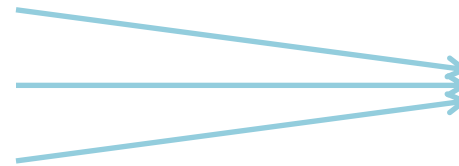


# Organisation im Immobilienmanagement

## Anforderungen an die Organisation für »Mittelgroße Unternehmen«:

Schlagworte im Management:

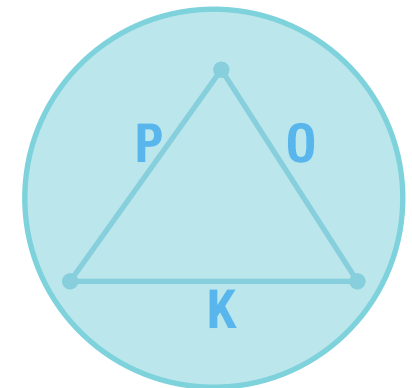
- Qualitätsmanagement
- Compliance Management
- Risk Management



**Zertifikat**

Die Anforderung an das Management heißt Mitarbeiter führen:

- **Planen**
- **Organisieren**
- **Kontrollieren**



**Organisationsverschulden vermeiden**

## Organisieren:

---

Kleinbetrieb: Direkte Anleitung des Unternehmensleiters (i.d.R. = Inhaber)

» **Mittelgroße Unternehmen**« : gleichgelagerte Aufgaben in mehreren Einheiten

→ Eindeutige und überwachte Arbeitsanweisungen müssen dafür sorgen, dass die Arbeit auch gleichartig erledigt wird und die Ergebnisse den Qualitätsanforderungen des Unternehmens und seiner Kunden entsprechen.

→ **Alle wesentlichen Geschäftsprozesse in einem OHB sammeln**

**Unverzichtbar wird ein OHB, wenn ein Wechsel oder eine Erweiterung der ERP-Software ansteht.**  
(Die Konfiguration der Software hat den Geschäftsprozessen zu folgen und nicht umgekehrt.)

## Gerüst der wesentlichen Geschäftsprozesse:

---

- ▶ **Grundlagen** (Einführung und Aufbauorganisation des Unternehmens)
- ▶ **Prozesse und Regeln für das gesamte Unternehmen**  
**z.B.:**
  - Akquisition und Vertragsschluss
  - Abrechnung von Aufträgen einschließlich Forderungsmanagement
  - Beschwerden (am besten eingebettet in ein Feedback Management)
  - Office Management (z.B. Beschaffung, Eingangsrechnungen, Dienstreisen
  - Berichtswesen und Jahresabschluss & Ablagesystem)
- ▶ **Property Management**
- ▶ **Asset Management**
- ▶ **Aufgaben der Stabsstellen**

## Prozesse und Regeln für das Property Management:

---

- ▶ **Übernahme neuer Objekte in die Verwaltung**
- ▶ **Vermietung, Mietsicherheiten und Übergabe von Mietflächen**
- ▶ **Mieteinzug und Forderungsmanagement**
- ▶ **Mietanpassungen**
- ▶ **Betriebskostenabrechnungen**
- ▶ **Wartung, Pflege und geplante Instandhaltungen**
- ▶ **Mängelmeldungen, Versicherungsschäden und spontane Instandhaltungen**
- ▶ **Mietminderungen**
- ▶ **Mieterwechsel (Kündigung) und Rücknahme von Mietflächen**
- ▶ **Jahresplanung und Jahresabschluss**

## Prozesse und Regeln für das Asset Management:

---

- ▶ **Übernahme neuer Objekte in das Management**
- ▶ **Jahresplanung, geplante Instandhaltungen und Investitionen (CapEx)**
- ▶ **Vermietungsstrategie, Vermietung und Mietanpassungen**
- ▶ **Monats- und Quartalsabrechnungen; Soll-Ist-Abgleich, Controlling**
- ▶ **Strategieplanung incl. Investment- und Desinvestment-Strategie**
- ▶ **Investment- und Desinvestment-Transaktionssteuerung**
- ▶ **Jahresabschluss**

**Diese Vorschläge sind am Vertragsportfolio zu messen und anzupassen!**

**→ Das OHB ist maßgeschneidert für das Unternehmen zusammenzustellen und mit/von den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern zu erarbeiten!**

## Dokumentation:

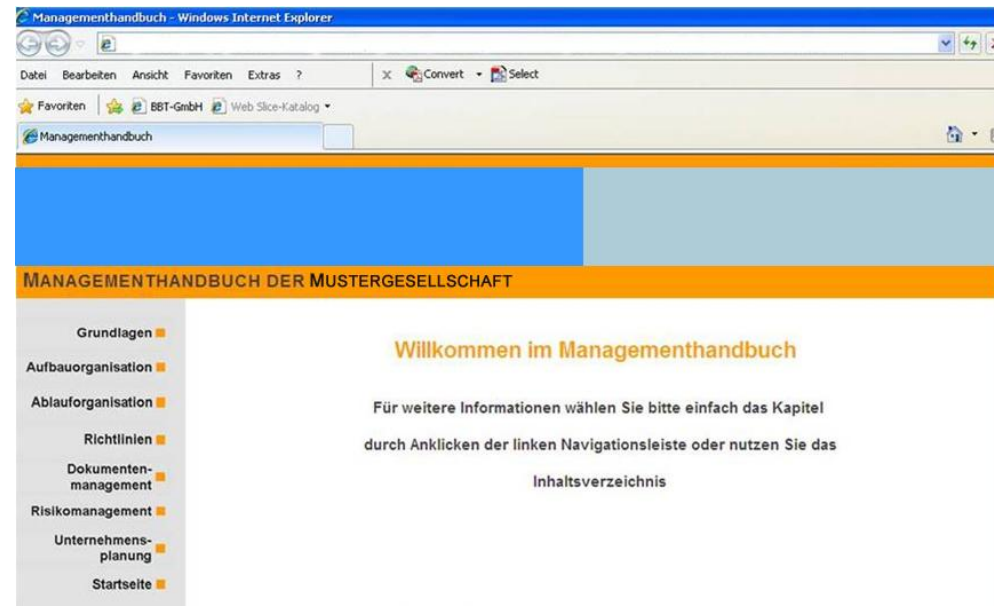
Vielfältige Möglichkeiten für die Dokumentation der Geschäftsprozesse (Textform, Graphiken, Kombinationen ... Papier, IT ...); ggf. Einsatz spezieller Modellierungssoftware (z.B. ADONIS, ARIS, BONAPART, MO<sup>2</sup>GO)



## Bereitstellung des OHB:

- Auswahl zusammen mit den Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen, die das OHB später nutzen sollen, und denen, die es aufstellen werden.

**Sinnvoll ist es, das OHB (ggf. zusätzlich) auf der vorhandenen EDV-Plattform über den eigenen Server in webbasierter Form anzubieten.**





## OHB und was dann?

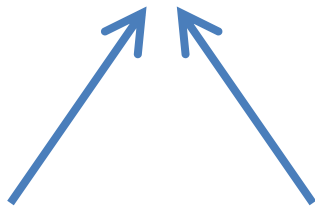
---

- ▶ **Risikoinventar aufstellen !!** (Alle Unternehmensteile beteiligen incl. Geschäftsleitung)
- ▶ **Interne Revision !!** (Risikoorientierte statt quantitative Planung der Revision)
- ▶ **Zertifizierung ??** (ISO 9001/2008 eventuell als **Marketingtool**)
- ▶ **Stellenbeschreibungen, Personal-/ Ressourcenplanung**
- ▶ **Servicequalität verbessern** (z.B. **Fokus innerbetriebliche Serviceorientierung:**  
Die innerbetriebliche Serviceorientierung wird gesteigert, indem Konzepte aus dem Customer Service auch für die Zusammenarbeit im Unternehmen angewendet werden.)

## Fokus innerbetriebliche Serviceorientierung:

### Ganzheitlicher Ansatz:

Servicequalität mit Zufriedenheit  
durch Entwicklungsprozesse steigern



### Organisationsqualität



Geschäftsprozesse und  
Regeln definieren und  
dokumentieren

### Kommunikationsqualität



Sensibilität: implizite  
Signale und kulturelle  
Unterschiede erkennen  
und damit umgehen

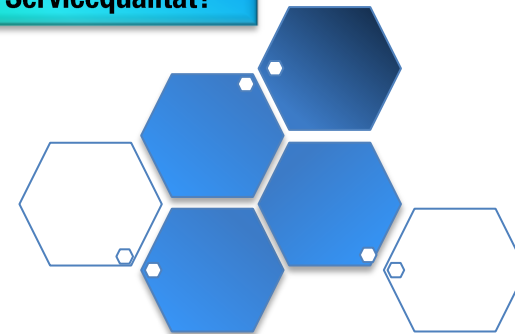
### Strukturen stärken:

**Kommunikationsstil  
analysieren**

- Welche Rolle spielt  
die Servicequalität?

**Verbindungen wahrnehmen,  
pflegen und nutzen**

- Welche Verbindungen gibt es?
- Wo fehlen Verbindungen?



**Neue  
Verbindungen  
setzen**

## © Konzept: **Auxilium Management Service**

(nicht zur Weitergabe an Dritte ohne vorherige **schriftliche** Zustimmung)

### Dr. Frank Herdmann



**ergebnisorientierter Senior Manager mit umfangreichen praktischen Erfahrungen:**

- **Bankgeschäft:** u.a. Auslandsgeschäft, internationale Finanzierungen, Exportfinanzierung und Kompensationsgeschäfte
- **Immobiliengeschäft** incl. Portfolio- und Propertymanagement sowie Projektentwicklung
- **Corporate Finance**
- **Kaufmännische Unternehmensführung** incl. Verwaltung, Personalwesen, Organisation, Rechnungswesen, Controlling sowie Marketing und Kundenakquisition
- **Mehrfach erfolgreiche Durchführung von Veränderungsprozessen incl. Mitarbeitermotivation und Teambuilding sowie PR-Aufgaben**

Gluckweg 10 | 12247 Berlin  
Telefon: +49 30 771 90 321  
Fax: +49 30 771 90 322  
Mobil: +49 172 301 91 24  
E-Mail: [auxilium@herdmann.de](mailto:auxilium@herdmann.de)  
Internet: [www.herdmann.de](http://www.herdmann.de)