

Change Management

Unser Weg zu einer wertorientierten und professionellen Unternehmensorganisation

Inhaltsübersicht

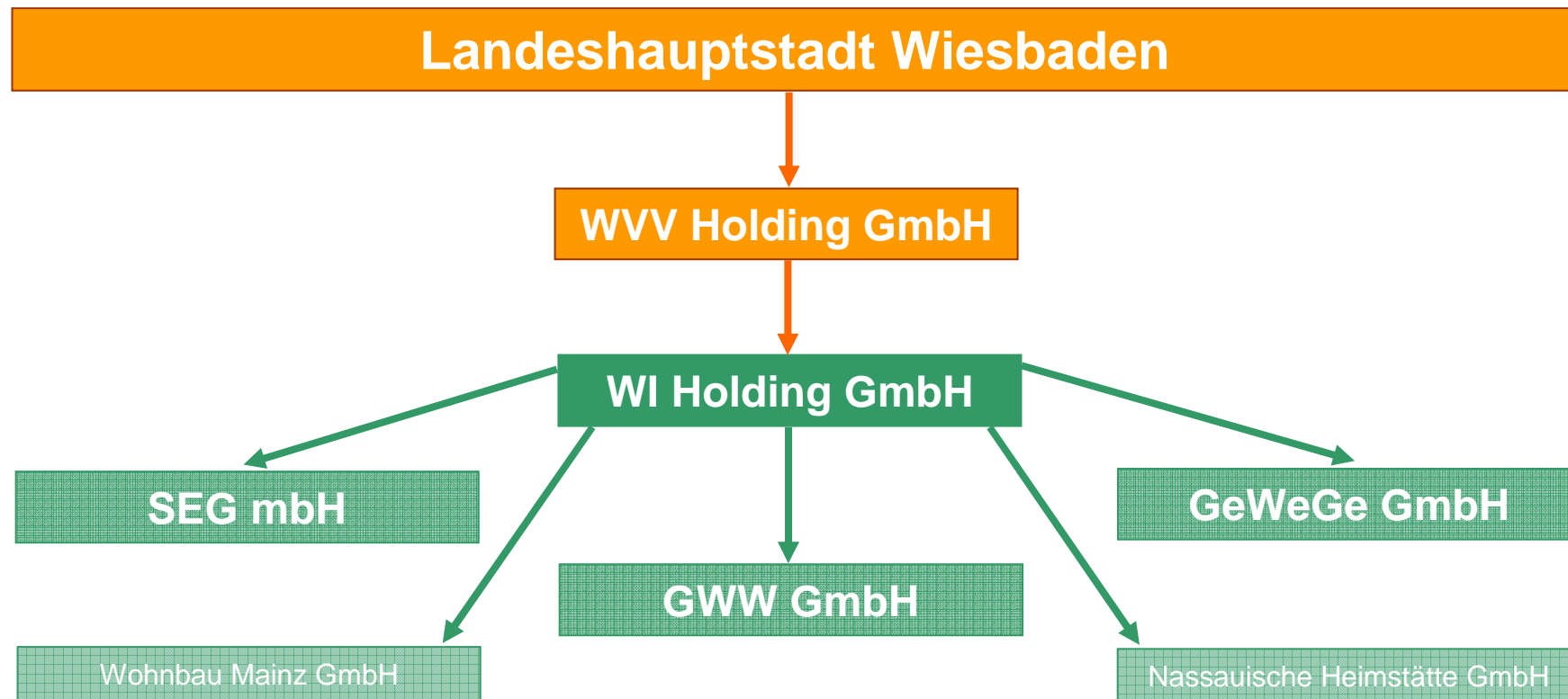
Executive Summery	Seite 3
Zielstruktur für die neugeordneten immobilienwirtschaftlichen Aktivitäten	Seite 4
Auszug Fahrplan zur Umsetzung der Zielstruktur	Seite 5
Vorteile der neuen Portfoliostruktur	Seite 6
Gesteigerte Prozesseffizienz	Seite 7
Eckpfeiler wertorientierten Handelns	Seite 8
Customer Realtionship Management	Seite 9
Nachhaltige Stärkung der Marktposition	Seite 10
Beispiele umgesetzter strategischer Maßnahmen	Seite 11



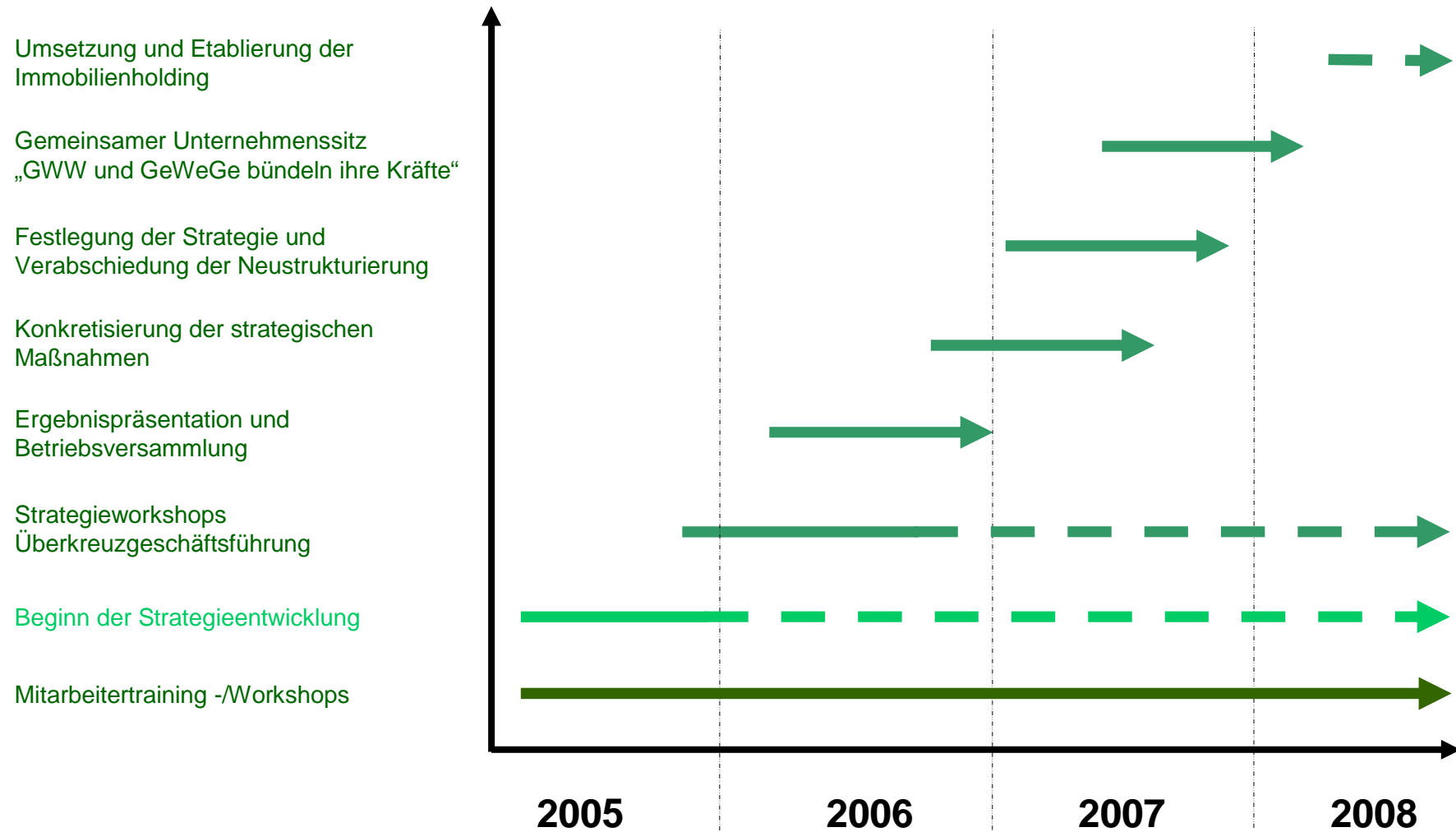
Executive Summary

Aufgaben	Lösungswege	Status quo
<p>1 + 1 = 3</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Komplette Neuordnung der immobilienwirtschaftlichen Aktivitäten in Wiesbaden 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Wohnungsunternehmen haben bereits ihre Kräfte gebündelt ▪ Zielstruktur ist definiert und die Umsetzung eingeleitet (Endtermin: 30.06.2008)
<p>Optimierung der Portfoliostruktur</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zusammenlegung der Portfolien ▪ Schaffung zielgruppenorientierter Angebote 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Einführung eines aktiven Portfoliomanagements ▪ Nachfrageorientierte Abdeckung des Wiesbadener Wohnungsmarktes
<p>Förderung der Prozesseffizienz</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Identifikation und Beseitigung von Störfaktoren ▪ Anpassung Unternehmensabläufe an die Zielstruktur ▪ Sämtliche Kostentreiber auf den Prüfstand stellen 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Umsetzung von Maßnahmen zum Abbau der Störfaktoren ▪ Redundanzen wurden abgebaut ▪ Regelmäßiger Soll-Ist-Abgleich
<p>Steigerung Qualität und Kundenzufriedenheit</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erweiterung bestehender und erschließen zusätzlicher dienstleistungsorientierter Geschäftsfelder ▪ Ausrichtung der Arbeitsprozesse auf die Kundenbedürfnisse ▪ Professionelles Customer Relationship Management 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Neu: Abteilung Leben und Wohnen im Alter (LuWiA) ▪ Offene und transparente Kommunikation mit Mietern ▪ Durchführung regelmäßiger Mieterbefragungen
<p>Nachhaltige Stärkung der Marktposition</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Entwicklung eines strategischen Maßnahmenplans ▪ Stärkung des Kerngeschäfts und Ausschöpfung sämtlicher Ertragsmöglichkeiten ▪ Profilierung als immobilienwirtschaftlicher Berater 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Erbringen von immobilienwirtschaftlichen Dienstleistungen für Dritte sowie Resaerch-Leistungen ▪ Erstellung eines 10-Jahres-Plans auf Basis verschiedener Szenarien

Zielstruktur für die neugeordneten immobilienwirtschaftlichen Aktivitäten



Auszug Fahrplan zur Umsetzung der Zielstruktur



Vorteile der neuen Portfoliostruktur

Wir sind mit einem Portfolio von rund 12.000 Einheiten der größte Immobilienanbieter in Wiesbaden



Wir haben ein attraktives und diversifiziertes Wohnungsangebot im gesamten Stadtgebiet mit unterschiedlichen Ausstattungs- und Lagemerkmalen:

- saniertes Jugendstil-Altbau
- energetisch sanierter Geschosswohnungsbau
- Neubau (Eigentums- und Mietwohnungen, Einfamilienhäuser)
- Wohnungsprivatisierung



Wir entwickeln gezielt Quartiere:

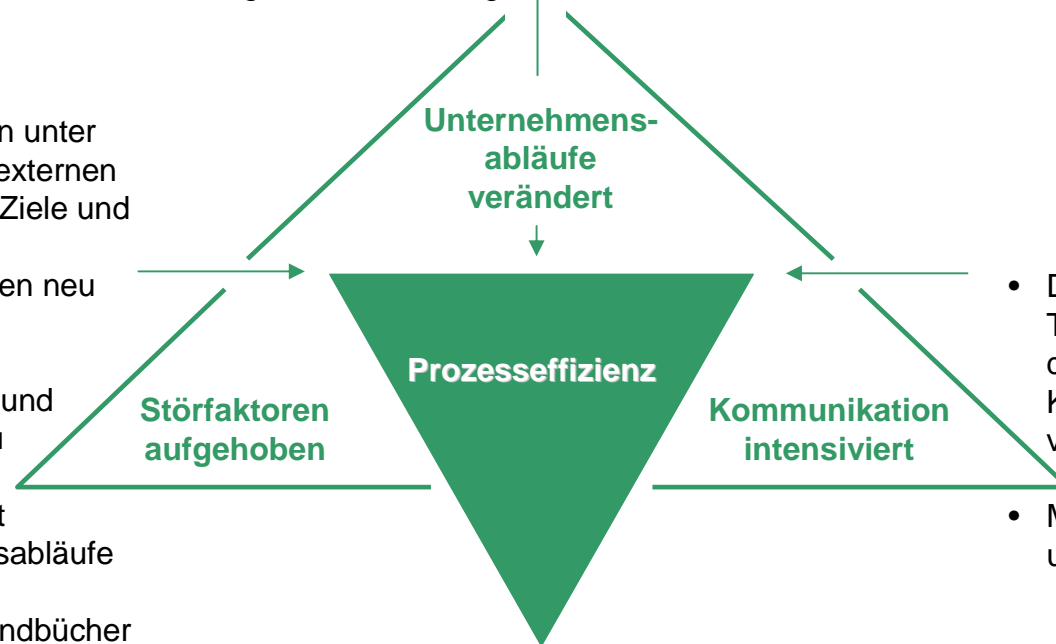
- Masterplan Weidenborn (Beginn 2005)
- und setzen Modernisierungs- und Instandhaltungsmaßnahmen unter städtebaulichen Gesichtspunkten um



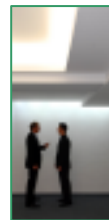
Gesteigerte Prozesseffizienz

- Zunächst wurden über 550 verschiedene Faktoren identifiziert
- in anschließenden Workshops sind die Ergebnisse verdichtet worden
- die Priorisierung und Entwicklung von Maßnahmen führte zum Abbau der Störfaktoren

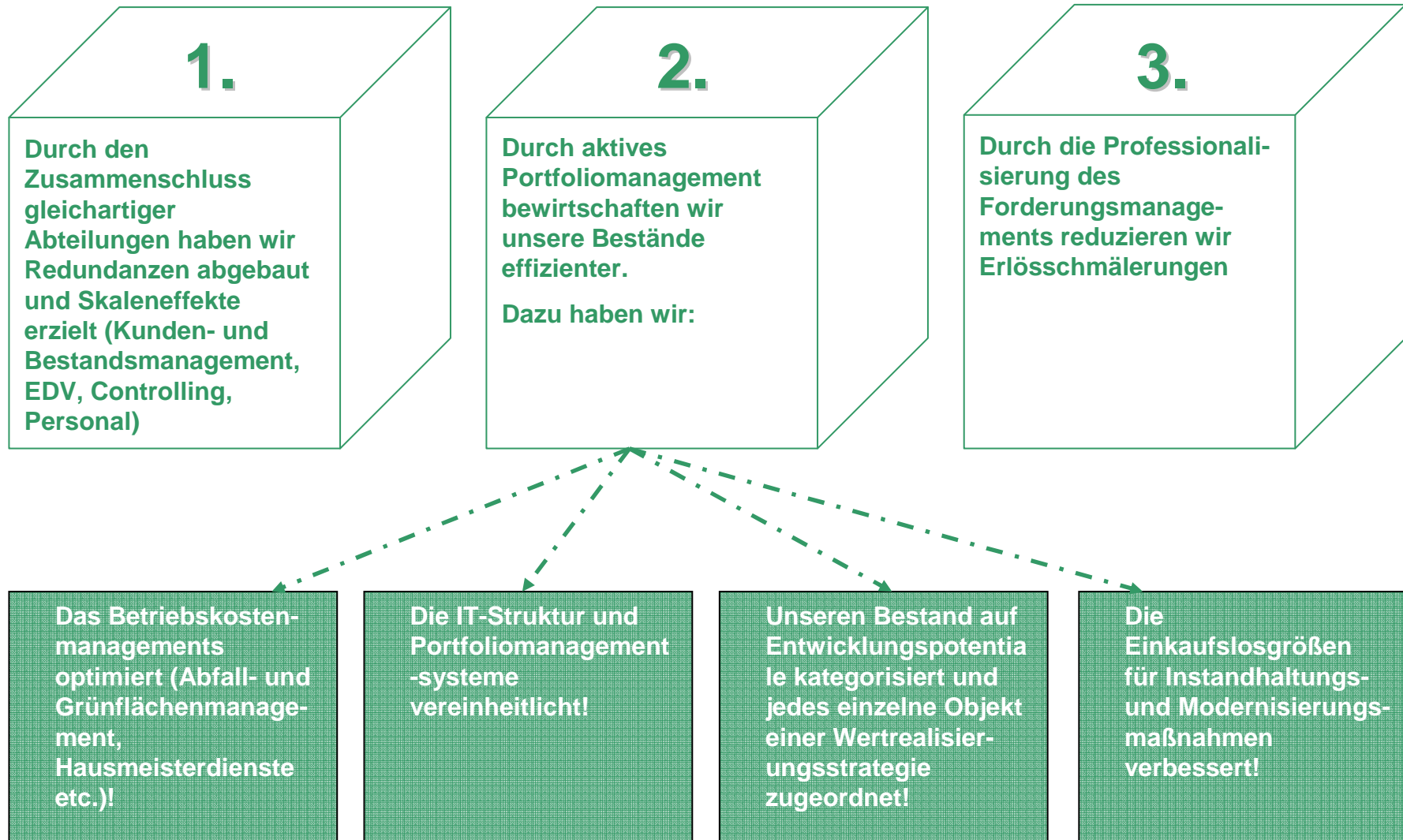
- Mitarbeiter haben unter Anleitung eines externen Moderators ihre Ziele und Ergebnisse abteilungsbezogen neu definiert
- zudem wurden Zuständigkeiten und Befugnissen neu organisiert und professionalisiert
- sämtliche Arbeitsabläufe sind in den Organisationshandbüchern für jeden transparent dokumentiert



- Durch interdisziplinäre Teambesetzung hat sich die interne Kommunikation deutlich verbessert
- Mitarbeiter erkennen Ziele und Strategie



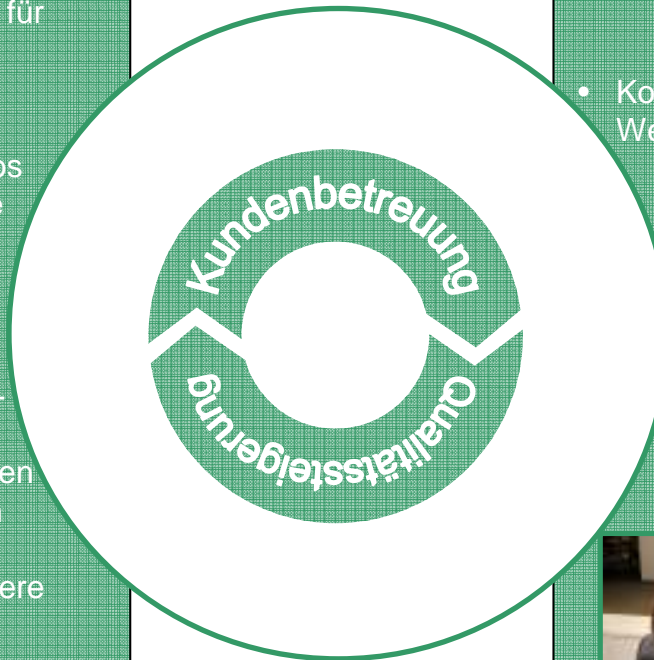
Eckpfeiler wertorientierten Handelns



Customer Relationship Management

Verbesserte Kundenbetreuung durch:

- Neugründung Abteilung „Leben und Wohnen im Alter“
- Regelmäßige Informationsveranstaltungen für ältere Mieter
- Eröffnung eines neuen innerstädtischen Servicebüros als One-Stop-Agency für alle wohnungswirtschaftlichen Belange (Vermietung, Verkauf, Beratung)
- Erweiterte Dienstleistungsangebote, wie z. B. Wohnbetreuer, Umzugsmanagement
- Anpassung der Öffnungszeiten an Kundenbedürfnisse durch flexible Arbeitszeiten
- Neue Teamstruktur, die kürzere Reaktionszeiten ermöglicht
- Breit diversifizierte Wohnungsangebote im gesamten Stadtgebiet



Qualitätssteigerung durch:

- Nachfrageorientierte Anpassung der Wohnungsbestände
 - Grundrissveränderungen
 - Maßnahmen zur Reduktion der Nebenkosten
- Kontinuierliche Fort- und Weiterbildung für Mitarbeiter sowie regelmäßige Coaching- und Trainingsprogramme

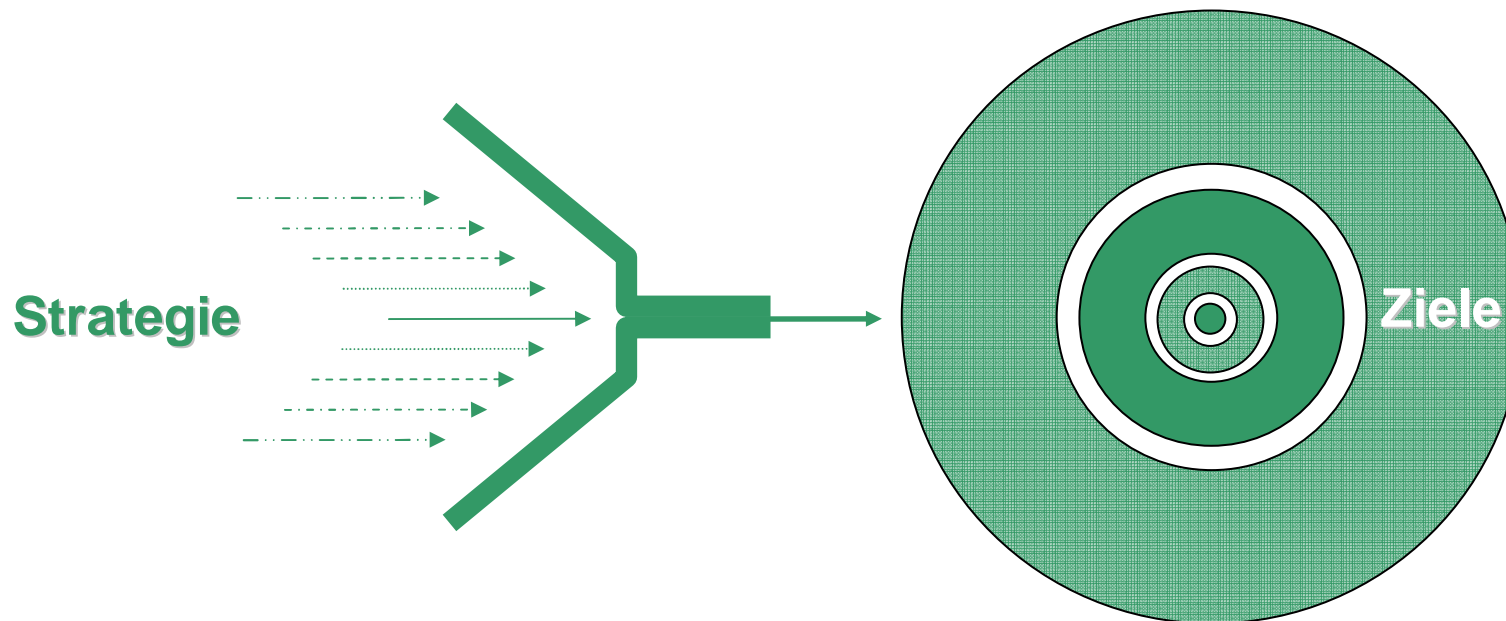


Nachhaltige Stärkung der Marktposition

Ein strategischer Plan für die nächste Dekade mit verschiedenen Entwicklungsszenarien für den Immobilienstandort Wiesbaden bildet den Orientierungsrahmen für unsere unternehmerischen Aktivitäten

Das Ziel einer wertorientierten, professionellen Unternehmensführung ist klar definiert und für jeden Mitarbeiter erkennbar

=> Ein stringentes Geschäftsmodell und abgestimmte Strategien sind der entscheidende Hebel für das Generieren von Wertseigerungspotentialen



Beispiele umgesetzter strategischer Maßnahmen

1.

Komplettierung der immobilienwirtschaftlichen Wertschöpfungskette durch Dienstleistung für Dritte

- Machbarkeitsstudie und Umbauplanung für gemischt genutztes Objekt „Alte Kliniken“
- Projektstudie für Bürogebäude „Hessenring“ (10.500 m² BGF)
- Revitalisierungskonzept für ehemaliges Kommunales-Gebiets-Rechen-Zentrum (KGRZ)

Research: seit 2004
Publizierung des jährlichen
Wohnungsmarkt-Reports für
Wiesbaden

2.

Maßnahmen

Wohnungseigentumsverwaltung /
Hausverwaltung (aktuell über
1.100 Verwaltungseinheiten im
Portfolio)

4.

Asset Management und
Consulting für öffentliche
Hand und Privatwirtschaft

3.