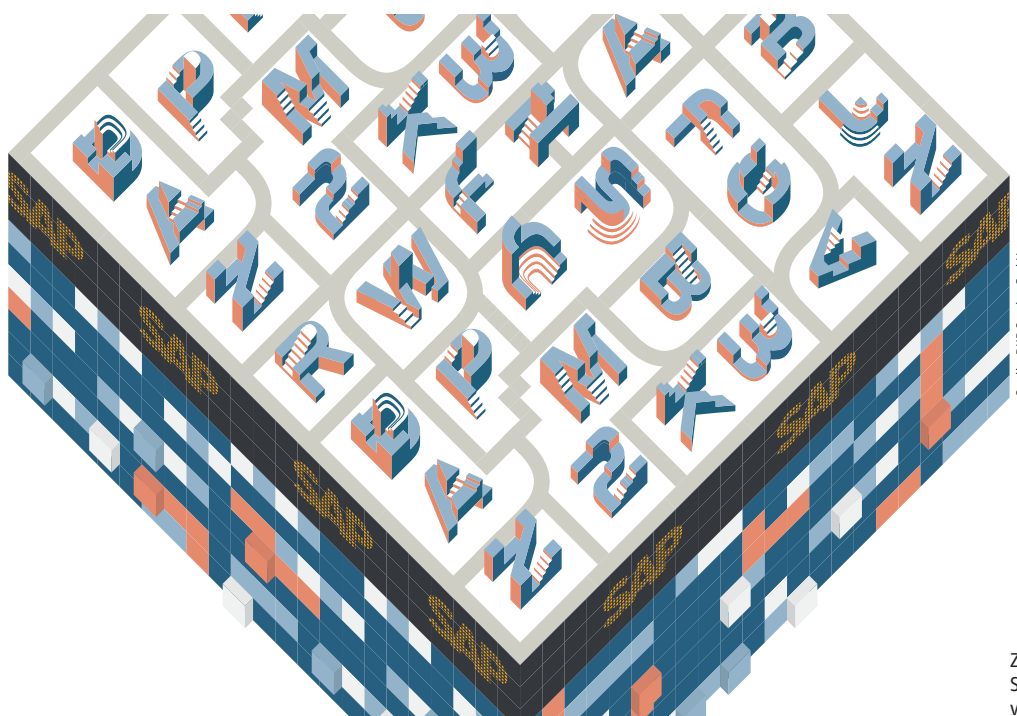
Das kommunale Wohnungsunternehmen bewirtschaftet nicht nur eigene Mietwohnungsbestände, sondern betreut auch Fremdeigentum und weitere Liegenschaften. Daneben hat es als Bauträger ein hohes Bauvolumen. Gerald Westphalen von der Beratungsgesellschaft Westphalen & Cie hat die KSG bei der Auswahl eines IT-Systems begleitet: „Für die Steuerung von Massenprozessen, Kundenservices und die Quartiersentwicklung sind effiziente Abläufe entscheidend.“

Da der Markt seinerzeit keine geeigneten Branchenstandards bot, entwickelte ein Mitarbeiter Anfang der 1980er ein eigenes Verwaltungssystem, das wenig später unter dem Namen WohnData auch kommerziell erfolgreich vermarktet

wurde. Rund 30 Jahre lang ergänzte die KSG ihr System durch weitere Funktionen, bis die Datenbank „aus allen Nähten platzte“. Um neuen Markttrends entsprechen und die Services verbessern zu können, suchte man nach einer Lösung, die flexibler und sicher war.

### Anforderungen

KSG-Geschäftsführer Karl Heinz Range erläutert die Prioritäten zu Projektbeginn: Die Software sollte vor allem das breite Tätigkeitsspektrum der Mitarbeiter unterstützen und die Freiheit bieten, weitere Anwendungen „anzudocken“. Auch in ökonomischer Hinsicht sollte das ERP-System tragfähig bleiben – für die selbstentwickelte Inhouse-Lösung waren bisher kaum Kosten



Quelle: DKC Service GmbH

Zukunftsfähige IT-Architektur auf SAP-Basis im Application Service Provider (ASP)-Betrieb (Symbolbild)



Mit neuen, teils mobilen IT-Lösungen zeigt das KSG-Team Kundennähe

angefallen. Zunächst stellte die KSG Hannover gemeinsam mit Westphalen & Cie einen Anforderungskatalog auf, der schon konkrete Vorgaben für die Ausschreibung enthielt. Vor allem sollte

gruppieren sich um die Bereiche Immobilienverwaltung mit Ausprägungen für die Fremd-/WEG- und Genossenschaftsverwaltung sowie Finanzbuchhaltung inklusive Nebenbüchern und

**„Das neue System ermöglicht uns die kundenorientierte Abbildung moderner Prozesse, das ist Wohnungswirtschaft 4.0. Nach wie vor stehen wir im Austausch mit allen Beteiligten und erreichen so eine Win-win-win-Situation – für unsere Kunden, unsere Partner und unser Unternehmen.“**

Karl Heinz Range, Geschäftsführer KSG Hannover

der Betrieb in einer ASP-Umgebung (ASP = Application Service Provider), also extern im Rahmen eines Managed-Services-Konzepts, erfolgen. Und: Das System sollte internetbasierte Zukunftstechnologien, vor allem den Einsatz mobiler Lösungen, ermöglichen, um Kundennähe und Servicequalität langfristig zu steigern. Die Bedingungen gingen an alle marktführenden Anbieter.

#### Datensicherheit und Freiheitsgrad

Es folgte ein sechswöchiger intensiver Wettbewerbsdialog, den die Verantwortlichen mithilfe der Katalogkriterien auswerten. Den Auftrag erhielt DKB@win, ein SAP-basiertes Produkt der DKB Service GmbH.

Ausschlaggebend waren laut Range neben dem Portfolio der „hohe Freiheitsgrad, weitere Softwarelösungen einzubinden, und die Datensicherheit“. Auch das Preis-Leistungs-Verhältnis konnte überzeugen, sowohl die Einführung als auch den Betrieb betreffend.

Das ERP-System wird in einem zertifizierten Rechenzentrum gehostet und ist eines der wenigen auf SAP-Basis, die extern im Full-Service-Betrieb angeboten werden. Die Anwendungsbausteine

#### DIE KSG HANNOVER

Die KSG wurde am 30. März 1949 mit dem Ziel gegründet, die Bevölkerung mit soliden und preisgünstigen Wohnungen zu versorgen. Dieser Aufgabe ist sie, rotz Aufhebung des Gemeinnützigkeitsgesetzes, bis heute verpflichtet.

Sie vermietet 7.700 Wohnungen sowie 1.800 Garagen, Stellplätze und Gewerbeeinheiten und verwaltet fast 900 Wohnungen bzw. komplette Wohnanlagen für andere Eigentümer.

Die KSG plant und baut Ein- und Mehrfamilienhäuser, realisiert Seniorenwohnanlagen, Um-, An- und Ausbauten, Gewerbeobjekte, Kindertagesstätten sowie Verwaltungsgebäude.

Zuletzt erzielt das kommunale Wohnungsunternehmen mit rund 80 Mitarbeiter eine Bilanzsumme von 199 Mio. €.



Weitere Informationen:  
[www.ksg-hannover.de](http://www.ksg-hannover.de)

Controlling. Der KSG sind besonders die zahlreichen Optionen der Echtzeitauswertung und das Segment Bau und Projektmanagement wichtig.

#### Meilensteine

Vertraglich wurden Meilensteine für die Einführung des Systems vereinbart. Nach der Kick-off-Veranstaltung für das Projekt im Februar 2013 lautete das erste Ziel, ein ausführliches Fachkonzept vorzulegen. Die im April fertiggestellte Blaupause schlüsselte die Aufgaben zur Einrichtung des Systems für alle Projektbeteiligten detailliert auf. Zieltermin für den Wechsel war der 1. Januar 2014. Solch ein Phasenmodell ist, wie DKB-Service-Vertriebsleiter Dirk Mündelein berichtet, für das Team mittlerweile Standard. Abgesehen von der parallel zu leistenden SEPA-Umstellung habe man das Projekt „mit bewährten Planungswerkzeugen durchführen können“.

Wie geplant ging das System zu Neujahr an den Start. Zeitgleich waren wichtige Lösungen weiterer Partner integriert. Dazu gehörten Immosolve, eine Vertriebslösung des gleichnamigen Unternehmens mit Schnittstellen zu allen großen Portalen für Wohnungssuchende, sowie das Kundencenter und das Lieferantenportal der Datatrain GmbH.

Laut Datatrain-Geschäftsführer Mark Finley macht ein „ganzheitliches IT-Management der Kunden- und Lieferantenbeziehungen die Unternehmensarbeit für alle Vertragspartner transparent“. Das Datatrain-Angebot ist auf die Kommunikation zwischen Kunde, Unternehmen und Dienstleister spezialisiert – in beiden Richtungen. Einen Großteil der Anwendungen hat die KSG schon implementiert.

Die mobilen Lösungen für die Mieterbetreuung, das Begehungsmanagement und die Verkehrssicherung vor Ort stehen als Nächstes auf der Liste.

#### Prozessbegleitung

Das Gesamtsystem bietet der KSG Hannover zuverlässige und hinreichend offene Dienste, die auch im Rahmen eines ASP-Modells überzeugen. Weitere Anwendungen sind mit überschaubarem Aufwand integrierbar.

Die Lösung kommt bei den Mitarbeitern gut an. Sie waren von Anfang an am Prozess beteiligt und für die Partner präsent. Wie schon während des Projekts gibt es auch jetzt noch regelmäßig Lenkungsausschüsse mit allen – auch den externen – Projektbeteiligten, um „am Ball zu bleiben“. Die Fragen: „Wo stehen wir? Wen müssen wir abholen? Was ist optimierbar?“

Auch Unangenehmes wird an- und ausgesprochen. Von dem Austausch profitieren alle Beteiligten, die Grundidee ist überall spürbar: Im Dialog geht's am besten. ■