



Case Study

Diakonie Nord Nord Ost zentralisiert mit Planon und SAP das Gebäudemanagement

Wie die Diakonie Nord Nord Ost (DNNO) mit Planon Real Estate Management for SAP S/4HANA die Prozesseffizienz in ihrem Gebäudeportfolio steigert

Über die DNNO:

- Gegründet im Jahr 1906 in Lübeck
- Besitzt rund 180 eigene Gebäude und mietet weitere 100 Objekte an mehr als 100 Standorten
- Rund 4.500 Mitarbeiter

Die DNNO unterstützt Menschen aller Altersgruppen in unterschiedlichsten Lebenssituationen und verschiedensten Lebensabschnitten. Auf der Grundlage christlicher Werte sorgt DNNO für Nahrung, Kleidung, Unterkunft und medizinische Versorgung sowie für emotionale Hilfe und Bildungsmöglichkeiten für Bedürftige. DNNO suchte bei Planon und SAP Unterstützung zur Verwaltung ihres komplexen Immobilienportfolios.



Überblick

Die DNNO ist ein Zusammenschluss von vier gemeinnützigen Gesellschaften in Norddeutschland. Die Organisation beschäftigt über 4.500 Mitarbeitende, darunter rund 1.500 Menschen mit Behinderungen, und ist stolz darauf, bedürftigen Menschen Pflege und Unterstützung sowie Liebe und Mitgefühl durch praktische Hilfe und Sozialarbeit zu bieten.

Mit einem jährlichen Spendenaufkommen von rund 2,8 Millionen Euro bietet die DNNO eine Reihe von Dienstleistungen für mehr als 100 soziale Einrichtungen in Lübeck und Umgebung. So werden beispielsweise täglich 2.200 Mittagessen zubereitet, das Wäscheteam wäscht monatlich über 50.000 Handtücher, und fast 1.500 Menschen werden vom ambulanten Pflegedienst zu Hause betreut. Angesichts der großen Anzahl der Dienstleistungen und Standorte von der DNNO kann eine Optimierung der Effizienz erhebliche Verbesserungen für die Mitarbeitenden und die Menschen, die sie betreuen, bringen.

Die Herausforderung

Im Jahr 2017 wurde die DNNO der erste deutsche S/4HANA-Public-Cloud-Kunde im Wohltätigkeitssektor, führte 2022 als erste deutsche Wohltätigkeitsorganisation SAP Central Invoice Management ein und begann Anfang 2024 mit der Nutzung von SAP Ariba für die Public Cloud als Self-Service-Einkaufstool. Die SAP-Lösungen haben der DNNO geholfen, die Bearbeitung von Rechnungen wesentlich effizienter zu gestalten, und

tragen durch die kontinuierliche Verbesserung der Finanz-, Rechnungs-, Bank- und Einkaufsprozesse maßgeblich zur Maximierung der Produktivität bei. Doch nicht alle Prozesse wurden bereits vollständig optimiert: Vor allem die hohe Komplexität des Immobilienportfolios der DNNO führte immer wieder zu ernsthaften Engpässen bei der Erbringung ihrer Dienstleistungen.

Die Lösung

Das Gebäudemanagementteam der DNNO betreut ein komplexes Portfolio aus 280 eigenen und gepachteten Gebäuden. Um Gebäudemanagementprozesse zu zentralisieren und effizienter zu gestalten, machte sich die DNNO auf die Suche nach einer Computer Aided Facility Management (CAFM)-Software. Diese sollte sich nahtlos in die bestehende SAP-Cloud-First-Strategie einfügen und dazu beitragen, die Aktivitäten in den Gebäuden besser zu planen, auszuführen und zu überwachen. Auf diese Weise sollten in allen Einrichtungen – dazu gehören etwa Schulen, Pflegeheime, Familienzentren, Werkstätten, Kliniken und Sozialwohnungen – die Weichen für ein verbessertes Asset Management, optimierte operative Gebäudedienste und andere Kundenservices gestellt werden. Ein zentraler Aspekt war es dabei, eine Lösung zu finden, mit der die Einhaltung unterschiedlichster Vorschriften und Normen überwacht werden konnte. Und auch die Benutzerfreundlichkeit war ein wichtiger Faktor: Die Bedienung der CAFM-Lösung sollte für das Hausmeisterteam und die Bauabteilung von der DNNO, aber auch für Tausende von weiteren Mitarbeitenden intuitiv sein.

CAFM als SAP-Ergänzung

Die Planon Lösung Real Estate Management for SAP S/4HANA deckte die Anforderungen der DNNO perfekt ab –und verbessert jetzt als ganzheitliche Gebäudemanagementplattform sowohl die Effizienz des Gebäudebetriebs als auch die Werterhaltung der Immobilie.

„Wir haben uns für Planon als etablierten Weltmarktführer für Gebäudemanagement-Software entschieden, weil die Lösung mit ihrer standardisierten Integration in S/4HANA die perfekte Ergänzung unserer SAP-Cloud-First-Strategie ist“, bestätigt Aljosha Garling, Abteilungsleiter Gebäudemanagement bei der DNNO.

Nahtlose Integration über SAP BTP

Als SAP Endorsed App ermöglicht es Planon Real Estate Management for SAP S/4HANA der DNNO, ihre Immobilien- und Gebäude-Managementprozesse zu rationalisieren und zu optimieren – und so die Potenziale des breiten Feature-Sets der SAP-Cloud-ERP-Lösung zu erschließen: Sämtliche Finanzdaten zu den Immobilien werden automatisch mit den Konten des Unternehmens zusammengeführt. Auf diese Weise profitiert die Organisation von einem nahtlosen und umfassenden Ansatz für Mietmanagement, Gebäudeinspektionen und -instandhaltung, Energie- und Nachhaltigkeitsmanagement und vielem mehr. Aljosha Garling erklärt: „Wir erwarten von der Planon Software, dass sie uns durch Best-Practice-Lösungen bei der Standardisierung unserer Abläufe unterstützt. Darüber hinaus möchten wir durch das Programm neue Möglichkeiten für Innovation und Nachhaltigkeit erkunden, die unsere Dienstleistungen und Vorteile für die von uns betreuten Menschen verbessern können.“

Ergebnisse und Vorteile

Nach der Implementierung der CAFM-Lösung und einer Setup-Phase, in der unter anderem die Gebäudedaten der über 280 DNNO-Immobilien in die Planon Umgebung übertragen wurden, ging Planon Real Estate Management for SAP S/4HANA im April 2025 in den Live-Betrieb.



„Wir haben uns für Planon als etablierten Weltmarktführer für Gebäudemanagement-Software entschieden, weil die Lösung mit ihrer standardisierten Integration in S/4HANA die perfekte Ergänzung unserer SAP-Cloud-First-Strategie ist.“

Aljosha Garling
DNNO

Hier exemplarisch einige der im ersten Schritt realisierten Workflows:

App-basiertes Ticketing für 3.500 Mitarbeitende

Die für die DNNO-Anwender sichtbarste Veränderung war der Go-Live des Ticketsystems, das seit Mitte April die bis dato eingesetzten heterogenen Ticketingsysteme ablöste. Seither können rund 3.500 Mitarbeitende alle Schäden und Ausfälle der Gebäudetechnik einfach und bequem über ein Webportal sowie die Planon App auf ihren Smartphones melden. Die entsprechenden Tickets werden dann automatisch im System verbucht und an die zuständigen Facility Manager weitergeleitet. Das sorgt nicht nur für kurze Bearbeitungszeiten, sondern auch für hohe Transparenz im Backoffice, da einmal angestoßene Reparaturaufträge automatisch in SAP getrackt werden können.

Lückenloses Tracking des Energieverbrauchs

Der zweite große Themenbereich, den das DNNO-Team bereits zum Launch von Planon Real Estate Management for SAP S/4HANA adressierte, ist das Energie- und Nachhaltigkeitsmanagement (ESM). Auch in diesem Umfeld wurden intern bereits im April 2025 alle Weichen gestellt, um den Energieverbrauch sämtlicher DNNO-Immobilien künftig konsolidiert und akkurat über Planon ESM tracken zu können. Das nächste Puzzlestück war die Anbindung an die Stadtwerke Lübeck, die es ermöglicht, über eine offene Schnittstelle tagesaktuelle Verbrauchsdaten in das System einzuspeisen.

Optimierung des Mietvertragsmanagements

Die dritte im April vorgenommene Weichenstellung war es, die Gebäudedaten und CAD-Pläne der



„Wir erwarten von der Planon Software, dass sie uns durch Best-Practice-Lösungen bei der Standardisierung unserer Abläufe unterstützt. Darüber hinaus möchten wir durch das Programm neue Möglichkeiten für Innovation und Nachhaltigkeit erkunden, die unsere Dienstleistungen und Vorteile für die von uns betreuten Menschen verbessern können.“

Aljosha Garling
DNNO



„Es freut uns sehr, dass wir mit Planon unsere SAP-Landschaft erweitern und unsere Gebäudemanagementprozesse integrieren konnten. Die Integration bietet uns viele Ansatzpunkte, um die Verwaltung unserer gebäudebezogenen Verträge und Mietverträge zu optimieren – und wir freuen uns sehr darauf, diese Potenziale gemeinsam mit Planon und SAP auszuloten.“

Aljosha Garling
DNNO

DNNO-Immobilien in die Planon Umgebung zu importieren, um das Mietmanagement künftig nachhaltig zu vereinfachen. Geplant ist, sämtliche Mietvertragsdaten mit der SAP-Umgebung zu synchronisieren. Auf diese Weise wird die DNNO die Möglichkeit haben, die real existierenden Räume flexibel zu neuen Mieteinheiten zusammenzustellen und diese mit einer verbindlich terminierten Raumnutzung und festen Vertragskonditionen zu verknüpfen. Sobald dies sauber implementiert ist, werden sich Mietpreis-, Mietstatus- oder Raumänderungen ganz einfach mit einer einzigen Zahleneingabe in SAP verbuchen und revisionssicher pflegen lassen – was angesichts des breiten Immobilienportfolios der DNNO im Alltag eine enorme Zeitersparnis garantiert.

Was kommt als Nächstes?

Über diese ersten drei Beispiele hinaus denkt das DNNO-Gebäudemanagementteam bereits über viele weitere digitale Innovationen nach, die diese Plattform bieten wird. Dazu gehören:

- Intelligente Gebäudetechnologie: Die in Planon integrierten IoT-Funktionen können bei der Bereitstellung verbesserter Pflegedienstleistungen helfen.

- Umfassende CO₂-Bilanzierung: Das Planon ESM wird in der Lage sein, gebäudebezogene Energie- und Nachhaltigkeitsdaten automatisch zu erfassen.
- KI-gestützte Predictive Maintenance: Die DNNO wird in der Lage sein, KI-Tools innerhalb der kombinierten Planon-SAP-Lösung zu nutzen, die es dem Unternehmen ermöglichen, potenzielle Gebäudeprobleme vorherzusehen und zu verhindern.

Rundum positives Fazit

„Es freut uns sehr, dass wir mit Planon unsere SAP-Landschaft erweitern und unsere Gebäudemanagementprozesse integrieren konnten. Die Integration bietet uns viele Ansatzpunkte, um die Verwaltung unserer gebäudebezogenen Verträge und Mietverträge zu optimieren – und wir freuen uns sehr darauf, diese Potenziale gemeinsam mit Planon und SAP auszuloten“, so Aljosha Garling.