

# Fokus Augenhöhe Vertrauen

**hanova**

GESTALTEN BAUEN LEBEN

Wie hanova und die  
GAP-Group  
Herausforderungen beim  
ERP-Wechsel in Chancen  
verwandelt haben.

hanova setzt auf immotion®. Mit der Verkündung der Zusammenarbeit zwischen der Hannoveraner Immobiliengesellschaft und der GAP-Group im Juli 2019 stand fest, dass es sich um ein besonderes ERP-Projekt handeln würde. Denn mit knapp 15.000 Wohnungen und einer Vielzahl von Gewerbe- und Sonderimmobilien ist hanova der bisher größte immotion®-Kunde. Nicht nur die Corona-Pandemie hatte seither wesentliche Auswirkungen auf die Rahmenbedingungen des Projektes, welches die beiden zukunftsgerichteten Unternehmen vor allem durch vermeintlich althergebrachte Tugenden erfolgreich abgeschlossen haben.

Der Wechsel eines ERP-Systems stellt Unternehmen immer vor vielfältige Herausforderungen. Nicht zuletzt spielt die Gewohnheit der Anwenderinnen und Anwender dabei eine große Rolle. Einmal eingeführt, arbeiten Unternehmen in aller Regel mindestens 5 Jahre mit einem ERP-System, wodurch – unabhängig von Effizienz und Qualität – ganz natürliche Routinen im Arbeitsalltag entstehen. Die allermeisten Menschen hängen an ihren Routinen. Erzwungene oder fremdbestimmte Wechsel können dabei Irritationen und eine blockierende Haltung auslösen. Um diesem Phänomen vorzubeugen, wird für die Mitarbeitenden im *Change Management* häufig eine aktive und gestaltende Rolle im gesamten Prozess vorgesehen. Was oft am Theorie-Praxis-Transfer scheitert, wurde bei hanova von Beginn an konsequent gelebt und umgesetzt: die Mitarbeitenden waren bereits bei der Softwareauswahl voll integriert. Eingebettet in das seit 2017 gestartete Projekt iwi 4.0 (Immobilienwirtschaft 4.0), mit Fokus auf die jeweiligen Fachbereiche, wurden einzelne ERP-Systemanbieter sowohl strukturiert und gemeinschaftlich bewertet, als auch in den Kontext der unternehmerischen Digitalisierungsstrategie gesetzt. Nach dem gemeinsamen Voting stand die Entscheidung für immotion® und der Zusammenarbeit mit der GAP-Group fest.

Ein wesentlicher Faktor für diese Entscheidung bestand in der Fokussierung der GAP auf die Wohnungswirtschaft. Mit immotion® verfügt hanova nun über eine, auf wohnungswirtschaftliche Prozesse und Zwecke spezialisierte, Softwarelösung sowie einen Anbieter, der über umfassende Branchenexpertise verfügt. Die Mitarbeitenden von Hannovers größter Immobiliengesellschaft haben den eingeschlagenen Weg wesentlich mitbestimmt und sind währenddessen von Beraterinnen und Beratern der GAP begleitet worden, welche die Anforderungen in Wohnungsunternehmen genau kennen. Neben dem System- und Prozessverständnis konnten auf dieser Basis von Beginn an auch Fragen zu den persönlichen Arbeitsroutinen besprochen werden. Ergebnis dieser aktiven Einbindung der Mitarbeitenden war eine hohe Akzeptanz der Umstellungen in der Belegschaft und eine sehr produktive Umstellungsphase.

Gelebte  
Partizipation  
von Beginn an

Im Gesamtprojekt iwi 4.0 waren die Anforderungen für den künftigen ERP-Partner klar beschrieben. Neben der zukunftsweisenden Software sollten von der Anbieterseite die Bedingungen für eine nachhaltige und kooperative Zusammenarbeit gegeben sein, um zukünftige Ansprüche rund um die Digitalisierung integriert zu realisieren. Die Weichen für eine nachhaltige Zusammenarbeit wurden von Tag 1 angesetzt. Lars Grundmann, Bereichsleiter Bestandsmanagement bei hanova, erinnert sich:



Lars Grundmann  
Prokurist, Leiter Bestandsmanagement Wohnen, Leiter Bestandsmanagement Gewerbe

„Wir hatten bereits in der Phase der Projektplanung einen sehr konstruktiven und offenen Austausch mit der GAP-Group. Exemplarisch haben wir auf Grundlage unserer internen Prozesse gemeinsam entschieden, die Stammdaten unterjährig vom Altsystem in immotion® zu übertragen, ein paar Wochen Parallelbetrieb in Kauf zu nehmen und die FiBu dann zum Jahreswechsel umzustellen. Die Lösung wurde von allen Seiten getragen und hat sich definitiv bewährt.“

Mit der gemeinsamen Zielstellung und gut abgestimmten Strategien als Basis lassen sich auch unvorhergesehene Veränderungen im Projektverlauf erfolgreich bewältigen – so global diese auch sein mögen. Mit der Covid-19-Pandemie kam eine unvorhergesehene, wie auch globale Herausforderung in der Projektphase hinzu. Mit Flexibilität und Pragmatismus konnten beide Unternehmen ihre Arbeitsweisen schnell anpassen, sodass Verzögerungen im Projektplan nicht nur vermieden, sondern die Inhalte sogar situativ weiterentwickelt werden konnten. Für hanova mit mehr als 300 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern ist das Thema Wissensmanagement von großer Bedeutung. Daher bestand von Projektbeginn an das Ziel, die vermittelten Inhalte der GAP entsprechend aufzubereiten und für künftige Workshops oder auch Onboardings neuer Mitarbeitenden verwenden zu können. War man zunächst von Schulungsveranstaltungen in Präsenz ausgegangen, mussten diese auf Grund der Pandemie in den virtuellen Raum verlagert werden. Dabei stellten sich die technischen und didaktischen Neuerungen der Online-Schulungen als durchaus positiv für das Wissensmanagement heraus. Kim Heinsmann, Leiter IT bei hanova, sieht darin auch für „postpandemische Zeiten“ ein erfolgversprechendes Modell:

„Für uns konnten wir, ein Stück weit aus der Not heraus, ein sehr zukunftsfähiges Modell etablieren. Videoschulungen lassen sich sehr gut aufzeichnen und später ohne Qualitätsverlust im Wissensmanagement wiederverwerten. Bei kleinen Workshopformaten oder 1:1 Schulungen bietet die persönliche Anwesenheit hingegen nach wie vor großen Mehrwert. Diese Kombination hat sich nun bewährt und zeigt meiner Meinung nach, wie es auch in Zukunft gehandhabt werden sollte.“

Kim Heinsmann, Leiter IT

Projektziele  
gemeinsam  
verfolgen



Digitale Zusammenarbeit und Wissensvermittlung stellt ebenso wie der Bereich Change Management besondere Anforderungen an die persönliche Kommunikation und Zusammenarbeit. Bei einem Projekt dieser Größenordnung ist es absolut unerlässlich, dass den individuellen Anforderungen, Fragen oder möglichen Bedenken auf persönlicher Ebene begegnet wird und entsprechende Freiräume bestehen, diese überhaupt zu artikulieren.

Neben der Tatsache, dass seitens hanova für diese Anliegen entsprechend Zeitbudget eingeplant wurde, hat sich die kollegiale Zusammenarbeit zwischen den Berater\*innen der GAP und den Mitarbeitenden von hanova mit dem Kickoff als Erfolgsfaktor herauskristallisiert. Durch das hybride Modell – einem Mix aus persönlicher Anwesenheit und virtuellen Kontakten – konnte ein hohes Maß an Präsenz sichergestellt und somit auch kurzfristige Anliegen direkt entgegengenommen und gemeinsam bearbeitet werden.

„Die Zusammenarbeit verlief Hand in Hand, sehr ehrlich und zu jeder Zeit professionell und lösungsorientiert. Meine Kolleg\*innen und ich hatten immer das Gefühl, dass unsere Anliegen sehr ernst genommen wurden. Darüber hat sich früh im Projekt ein gegenseitiges Vertrauen gebildet, was sicherlich seinen Teil zum Gesamterfolg beigetragen hat.“



Kim Heinsmann  
Leiter IT

Über dieser Basis konnte neben dem sehr umfangreichen Projekt und den Pandemiebedingungen eine weitere Herausforderung bewältigt werden: eine personelle Veränderung an zentraler Stelle der Projektsteuerung auf Seiten hanovas. Dieser Wechsel war ebenfalls unvorhergesehen, aber über einen längeren Projektzeitraum sind solche Veränderungen prinzipiell nie auszuschließen. Mit Fabienne le Thiec konnte hanova eine sehr kompetente Kollegin gewinnen, die nun aber vor einem doppelten Onboarding stand: Im Unternehmen allgemein und im Projekt des ERP-Wechsels im Speziellen. Das Projekt-Onboarding wurde dabei zum großen Teil durch die GAP durchgeführt und auch erfolgreich abgeschlossen. Dass der Wechsel in der Projekt-Review kein großes Thema mehr war, kann durchaus als Gemeinschaftserfolg verbucht werden und spricht nicht zuletzt für eine sehr gute Projektplanung und -steuerung aller Beteiligten. Fabienne le Thiec resümiert:

*Meine Kolleginnen, Kollegen und ich haben uns sehr gut betreut gefühlt. Durch meinen späteren Einstieg gab es naturgemäß die ein oder andere Frage mehr zu klären, aber auch da wurde mir immer sehr schnell und fachkundig geholfen. Es gab ein echtes Miteinander im Projekt.“*



Fabienne le Thiec  
Projektleiterin Unternehmensentwicklung

## Persönliche Projekterfolge

# hanova

GESTALTEN BAUEN LEBEN



Wohneinheiten  
15.000



Mitarbeiter  
> 300



Standort  
Hannover

Manch eine Erkenntnis wird niemals alt. Bei aller Vorbereitung, Planung, Knowhow und Erfahrung, bleibt im Rückblick von beiden Seiten durchaus festzuhalten, dass die handelnden Personen an einem Strang ziehen müssen und eine Zusammenarbeit nicht ausschließlich funktional erfolgen kann, sondern eben auch auf professioneller Ebene persönlich funktionieren sollte. Sowohl durch eine ehrliche Reflektion der persönlichen Stärken und Schwächen als auch einer aktiv gestalteten Arbeitsteilung können Projekte auch unter schwierigen Bedingungen erfolgreich zum Ziel geführt werden – was wiederum viele ganz persönliche Erfolge bedeutet, zu denen man den Beteiligten dann auch gratulieren darf.

Lars Grundmann resümiert: *„Ich habe in meiner Laufbahn einige ERP-Projekte begleitet und verschiedenste Erfahrungen gesammelt. Aber vor allem mit Blick auf die Zusammenarbeit mit den Mitarbeitenden der GAP-Group kann ich nur sagen: genau so sollte es sein!“*

Mit der Einführung von immotion® als ERP-System bei hanova, der erfolgreichen Übertragung der Stammdaten im ersten Schritt und der Übertragung der Finanzbuchhaltung im zweiten Schritt, ist die aktive Zusammenarbeit der beiden Unternehmen allerdings noch nicht beendet. Das Projekt iwi 4.0 wird bei hanova weitergeführt und das digitale Ökosystem rund um immotion® weiter schrittweise ausgebaut.

Mit immotion® als offene Integrationsplattform ist der Grundstein gelegt, um für hanova maßgeschneiderte Lösungen und mobile Prozesse anzubinden. Mit den „Satellitentools“, wie sie bei hanova bezeichnet werden, sollen dabei u.a. die Mieterkommunikation, die Abwicklung von Handwerksleistungen, das Interessentenmanagement sowie die Verkehrssicherung zukunftsweisend realisiert werden.

Die GAP steht als Digitalisierungspartner dabei weiter aktiv zur Seite. Dabei bietet sie ein eigenes

Lösungsportfolio, um die individuelle Digitalisierungsstrategie zu realisieren. Darüber hinaus steht sie aber auch beratend und umsetzungsorientiert bereit, wenn es um die Integration von Drittlösungen geht. Damit ist der Kern der Produkt- und Dienstleistungsphilosophie der GAP beschrieben.

Der Markt der spezialisierten Softwarelösungen für die Wohnungswirtschaft ist in den letzten Jahren stark gewachsen. Diese positive Entwicklung im Sinne der Kunden wird seitens des Bremer ERP-Anbieters unterstützt, denn die Digitalisierung ist nicht monolithisch realisierbar, sondern durch Vernetzung, Integration und Zusammenarbeit von Anbietern und Anwendern. Auf Augenhöhe.

## Projektabschluss als Zwischenziel

**hanova**

GESTALTEN BAUEN LEBEN

hanova  
GESTALTEN BAUEN LEBEN

**hann** 

Kundenmagazin  
02 / 2019

hanova ist mehr als nur ein Vermieter: Wir gestalten und bauen Immobilien, Parkraum und Gewerbeflächen, um den Menschen in Hannover ein Leben in einer liebenswerten Stadt zu ermöglichen. Der wirtschaftliche Erfolg und die soziale Verantwortung stehen ausgewogen nebeneinander. Als größtes Immobilienunternehmen in Hannover schaffen wir qualitätsvollen und bezahlbaren Wohnraum, realisieren innovative und zukunftsweisende Wohnformen, erschließen und bewirtschaften gewerbliche Immobilien, bauen Schulen und Kindergärten, schaffen innerstädtischen Parkraum und entwickeln die Stadt jeden Tag aktiv weiter – mit Hannoverherz und Immobilienverstand.

Weitere Informationen: [www.hanova.de](http://www.hanova.de)

**GAP**  
GROUP

 **Immotion**<sup>®</sup>

Die GAP-Group gehört als mittelständisches Familienunternehmen aus Bremen seit über 40 Jahren zu den führenden Softwareherstellern in der deutschen Wohnungs- und Immobilienwirtschaft. Die Softwarelösungen der GAP-Group bieten ein Höchstmaß an Branchenfunktionalitäten für die effiziente Erledigung sämtlicher kaufmännischer und technischer Aufgabenstellungen in einem Wohnungsunternehmen. Als zuverlässiger und langjähriger Partner der Branche stehen neben den Softwarelösungen ebenso fachspezifische IT-, Organisations- und Managementberatungen im Mittelpunkt des umfassenden Dienstleistungsangebots der GAP-Group.

Weitere Informationen: [www.gap-group.de](http://www.gap-group.de)

Ansprechpartner:

Roy Hinte | Prokurist, Bereichsleiter Fachvertrieb & Partnermanagement