



Persönlicher Kontakt ist für das insgesamt 18-köpfige Team der DOMUS Hausverwaltung unverzichtbar. Foto: Haufe

## JEDEN TAG ZEIT FÜR KUNDEN GEWINNEN

### Haufe PowerHaus Referenzbericht

#### AUF EINEN BLICK

Neue gesetzliche Bestimmungen führen alljährlich für Hausverwaltungen zu organisatorischem Mehraufwand und steigenden Kosten. So prägen derzeit beispielsweise die Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) sowie energetische und bautechnische Auflagen die Immobilienbranche. „Wir stehen einem wachsenden Kosten- und Verwaltungsdruck gegenüber“, so Rainer Hummelsheim, Geschäftsführer der DOMUS Hausverwaltung GmbH in Leipzig. Dieser Herausforderung begegnet sein Unternehmen mit effizienten Arbeitsprozessen und digitaler Unterstützung durch die Immobilienverwaltungssoftware Haufe PowerHaus.

„Für unsere Kunden sind wir persönlich und digital erreichbar sowie als privatwirtschaftliches Unternehmen unabhängig von Dritten“, so beschreibt Geschäftsführer Rainer Hummelsheim den derzeitigen Fokus seiner Hausverwaltung. Da die Nachfrage nach Wohnraum in Leipzig in den letzten Jahren stark angestiegen ist, muss die Hausverwaltung heute weniger Zeit in die Suche nach Mietern investieren. Stattdessen stehen administrative Aufgaben stärker im Vordergrund. Der diplomierte Immobilienfachwirt und seine Mitarbeiter müssen zügig auf Änderungen im Mietrecht und Wohnungseigentumsgesetz reagieren sowie derzeit die Anforderungen der DSGVO umsetzen.



Die digitale Archivierungsfunktion macht den Ausdruck von Nachrichten sowie die manuelle Ablage überflüssig. Foto: Haufe

Insgesamt 18 Mitarbeiter kümmern sich bei der Leipziger Hausverwaltung um rund 6.000 Einheiten, darunter Wohn- und Geschäftshäuser, Wohnungseigentumsanlagen und unbebaute Liegenschaften. Seit Anfang 2016 verwendet Hummelsheim die Software PowerHaus von Haufe. Das Unternehmen hat alle Module der Software im Einsatz und verwendet diese beispielsweise für die Kundenkommunikation und im Zahlungsverkehr.

#### DIGITALES ARCHIVIEREN REDUZIERT DRUCKKOSTEN UM RUND 20 PROZENT

Ein wichtiges Modul der Software, das Hummelsheim als Mitglied des Kundenbeirats mit entwickelte, ist die Outlook-Anbindung. Sie ordnet eingehende E-Mails automatisch der passenden Person aus dem Kundenstamm zu. Die digitale Archivierungsfunktion spart den Mitarbeitern der Hausverwaltung, Nachrichten auszudrucken und manuell abzulegen. Zusätzlich schafft sie Transparenz über sämtliche schriftlichen Vorgänge im Unternehmen. „Das macht sich nicht nur zeitlich, sondern auch bei den geringeren Druckkosten bemerkbar“, betont Hummelsheim: „rund 20 Prozent



Der diplomierte Immobilienfachwirt Rainer Hummelsheim ist Geschäftsführer der DOMUS Hausverwaltung GmbH in Leipzig.  
Foto: Haufe

konnten wir einsparen.“ Besonders nützlich ist das Modul für ihn selbst, da er viele E-Mails erhält, bei denen Name, Wohnsitz oder andere wichtige Daten fehlen. Die Software macht die aufwändige Suche nach diesen Informationen überflüssig. Dadurch können er und seine Mitarbeiter schnell auf Anfragen von Kunden reagieren – der Kundenservice verbessert sich spürbar. Doch Rainer Hummelsheim denkt bereits über weitere Digitalprojekte nach: Er ist gerade dabei, die Voraussetzungen für eine zusätzliche Funktion der Software zu schaffen. In Zukunft soll die Heizkostenabrechnung bei der Leipziger Hausverwaltung automatisiert erfolgen – über den direkten Datenaustausch per Schnittstelle zwischen Haufe PowerHaus und dem Messdienstleister.

### „Es ist ein ständiger Optimierungsprozess“

Rainer Hummelsheim,  
Geschäftsführer DOMUS  
Hausverwaltung GmbH

Dank digitaler Tools werden Standardaufgaben automatisiert und zeitintensive Tätigkeiten deutlich verkürzt. Hummelsheim rechnet beispielsweise mit jeweils rund 15 Minuten Zeiterparnis täglich pro Mitarbeiter durch automatisch eingelesene Kontoumsätze und einen automatisierten

## HAUFE POWERHAUS REFERENZBERICHT

Zahlungsverkehr. Weiterhin verkürzt die digitale Archivierung anstelle einer manuellen Ablage den täglichen Arbeitsaufwand pro Mitarbeiter um etwa eine halbe Stunde und reduziert deutlich die Archivflächen.

### AUCH KOMPLEXE FRAGEN INNERHALB VON EIN BIS ZWEI TAGEN GELÖST

Von der erwarteten Arbeitserleichterung waren nach dem Umstieg auf die Software im Jahr 2016 auch die Angestellten der DOMUS Hausverwaltung schnell überzeugt. Schulungen, Handbücher und der Kundenservice von Haufe hätten die Einführung von PowerHaus zusätzlich erleichtert, so Hummelsheim. „Auch bei komplexen Fragen erhalte ich in durchschnittlich ein bis zwei Tagen einen Rückruf des Kundensupports, um mein Anliegen zu lösen.“

### MIT STARKER STIMME IM KUNDENBEIRAT VERTRETEN

Damit die eingesetzte Software nicht nur zeitsparend, sondern auch besonders nutzerfreundlich ist, bringt Hummelsheim seine Expertise im immobilienwirtschaftlichen Kundenbeirat von Haufe ein. Das Anforderungs- und Entwicklungsteam von Haufe PowerHaus profitiert von den Einschätzungen des Geschäftsführers, der nebenbei auch als Honorar-dozent privater Bildungsträger sowie als Lehrbeauftragter mehrerer Hochschulen tätig ist. „Dass nicht jeder Wunsch sofort erfüllt werden kann, ist mir völlig klar. Dafür gibt es zu viele individuelle Parteien“, so der Immobilienverwalter. Bei den halbjährlich stattfindenden Treffen fühle er sich sehr ernst genommen.

### IN DER DIGITALEN ZUKUNFT GERADE AUF DEN PERSÖNLICHEN KONTAKT SETZEN

Die Digitalisierung seiner Verwaltung möchte Hummelsheim auch künftig vorantreiben: „Wir werden bestehende Arbeitsabläufe weiter verschlanken und unsere Services dadurch schneller machen.“ Der Faktor Mensch bleibt für

Hummelsheim dabei unverzichtbar. Weil immer mehr Aufgaben digital und automatisiert ablaufen, sei es umso wichtiger, den persönlichen Kontakt zu seinen Kunden ausbauen. Genau das ermöglicht die derzeitige Softwarelösung der Hausverwaltung: Sich intensiv den Kunden zu widmen und das Augenmerk auf Kommunikation und Service zu legen.



Die DOMUS Hausverwaltung GmbH setzt Haufe PowerHaus seit 2016 ein. Die durch die Immobilienverwaltungssoftware gewonnene Zeit nutzt die Leipziger Hausverwaltung, um steigenden gesetzlichen Anforderungen wie der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO) und den alljährlich neuen Reglementierungen in der Immobilienbranche gerecht zu werden. Als Mitglied des Kundenbeirats bringt Geschäftsführer Rainer Hummelsheim seine eigenen Erfahrungen und Anregungen in die Entwicklung der Software ein und verbessert so die Nutzerfreundlichkeit der Module. Auch wenn der Verwalter in Zukunft noch mehr auf Hard- und Software setzen will, liegt die wichtigste Aufgabe für Hummelsheim weiterhin im persönlichen Kontakt zu seinen Kunden.

Kontakt:  
DOMUS Hausverwaltung GmbH  
Ferdinand-Lassalle-Straße 15  
04109 Leipzig  
Tel: 0341 / 216 90 66  
Fax: 0341 / 216 90 99  
info@domus-leipzig.de  
www.domus-leipzig.de