

CASE STUDY

Prozessorientierte Neuausrichtung einer Property-Management-Plattform

In zwei Tagen operative Schwachstellen verifiziert, Lösungsansätze priorisiert und ein konkretes Transformationsprogramm strukturiert

Ausgangslage

Eine wachstumsorientierte Property-Management-Plattform mit Schwerpunkt Gewerbeimmobilien stand vor der Herausforderung, ihre historisch gewachsene Prozess- und Organisationslandschaft auf weiteres Wachstum auszurichten. Die Organisation betreute zum Projektzeitpunkt 385 Immobilien. Unterschiedliche Arbeitsweisen, fehlende Standards, heterogene Systemnutzung und zahlreiche Workarounds im Tagesgeschäft erschwerten eine einheitliche Leistungserbringung und begrenzten die Skalierbarkeit des Geschäftsmodells. Parallel zur Prozessüberarbeitung wurde eine neue IT-Systemwelt pilotiert, wodurch zusätzlicher Bedarf entstand, Prozesse, Rollen und künftige Systemunterstützung konsistent zusammenzuführen.

Die Herausforderung lag damit nicht in der isolierten Optimierung einzelner Abläufe, sondern in der strukturierten Neuausrichtung eines operativen Betriebsmodells: Die bestehenden Prozesse mussten transparent gemacht, Schwachstellen belastbar identifiziert, Lösungsansätze priorisiert und in ein umsetzbares Transformationsprogramm überführt werden.

Zielsetzung

Ziel des Projekts war es, **in kurzer Zeit eine belastbare Entscheidungs- und Umsetzungsgrundlage für die prozessorientierte Weiterentwicklung des Property Managements zu schaffen**. Dafür sollten die dokumentierten Prozesse zunächst analysiert, mit dem bestehenden

Leistungskatalog abgeglichen und in eine strukturierte Prozesslogik überführt werden. Auf dieser Grundlage sollten zentrale Schwachstellen, Redundanzen, Schnittstellenprobleme und Optimierungspotenziale gemeinsam mit Top-Management und erster Führungsebene verifiziert werden.

SUMMARY

REAX strukturierte für eine wachstumsorientierte Property-Management-Plattform eine heterogene Prozesslandschaft und übersetzte dokumentierte Ist-Prozesse, Managementthypothesen und 57 verifizierte Schwachstellen in ein skalierbares Sollprozessmodell, priorisierte Maßnahmen und eine erste Programmstruktur zur Umsetzung. Der Mehrwert lag in schnellstmöglicher Klarheit und einem konkreten Transformationsprogramm für ein wachstumsfähiges Operating Model.

Im Mittelpunkt stand die schnelle Herstellung von Klarheit: über die wesentlichen operativen Engpässe, über prioritäre Handlungsfelder und über ein konkretes Programm zur weiteren Transformation. Neben der Ableitung eines ersten Sollprozessmodells sollten priorisierte Maßnahmen, erste Lösungsansätze und eine belastbare Umsetzungslogik entstehen. Die Ergebnisse sollten zugleich als Grundlage dienen, um strukturelle Optionen wie Shared-Service-Funktionen, stärkere Standardisierung und eine dedizierte Programmsteuerung fundiert bewerten zu können.

REAX Beitrag

REAX strukturierte das Vorhaben als **hypothesenbasierte Voranalyse** mit anschließendem zweitägigem Managementworkshop. Im Vorfeld wurden die vorhandenen

CASE STUDY

Prozessorientierte Neuausrichtung einer Property-Management-Plattform

In zwei Tagen operative Schwachstellen verifiziert, Lösungsansätze priorisiert und ein konkretes Transformationsprogramm strukturiert

Prozessdokumentationen analysiert, mit dem Leistungskatalog abgeglichen und in eine Prozesslandkartenlogik überführt. Auf dieser Basis wurden Hypothesen zu Schwachstellen, Nadelöhren, Medienbrüchen, Redundanzen und Verbesserungsansätzen vorbereitet. Dadurch konnte der Workshop nicht als offene Bestandsaufnahme, sondern als fokussierte Verifikation und Priorisierung konkreter Handlungsbedarfe durchgeführt werden.

Im **zweitägigen Workshop** wurden die vorbereiteten Hypothesen mit dem Top-Management und der ersten Führungsebene überprüft, ergänzt und konkretisiert. Die Arbeit erfolgte in sechs thematischen Arbeitsgruppen mit insgesamt 36 Teilnehmenden. Im Fokus standen zentrale operative Prozesse des Property Managements, unter anderem Rechnungsbearbeitung, Nebenkostenabrechnung, Mangelbearbeitung, Beendigung von Mietverträgen und Flächenrücknahme sowie Schnittstellen zu Facility Management, Buchhaltung und Dienstleistern.

REAX stellte dafür die Methodik, die Workshoparchitektur, die Moderation und die Ergebnisstrukturierung bereit. Die Schwachstellen wurden entlang der PAUL-Logik – Problem, Auswirkung, Ursache, Lösung – aufgenommen und anschließend in Handlungsfelder, Lösungsansätze und priorisierte Maßnahmen übersetzt. Damit wurde aus einer heterogenen Prozess- und Problemlandschaft in sehr kurzer Zeit eine **strukturierte Transformationsgrundlage mit klarer Managementrelevanz**.

Ergebnisse

Innerhalb von zwei Workshoptagen wurden 57 Schwachstellen gemeinsam mit Top-Management und erster Führungsebene identifiziert, verifiziert und strukturiert. Die Analyse wurde in vier zentrale Handlungsfelder verdichtet: Prozessorganisation, Organisationsstruktur, Systemarchitektur und Mitarbeiterentwicklung. Aus der Vielzahl der identifizierten Themen wurden sechs priorisierte Top-Maßnahmen abgeleitet, die als Ausgangspunkt für die weitere Transformation dienen konnten.

Die wesentliche Wirkung lag in der schnellen Herstellung von Klarheit und Umsetzungsfähigkeit. **Die Organisation erhielt eine belastbare Sicht auf die relevanten Prozess- und Strukturthemen, eine gemeinsame Managementpriorisierung sowie erste Lösungsansätze für die weitere Bearbeitung. Zusätzlich wurden ausgewählte Sollprozesse in Swim-Lane-Logik ausgearbeitet und eine Programmstruktur für die Umsetzung empfohlen.**

Der Case zeigt damit keinen isolierten Workshop-Erfolg, sondern die strukturierte Übersetzung operativer Komplexität in ein konkretes Transformationsprogramm. Aus dokumentierten Ist-Prozessen, vorbereiteten Hypothesen und managementseitig verifizierten Schwachstellen entstand eine belastbare Grundlage für Prozessstandardisierung, Skalierung und weitere organisatorische Entwicklung.

Die wesentliche Wirkung lag in der schnellen Herstellung von Klarheit, Priorität und Umsetzungsfähigkeit

CASE STUDY

Prozessorientierte Neuausrichtung einer Property-Management-Plattform

In zwei Tagen operative Schwachstellen verifiziert, Lösungsansätze priorisiert und ein konkretes Transformationsprogramm strukturiert

Fazit

Der Case zeigt, wie in sehr kurzer Zeit operative Komplexität in Klarheit, Priorität und Umsetzungsfähigkeit übersetzt werden kann. Durch die Kombination aus Voranalyse, Hypothesenbildung, strukturierter Workshopmethodik und managementfähiger Ergebnisverdichtung wurden 57 Schwachstellen in zwei Tagen verifiziert, priorisiert und in ein konkretes Programm zur weiteren Transformation überführt. Der Mehrwert für den Kunden lag in schnellstmöglicher Klarheit, einer gemeinsamen Managementsicht und einer belastbaren Grundlage für ein skalierbares Property-Management-Operating-Model.

REAL ASSETS
REAL EXCELLENCE

REAX
ADVISORY

KONTAKT

Kai Nelson Dreisigacker
kndreisigacker@reax-advisory.de
+49 40 377077 660