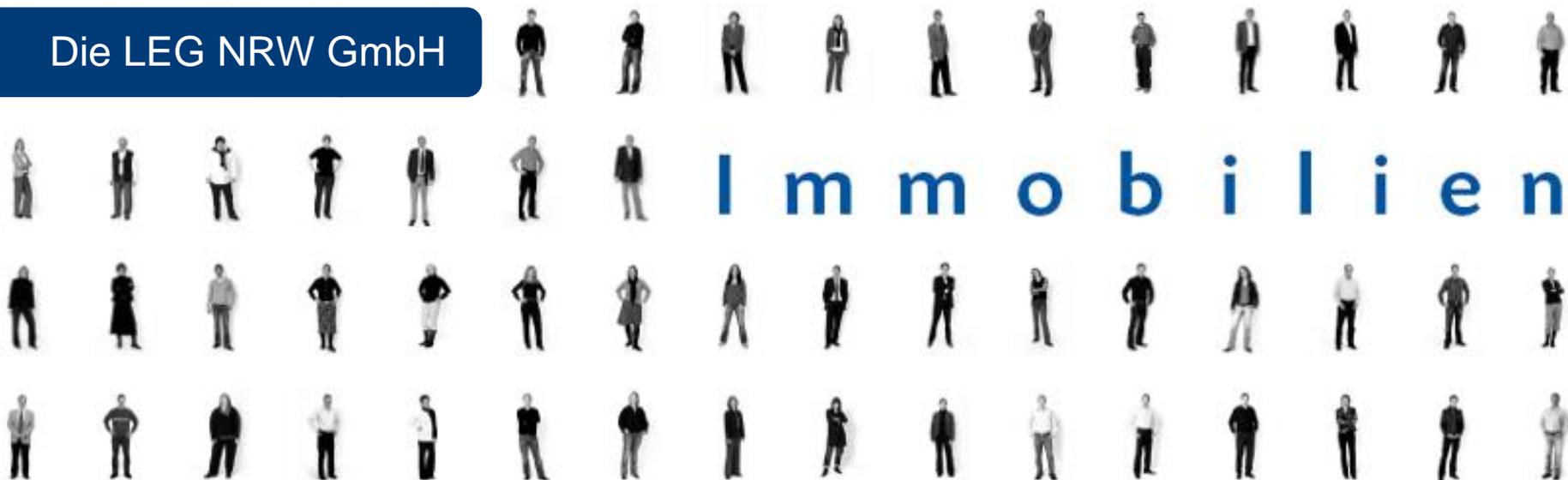




Die LEG NRW GmbH



AGW-Arbeitskreis „Wohnungsmarkt“

56. Sitzung am 25./26. Mai 2009 in Bremerhaven

Innovatives Versicherungsschadensmanagement (Abwicklung von Gebäudeschäden)

Olaf Hegenberg

Leiter Zentralbereich Betriebskosten und Immobilienbuchhaltung

LEG Management GmbH

Düsseldorf

Agenda

1. Informationen zur LEG-Gruppe
2. Ausgangssituation
3. Prozessorientierung als Auslöser
4. Vorstellung Partner
5. Projektanforderung
6. Funktionalitäten des Schadensmanagementportals (SMP)
7. Vorteile des SMP
8. Voraussetzungen für die Anbindung an das SMP
9. Umsetzung des Pilotprojektes
10. Abwicklung von Gebäudeschäden in der LEG-Gruppe
11. Einblicke in das SMP
12. Auswertungsmöglichkeiten
13. Fazit

1. Informationen zur LEG-Gruppe

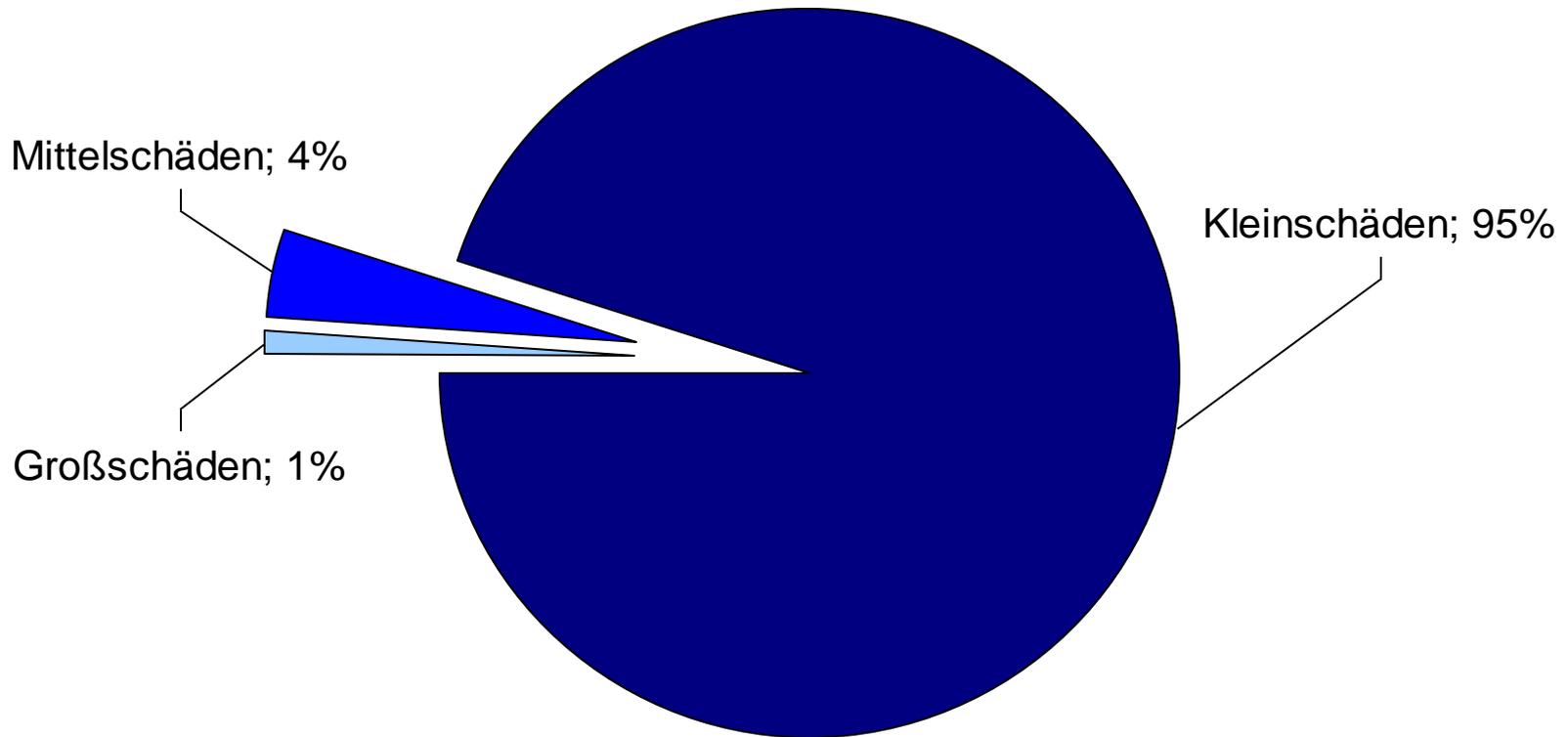
Eines der größten Immobilienunternehmen in Deutschland

Die Unternehmensgruppe

- ❑ bewirtschaftet rund 92.000 Wohnungen (LEG-Teilkonzern, 6 Beteiligungsgesellschaften),
- ❑ entwickelt Standorte, Wohn- und Gewerbeprojekte in fremd- und eigenwirtschaftlicher Verantwortung
und
- ❑ ist als Dienstleister außerdem im Gebäudemanagement und in der Betreuung von Wohnungseigentum tätig.

2. Ausgangssituation (I)

Struktur der Gebäude-Versicherungsschäden in der LEG-Gruppe



2. Ausgangssituation (II)

- Hoher Verwaltungsaufwand (viele interne Schnittstellen)
- Datenaustausch überwiegend in Papierform
- ERP-Systeme (Anwendersoftware: WohnData / GES) decken den Bedarf nicht komplett ab
- Unterschiedlicher Daten- und Informationsstand (kein integrierter Prozess)
- Zunehmende Anzahl versicherter Gefahren
- Schadenserstattung nimmt einen langen Zeitraum in Anspruch
- Aufwendige Abbildung der Schadensentwicklung
- Begrenzte Controllingmöglichkeiten



Optimierungsbedarf im Bereich Schadensmanagement

3. Prozessorientierung als Auslöser



4. Vorstellung Partner

- ❑ Der Bestand der **AVW** Assekuranzvermittlung der Wohnungswirtschaft GmbH & Co. KG umfasst neben mehreren hunderttausend Wohn- und Gewerbeeinheiten auch Spezialimmobilien.

Zum Kundenkreis zählen kommunale und freie Wohnungsunternehmen sowie Wohnungsbaugenossenschaften.

- ❑ **FIO SYSTEMS AG** ist als IT-Dienstleister für die Immobilienwirtschaft, Sparkassen und Banken, Kommunen und Versicherungen tätig.

Die webbasierten FIOPORT- Lösungen der FIO SYSTEMS AG ermöglichen effiziente Geschäftsprozesse und verlustfreie Kommunikation innerhalb von Unternehmen sowie in der Zusammenarbeit mit Partnern und Kunden.

5. Projektanforderung

Einführung einer systemunabhängigen und automatisierten Abwicklung für Gebäude-Versicherungsschäden in der gesamten LEG-Gruppe

Berücksichtigung und Einbindung

- der ERP-Systeme
 - WohnData (verschiedene Umgebungen): LEG, RLW, GeWo Castrop, Ravensberger Heimstätte, GWN und GBS Höxter
 - GES: WGM
- bestehender versicherungsvertraglicher Regelungen (besondere Einschlüsse)
- bestehender Regelungen im Zahlungsverkehr (teilweise Einheitspreiskataloge mit festen Zahlungszielen an Handwerker)
- der Handwerkerbeauftragung (teilweise Handwerkerkopplung „MAREON“)

6. Funktionalitäten des Schadensmanagementportals

- Immobilienunternehmen, Versicherer und Versicherungsmakler arbeiten in einer einheitlichen Softwareumgebung (Zusammenführung der Geschäftsprozesse)
- Einfacher Datentransfer über integrierte Schnittstellen zwischen allen gängigen ERP-Systemen und dem Schadensmanagementportal (SMP)
- Grundlage bilden standardisierte Abläufe
- Hoher Automatisierungsgrad (schnelle papierlose Abwicklung)
- Logische Zuordnung von Schadensmeldungen zum Versicherungsvertrag und versichertem Objekt
- Ein Einsatz des SMP ist mit sowie auch ohne Einbindung eines Handwerkerportals möglich
- Transparente Darstellung der Schadensentwicklung

7. Vorteile des SMP (I) LEG-Sicht

- Gebührenfreie Nutzung des SMP
- Beschleunigung der Schadensabwicklung zwischen Kunde und Versicherer (Erfahrung: 1 - 2 Wochen statt bislang 2 - 4 Wochen)
- Keine redundante Datenerfassung (Buchungen erfolgen im ERP-System)
- Reduzierung der Fehlerrate (Abbau bisher manueller Tätigkeiten)
- Automatisierte Buchungen von Entschädigungsleistungen des Versicherers in die Fibu des Unternehmens durch das Excel-Batch-Input-Verfahren
- Beschleunigung des Geldflusses (Erstattung / Abrechnung)
- Zentrale Archivierung der Schadensdaten erfolgt über das SMP (Wegfall der Papierablage)

7. Vorteile des SMP (II) Aus Sicht des Versicherers

- Einheitliche Prozesse der Schadensabwicklung als Branchenlösung
- Eindeutige und schnelle Zuordnung der Schäden aufgrund immer gleicher Meldeszenarien und automatisierter Prozesse
- Umstellung der Schadensmeldungen von Papier (Listenverfahren) auf ein digitales Datenmanagement

8. Voraussetzungen für die Anbindung an das SMP

- ❑ Festlegung der Zuständigkeiten
 - Welche Person ist für welchen Part verantwortlich?
(A = Annahme des Schadens bis Z = Zentrales Controlling)

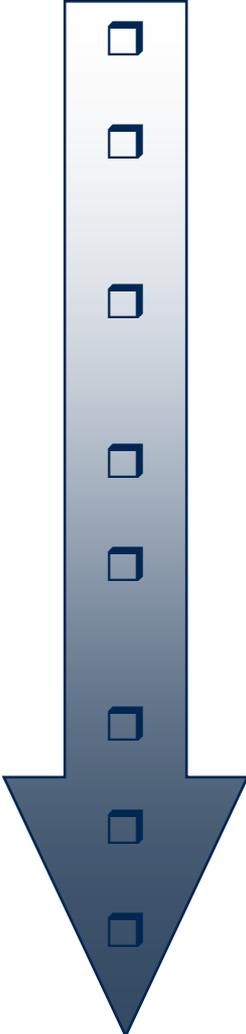
- ❑ Festlegung notwendiger Datenfelder im ERP-System
 - Stammdaten (Verwaltungseinheiten, Objekte)
 - Schadens-Datum, -Ort, -Nummer, -Art, -Ursache, -Höhe, etc.

- ❑ Erstellung der Querys / Reports
 - Erstimport der Stammdaten
(Zuordnung der Verträge zu den organisatorischen Einheiten)
 - Datenübertragung an das SMP durch Querys / Reports
(Aufträge und Rechnungen der einzelnen Schäden)

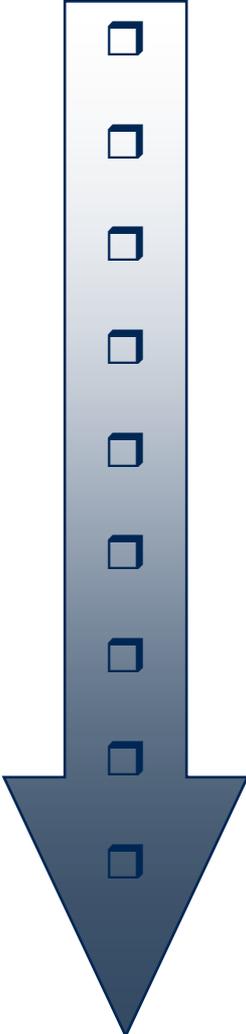
9. Umsetzung des Pilotprojektes

- ❑ Start des Pilotprojektes im 2. Quartal 2007
- ❑ Produktivnahme im LEG-Teilkonzern zum 01.01.2008 (52.000 Wohnungen)
- ❑ Alle Anforderungen werden über das Internetportal abgedeckt
- ❑ LEG-Teilkonzern und Versicherer nutzen die optimierten und integrierten Prozesse zur Schadensabwicklung
- ❑ Im Zuge der Harmonisierung der LEG-Gruppe Vereinheitlichung der Prozesse in allen Konzerngesellschaften zum 31.12.2008
- ❑ Abschluss des Rollout in der gesamten LEG-Gruppe (92.000 Wohnungen) erfolgte zum 01.01.2009

10. Abwicklung von Gebäudeschäden in der LEG-Gruppe (I)

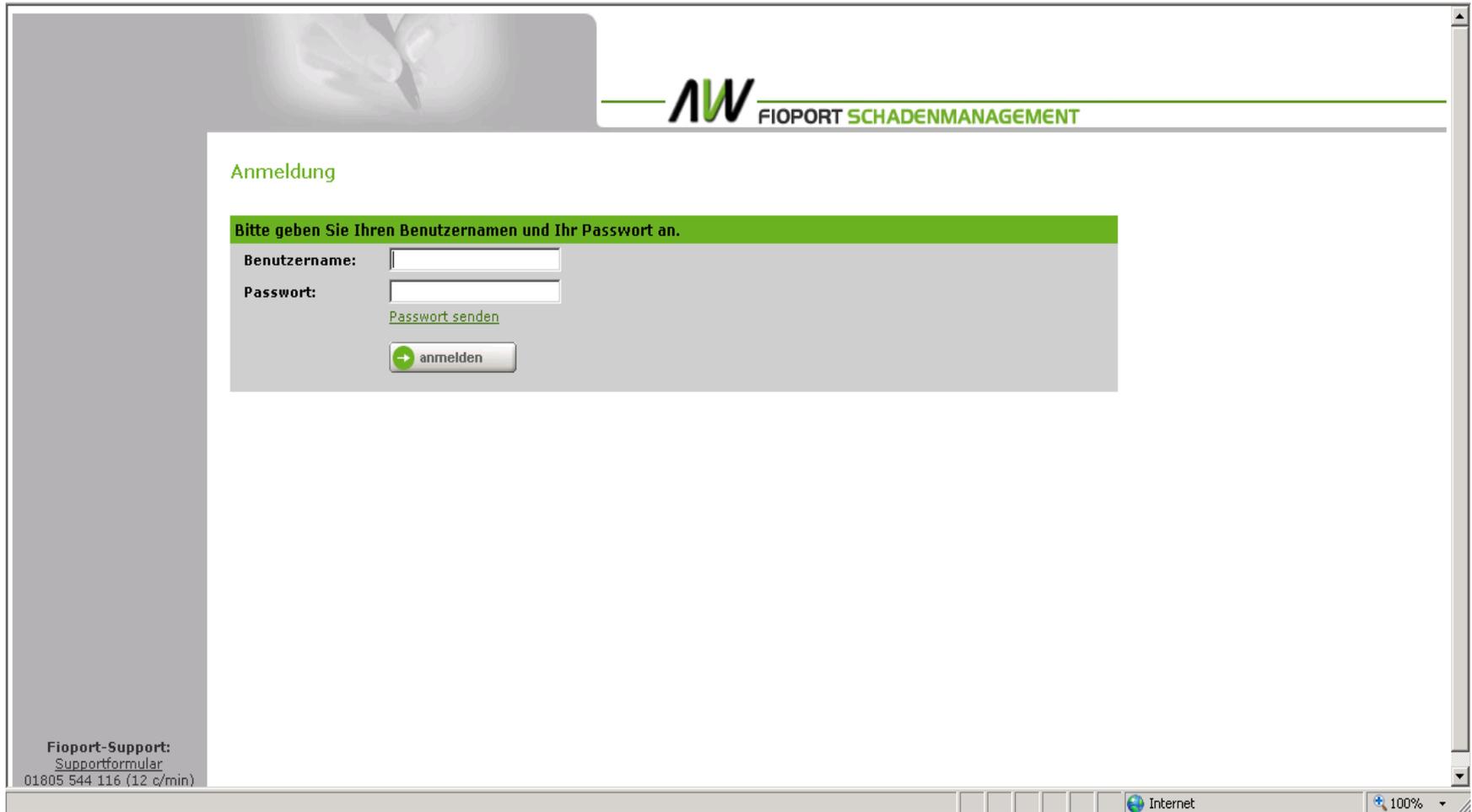
- 
- Eingang der Schadensmeldung
 - Erfassung des Schadens im ERP-System
(Techniker/Hauswart)
 - Beauftragung des Handwerkers
(mit Schadensnummer)
 - Eingang der Handwerkerrechnung
 - Rechnungsprüfung
(Techniker/Hauswart)
 - Rechnungsbegleichung durch LEG
 - Übermittlung der Schadensdaten (Query / Report) an FIO Systems AG
 - Einstellung der Schäden in das SMP durch FIO Systems AG

10. Abwicklung von Gebäudeschäden in der LEG-Gruppe (II)

- 
- Prüfung der Schäden durch Versicherer
 - Versicherer initiiert Geldausgang an LEG
 - Erstellung der Fibu-Batch-Input-Listen durch Versicherer
 - Geldeingang auf LEG-Bankkonto
 - Einbuchung Geldeingang an Verrechnungskonto
 - Herunterladen der Fibu-Batch-Input-Listen aus dem SMP
 - Umwandlung der Exceldatei in das notwendige Format
 - Einlesung der automatischen Massenbuchungen ins ERP-System
 - Kontrolle der Einbuchungen
(Summe der Einzelbuchungen entspricht Geldeingang)

11. Einblicke in das SMP (I)

☐ Anmeldemaske für das Schadensmanagementportal



11. Einblicke in das SMP (II)

☐ Anwendermaske (Suche und Neuanlage von Schäden)




FIOPORT SCHADENMANAGEMENT

Startseite

► Suche & Neuanlage

Haftpflichtschaden

Auswertung

Verwaltung

Abmeldung

Angemeldet:
 LEG
 Landesentwicklungsgesellschaft
 NRW GmbH
 Iris Malzkorn
 IrisMalzkorn
 03.09.2008

Fioport-Support:
 Supportformular
 01805 544 116 (12 c/min)

Schadenserfassung

Objektdaten

Wohnungs- unternehmen:	LEG Landesentwicklungsgesellschaft NRW GmbH	Vorgangsnummer WU:	035888
Objekt	Buschweg 39 50829 Köln	VWE Nummer:	6588.028.0.0468
Versicherung:	Westfälische Provinzial Versicherung Aktiengesellschaft	IS Nr. Vr.:	20628
Vertrag	S 75.964.879	Lfd. Nr.	

Schadendaten

Schadentag:	31.12.2007 TT.MM.JJJJ	Schadensparte:	Leitungswasser
Schadenmelder:		Schadenursache:	Sonstiges / Unbekannt
Ort:	Anderer Ort	Tagebuchnr. d. Polizei:	
vorläufige Höhe bis:	2.400 Euro	Gutachter:	

* nur relevant für Schadenstatus "offen"

Schadenhergang und Schadenumfang:	in der Wand zwischen Kche und Bad wurde Fliesenwand aufgestemmt bei Rohrbruchsuche (Rohrbruch hinter der Wanne) Folgeschaden bei
--	---

[>> Schadenvorbelegung nutzen](#)

Schadenbeteiligte

Mieter:		<input type="button" value="suchen"/>	<input type="button" value="🗑"/>	Verursacher:		<input type="button" value="suchen"/>
----------------	--	---------------------------------------	----------------------------------	---------------------	--	---------------------------------------

11. Einblicke in das SMP (III)

☐ Anwendermaske (Suche und Neuanlage von Schäden)

Rechnungsposition zum Schaden

<p>Schadensposition 2</p> <p>Auftragsnummer: <input type="text" value="1235"/></p> <p>Belegnr.: <input type="text" value="6980"/></p> <p>Ausführung durch: <input type="text"/> <input type="button" value="suchen"/></p> <p style="color: green; font-size: small;">Mietervereinbarung</p> <p>Forderung: <input type="text" value="500,26"/> Euro</p> <p>Zahlungsdatum: <input type="text" value="26.06.2008"/> TT.MM.JJJJ</p> <p>Bemerkung: <input type="text" value="nach Beseitigung Rohrbruch aufgestemmte Fliesenwand wieder schließen in Kche und Bad"/></p>	<p>Aktualisierung: 27.03.2008</p> <p>Auftragshöhe: <input type="text" value="800,00"/> Euro</p> <p>Rechnungsdatum: <input type="text" value="13.02.2008"/> TT.MM.JJJJ</p> <p>Leistungsart: <input type="text" value="Sonstiges zu Gebäude (S10)"/></p> <p>Leistungsbeschr. kurz: <input type="text"/></p> <p>Entschädigung: <input type="text" value="500,26"/> Euro</p> <p>Zahlungsempfänger: <input type="text" value="LEG Wohnen GmbH, Firma 200"/></p> <p>Bankverbindung: <input type="text" value="3137817"/></p> <p>Kontoinhaber: LEG Wohnen GmbH</p> <p>Kontonummer: 3137817</p> <p>BLZ: 30050000</p> <p>Bank: WestLB Düsseldorf</p>
---	--

Positionsauflistung

Pos.	Eing.Dat.	Belegnr.	Forderung	Entsch.	Blockiert	Aktualisierung		
2	27.03.2008	6980	500,26 Euro	500,26 Euro	nein	27.03.2008	bearbeiten	löschen
3	25.04.2008				nein	25.04.2008	bearbeiten	löschen
1	27.03.2008	2507	253,28 Euro	253,28 Euro	nein	27.03.2008	bearbeiten	löschen
4	25.04.2008	24245	135,89 Euro	135,89 Euro	nein	03.06.2008	bearbeiten	löschen

Seiten zeigen Laufleiste zeigen

1-4 von 4 Position(en)

Schadenstatus

Status:

[>> Schadenmeldungsformular](#)

12. Auswertungsmöglichkeiten

- ❑ Das SMP bietet ein umfassendes Controlling der Schäden durch flexible Auswertungsmöglichkeiten
- ❑ Darstellung in tabellarischer und / oder graphischer Form
- ❑ Betrachtung der Schadensentwicklung in beliebiger Kombination nach
 - Mandant
 - Organisationseinheit, Ort, Verwaltungseinheit, Gebäude
 - Ursache
 - Zeitpunkt, -raum
 - Handwerker
 - Anzahl Schäden, Ø-liche Schadenshöhe
 - etc.

13. Fazit

Die Notwendigkeit zur Optimierung wohnungswirtschaftlicher Prozesse wird weiter zunehmen. Das gilt für unternehmensinterne Abläufe ebenso wie für die Kommunikation mit Partnern und Kunden.

Im Bereich der Gebäude-Versicherungsschäden bildet das SMP die Schaltzentrale für eine effektive und transparente Schadensabwicklung.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

