

Die Verwaltung von Immobilien wird von Jahr zu Jahr komplexer. Dafür gibt es wesentliche Gründe, die in der Regel nicht im Verantwortungsbereich der Verwaltung selbst liegen:

- ▶ gesetzliche Reglementierungen (z. B. Trinkwassernovelle 2013, EnEV 2014, Mindestlohngesetz 2015, Mess- und Eichgesetz 2015, BetrSichVO 2015, EnEV 2016)
- ▶ Gesetzesänderungen und Rechtsprechung (z. B. Mietpreisbremse, Schönheitsreparaturen)
- ▶ technische Entwicklungen (z. B. SEPA 2014, VoIP 2017, mobile Apps, Cloud)

Mehraufwand oftmals nicht oder nicht ausreichend vergütet wird. Diesem Spannungsfeld gilt es zu entkommen, um als Immobilienverwalter unternehmerisch erfolgreich bestehen zu können.

### Zeit für neue Aufgaben gewinnen

Zentraler Ansatzpunkt für professionelle Immobilienverwalter ist die Optimierung der betrieblichen Prozesse. Letztlich muss ein Verwalter versuchen, Arbeitszeit und Kosten einzusparen, um so Kapazitäten für zusätzliche Aufgaben und Verpflichtungen zu gewinnen. Grundlage der täglichen Verwalterarbeit sind die Stammdaten und die Ablage (Archivierung). Falsche oder unvollständige Stammdaten erschweren oder verfälschen die Auswertungen und Abrechnungen. Eine nicht strukturierte oder fehlerhafte Ablage kostet viel Zeit bei der Suche, Arbeitszeit also, die Geld kostet. Es muss demnach gelingen, sie effizienter zu gestalten. Standardaufgaben (z. B.

# Die solide Basis

Ein durchdachtes Stammdaten-Management ist das A und O der effektiven digitalen Verwaltung und Voraussetzung der Prozessoptimierung.

- ▶ Anstieg der Bau- und Wohnkosten (z. B. EnEV 2014, 2016, Mindestlohn 2015, 2017, EEG-Umlage, Rauchwarnmelder nach Landesrecht)
- ▶ Anstieg der Ansprüche der Kunden (z. B. Service, Information)

Die zunehmende Komplexität führt auch zu mehr Aufwand in der Verwaltung, der überwiegend nur durch mehr „Manpower“ bewältigt werden kann. Dem steht allerdings gegenüber, dass der

Mietenbuchhaltung) müssen automatisiert, zeitintensive Aufgaben (Dokumentenablage) verkürzt werden. Dies kann durch den Einsatz von Immobilienverwaltungsprogrammen mit der erforderlichen Funktionsvielfalt erreicht werden, denn ohne professionelle Software können Immobilien nicht mehr wirtschaftlich verwaltet werden.

### Was Software leisten muss

Professionelle Verwalter-Software muss erstens – erweiterbare – Schnittstellenoptionen bieten, z. B. zu Banken, Office-Anwendungen, Steuerberater, Finanzbuchhaltung oder Internetplattformen. Zweitens ist ein Terminmanagement für die Planung, Organisation und Überwachung von Terminen, Fristen und Wiedervorlagen auch für die technische Verwaltung erforderlich. Drittens ist ein Kommunikations-Tool für die laufende Korrespondenz per Telefon, Brief, Fax und E-Mail mit entsprechendem Dokumentenmanagement notwendig.

Dem Einsatz neuer Software stehen Verwalter meist eher kritisch gegenüber, denn sie bringen naturgemäß Veränderungen mit



#### DER AUTOR

**RAINER HUMMELSHEIM MRICS**  
Der Geschäftsführer der DOMUS Hausverwaltung GmbH ist u. a. als Lehrbeauftragter an mehreren Hochschulen tätig und Mitglied im Haufe-Kundenbeirat und IHK-Prüfungsausschuss.  
[www.domus-leipzig.de](http://www.domus-leipzig.de)

## Auch gegen innere Widerstände: Der Einsatz **zeitgemäßer Software** lohnt sich für Mitarbeiter und Kunden.

---

sich, die auch beim Personal häufig auf gewisse Widerstände stoßen: Warum etwas ändern, was wir doch immer schon so gemacht haben? Es ist somit viel Aufklärungs- und Abstimmungsarbeit erforderlich, auch mit dem Softwareanbieter, um zu gewährleisten, dass die vorhandenen Stammdaten einschließlich der Dokumente in das neue Verwalterprogramm migriert werden.

### Implementierung und Planung

Das Angebot an Verwaltungs-Software ist recht breit und in Bezug auf die Funktionen sehr differenziert. Die „richtige“ Wahl ist abhängig vom Bedarf und Leistungsspektrum des Verwalters sowie natürlich auch von den Anschaffungs- wie laufenden Betreuungskosten. Ziel muss es sein, nach Möglichkeit mit nur einem einzigen Verwaltungsprogramm alle Aufgaben bewältigen zu können. Zusatz- oder Nebenprogramme bergen die Gefahr erhöhter Fehlerquellen, weil Daten mehrfach erfasst und gepflegt werden müssen. Hat man sich aber für eine neue Software entschieden, sind die drei folgenden Phasen sehr sorgfältig zu planen und zu organisieren:

#### 1. Vorbereitung

Empfehlenswert ist der Umstieg zum Jahreswechsel, so dass das neue Verwaltungsjahr mit der neuen Software vollständig abgerechnet werden kann. Die vorübergehende parallele Nutzung des alten und des neuen Programms wird sich nicht vermeiden lassen, da regelmäßig noch die Abrechnungen des vergangenen Jahres erstellt werden, was meist mit dem alten Programm geschieht.

Von grundsätzlicher Bedeutung ist die rechtzeitige Abstimmung über Umfang und Gegenstand der Datenmigration. Denn dass Stammdaten nicht gleich Stammdaten sind, darüber sind sich Verwalter und Softwareanbieter einig. Je detaillierter die Abstimmung, desto besser die Datenübernahme und umso geringer die erforderliche manuelle Nachpflege. Anzuraten ist eine vorherige Probemigration, um sich vor Überraschungen zu schützen. Der zeitweise Parallelbetrieb bis zur verbindlichen Implementierung sollte ggf. in Erwägung gezogen werden. Auf jeden Fall ist eine manuelle Nachpflege der migrierten Daten einzuplanen, eventuell auch vorbereitende Schulungen für das Handling der neuen Verwaltersoftware, für die auch Handbücher rechtzeitig bereitgestellt werden sollten.

#### 2. Implementierung

Am Tag der Implementierung müssen Benutzer und Benutzerrechte bekannt sein, ferner alle Voraussetzungen,

um die erforderlichen bisherigen und neuen Schnittstellen einzurichten – und los geht's!

#### 3. Praxisschulungen

In unmittelbarem Zusammenhang mit der Implementierung sind Schulungen erforderlich, um das laufende Tagesgeschäft mit der neuen Software in der Praxis zu bewältigen. Auch Zusatzschulungen für neue Anwendungsmodule sollten vorgesehen werden sowie ggf. zu einem späteren Zeitpunkt Vertiefungsschulungen für Besonderheiten wie WEG- oder BK-Abrechnungen.

### Zeitraumen und Ergebnisse

Realistischerweise muss mit einer Zeitspanne von bis zu einem Jahr gerechnet werden, bis alle individuellen Nacharbeiten abgeschlossen sind und Mitarbeiter neue Verwaltungsprogramme vollumfänglich und mit allen Vorteilen nutzen. Die Mühe aber lohnt: Ein Jahr nach der Implementierung einer professionellen Verwalter-Software kann allein durch die Module Buchhaltung mit integriertem Zahlungsverkehr sowie Dokumentenmanagement mit folgenden nachweislich messbaren Vorteilen gerechnet werden:

- ▶ ca. ¼ h Zeitersparnis täglich pro Mitarbeiter durch automatische Einlesung von Kontoumsätzen
- ▶ ca. ¼ h Zeitersparnis täglich pro Mitarbeiter durch automatisierten Zahlungsverkehr
- ▶ ca. ½ h Zeitersparnis täglich pro Mitarbeiter durch digitale Archivierung anstelle manueller Ablage
- ▶ ca. 15 % weniger Portokosten
- ▶ ca. 20 % weniger Papierkosten
- ▶ ca. 60 % weniger Platzbedarf durch Digitalisierung von Post, Rechnungen, Abrechnungen

Nicht messbar ist, inwiefern auch die Motivation der Mitarbeiter steigt, wenn durch die freien Kapazitäten mehr Zeit für die individuelle Kundenbetreuung bleibt. Kommen dann künftig zusätzliche Software-Module zum Einsatz, kann dies auch weitere Prozesse optimieren. Die stetig voranschreitende Digitalisierung bietet hier viel Potenzial, und professionelle Verwaltungs-Software ist nur ein – wenn auch zentraler – Baustein, um sich wirtschaftlicher und den Kunden gegenüber zukunftsorientiert aufzustellen. Die „digitale Revolution“ bleibt also spannend: Wir werden sehen, wohin die Reise geht.

---

Nicht messbar, aber spürbar: Auch die **Motivation der Mitarbeiter steigt**, wenn mehr Zeit für Wesentliches bleibt.