

Digital

Nichts zu bemängeln: Mit digitalem Gewährleistungsmanagement zur Immobilienwirtschaft 4.0

BER, Elbphilharmonie, Stuttgart 21: Das sind die großen Bauprojekte unserer Zeit – und allesamt keine Paradebeispiele für deutsche Planungskompetenz. Allerdings legen diese Projekte auch nahe, dass es vor dem Hintergrund großer Bauvorhaben immer schwieriger wird, potenzielle Mängel zu erfassen und koordiniert abzustellen. Licht am Tunnel versprechen digitale Lösungen für das Mängelmanagement.

Der technologische Fortschritt ist allgegenwärtig, ob künstliche Intelligenz, Quantencomputer oder 5G. Da sollte es doch auch signifikante Fortschritte im Baugewerbe geben, oder etwa nicht? Immerhin versprechen digitale Lösungen an jeder Ecke riesige Effizienzgewinne. Doch selbst im Jahr 2019 fordert beispielsweise das Gewährleistungsmanagement allen Beteiligten einiges ab. Die Aufwände für die Erfassung und die Verwaltung der in der Regel zahlreichen Mängel sind hoch – beispielhaft seien die großen deutschen „Baustellen“ BER und Stuttgart 21 genannt. Hier manuell vorzugehen, ist nicht nur ineffizient. Es schleichen sich auch menschliche Fehler ein. Da entwickelt sich das Großprojekt schon mal zum Fass ohne Boden. Viele Bauherren bestehen darum inzwischen auf die Einbindung längst am Markt verfügbarer Lösungen, die die Aufnahme, Verortung und die laufende Administration auf Einzelmangelebene erleichtern und signifikant beschleunigen. Doch worauf müssen Anwender eigentlich achten, wenn sie sich für den Einsatz eines solchen Systems entscheiden? Welche Mindestanforderungen muss ein Mängelmanagementsystem mitbringen, um den größtmöglichen Nutzen zu stiften? Und an welchen Prozessstellen ist die Einbindung einer entsprechenden Lösung überhaupt sinnvoll?



Claus Mink ist in der Geschäftsführung der ProFM Facility & Project Management GmbH

Insellösungen beseitigen

Um eine systematisches, digitales Mängelmanagement einzuführen und Effizienzpotenziale aufzudecken, lohnt sich ein Blick auf den bisherigen Status quo: Vielerorts erfolgt die Mängelverwaltung nicht etwa in einem datenbankbasierten dynamischen System, sondern in Excel-Tabellen. Die Gefahr dabei: Es kursieren schnell unterschiedliche Stände der Mängelverwaltung, insbesondere dann, wenn mehrere Personen an einer Liste arbeiten. Die unterstützende Beweisführung der Mängel in Form von Bildmaterial findet zudem in einem separaten Schritt statt, indem die Bilder ganz klassisch mit einer Kamera aufgenommen und parallel in Ordnern verwaltet werden. Die konkrete Mängelanzeige erfolgt ebenfalls händisch z.B. in MS-Word und geht im Anschluss an den Baudienstleister. Die so erstellte Mängelanzeige formt einen langwierigen Prozess, der mit allen dazugehörigen Unterlagen fünf bis zehn Minuten umfasst und aufgrund der genannten Punkte extrem fehleranfällig ist. So geht der ein oder andere Mangel oder eine entsprechende Frist schon einmal unter und lässt sich in der Folge auch nicht beseitigen. All diese unharmonisierten Schritte sind der stetig wachsenden Komplexität in allen Gewerkebereichen in Bezug auf den Bau oder die Revitalsierung einer Immobilie längst nicht mehr gewachsen, zumal bei größeren Bauprojekten auch immer mehr Mängel auftreten, die es innerhalb des Gewährleistungszeitraums zu bearbeiten gilt. Daher ist eine Verwaltung der Mängel, wie sie noch vor einigen Jahren umgesetzt wurde, schlicht nicht mehr tragbar.

TO-DO-LISTE

Projekt: **Beispielprojekt**

Angemeldet als Prüfer Ico domus | [Abmelden](#)

E-Nummer	M-Nummer	Ort	Stichwort	Gemeldet am	Gemeldet von	Status	Sperren
E002144		TG / UG3 / Sprinklerzentrale	Ablaufrohr	07.12.2017	Max Mustermann	neu	Sperren
E002143		TG / UG3 / Parkplatz 111	Statische Fuge	07.12.2017	Max Mustermann	neu	Sperren
E002140	M001843	TG / UG2	Bodenfuge	09.11.2017	Max Mustermann	Phase 1	Sperren
E002139	M001844	Alle	Glasbruchmelder	09.11.2017	Max Mustermann	Phase 1	Sperren
E002138	M001842	N1 / EG	Lamellenfenster	09.11.2017	Max Mustermann	Phase 1	Sperren
E002134	M001845	TG / UG3	Bodenbelag	02.10.2017	Max Mustermann	Phase 1	Sperren
E002133	M001846	TG / UG3	Bodenbelag	02.10.2017	Max Mustermann	Phase 1	Sperren
E002132	M001847	TG / UG3	Bodenbelag	02.10.2017	Max Mustermann	Phase 1	Sperren
E002131	M001848	N1 / E6 / 6OG C2 Flurbereich	Bauteilfuge	02.10.2017	Max Mustermann	Phase 1	Sperren
E002130	M001849	B1 / E8	Säule / Stütze	26.09.2017	Max Mustermann	Phase 1	Sperren
E002128	M001850	TG / UG1	Gebrochene Fugen	21.09.2017	Max Mustermann	Phase 1	Sperren
E002127	M001851	TG / UG1	Gebrochene Fugen	21.09.2017	Max Mustermann	Phase 1	Sperren
E002126	M001840	TG / UG1	Gebrochene Fugen	21.09.2017	Max Mustermann	Phase 2	Sperren
E002122	M001839	N1-LG-	Dokumentation Reserve Stromkreise	21.08.2017	Max Mustermann	Überrittig	Sperren
E002118	M001838	TG / UG1	Wasserschaden TG	31.07.2017	Max Mustermann	Phase 2	Sperren

Prozesse vereinheitlichen

Dass moderne Bauvorhaben auch moderne Managementtools brauchen, ist längst eine Binsenweisheit. Im Kontext ineffizienter, analoger Prozesslösungen versprechen digitale Verwaltungsplattformen für das Gewährleistungsmangement Abhilfe. Sie kombinieren gleich mehrere Vorteile entlang des gesamten Prozesses, von der Bauphase, über die Gewährleistung, bis hin zur Betriebsphase: Da sie eine einheitliche Datenbank nutzen, gehört die Problematik verschiedener Datensätze und Duplikate der Vergangenheit an. Darüber hinaus haben alle, die an einem Projekt mitwirken, die Möglichkeit auf einem System zu arbeiten. Moderne Mängelmanagement-Lösungen ermöglichen dies via Cloud, beispielsweise mit Lösungen wie dem Mängelmanagementsystem mms von ProFM. Auf diese Weise entfallen auch lästige lokale Software-Installationen, da sich alles ganz unkompliziert über einen Webbrowser oder per App verwalten und abwickeln lässt. Dank eines professionellen Cloud-Portals sind auch Datenverluste keine Gefahr mehr. Aufgrund der modernen Technologie sind viele Arbeitsschritte zudem automatisierbar – das spart Zeit, Geld und Nerven. Das digitale System sorgt außerdem dafür, dass jeder Mangel einheitlich und unverkennbar nachvollziehbar ist, indem es z.B. unterschiedlichen Bezeichnungen in der Verortung eines Mangels durch einen graphischen Lösungsansatz vermeidet. Diese eindeutige Mangelverortung beugt Verwechslungsgefahren vor und spart allen Prozessbeteiligten jede Menge Zeit.

Zudem vereint eine gute digitale Lösung idealerweise alle Informationen und Unterlagen zu einem Mangel in einem Mängelticket. Bilder und Dokumente lassen sich dabei einfach per Drag and Drop an den entsprechenden Vorgang anhängen. Der automatisierte und vereinheitlichte Prozess sorgt nicht zuletzt auch dafür, dass sich alle Informationen deutlich einfacher und schneller handhaben lassen. Das reduziert wiederum die Bearbeitungszeit für einen Mangel und ermöglicht es, ein größeres Volumen an Mängeln zu bearbeiten und zu verwalten. Dank effizienter Filterfunktion sieht jeder Nutzer entsprechend der zugewiesenen Rolle dabei nur die Aufgaben, die für ihn relevant sind. Gleichzeitig behält er stets den Überblick, welche Ti-

ckets es abuarbeiten gilt. Durch die Stichwortsuche können sich die Mitarbeiter außerdem individuell und bedarfsgerecht ihre Ticket-Listen zusammenstellen. Via CSV-Schnittstelle sind beispielsweise Export und Import mit Excel möglich. Dabei können beteiligte Akteure mit unterschiedlichen Nutzungsprofilen gleichzeitig in dem Portal arbeiten. Dieses individualisierte, projektbezogene Rollen- und Rechtesystem senkt das Risiko für den Bauherrn, dass Mängel untergehen oder nicht hinreichend Beachtung finden. Da eine moderne App zum Einsatz kommt, ist es auch leichter die Mängel vor Ort aufzunehmen und zu verwalten – on- und offline. Es ist dabei klar nachvollziehbar, welcher User was und wann geändert hat. Auf diese Weise sind alle Vorgänge und Verantwortlichkeiten klar nachvollziehbar – insbesondere dann, wenn es einmal zu Rechtsstreitigkeiten kommen sollte. Zudem lässt sich am Ende des Tages die statistische Auswertung der Daten mit einem Portalsystem individuell gestalten. Eine Auswahl an Standardreports markiert hierbei den Startpunkt, weitere lassen sich auf Wunsch ergänzen.

Immobilienwirtschaft digital denken

Digitale Lösungen müssen in der heutigen effizienzgetrimmten Immobilienwirtschaft zwangsläufig zum Einsatz kommen, um den Anschluss nicht zu verlieren. Es gibt schließlich kaum noch ein Bauprojekt, das nahezu ohne Mängel und somit ohne massive personelle Ressourcen auskommt – Nachbesserungen erfordern immerhin viel Zeit und Manpower. Und Abnahmen sollen in immer kürzerer Zeit erfolgen. Fehler wollen viele Auftraggeber hier nicht mehr hinnehmen, zumal geeignete digitale Lösungen vorhanden sind. Zu hoch ist das unternehmerische Risiko, das unzureichende Abnahmen und ein aufwändiges Gewährleistungsmanagement für den Bauherren darstellen. Gerade schlechte Abnahmen steigern das finanzielle Risiko auf Seiten des Bauherren, wenn sich Mängel im Rahmen des Gewährleistungsmanagement etwa nicht mehr geltend machen lassen, weil Fristen verstreichen und Mängel sich auf Grund der Beweislastumkehr nicht mehr durchsetzen lassen. Mögliche Rechtsstreitigkeiten kosten in diesem Kontext wiederum Ressourcen in Form von Zeit, Geld und Personal. Im schlechtesten Fall ist der Bauherr schließlich in der Pflicht bestehende Mängel auch im Nachhinein noch auf eigene Kosten zu beseitigen. Monieren Mieter außerdem diverse Mängel, bedeutet das im Zweifel auch, dass Mieteinnahmen sinken bis der Mangel abgestellt ist. Wirkungsvolle digitale Lösungen für das Mängel- bzw. Gewährleistungsmanagement müssen all diesen Anforderungen genügen. Dabei sollten sämtliche Vorgänge dem spezifischen Mangel zugeordnet sein – angefangen bei der Beschreibung eines Mangels, über die Dokumentation, bis hin zur Behebung. Entscheidend ist nicht zuletzt auch eine intuitive Handhabung via App oder Webbrowser, über Smartphone und Tablet und das über alle Prozessabläufe (Abnahmemängel, Gewährleistungsmängel oder Mängel in der Betriebsphase)

Fazit

Der steigende Druck auf alle an einem Bauprojekt Beteiligten sorgt für eine zunehmende Überforderung, wenn es um die schnelle, korrekte und effiziente Abnahme der Projekte geht. Digitale Lösungen für das Mängelmanagement können diesen Druck nehmen, indem sie einen ganzheitlichen und durchgängigen Prozess abbilden und unterstützen. Technische Helfer sind schließlich kein Selbstzweck, sondern müssen mit Usability und Funktionalität überzeugen. Nur dann schaffen sie Entlastung und sparen Ressourcen.

Claus Mink