

# Veränderungen und Chancen

Die Digitalisierung – wie setzt man sie in der Verwaltung um? Welche Vorteile bringt das?  
Und wo geht die Reise hin? Aus der Praxis eines Verwalters:

In vielen Branchen ist sie eines der wichtigsten Zukunftsthemen, und auch im DDIV will man auf ihr Fortschreiten vorbereitet sein. Doch was heißt eigentlich Digitalisierung? E-Mail statt Fax? Datei statt Aktenordner? Website statt Imagebroschüre? Fest steht: In digitalisierten Prozessen liegen für Unternehmen enorme Chancen, die aber auch vor große Herausforderungen stellen. In der ImmoConcept Verwaltungsgruppe, die mehr als 14 000 Wohn- und Gewerbeeinheiten betreut, haben wir vom Posteingang bis zur

Aktenablage sämtliche Vorgänge digitalisiert und damit vereinfacht. Dazu einige Beispiele:

Täglich schreiben wir wiederkehrende gleichlautende Sätze und Formulierungen in E-Mails, Kundenbriefe und Aufträge. Dies übernimmt nun eine zentrale Software mit Textbausteinen. Es genügt, ein festgelegtes Kürzel einzugeben, schon erscheint die komplette Textpassage automatisch, für alle Mitarbeiter an allen Standorten im gleichen Wortlaut.

Wo für die Abrechnungen großer Eigentümergemeinschaften früher Aberhunderte Stapel Papier durch den Drucker liefen, sortiert und versandfertig gemacht werden mussten, nutzen wir seit einiger Zeit in Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern eine automatisierte Druckstraße. Das spart nicht nur Arbeit und Zeit, es steigert auch die Zufriedenheit von Kunden und Mitarbeitern, die sich während der laufenden Konfektionierung bereits anderen Kundenbelangen widmen können.

Mit Hilfe von zwei Software-Partnern haben wir einen automatisierten Posteingang entwickelt, der jeden Monat mittlerweile mehr

als 7 000 Anschreiben, Sendungen und Rechnungen erfasst und dem jeweils zuständigen Mitarbeiter digital bereitstellt. Auch dies reduziert nicht nur den Zeitaufwand, sondern auch die Fehlerquote im Vergleich zur manuellen Bearbeitung. Im nächsten Schritt sollen die digitalisierten Eingangsrechnungen direkt in die Buchhaltungs-Software übertragen werden, um Verzögerungen zu vermeiden und Mitarbeiter zusätzlich zu entlasten.

## Ein Plus für den Service

Fast wöchentlich sind mittlerweile neue technische Entwicklungen für die Arbeitsabläufe in der Verwaltung nutzbar. Eine virtuelle Telefonanlage zum Beispiel verbessert die Erreichbarkeit maßgeblich. In vielen Unternehmen ist dies bisher die gefühlte größte Schwachstelle: Wenn Kunden niemand erreichen, führt dies zu Unzufriedenheit und Beschwerden.

Was für interne Abläufe gilt, gilt selbstverständlich auch für die externen, also für die Kommunikation mit Eigentümern, Eigentümergemeinschaften, Beiräten und Bewohnern. Ein Kollege in Stuttgart hat es einmal so dargestellt: „Früher erhielten wir zu einem Problem 50 Anrufe, mussten viele Aushänge machen: dass der Fahrstuhl außer Betrieb ist, wann der Handwerker kommt und so weiter.“ Erfolgt diese Kommunikation online, sind alle, vom Mieter über die Eigentümer und Beiräte bis zum Handwerksbetrieb, jederzeit informiert. Elektronische Handwerkeraufträge und Online-Statusberichte sind ein gutes Beispiel für die Vorteile der Digitalisierung. Eine Hausverwaltung in München wirbt bereits mit „absoluter Transparenz“, weil Wohnungseigentümer und Mieter jeweils mit einem Klick Einnahmen, Ausgaben, Nebenkosten und vieles mehr in Echtzeit einsehen können. Stundenlanges Zusammensuchen von Unterlagen aus Ordnern, Kopieren, Zusenden – das gehört zunehmend der Vergangenheit an.

## Die Sache mit den Kosten

Bei all dem wird allzu oft zunächst an Kosteneinsparung gedacht. Darum geht es aber nicht. Im Gegenteil: Die Digitalisierung der Verwalteraufgaben verursacht erst einmal hohe Kosten. Bei einem mittelständischen Unternehmen mit 3 500 Einheiten und acht Mitarbeitern rechnen wir im ersten Jahr mit Kosten von etwa 100 000 Euro für Software, Hardware und Schulungen. Einsparungen ergeben sich erst nach zwei bis drei Jahren – und auch nur dann, wenn alle Mitarbeiter die Digitalisierung konsequent umsetzen.

## Auch Mitarbeiter profitieren

Den Wandel muss jeder Chef vorleben und die Mitarbeiter „mitnehmen“ – mehr noch: Er muss ihnen die Angst vor dem Tempo der Entwicklung nehmen. Denn gerade den Mitarbeitern bietet sie enorme Möglichkeiten: z. B. ganz oder zeitweise im Home-Office zu arbeiten und so ihre privaten und beruflichen Anforderungen besser in Einklang zu bringen. Sie erlangen mehr Flexibilität, weil lange Arbeitswege problemlos zu überbrücken sind und sie stets überall Zugriff haben auf alle Vorgänge und Unterlagen zu Objekten, an einem anderen Unternehmensstandort, unterwegs beim Kundentermin oder zu Hause.

Einfaches Beispiel: Ein Mitarbeiter verliert vorübergehend seinen Führerschein, kann also nicht mehr mit dem Auto ins Büro, noch selbst zu den Objekten fahren. Trotzdem kann er uns und unseren Kunden weiterhin mit seinem Know-how zur Verfügung stehen – weil er von zu Hause auf alle relevanten Daten zugreifen und mit uns kommunizieren kann.

Auch wenn ein Mitarbeiter plötzlich erkrankt und länger ausfällt: Musste sich bislang dann jemand mühsam, mit deutlichen Zeit- und Reibungsverlusten am Schreibtisch, in den Unterlagen und Vorgängen des Kollegen zurechtfinden, läuft das heute viel entspannter. Alle Arbeitsunterlagen, Vorgänge und Wiedervorlagen sind digital hinterlegt, die Prozesse standardisiert. Wir können umgehend eine Vertretung bestimmen, die die Objekte übernimmt – auch Standort-übergreifend. Das entlastet alle Beteiligten und gibt unseren Kunden zusätzlich das gute Gefühl, permanent gut betreut und aufgehoben zu sein.

Über all diese Maßnahmen hinaus bietet die Digitalisierung noch viel mehr Möglichkeiten: Eigentümer, die uns per Smartphone-App erreichen, Informationen in Echtzeit erhalten, einen gemeinsamen WEG-Kalender führen und alle Vorgänge, die sie betreffen, einsehen können. Wo sie sich online auch untereinander vernetzen, Informationen austauschen oder Hilfe beim Einkaufen anbieten, bekommt die Digitalisierung in der Immobilienverwaltung zusätzlich eine soziale Komponente.

## Die Zukunft hat schon begonnen

Digitalisierung ist keine Vision mehr, sondern etwas, das die Branche nutzen kann und muss, um weiterhin gut aufgestellt zu sein. Natürlich gibt es wie überall auch unter Verwaltern diejenigen, die bei der Digitalisierung vorn dran sind, andere, die noch mit Stift und Block, bestenfalls mit Excel rechnen, und solche, die sich auf einem guten Mittelweg befinden. Für alle gibt es noch viel Potenzial.

Bei der Umsetzung innerhalb der ImmoConcept Verwaltungsgruppe passen wir nicht nur die vorhandene Technik an und entwickeln sie weiter, wir durchleuchten auch alle Prozesse und Arbeitsabläufe konsequent auf mögliche Verbesserungen. Nicht um Geld oder Personal einzusparen, sondern um mehr Zeit zu gewinnen für die Beratung unserer Kunden, um schneller auf Probleme zu reagieren, Bitten um Rückruf zu erfüllen, vor Ort sein zu können und vieles mehr. Wir nehmen damit auch ein Stück Zeitdruck aus der Arbeit. Das freut unsere Kunden ebenso wie unsere Mitarbeiter. An den positiven Reaktionen auf beiden Seiten sehen wir, dass das der richtige Weg ist, um weiter erfolgreich am Markt bestehen zu können.

Mehr Flexibilität und Zeitgewinn für Mitarbeiter, **höhere Zufriedenheit der Kunden.**

## DER AUTOR



### FRANK HILLEMEIER

Der Immobilienverwalter des Jahres 2016 ist gelernter Bauzeichner und Fachverwalter. 2004 gründete er die heutige ImmoConcept Verwaltungsgruppe, eine der größten privat geführten Verwaltungen im Rheinland.