

Die diversen digitalen Möglichkeiten

Wer das Gefühl kennt, wenn man für die Korrektur eines Wirtschaftsplans zwei Stunden am Rechner sitzt, der kann nicht gegen den digitalen Wandel sein“, sagt Bülent Arslan, Geschäftsführer des A.D.C. ImmoService. Der Immobilienverwalter und Abrechnungsspezialist aus Herne hat sich vor vier Jahren von der Arbeit mit Excel verabschiedet und verfolgt seitdem ein neues Ziel: das komplett papierlose Büro.

Im Jahr 2009 hat der Sohn türkischer Einwanderer seine Karriere bei einem Messdienstleister aufgegeben und sich mit einem Abrechnungsservice selbstständig gemacht. Ein Jahr später kamen Miet- und WEG-Verwaltung ins Portfolio. Heute beschäftigt Arslan 19 Mitarbeiter, die meisten hat der Immobilienfachwirt selbst ausgebildet. Abrechnungsservice und Hausverwaltung sind seit 2016 getrennte Unternehmen, die Zuständigkeiten auf zwei Teams verteilt.

Abschied von der bisherigen unübersichtlichen Excel-Lösung

„Die Branche ist, was Fortschritte in der Digitalisierung angeht, sehr heterogen. Manche Verwalter arbeiten bereits mit Chatbots in der Kundenkommunikation, andere beherbergen noch Schränke mit Aktenordnern. In vielen Unternehmen ist die elektronische Buchhaltung der erste Meilenstein in Richtung der digitalen Organisation. Und genau an dieser Stelle kommt eine professionelle Verwaltungssoftware ins Spiel, die die Abläufe standardisiert und beschleunigt“, sagt Dr. Sebastian Schmitt, Business Development Manager bei der Haufe Group.

Eine solche Lösung führte Arslan 2015 ein, um weiter wachsen zu können. Denn seine Excel-Verwaltungslösung – Tabellen

mit Formeln, Verknüpfungen und Makros – war zu komplex und unübersichtlich geworden, das Risiko der unbeabsichtigten Manipulation ebenso hoch wie der Pflegeaufwand. „Eine Datei für eine WEG mit 48 Einheiten umfasste 160 Tabellen“, erinnert sich Arslan. „Für die Anlage eines Wirtschaftsplans suchte ich die Kosten einzeln aus den Rechnungsbelegen heraus. Kam im nächsten Jahr eine Position hinzu, musste ich 48 Tabellen manuell anpassen.“

Dass Arslan bei einem Stand von 530 Wohneinheiten diesen Schnitt machte, freute seinen Buchhalter Selcuk Bostanci: „Endlich konnten wir professionell buchen.“ Mit dem integrierten Zahlungsverkehr oder der zentralen Datenbasis lasse sich ganz anders arbeiten. „Die Fehler-

quote ist sofort gesunken. Im Vergleich zur ‚Excel-Ära‘ benötigen wir heute mit Haufe PowerHaus für unsere Aufgaben höchstens ein Drittel der Zeit“, resümiert Arslan.

Die unkomplizierte Anbindung von Partnerlösungen, die sich auf Teilprozesse in der Immobilienverwaltung spezialisiert haben, ist ein weiterer Vorteil, der eine professionelle Verwaltersoftware von der selbst entwickelten Excel-Anwendung abhebt. „Dabei setzen wir auf die Vielfalt der unterschiedlichen Partnerangebote“, erläutert Sebastian Schmitt.

Im A.D.C. ImmoService steht aktuell das Thema Kundenkommunikation auf dem Plan. „Seit der allgemeine Schriftverkehr über E-Mail läuft, sparen wir



Mit flächendeckenden digitalen Mess-Systemen entfällt nicht nur der Gang in die Wohnungen, auch der Schadenservice wird deutlich effektiver.

Vor vielen Dienstleistern steht die Digitalisierung als Riesenaufwand. Doch ihr Nutzen überzeugt: Beim Abrechnungsservice etwa lassen sich nicht nur Messprozesse, sondern zugleich auch die Kundenkommunikation und das Schadensmanagement auf neue Füße stellen.

ein Drittel der Portokosten ein“, erklärt Arslan. Seine Mitarbeiter bearbeiten Schadensmeldungen mit der digitalen Plattform casavi, die Daten mit der zentralen Software tauscht. Nun muss Arslan auch seine Kunden für den digitalen Weg begeistern. „Die Serviceplattform wird in jeder Eigentümerversammlung vorgestellt“, sagt er. Mieter und Eigentümer würden auf die Möglichkeiten der Serviceplattform hingewiesen. „Sie können ihre Anliegen per App mitteilen oder Schlüssel per Handy bestellen. Mein Ziel ist, dass 80 Prozent unserer Kunden diesen Kommunikationsweg nutzen.“

Das Ziel: digitale Mess-Systeme in allen Wohnungen

Auch im A.D.C. Abrechnungsservice ist die Digitalisierung im vollen Gang. Die Messwerte von 6.000 Wohneinheiten sollen bald flächendeckend digital erfasst werden, abgerechnet wird schon digital. „Bislang habe ich digitale Funk-Messgeräte nur auf Kundenwunsch eingebaut. Inzwischen sind sie kostengünstiger und ab Oktober 2020 auch gesetzlich vorgeschrieben“, so Arslan. Mit der neuen Technologie stehen seine Mitarbeiter nur noch vor dem Mietshaus und empfangen die Daten per Funk, der Gang in die Wohnungen entfällt. Ist ein Datensammler installiert, werden die Werte sogar per E-Mail an die Zentrale übermittelt.

„Mit meinen Mitarbeitern und digitalen Werkzeugen kann und will ich weiter wachsen“, umschreibt Arslan seine Strategie. Den Digitalisierungsgrad seines Unternehmens schätzt er auf 30 Prozent. „Wir müssen unsere Philosophie ändern. Ich sehe noch zu viel Papier auf den Schreibtischen. Die digitalen Möglichkeiten auch zu nutzen, ist ein Lernprozess für meine Mitarbeiter.“

„Bei der Digitalisierung liegt die wirkliche Herausforderung für die Mitarbeiter nicht im Umgang mit einer neuen Software“, sagt Sebastian Schmitt von der Haufe Group. „Es geht um die Akzeptanz des gesamten Veränderungsprozesses. Es gilt die Mitarbeiter zu sensibilisieren, welchen Sinn es hat, sich von liebgewonnenen Routinen zu verabschieden.“ Dies sei eine Aufgabe für den Chef, auch wenn er nicht alles selbst machen müsse. „Aber als Initiator, Treiber und – ganz wichtig – stetiger Motivator auch bei anfänglichen Rückschlägen kommt ihm eine wichtige Rolle zu.“

Arslan bindet seine Teams über zwei Meetings pro Woche ein, man entwickelt gemeinsam Verbesserungen oder Ideen für digitale Prozesse. „Meine Mitarbeiter sind mein wertvollstes Gut, ihr Wissen der Schlüssel, um sinnvolle Alternativen zur Zettelwirtschaft zu finden.“ Wie zum Beispiel sollten die orangefarbenen Notizzettel ersetzt werden, auf denen die Mitarbeiter am Empfang handschriftlich Telefonate dokumentieren? Sie werden heute als E-Mail verschickt und auf dem Server hinterlegt, damit jeder sofort auf die Informationen zugreifen kann.

Fragen, wie man digitale Informationen und Ordner organisiert, müssen bald nicht mehr diskutiert werden. Denn es wird ein Dokumentenmanagementsystem an die zentrale Software angebunden. Die Lösung von d.velop gibt die Struktur vor – am Aktenplan für Verwalter hat Arslan selbst mitgearbeitet – und vereinfacht die Verwaltung, indem sie beispielsweise in Haufe PowerHaus erzeugte Dokumente automatisch archiviert. Die Mitarbeiter können wie im Schadensmanagement mobil auf die Informationen zugreifen. Die Digitalisierung der bestehenden Papierakten ist für Geschäftsführer Arslan der nächste Schritt in diesem Prozess. “

Ilonka Kunow, Freiburg

SERIE DIGITALISIERUNG IST KEIN HEXENWERK

Fragen an Immobilienverwalter, die schon ein Stück des Weges gegangen sind: Wie sind sie dabei vorgegangen? Welche Prioritäten gab es? Welche Probleme tauchten auf? Wie wurden diese gelöst?

TEIL 5 Digitale Prozesse im Abrechnungsservice für Wohnimmobilien



„Ich sehe noch zu viel Papier auf den Schreibtischen. Die digitalen Möglichkeiten zu nutzen, ist ein Lernprozess für meine Mitarbeiter.“

Bülent Arslan,
Geschäftsführer A.D.C. ImmoService