

Anonym

Digitale Unterstützung der Prozesse zur
Mängelmeldung und -beseitigung in
Wohnungsunternehmen und
Hausverwaltungen

Masterarbeit

BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei www.GRIN.com hochladen
und kostenlos publizieren



Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

Impressum:

Copyright © 2018 GRIN Verlag
ISBN: 9783668921139

Dieses Buch bei GRIN:

<https://www.grin.com/document/462723>

Anonym

Digitale Unterstützung der Prozesse zur Mängelmeldung und -beseitigung in Wohnungsunternehmen und Hausverwaltungen

GRIN - Your knowledge has value

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite www.grin.com ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

Besuchen Sie uns im Internet:

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

http://www.twitter.com/grin_com

Digitale Unterstützung der Prozesse zur Mängelmeldung und -beseitigung in Wohnungsunternehmen und Hausverwaltungen

Masterarbeit

Studiengang Wirtschaftsingenieurwesen / Bauingenieurwesen

Institut für Bauwirtschaft und Baubetrieb

Lehrstuhl für Infrastruktur- und Immobilienmanagement

Fakultät für Architektur, Bauingenieurwesen und

Umweltwissenschaften Technische Universität Braunschweig

August 2018

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	II
Abkürzungsverzeichnis	IV
Abbildungsverzeichnis.....	V
Tabellenverzeichnis	VII
1 Einleitung	1
2 Theoretische Grundlagen.....	4
2.1 Prozessmanagement	4
2.2 Immobilienwirtschaft.....	6
2.2.1 Wohnungswirtschaft	7
2.2.2 Aufgabenbereiche von Hausverwaltungen und Wohnungsunternehmen	9
2.3 Customer-Relationship-Management.....	13
2.3.1 Beschwerdemanagement.....	16
2.3.2 Softwaretools zur Verbesserung der Kommunikation zwischen Vermieter und Mieter	19
2.3.3 Enterprise Ressource Planning Systeme.....	22
2.3.4 Building Information Modeling.....	23
2.3.5 Digitale Workflow-Prozesse	24
3 Anforderungen der Mieter und Vermieter an den Prozess der Mängelmeldung und -beseitigung	27
3.1 Übliche Abwicklung des Prozesses der Mängelmeldung und -beseitigung.....	27
3.2 Relevanz der Vermieterleistungen aus Sicht des Mieters.....	28
3.3 Generischer Prozess der Mängelmeldung und -beseitigung	35
4 Change-Management	39
4.1 Die drei Phasen des Change-Managements.....	39
4.2 Workshops als Erfolgsfaktoren für Change-Management.....	41
5 Digitalisierung in der Wohnungswirtschaft.....	45
5.1 Digitalisierungslandkarte	45
5.2 Optimierung interner Prozesse.....	48

5.2.1	Process and Enterprise Maturity Model	50
5.2.2	SIPOC-Analyse	52
5.3	Digitale Optimierung der Kommunikation zwischen Mieter und Vermieter	55
6	Status quo: Tools zur digitalen Unterstützung von Vermieterleistungen	58
6.1	Aareon AG	58
6.2	CREM Solutions	58
6.3	Casavi	59
6.4	Promos consult	60
6.5	Cunio	60
6.6	Kritische Würdigung der Softwareanbieter	61
7	Digitale Unterstützung bei der Mängelmeldung und -beseitigung	63
7.1	Effizienzsteigerung durch die Digitalisierung der Mängelmeldung und - beseitigung	66
7.2	Mängelmeldung und -beseitigung am Beispiel von Cunio	71
7.2.1	Grundlagen zu der Software von Cunio	71
7.2.2	Ablauf einer Mängelmeldung und -beseitigung mit der Cunio Software	75
7.2.3	Kritische Würdigung der Cunio Software	84
8	Verbesserungspotential des Prozesses der Mängelmeldung und -beseitigung	86
8.1	SIPOC Analyse des Prozesses der Mängelmeldung und -beseitigung	86
8.2	Kritische Würdigung des Prozesses	91
9	Fazit	94
	Literaturverzeichnis	97
	Rechtsquellenverzeichnis	106

Hinweis: Persönliche Daten, Profile, Namen von Unternehmen etc. wurden aus datenschutzrechtlichen Gründen geschwärzt

Abkürzungsverzeichnis

App	Application
BIM	Building Information Modeling
CM	Change Management
CRM	Customer Relationship Management
DL	Dienstleister
i.e.S.	Im engen Sinne
IFM	Infrastrukturelles Facility Management
I.o.T.	Internet of Things
IT	Informationstechnologie
i.w.S.	Im weiten Sinne
MAK	Mitarbeiterkapazitäten
Mrd	Milliarden
PEMM	Process and Enterprise Maturity Model
SIPOC	Supplier, Input, Process, Output, Consumer
TFM	Technisches Facility Management
WE	Wohneinheit
WEG	Wohneigentumsgesetz

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Prozessablauf	4
Abbildung 2: Anbieterstruktur auf dem deutschen Wohnimmobilienmarkt	8
Abbildung 3: Service Geschäftsbereiche Wohnungsunternehmen	13
Abbildung 4: Ziele, Aufgaben und Rahmenbedingungen im Beschwerdemanagement	16
Abbildung 5: Von der Erfassung der Daten zum Workflow	24
Abbildung 6: Übliche Abwicklung von Mängelmeldungen	27
Abbildung 7: Zufriedenheit der Mieter mit den Leistungen des Vermieters	29
Abbildung 8: Bedeutung der Vermieterleistungen Teil 1	29
Abbildung 9: Bedeutung der Vermieterleistungen Teil 2	30
Abbildung 10: Bevorzugte Kontaktaufnahme zum Vermieter	31
Abbildung 11: Zukünftig gewünschte Kommunikationskanäle	32
Abbildung 12: Mieter ist mit der Bearbeitung der Reparaturanfrage vollkommen zufrieden ..	33
Abbildung 13: Anforderungen von Mietern und Vermietern an Mängelmeldung und - beseitigung	36
Abbildung 14: Jeder Prozess besitzt drei Zustände	42
Abbildung 15: Zielkorridor eines Workshops	44
Abbildung 16: Digitalisierungslandkarte	46
Abbildung 17: Beispiel Prozessdesign Bewertung nach PEMM	52
Abbildung 18: SIPOC Analyse Beispiel	54
Abbildung 19: Mängelaufnahme und -beseitigung analog gegenüber digital	63
Abbildung 20: Schadensmeldung mit und ohne die Verwendung einer Mieter-App	67
Abbildung 21: Analoge Mängelmeldung gegenüber der digitalen Mängelmeldung	69
Abbildung 22: Bearbeitungszeit Mangelmeldung und -beseitigung	69
Abbildung 23: Cunio Dashboard Seite 1	72
Abbildung 24: Cunio Dashboard Seite 2	73
Abbildung 25: Cunio Dashboard Seite 3	73
Abbildung 26: Startseite Cunio App Mietersicht	74
Abbildung 27: Cunio App Anfrage versenden	75

Abbildung 28: Cunio App Mängelmeldung 2.....	76
Abbildung 29: Cunio App Mietersicht Schadensbeschreibung.....	76
Abbildung 30: Cunio App Verwaltersicht Anfrage auf Dashboard	77
Abbildung 31: Cunio App Anfrage vom Mieter aus Sicht des Hausverwalters	78
Abbildung 32: Cunio App Anfrage des Mieters bearbeiten	79
Abbildung 33: Cunio App Service erstellen.....	79
Abbildung 34: Cunio App Service akzeptieren oder ablehnen	81
Abbildung 35: Cunio App Dienstleister Service akzeptiert	81
Abbildung 36: Cunio App Bewertung durch den Mieter	82
Abbildung 37: Cunio App Nachverfolgung Fortschritt Schadensmeldung	83
Abbildung 38: Cunio App Bewertungen aus Verwaltersicht.....	83
Abbildung 39: Zukunftsfähiger Prozess der Mängelmeldung und -beseitigung.....	86

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Kaufmännische Bewirtschaftung von Immobilienverwaltern.....	10
Tabelle 2: Technische Bewirtschaftung von Immobilienverwaltern	10
Tabelle 3: Rechtliche Bewirtschaftung von Immobilienverwaltern.....	11
Tabelle 4: Organisatorische Bewirtschaftung von Immobilienverwaltern.....	11