

Service-Portal

Mareon: 20 Jahre Erfolgsgeschichte für Immobilienunternehmen ebenso wie für Handwerker – und mit Vollgas in die Zukunft

Maler-, Elektro-, Fliesenlegerarbeiten und vieles mehr: Die Liste der im Rahmen der laufenden Instandhaltung zu erbringenden Dienstleistungen in Gebäuden und Objekten ist lang. Entsprechend hoch ist der Verwaltungsaufwand – für Immobilienunternehmen ebenso wie für Handwerker. Mit digitalen Prozessen leistet das Service-Portal Mareon hier seit 20 Jahren wertvolle Unterstützung und wird stetig zukunftsorientiert weiterentwickelt.



[Mareon - 20 Jahre Pioniergeist](#)

Doch zunächst ein Blick auf die Zeit der Markteinführung von Mareon. 2001 war vieles anders als heute: Die Digitalisierung steckte noch in den Kinderschuhen und Menschen mit Handy waren auf den Straßen deutlich in der Unterzahl – vom Smartphone ganz zu schweigen. Auch die Zeit von Facebook und Co. sollte erst noch kommen. Umso innovativer war die Pionierleistung von Mareon, mit der das Unternehmen vor genau 20 Jahren das Service-Portal Mareon als webbasierte digitale Lösung an den Start brachte und damit die Immobilienbranche nachhaltig veränderte.

Schneller, schlanker, transparenter

Die Vorteile von Mareon sind vielfältig: Das Service-Portal vernetzt Immobilienunternehmen und Handwerker sowie weitere Dienstleister digital miteinander. So laufen Routineaufgaben im Rahmen der Auftragserteilung und des Rechnungsprozesses standardisiert und automatisiert ab. Das spart auf beiden Seiten Zeit und Geld – und ist zudem nachhaltig, da der Papierverbrauch reduziert wird. Des Weiteren erhöht Mareon Transparenz und Qualität des gesamten Abwicklungsprozesses.

Daher verwundert es nicht, dass das Service-Portal bereits vier Jahre nach der Einführung die Marke von

einer Million Aufträge geknackt hatte. Heute werden mehr als zwei Millionen Wohnungen mit Mareon verwaltet, mehrere Tausend Handwerker und Dienstleister nutzen die Software und die Zahl der insgesamt bislang bearbeiteten Aufträge kletterte in 2020 auf über 30 Millionen. „Wir sind stolz, dass wir bereits vor 20 Jahren eine derart innovative Lösung auf den Markt gebracht haben“, sagt Alf Tomalla, Geschäftsführer bei Aareon Deutschland. „Schon damals, als die Nutzung des Internets noch nicht so selbstverständlich war wie heute, war für Aareon eine kundenzentrierte Entwicklung wichtig. Das hat den Erfolg des Produkts ausgemacht.“



Feedback und Anregungen der Kunden fließen regelmäßig in neue Features von Mareon mit ein, sagt Ulrike Gilfrich Foto: Aareon

Das Ohr immer dicht am Kunden

Der Pioniergeist bei den Aareon-Mitarbeitern ist bis heute unverändert hoch. „Mareon war so etwas wie der Auftakt der digitalen Transformation bei Aareon“, sagt Ulrike Gilfrich, Teamleiterin Group Digital Development und Mareon-Expertin der ersten Stunde. „Schon damals haben wir unsere Kunden in den Entwicklungsprozess miteinbezogen.“ Seit jeher arbeitet Aareon eng mit der Branche zusammen. Feedback und Anregungen der Kunden fließen regelmäßig in neue Features von Mareon mit ein. Zunächst waren das beispielsweise die Versicherungskopplung für BauSecura-Kunden sowie die elektronische Archivierung. Später folgten die Anbindung an das digitale Zugangssystem KIWI sowie die Möglichkeit, Mareon auch ohne ERP-System einzusetzen. Schon seit einigen Jahren rechnet Aareon rein digital ab und Mareon-Rechnungen gibt es inzwischen auch im ZUGFeRD-Format.

„Wir nutzen Mareon bereits seit Herbst 2002“, sagt Michael Reichel, Vorstand der Eisenbahner-Wohnungsbaugenossenschaft Dresden eG. „Damals war es sicherlich nicht selbstverständlich, schon papierlos zu arbeiten.“ Die Wohnungswirtschaft in Ostdeutschland sah sich in dieser Zeit mit vielen Herausforderungen konfrontiert. Dazu zählte vor allem der hohe Leerstand. „Deshalb mussten wir schauen, in welchen Bereichen wir uns effizienter aufstellen können. Mit Mareon konnten wir den Kollegen viel Zeit bei der Bearbeitung der hohen Zahl an kleineren Rechnungen ersparen.“

Die Handwerker erhielten ebenfalls immer wieder innovative Features: Schon seit 2011 können sie über die Mobile Web-App ihre Aufträge von unterwegs managen. Auf dem Smartphone und Tablet sehen sie direkt neu erteilte Aufträge, können sie bearbeiten und bei Bedarf Fotos hochladen. Die Mieter wiederum können auf dem Tablet den digitalen Stundenzettel der Handwerker unterschreiben und die geleistete Arbeit so umgehend bestätigen. Um Datenschutz und -sicherheit zu gewährleisten, werden alle Daten im mehrfach zertifizierten Hochleistungsrechenzentrum von Aareon verarbeitet.



„Der beste Gradmesser sind unsere Mitarbeiter. Diese sind sehr zufrieden, nutzen Mareon gerne und freuen sich über die Arbeitserleichterung. Das Portal läuft zuverlässig und stabil – und hat sich bei uns über Jahre bewährt,“ sagte Michael Reichel, Vorstand der Eisenbahner-Wohnungsbaugenossenschaft Dresden eG. Foto: [EWG-Dresden](#)

Saubere Dokumentation, enorme Zeitersparnis

Aus Kundensicht ist vor allem das Einsparpotenzial elementar – sowohl finanziell wie auch zeitlich: „Durch Mareon benötigen unsere Buchhaltung, aber auch die Handwerker für die Aufträge und die Rechnungsstellung und -bearbeitung nur noch etwa die Hälfte der Zeit“, sagt Silvia Pfeffer, Leitung Immobilienverwaltung und Prokuristin von Eckert Immobilien. Das Unternehmen mit Sitz in Regenstauf nutzt erst seit Sommer 2020 Mareon.



„Durch Mareon benötigen unsere Buchhaltung, aber auch die Handwerker für die Aufträge und die Rechnungsstellung und -bearbeitung nur noch etwa die Hälfte der Zeit,“ lobt Silvia Pfeffer, Prokuristin Eckert Immobilien

Die Gründe für die Einführung waren aber ähnlich gelagert wie bei anderen Kunden: „Bei uns arbeiten ca. 90 Handwerker in mehr als zehn verschiedenen Gewerken. Hier den Überblick zu bewahren und alles sauber dokumentiert zu bekommen, war schon sehr herausfordernd“, so Silvia Pfeffer. Nachdem zunächst nur die Kollegen aus der Buchhaltung von der Neuerung überzeugt waren, seien inzwischen alle begeistert – auch die Handwerker. In Kürze soll das Portfolio von derzeit 1.000 Einheiten, die an Mareon angebunden sind, deutlich erweitert werden.

„Durch Mareon benötigen unsere Buchhaltung, aber auch die Handwerker für die Aufträge und die Rechnungsstellung und -bearbeitung nur noch etwa die Hälfte der Zeit,“ lobt Silvia Pfeffer, Prokuristin Eckert Immobilien

Verbesserungspotenziale erkennen dank Mareon

Die GEWOBA AG aus Bremen hat Mareon bereits im Jahr 2013 eingeführt und damit den vorher sehr aufwendigen Prozess von der Beauftragung bis zur Abrechnung digitalisiert. Seither warten die Handwerker teilweise keine 24 Stunden auf ihre Bezahlung. „Durch den Einsatz von Mareon ist der gesamte Instandhaltungsprozess – von der Beauftragung bis zur Abrechnung – deutlich schneller und transparenter geworden. Die Detailinformationen zu Einheitspreisen und Leistungspositionen, die wir durch Mareon erhalten, ermöglichen uns zudem eine wesentlich bessere Budgetkontrolle und -steuerung.“ Inzwischen wickelt die GEWOBA über 90 Prozent des jährlichen Auftragsvolumens in der ungeplanten Instandhaltung über Mareon ab – insgesamt ca. 75.000 Aufträge.

Vorreiter in Sachen Vernetzung



„Mit Mareon wurde der Grundstein für den Aufbau des digitalen Ökosystems Aareon Smart World gelegt,“ meint Alf Tomalla. Fotografien: Angelika Stehle, Wiesbaden

der Meldung des Schadens, auch durch Mieter oder Gebäudesensoren, über die Beauftragung und Terminabstimmung mit dem Handwerker bis hin zur Rechnungsstellung.“

Doch auch mit Blick auf die weitere Entwicklung des gesamten Angebotsportfolios leistete Aareon mit dem Service-Portal Pionierarbeit: Mit der Integration von Mareon als erster digitaler Lösung in ein Aareon-ERP-System hatte das IT-Unternehmen den Grundstein für den Aufbau des digitalen Ökosystems Aareon Smart World gelegt.

„Heute geht es um mehr als nur die Vernetzung von Immobilienunternehmen und Handwerkern“, betont Alf Tomalla. Mieter und technische Anlagen in Gebäuden würden ebenfalls integriert. „Damit automatisieren wir den gesamten Instandhaltungsprozess: von

Mit Vollgas in die Zukunft

Das Service-Portal wird kontinuierlich zukunftsweisend weiterentwickelt. Die Aareon-Experten arbeiten gemeinsam mit Kunden an neuen Features, um die Branche bei ihren vielfältigen Herausforderungen im digitalen Zeitalter zu unterstützen. Beispielsweise sollen Pflege und Qualität der stetig wachsenden Datenmenge durch smarte Tools weiter verbessert werden. Zudem befindet sich aktuell eine Lösung in der Pilotphase, bei der Dienstleister sich bei entsprechender Vereinbarung mit dem Auftraggeber selbst beauftragen können.

Stefanie Meik