

„one face to the customer“

Das Vermietungskonzept der LWB

Siegfried Gallitschke
Leiter Vertrieb/Produktmarketing

Leipzig, 04.November 2008

Folie 1

Leipziger Wohnungs- und
Baugesellschaft mbH



Inhalt

- 1. Gesellschaftliche Rahmenbedingungen**
- 2. Wohnungswirtschaftliche Rahmenbedingungen**
- 3. Process Management - Vermietung**
- 4. Physical Facilities - Vermietung**
- 5. Reporting - Vermietung**

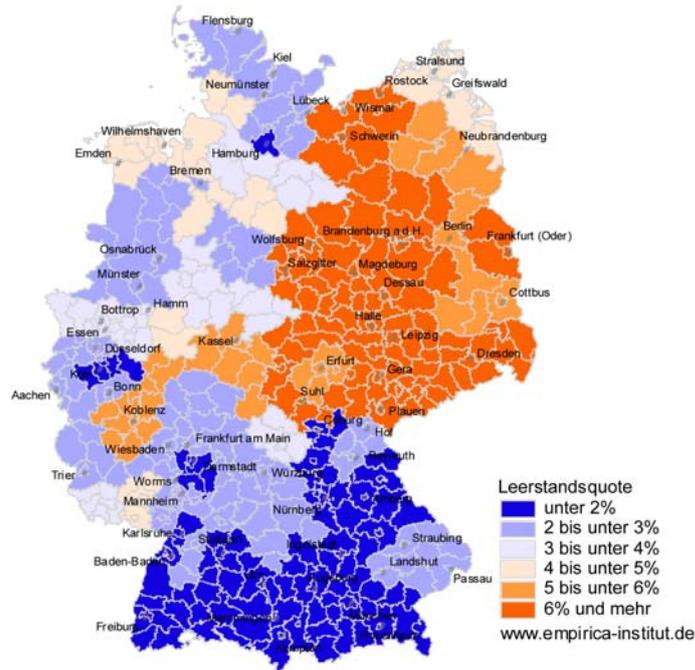
Folie 2

Leipziger Wohnungs- und
Baugesellschaft mbH



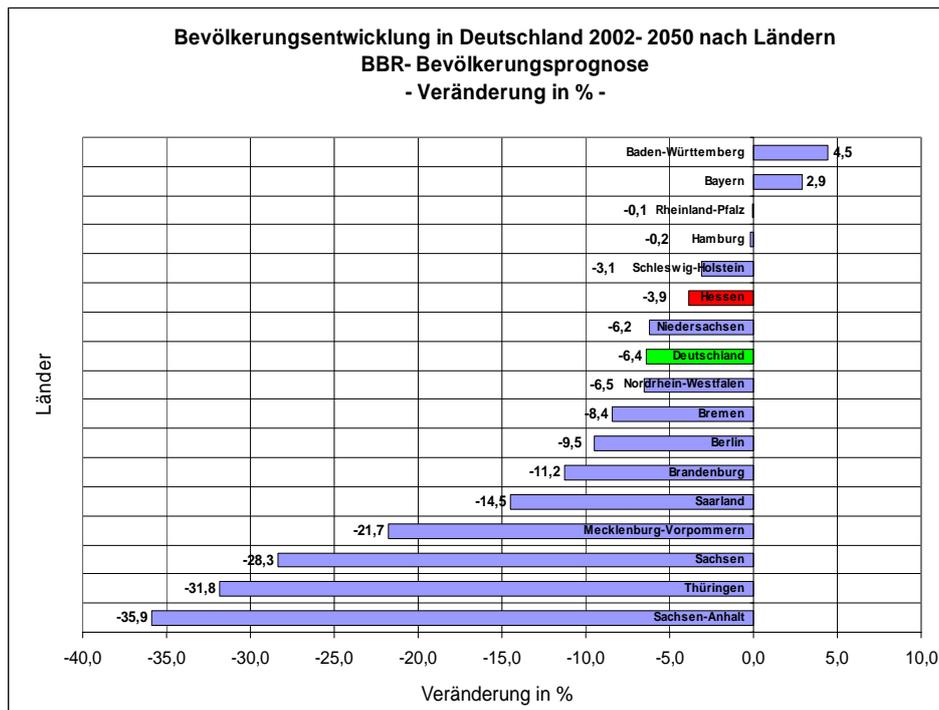
Rahmenbedingungen (gesellschaftliche I)

Leerstandsquote von Geschosswohnungen (Raumordnungsregionen)



Rahmenbedingungen (gesellschaftliche II)

Bevölkerungsentwicklung in Deutschland 2002- 2050 nach Ländern
BBR- Bevölkerungsprognose
- Veränderung in % -



Quelle: Bundesamt für Bauwesen und Raumordnung (BBR)



Bevölkerungsentwicklung

- Sinkende Geburtenraten
- Steigende Lebenserwartung
- Mobilität
- Technikaffinität
- Sicherheit

Haushaltsentwicklung

- Absolute Zahl steigt
- Haushaltsgrößen sinken
- Disparitäten der Einkommensentw.
- Werte, Bedarfsgemeinschaften

Beschäftigungsentwicklung

- berufliche Mobilität
- Zunehmende Interaktion
- Neue Haushaltsformen

Gesellschaftsentwicklung

- Individualisierung
- Hedonismus
- Wertpluralismus
- Dienstleistungsorientierung
- Interkommunaler Wettbewerb

Marktentwicklung

- Ertragsoptimierung
- Wettbewerb
- Geschäftsfeldstrategie
- War of Talents
- Kundenorientierung

Bestandsentwicklung

- Neubau – kleine Gebäudetypen
- Überalterung der Bestände
- Instandhaltungsstau
- Struktur der WE nicht angemessen

Strategische Erfolgsfaktoren

**Ganzheitliches Marketing,
insbesondere Vertrieboptimierung**

1. **Gesellschaftliche Rahmenbedingungen**
2. **Wohnungswirtschaftliche Rahmenbedingungen**
3. **Process Management - Vermietung**
4. **Physical Facilities - Vermietung**
5. **Reporting - Vermietung**

Rahmenbedingungen (wohnungswirtschaftlich I)

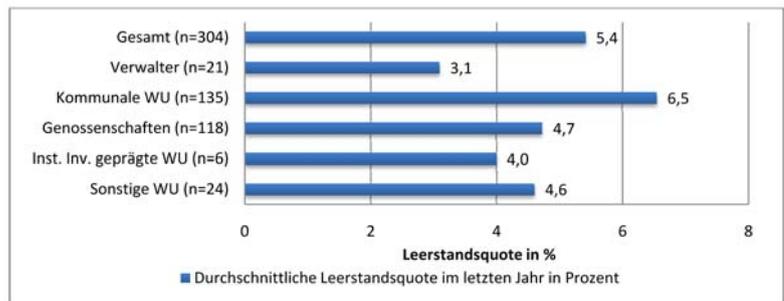
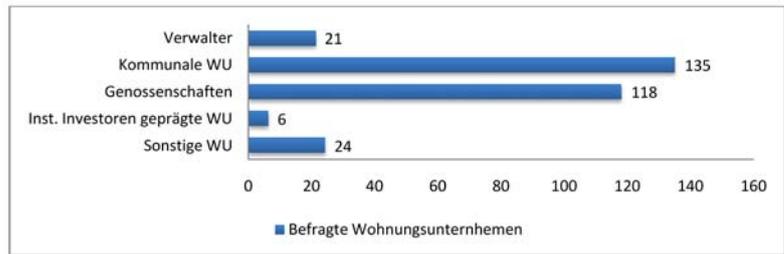
Quelle für folgende Diagramme:


TECHNISCHE UNIVERSITÄT DARMSTADT
 Moritz Lohse
 Andreas Pfnür

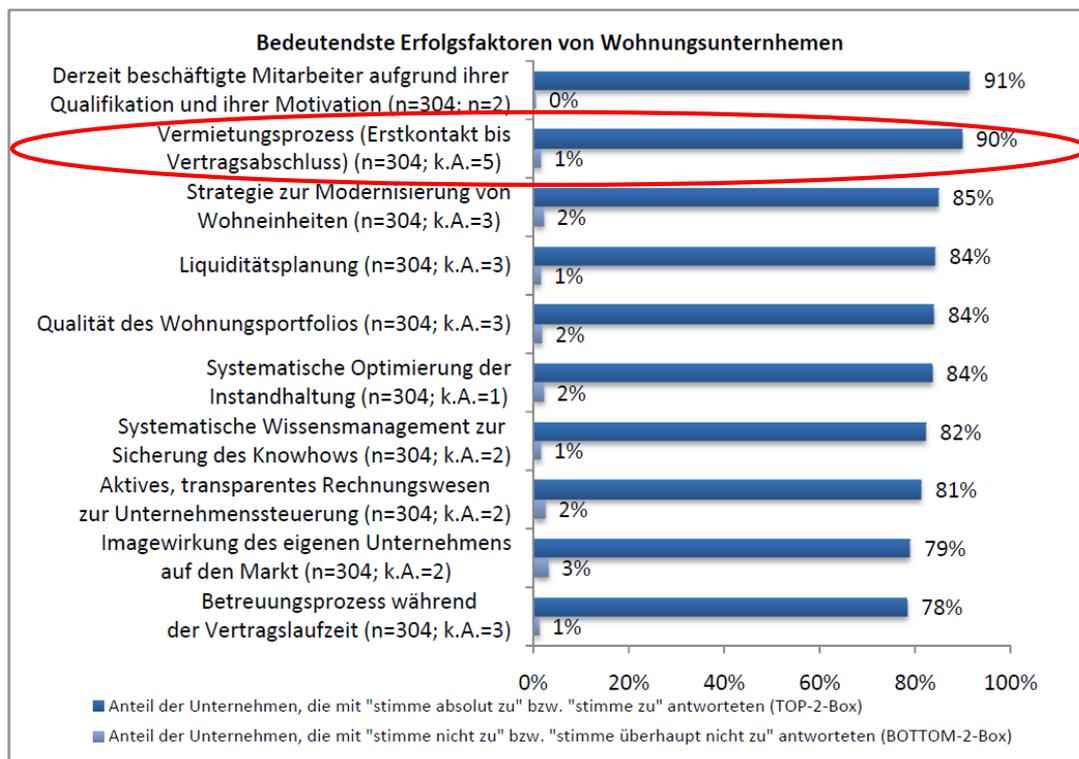
EWOWI zwanzig zehn - Erfolgspotenziale der Wohnungswirtschaft 2010

 Prof. Dr. Andreas Pfnür (Hrsg.)
 Institut für Betriebswirtschaftslehre
 Fachgebiet Immobilienwirtschaft und
 Baubetriebswirtschaftslehre
 Technische Universität Darmstadt
 www.immobiliens-forschung.de

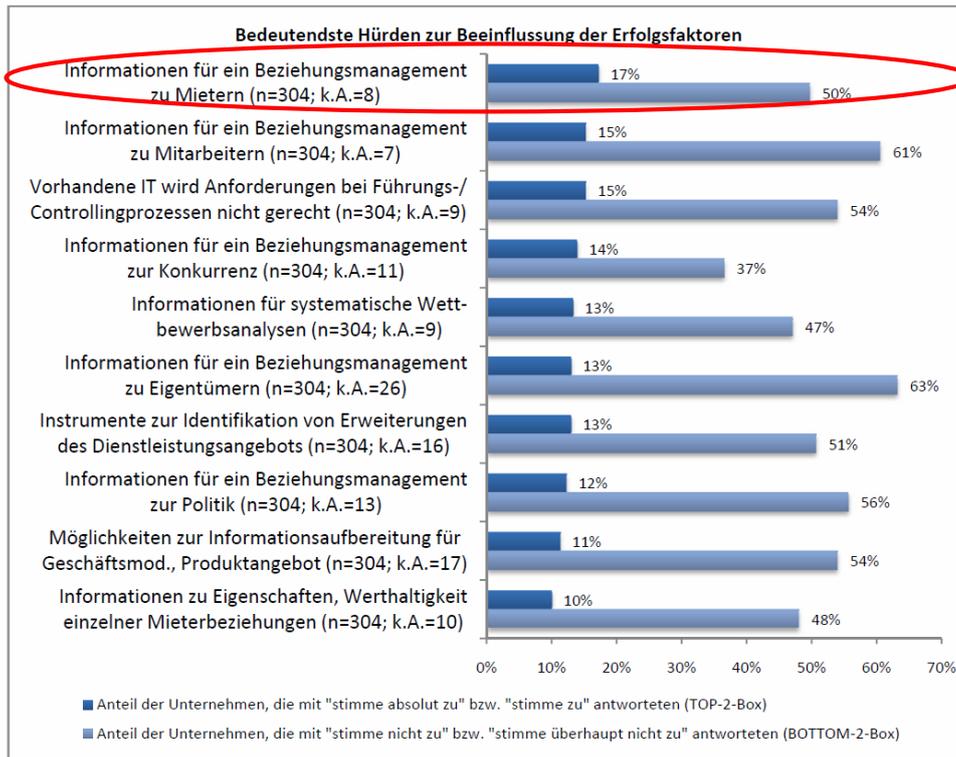
 Arbeitspapiere zur immobilienwirtschaftlichen Forschung und Praxis,
 Band Nr. 12, September 2008



Rahmenbedingungen (wohnungswirtschaftlich II)



Rahmenbedingungen (wohnungswirtschaftlich III)

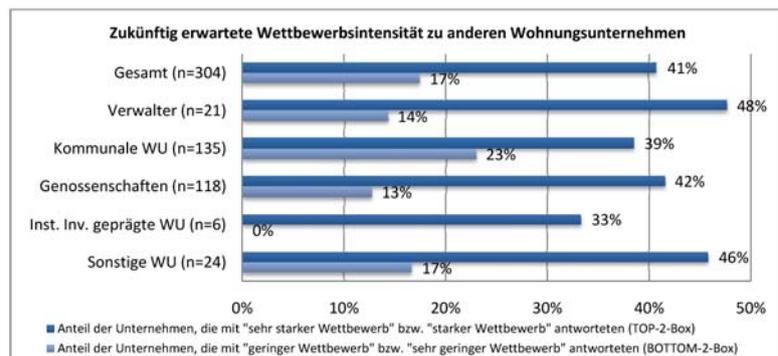
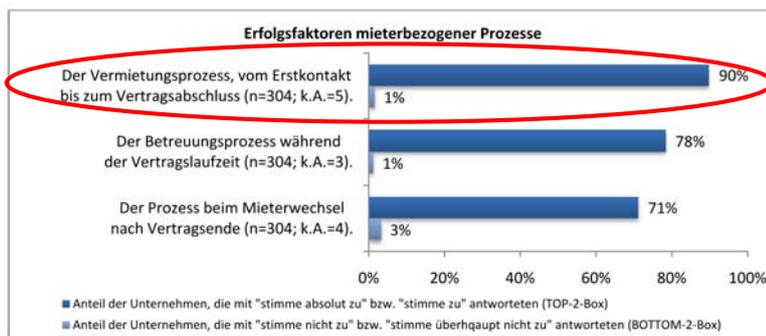


Folie 9

Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft mbH



Rahmenbedingungen (wohnungswirtschaftlich IV)



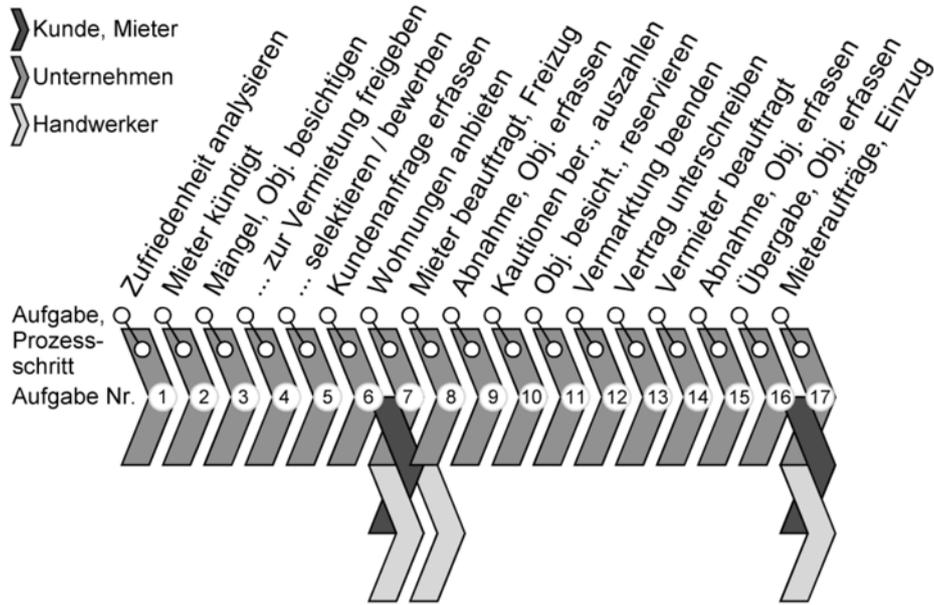
Folie 10

Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft mbH





1. Gesellschaftliche Rahmenbedingungen
2. Wohnungswirtschaftliche Rahmenbedingungen
3. Process Management - Vermietung
4. Physical Facilities - Vermietung
5. Reporting - Vermietung



Quelle: Prof. Dr. Bogenstätter, Ulrich: Property Management und Facility Management; München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag 2008



Vermietungsprozess

Arbeitsflußplan IST-Analyse (LWB) Vermietung & Vermarktung	Werkzeuge - Anforderungen -										(DV-)Lösungen - Module IST -								
	Mieter 1	Mieter 2	Hauswart	SB Hausbewirtschaftung	TL Hausbewirtschaftung	SB Instandhaltung	SB Gewährleistung	TL Bautechnik	SB Vertrieb	SB Kautionszahlungen	AL Rechnungswesen	SB Call-Center/Empfang	Vorstand	Handwerker 1	Handwerker n	Öffentlichkeit / Medien	BlueEagle	Sonstiges	
Zufriedenheit analysieren																			
Mieter kündigt																			
Mängel, Objekt besichtigen																			
zur Vermietung freigeben																			
Objekt selektieren, bewerben																			
Kundenanfrage erfassen																			
Objekt / Wohnungen anbieten																			
Mieter beauftragt, Freizug																			
Abnahme, Bestand erfassen																			
Kautionen berechnen, auszahlen																			
Objekt besichtigen, reservieren																			
Vermarktung beenden																			
Vertrag unterschreiben																			
Vermieter beauftragt																			
Abnahme, Bestand erfassen																			
Übergabe, Bestand erfassen																			
Mieter beauftragt, Einzug																			

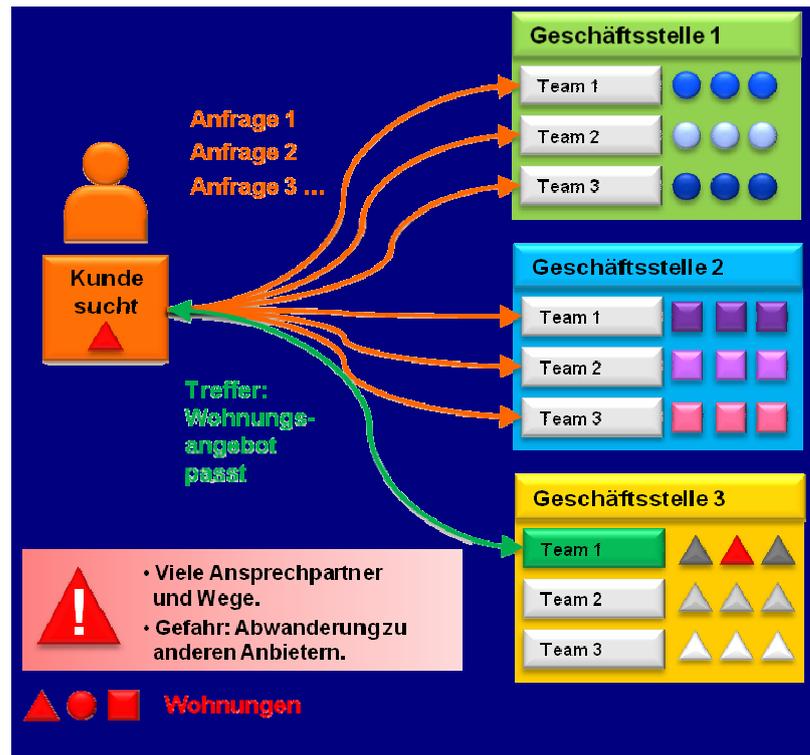
ACD = Automatic Call Distribution; CTI = Computer Telefonie Integration; Inter. = Mietinteressent (Personen und Sachdaten); Verm. = Vermietung; WV = Wiedervorlage, Exposés
Abnahme = Wohnungsabnahme; Börse = Wohnungsbörse; CM = Contact-Manager; FM = Facility Management; Interest. = Mietinteressenten; Miete = Stamm Miete; Personen = Personenstamm; Technik = Technischer Stamm; WB = Wirtschaftlichkeitsberechnung

Quelle: Prof. Dr. Bogenstätter; Vortrag: Aareon Wohndata; September 2008



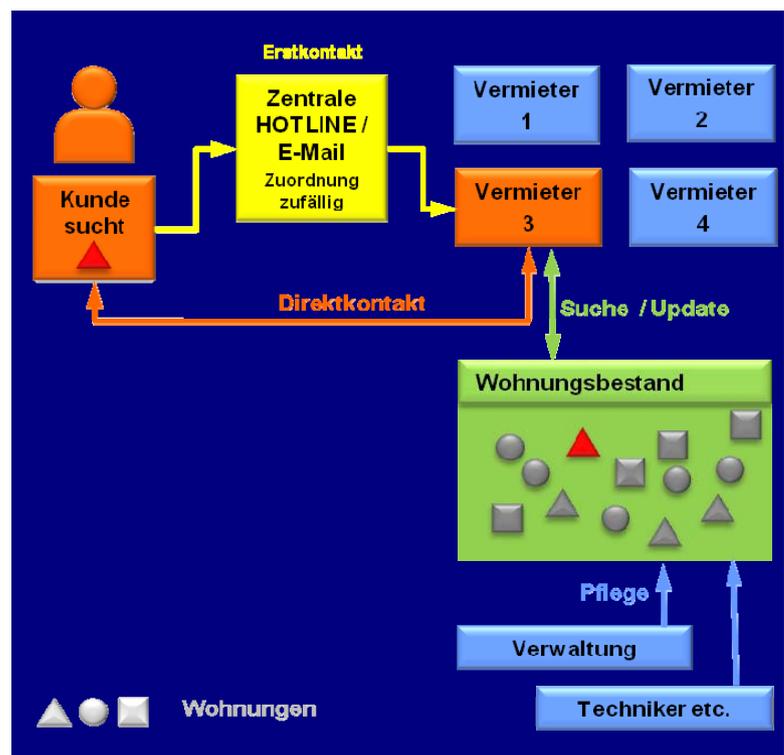
Das Produkt mit Lage und Ausstattung ist Ausgangspunkt und Hauptkriterium des produktorientierten Vermietungsprozesses.

Die Initiative liegt beim Kunden!



Der Mietinteressent mit seinen Wohnungswünschen ist Ausgangspunkt und Service-Level des dienstleistungsorientierten Vermietungsprozesses.

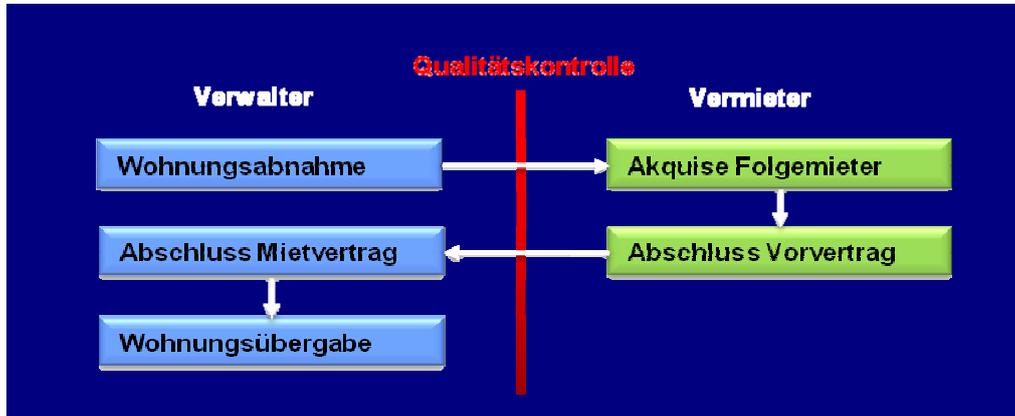
Die Initiative liegt beim Vermieter!



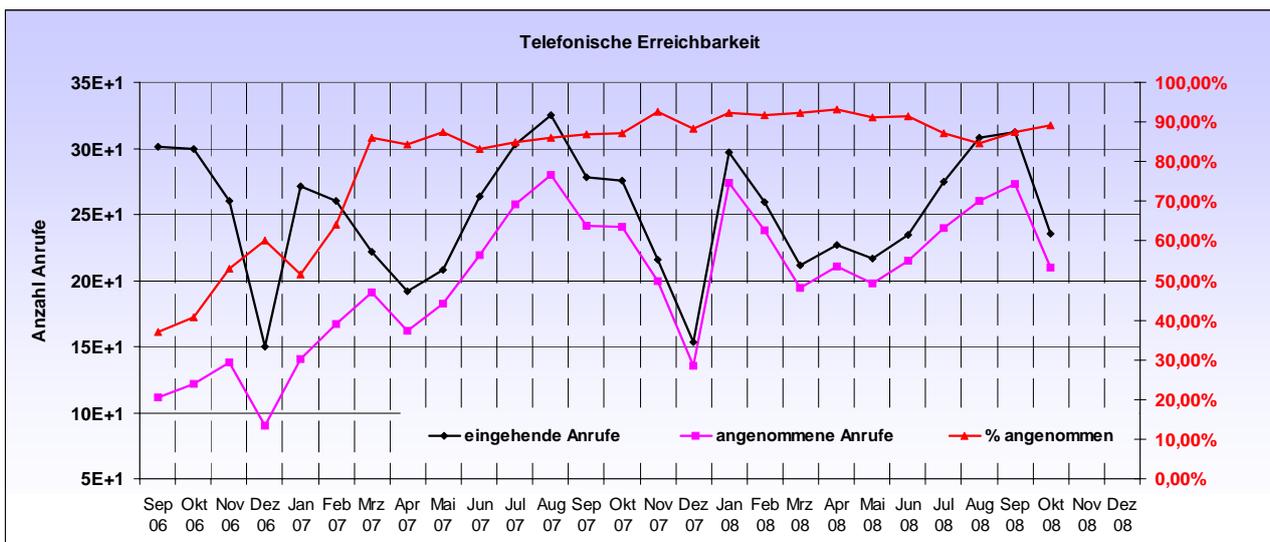
Prozessabläufe ermöglichen internes Qualitätsmanagement

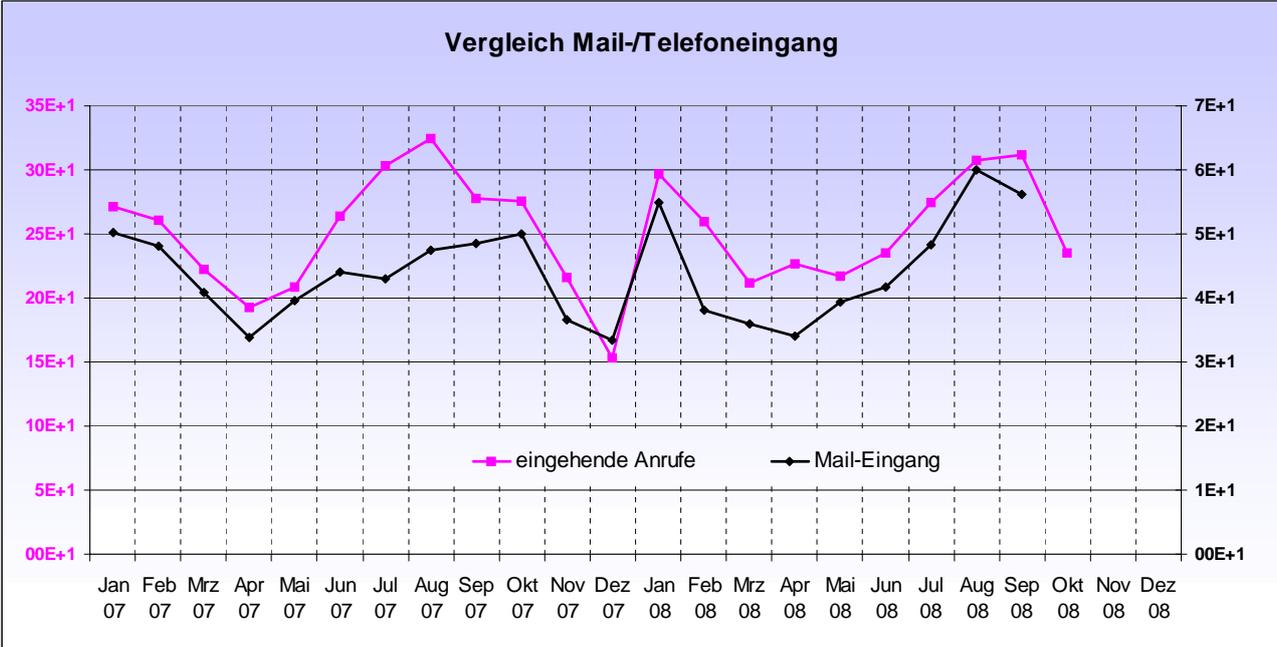
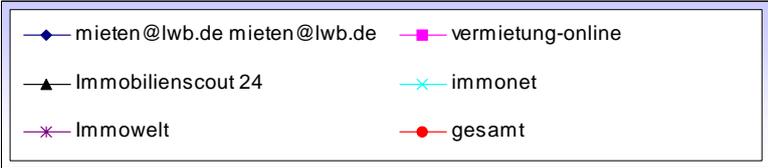
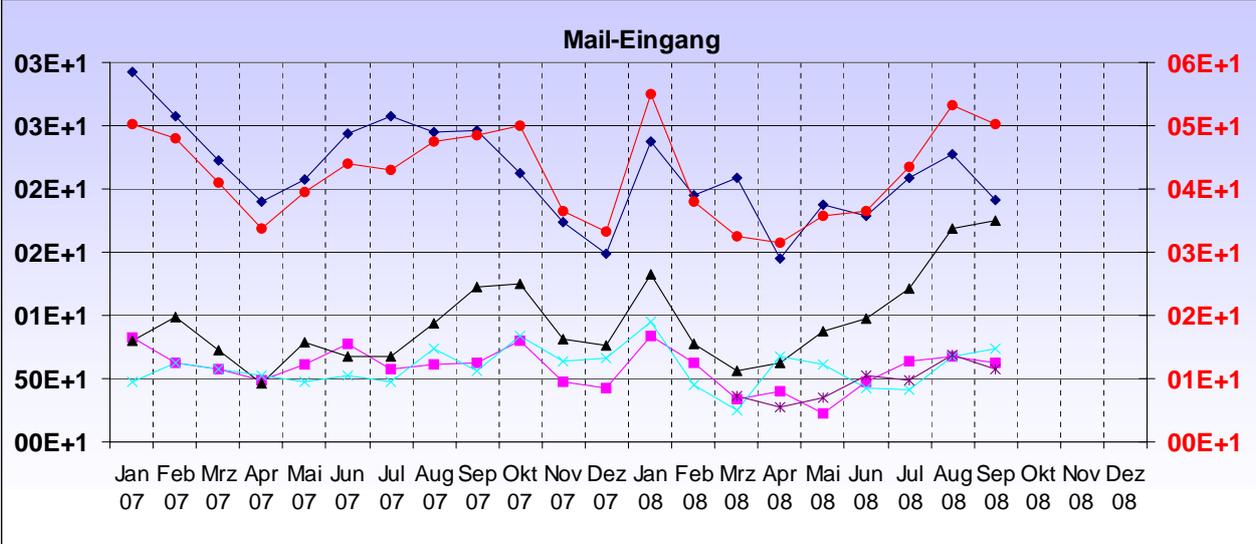
Vermieter kontrolliert Produkt
Verwalter checkt Neumieter

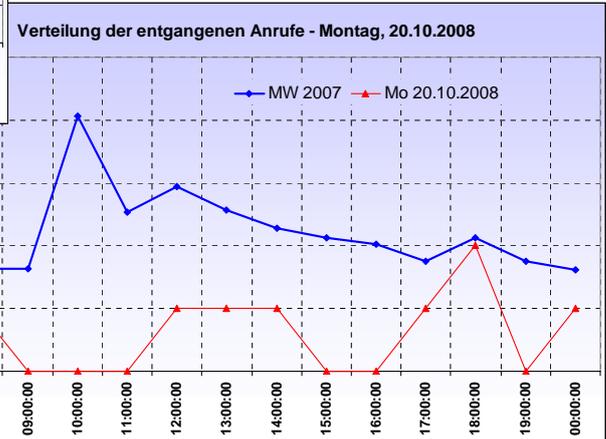
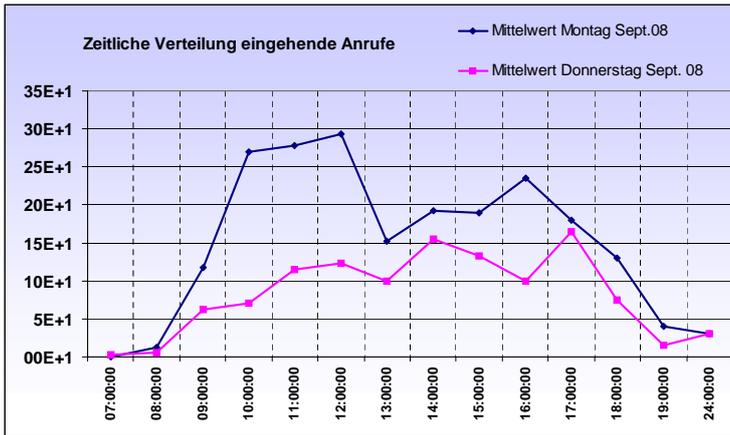
Abläufe und Kriterien sind in einer Geschäftsanweisung eindeutig definiert!



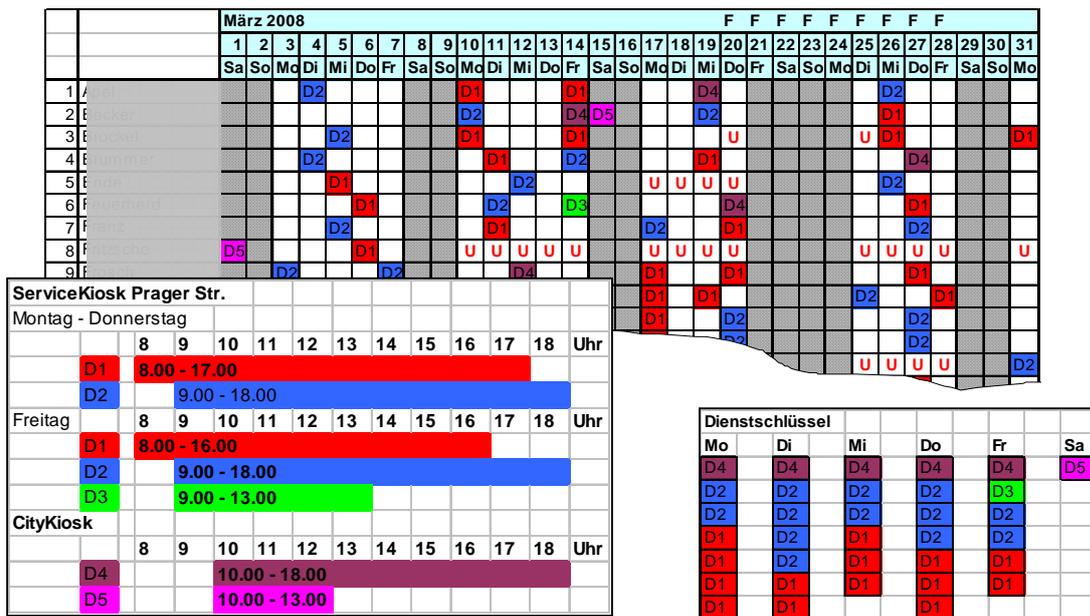
Prozessschritt 6 – Kundenanfragen erfassen





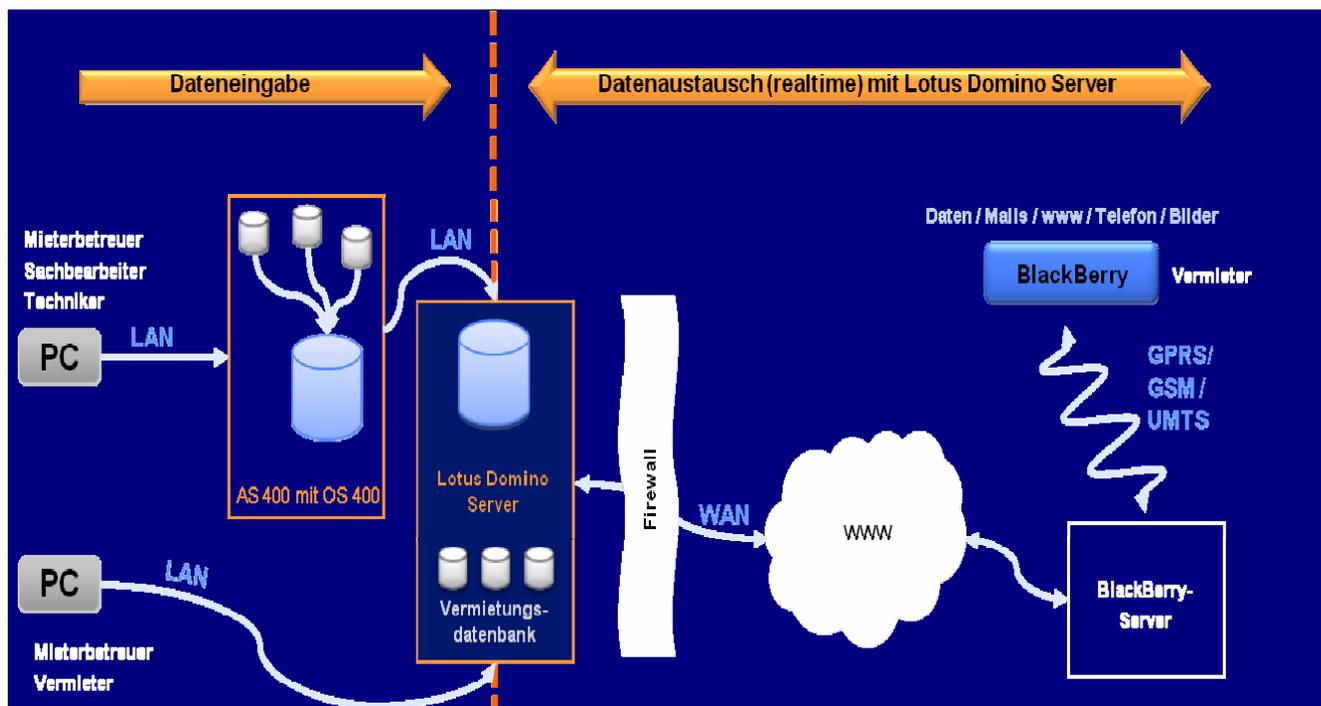


Servicezeiten: Mo – Fr: 8.00 – 18.00 Uhr, Sa: 10.00 – 13.00 Uhr
Zusätzlich externes Callcenter über 24h



1. Gesellschaftliche Rahmenbedingungen
2. Wohnungswirtschaftliche Rahmenbedingungen
3. Process Management – Vermietung
4. Physical Facilities - Vermietung
5. Reporting - Vermietung

Physical Facilities



Vermietungsdatenbank - Übersicht der Wohnungen nach Größe - Lotus Notes

Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft mbH

Vermietungsunterstützung

Zur besseren Übersicht verwenden Sie bitte die Schaltflächen "erweitern" und "komprimieren"

Alle Whg nach Größe
Leerwohnungen
Wohnungssuche

Besichtigungstermine

Interessent

Auswertungsmodul

Archiv

	Straße	R	qm	Lage	Blk	Az	Ziel	Gesamt	Kaution	Bearbeiter	Für Sortierung de
Gohlis-Nord											
	1-Raum										
	2-Raum										
	3-Raum										
	4-Raum										
V	Sylter Str. 22	4	73,03	OG03/L	J		281,17	450,60	nach Vereii		
V	Sylter Str. 24	4	73,03	OG02/RE	J		280,00	445,00	840,00		
BM	Malerpaket über GS möglich										1
BM	Rauhfaser überstreicher, Bad ge										2
BT	07.10 08:00										2
BT	08.10 09:00										2
BT	28.10 17:00										2
VM	VERMIETET zum 01.01.2009.										4
	Sylter Str. 26	4	73,03	OG05/R	J		280,00	445,00	nach Vereii		
V	Sylter Str. 32	4	75,00	OG05/R	J		270,00	440,00	nach Vereii		
Gohlis-Süd											
	1-Raum										
	2-Raum										
	Menckestr. 11	2	55,79	OG02/LI	J		330,00	430,00	990,00		
BM	Tel. jetziger Mieter: 0173-6975974										1
BT	30.10 12:00										2
	Postenweg 14	2	61,44	OG02/RE	J		410,00	540,00	1.230,00		
	3-Raum										
	Magdeburger Str. 22	3	53,40	OG01/RE	J		286,76	363,29	860,00		
BM	WE ist noch unsaniert, da Altbezuç										1
BT	22.10 16:00										2
V	Balzarek, Herr (bis 03.11)										3
	Breitenfelder Str. 44	3	57,04	EG/RE1	J		306,46	379,62	919,00		
	Breitenfelder Str. 46	3	57,68	EG/LI2	J		245,00	330,00	735,00		
	Breitenfelder Str. 42	3	60,08	OG03/LI	J		322,80	395,63	968,00		
	Magdeburger Str. 18	3	60,95	OG02/LI	J		311,63	400,16	934,00		

BT vereinbaren Vormerkung nach BT Vermietet Bemerkung Grundriß Ansicht Expose

Mietenummer: 007105159.0.0005 Stadtteil: Gohlis-Süd Straße: Menckestr. 11
 Raumzahl: 2 Fläche: 55,79 m² Lage: OG02/LI Balkon/Loggia: J Aufzug: Sparte: 113
 Baujahr: 1936 Zielmieta kalt: 330,00 € Gesamtmieta 430,00 € Zielmieta pro m² kalt: 5,91 € Kaution: 990,00 €
 Bisherige BKO kalt: 60,00 € Bisherige Kosten Htg/WW: 40,00 €
 gekündigt: 31.12.2008 beziehbar ab: 01.01.2009
 Gruppenleiter: Bettina Radestock (Bettina.Radestock@lwb.de) Tel. 03419923530
 Mitarbeiterbeur: Manuela Damm (Manuela.Damm@lwb.de) Tel/03419923532
 Ausstattung: wärmeisoliertes Fenster, Elektrik nach DIN, Sanitär entspr. Stand d Technik, modernes Bad/WC, Heizungsart: zentral, Gasheizung, Küche: Fliesenspiegel, Wohnraum 1.: Wohnraum 2.: Flur: WE-Sicherheitstür, Bad: Wandfliesen, Hauswirtschaftsraum: Balkon, KD Kabel Digital mgl., KD Highspeed Internet mgl., LA.9993
 Vermietung: Anlage : 8165 3 von 94 Zimmer : 2.0 0 von 23 .N.N.N.;

Inhalt

1. Gesellschaftliche Rahmenbedingungen
2. Wohnungswirtschaftliche Rahmenbedingungen
3. Process Management - Vermietung
4. Physical Facilities - Vermietung
5. Reporting - Vermietung

PROZESSGESTALTUNG

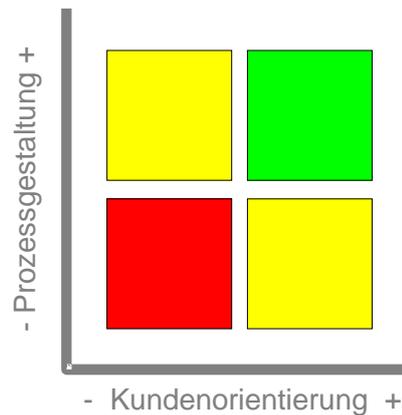
Technisch-organisatorische Aspekte

- durch das Unternehmen beeinflussbar
- kurzfristig verbesserbar
- **Marktpräsenz**
 - Internetauftritt
 - Korrespondenzen
 - Kundencenter
 - Medieneinsatz
 - Werbung
- **Prozessgestaltung**
 - Ablauforganisation
 - Abschlussverfolgung
 - Reaktionsgüte
 - Wahrnehmung Dritter

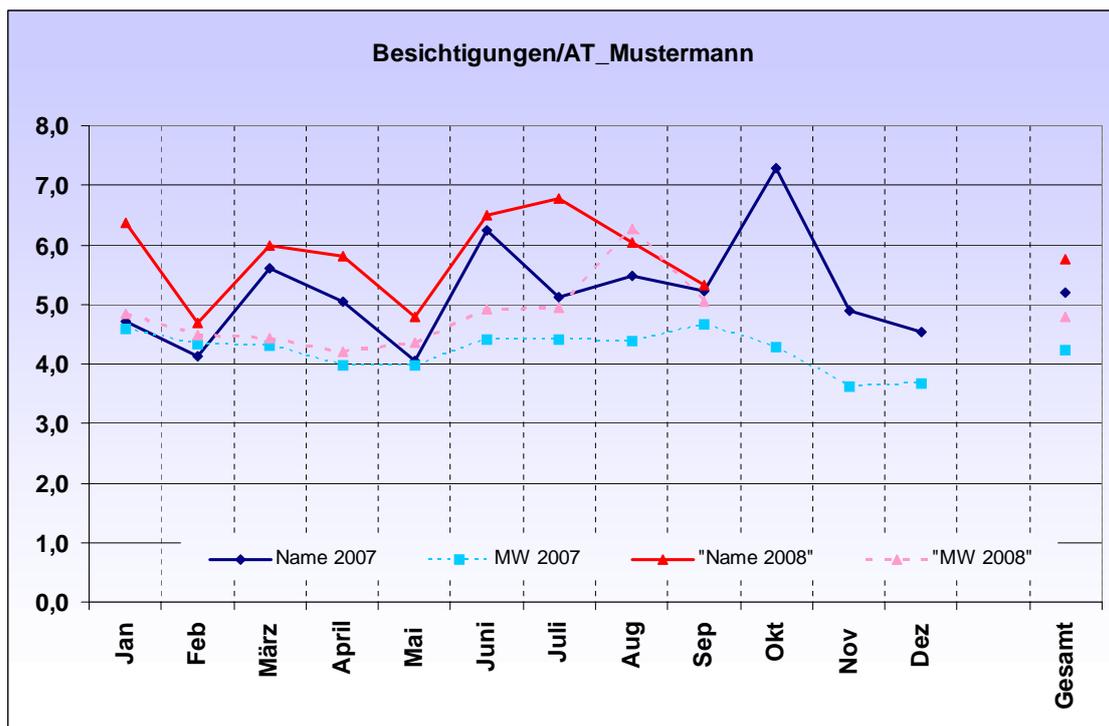
KUNDENORIENTIERUNG

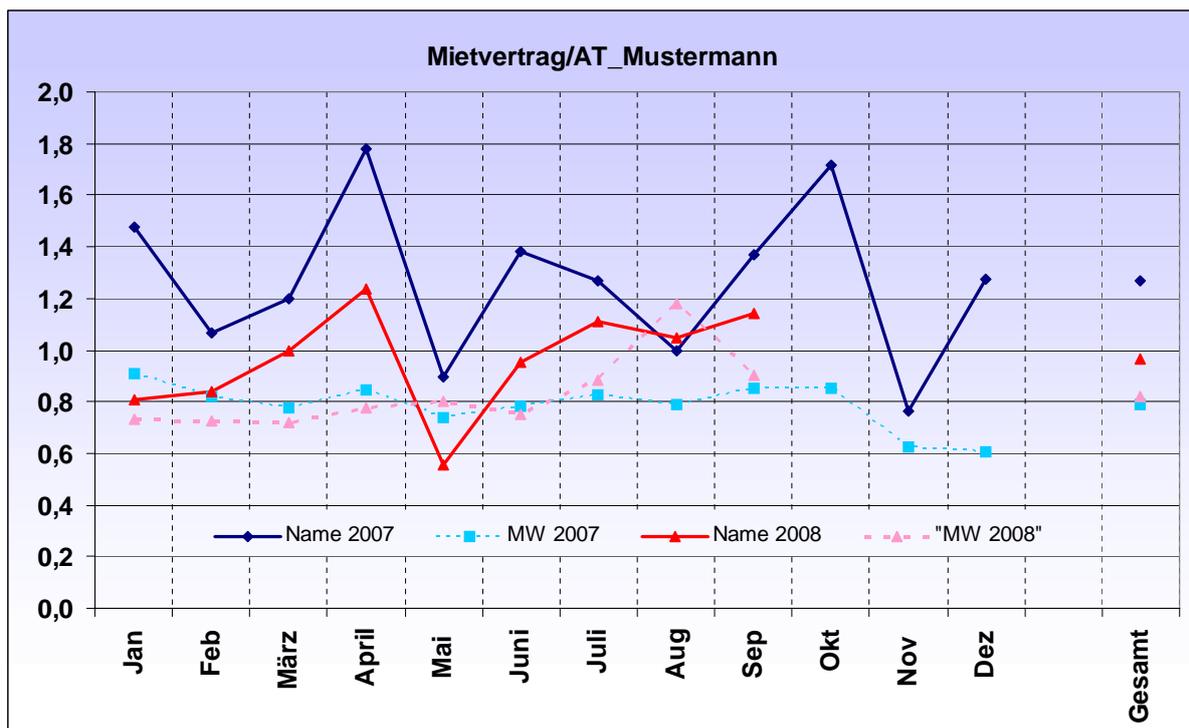
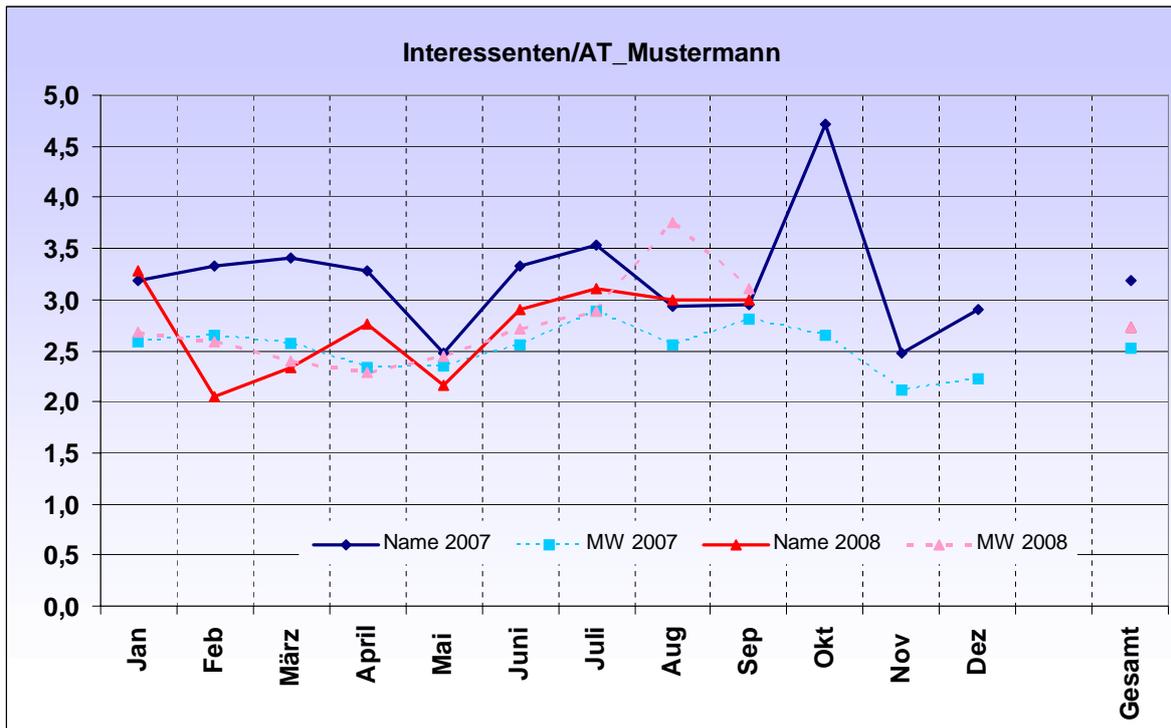
Soziologisch/ unternehmenskulturelle Aspekte

- qualitativ greifbar
- abhängig von jedem einzelnen Mitarbeiter
- mittelfristig über Führung und Anreize beeinflussbar
- **Kommunikationsverhalten**
 - Engagement
 - Erreichbarkeit
 - Freundlichkeit
 - Meldeverhalten
 - Zuverlässigkeit
- **Sachkenntnis**
 - Allgemeines Fachwissen
 - Konkrete Kenntnisse zu Objekt, Standort etc.
 - Finanzierungsberatung



Leistungsanalyse Vermieter I

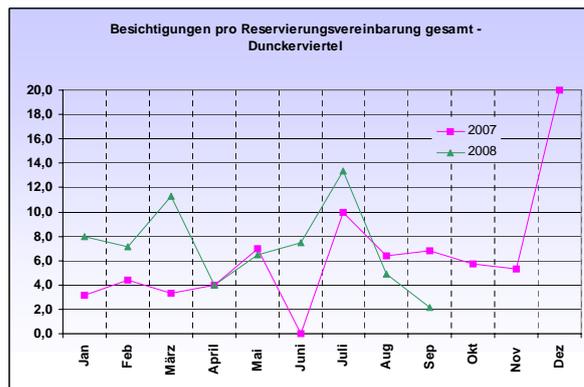
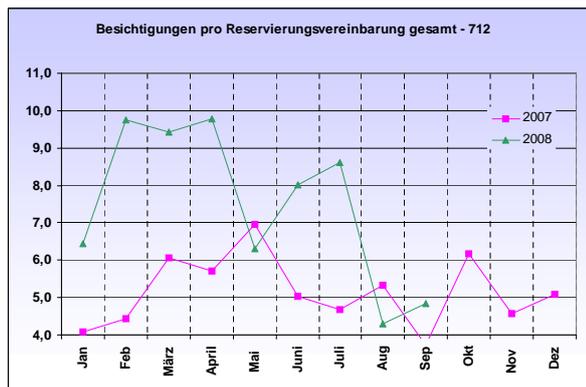
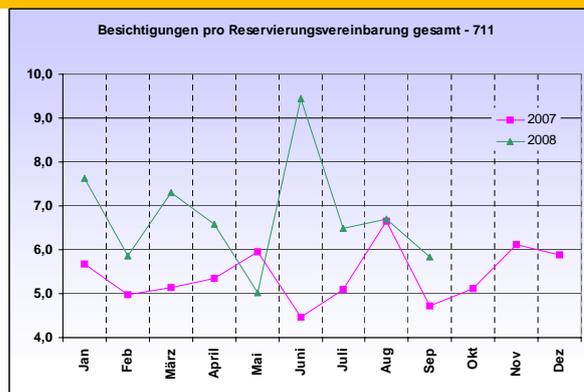
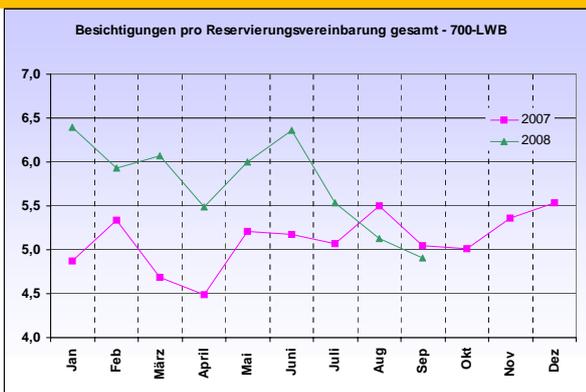


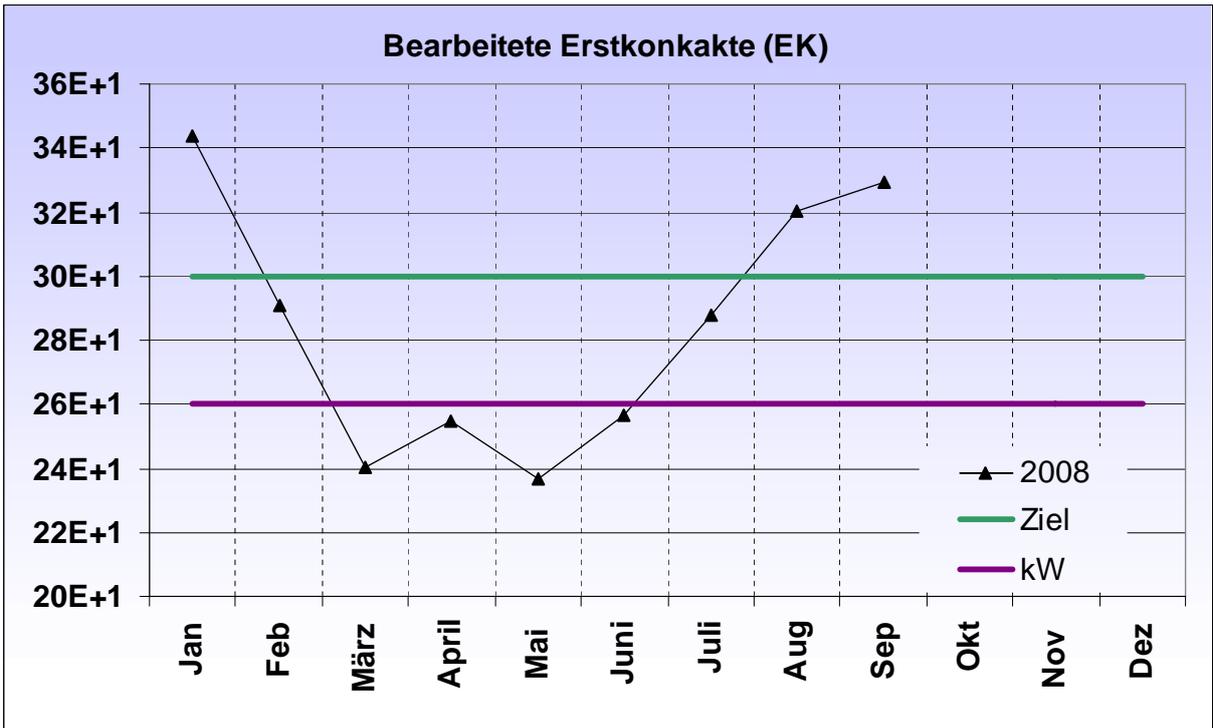
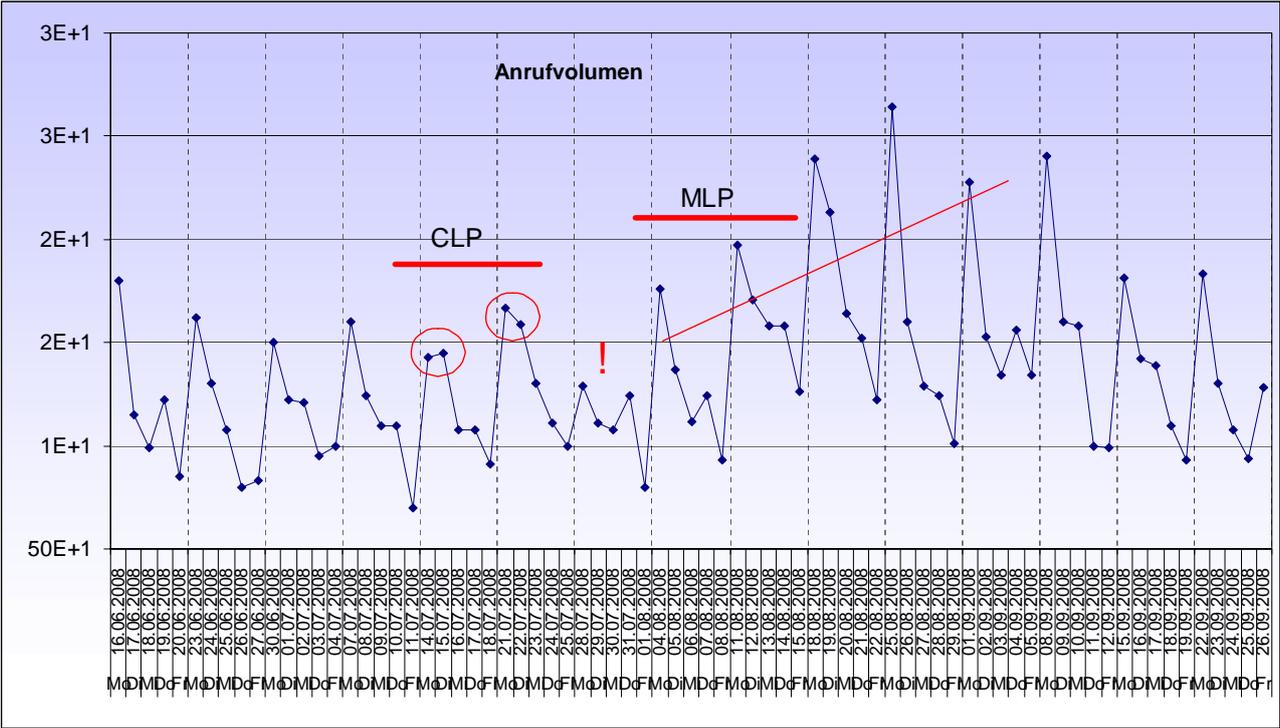


Vermieter Nr.	Anzahl RV		Anzahl Bes.		Bes./RV		A bewertet		A/ Bes.		Anzahl St-teile		Anzahl Interest		Bes./ Interest		Interest /RV		Summe	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18		
1	161	5	854	6	5,30	8	8701,5	3	10,19	12	54	6	560	1	1,53	4	3,48	17	117	1
2	77	20	425	22	5,52	12	4420,0	18	10,40	9	10	23	258	21	1,65	9	3,35	12	328	20
3	143	8	806	8	5,64	13	8283,0	8	10,28	10	36	12	455	8	1,77	14	3,18	8	190	8
4	161	5	963	2	5,98	16	9677,0	2	10,05	14	61	1	456	7	2,11	21	2,83	4	148	4
5	132	13	693	14	5,25	6	7722,0	10	11,14	5	18	20	442	12	1,57	6	3,35	11	219	14
6	75	22	835	7	11,13	23	4248,5	20	5,09	23	48	7	352	18	2,37	23	4,69	23	321	18
7	145	7	750	11	5,17	5	8561,5	5	11,42	3	30	17	492	4	1,52	3	3,39	14	151	6
8	134	12	719	13	5,37	10	7665,5	11	10,66	8	44	9	454	9	1,58	7	3,39	13	191	9
9	121	14	1008	1	8,33	22	6914,5	13	6,86	20	54	6	500	3	2,02	20	4,13	20	215	13
10	103	16	546	18	5,30	7	6083,5	16	11,14	6	31	15	319	20	1,71	11	3,10	7	262	16
11	145	7	740	12	5,10	4	8197,5	9	11,08	7	37	10	433	14	1,71	10	2,99	5	178	7
12	193	1	589	16	3,05	1	8556,0	6	14,53	1	33	14	467	5	1,26	1	2,42	1	120	2
13	135	11	892	5	6,61	17	8466,0	7	9,49	15	54	6	461	6	1,93	18	3,41	16	196	10
14	135	11	955	4	7,07	20	6406,5	15	6,71	21	54	6	556	2	1,72	12	4,12	19	198	11
15	142	9	778	9	5,48	11	7092,0	12	9,12	16	47	8	434	13	1,79	16	3,06	6	212	12
16	82	18	645	15	7,87	21	3864,0	22	5,99	22	30	17	356	16	1,81	17	4,34	21	343	21
17	89	17	528	20	5,93	15	5416,5	17	10,26	11	33	14	326	19	1,62	8	3,66	18	296	17
18	181	2	962	3	5,31	9	9690,5	1	10,07	13	59	2	449	10	2,14	22	2,48	2	140	3
19	75	22	501	21	6,68	19	4382,0	19	8,75	17	21	19	255	22	1,96	19	3,40	15	374	23
20	108	15	548	17	5,07	3	6823,5	14	12,45	2	11	22	356	16	1,54	5	3,30	10	239	15
21	62	23	364	23	5,87	14	2875,5	23	7,90	18	17	21	204	23	1,78	15	3,29	9	373	22
22	167	3	765	10	4,58	2	8639,0	4	11,29	4	36	12	444	11	1,72	13	2,66	3	150	5
23	81	19	536	19	6,62	18	3995,5	21	7,45	19	27	18	352	18	1,52	2	4,35	22	324	19
Faktor		2,0	3,0	2,0	1,0	2,0	3,0	3,0	2,0	3,0		3,0		2,0	1,0					



Objektbezogene Vermietungsleistung





Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

Kontakt:

Siegfried Gallitschke

Leiter Vertrieb/Produktmarketing

Leipziger Wohnungs- und Baugesellschaft mbH

Prager Straße 21

04103 Leipzig

Tel.: 0341 9923800

E-Mail: Siegfried.Gallitschke@lwb.de