

# Mensch bleiben!

Was man auch liest oder hört – derzeit dreht sich alles nur um eines: die Digitalisierung, aber wo bleibt der Mensch?

**W**as wären wir heute ohne Smartphone, Tablet und Apple Watch!? Ich gebe es zu, auch ich kann sie mir nicht mehr wegdenken, bestelle über Amazon & Co., buche Flüge, Bahnfahrten, Hotelzimmer per App, lese Bücher auf dem Kindle, hole mir Wetterbericht, Verkehrslage und Nachrichten unterwegs aufs Handy, nutze Streams für Filme und Musik und kaufe keine CDs mehr.

Was bedeutet das nun alles, wenn man es auf die Tätigkeit des Immobilienverwalters überträgt? Wird auch dessen gesamte Kommunikation zukünftig digital? Brauchen wir gar kein Telefon mehr? Zu schön, um wahr zu sein, wo doch jeder Verwalter stöhnt, dass ihn das Telefon, insbesondere Montag morgens geradezu wahnsinnig macht. Dann kämen wir auch ohne Schulungen aus, die uns lehren, am Telefon immer freundlich zu bleiben und stets auf Kundenwünsche einzugehen. Die Digitalisierung wäre unsere Rettung!

Im Umkehrschluss hieße das aber auch, dass unsere heutige Verwaltung rückständig ist. Schauen wir uns den ganz normalen Alltag eines Verwalters mal an: Montagmorgen ins Büro, PC hochfahren, auf dem ersten Bildschirm die Hausverwaltungssoftware starten, auf dem zweiten Outlook – und da sind sie auch schon: Dutzende von E-Mails, die gelesen, sortiert und beantwortet werden müssen. Was läuft hier falsch?

## Die digitalen Lösungen der Start-ups

Ein Blick auf die Start-ups der Immobilienwirtschaft zeigt, dass es auch anders geht: Digitalisierungsexperten sagen, dass wir unsere Prozesse in Zukunft optimieren müssen. D. h. dass Anfragen automatisch erkannt und verarbeitet werden. In einigen Verwaltungen sind heute schon standardisierte Ant-

wortschreiben eingeführt – auf rund 150 Varianten reduziert, und kein Mitarbeiter muss in diesen Prozess mehr eingreifen. Eigentümer und Mieter werden in Zukunft alles über ihre Verwalter-App steuern, Schadensmeldungen mit Fotos digital übermitteln, Anträge für die Eigentümerversammlung stellen, Bankverbindungen mitteilen etc. Belegprüfungen finden heute schon online statt. Warum also nicht dem Beirat monatlich alle Belege und Buchungen digital übermitteln? Per Push-Nachricht erhält er die Information, dass neue Unterlagen von seinem Verwalter angekommen sind, und am Jahresende erhält er die Abrechnung ebenfalls digital und zum Nachschlagen mit allen Buchungsbelegen.

Bei Sanierungen und Modernisierungen können wir Arbeitsabläufe, Angebote, Aufträge und Baubesprechungsprotokolle mit Fotos online zur Verfügung stellen. So sind immer alle informiert, es wird entsprechend weniger Nachfragen geben, und die Zufriedenheit der Kunden wird steigen.

Die Abwicklung von Schäden in Wohnungen läuft über ein Portal und die App. Alle Betroffenen, also Verwalter, Eigentümer, Versicherung und Handwerker, erhalten so stets alle relevanten Informationen, ohne notwendige Rückfragen, für alle Beteiligten transparent dokumentiert.

Start-ups bieten uns auch Lösungen für den nahezu kompletten Vermietungsprozess: Wohnungsangebote werden aus einer Datenbank bei Immobilienportalen eingestellt, Mietinter-

Trotz aller digitalen Annehmlichkeiten: Unsere **Kunden** sind **Menschen**. Der persönliche Kontakt wird entscheidend bleiben.

senten bewerben sich online und werden von der Software nach vom Verwalter vorgegebenen Kriterien sortiert, die Besten als Mietkandidaten vorgeschlagen – und automatisch zur Wohnungsbesichtigung eingeladen. Natürlich haben sie das Objekt schon gesehen, nämlich online per virtueller 360°-Tour. Fehlt nur noch der Mietvertrag, und auch er wird automatisch erstellt, mit dem Mieter online geschlossen, denn eine Unterschrift ist eben nicht erforderlich.

Aber auch vor den internen Abläufen macht die Digitalisierung nicht Halt. Beispiel Wohngeldabrechnung: Muss ihre Erstellung wirklich noch Stunden dauern? Kann sie sich nicht nach einmal festgelegten Kriterien selbst erstellen, um dann nur noch kontrolliert werden zu müssen? Die unterjährige Verbuchung läuft ohnehin schon größtenteils vollautomatisch.

Auch für die interne Auswertung der Rentabilität einzelner Verwaltungsobjekte eignet sich die digitale Prozessfassung, die so zur Grundlage wird für Gebührenanpassungen bei der nächsten Verwalterbestellung. Die Aufzählung ließe sich endlos weiterführen: In Dubai z. B. wird mit einer digitalen Hausakte jede Wartung, jede Reparatur vor Ort erfasst. Handwerker brauchen hier keinen Schlüssel mehr, denn das Gebäude „weiß“ selbst, wohin sie müssen, und öffnet automatisch die richtigen Türen.

Unsere Kunden allerdings sind Menschen. Entscheidend für ein erfolgreiches Bestehen am Markt bleibt daher auch künftig das persönliche Verhältnis.

Foto: © Billion Photos / Shutterstock.com



### DER AUTOR

RALF MICHELS

Der Geschäftsführer und Inhaber der A.S. Hausverwaltungs- & ProjektentwicklungsgmbH, Hamburg, ist Präsidiumsmitglied und Vorsitzender des DDIV-Ausschusses Innovation & Digitalisierung.

