

Kaum Digitalisierungsexperten

Immerhin etwa 24 Prozent der befragten Verwalter betrachten sich selbst als digital kompetent.



Ohne Digitalisierung würden Veränderungen anders ablaufen. Fazit eines Vortrags vom Forum Zukunft, das der Dachverband Deutscher Immobilienverwalter DDIV im März in Weimar abgehalten hat.

Wie kann der Verwalter das Amazon-Prinzip der Zentrierung auf den Kunden nutzen?

Es ging auch um Künstliche Intelligenz und darum, wie die in Bälde sämtliche Bereiche der Wirtschaft durchdringen wird. Letztlich werden auch Verwalter mit ihren Tätigkeiten davon profitieren.

Das Erfolgsprinzip von Amazon lautet – so machte es ein spannender Vortrag von Prof. Wolfgang Henseler (Hochschule Pforzheim) deutlich: Im Kern der Digitalisierung steht das nutzerzentrierte Denken.

Die zentrale Frage der Digitalisierung lautet: Wie nutze ich innovative Technologien um effektiver, effizienter und zufriedensstellender Probleme des Alltags zu lösen?

Martin Kaßler, Geschäftsführer des DDIV, berichtete von einer Umfrage, die der Verband auch im letzten Jahr wieder unter den Verwaltern durchgeführt hat. Das Ergebnis zeigt, dass Verwalter auf einem guten Weg sind, dass es aber noch vieles zu tun gibt. In puncto Digitalisierung bezeichnen sich nur drei Prozent der Verwalter selbst als Experten. Dies bedeutet, dass es einen vollständigen und intensiven Einsatz digitaler Technologien gibt, keine Medienbrüche und dass innovative Technologien umgesetzt und erprobt werden.

Etwa 24 Prozent der Befragten betrachten sich selbst als digital kompetent. Bei ihnen werden bereits flächendeckend digitale Technologien eingesetzt. Informationen sind digitalisiert, und es gibt nur noch wenige Medienbrüche. Über 50 Pro-

zent betrachten ihr Unternehmen als fortgeschritten. Immerhin werden hier erste digitale Prozesse online abgebildet. Fast 23 Prozent sehen sich demgegenüber als Neulinge. Bei den befragten Unternehmen werden durchschnittlich 7,7 Prozent des Jahresumsatzes für IT und Digitalisierung verwendet.

Umfrage: Die Kundenzufriedenheit wächst mit der Nutzungsintensität digitaler Technologien

Welches sind bei den Umfrageteilnehmern die größten Risiken für die Digitalisierung? Hier rangiert die „Schnittstellenproblematik mit anderen Programmen“ ganz weit oben, gefolgt von fehlender Zeit und hohen Kosten. Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes und fehlende Sachkenntnis sind genauso Themen wie fehlende Fachkräfte im Bereich.

Deutlich wurde bei der Umfrage, dass der Grad der Kundenzufriedenheit mit der Nutzungsintensität digitaler Technologien wächst. Je digitalisierter ein Unternehmen, desto höher ist die Zufriedenheit. Letztendlich ist die Investition in Digitalisierung eine Investition in die Zukunft, die sich auszahlt durch die Möglichkeit eines Imagewandels und höhere Ertragschancen. Sie dient der Mitarbeitergewinnung und erscheint als wichtiges Kundenbindungsinstrument.

Ein interessanter Vortrag in diesem Zusammenhang wurde von Ralf Michels gehalten, Inhaber A.S. Hausverwaltungs- und Projektentwicklungs-GmbH in Hamburg. Er ist gleichzeitig Leiter der Arbeitsgemeinschaft Digitalisierung des DDIV. Er stellte sein Projekt „Digitale Archivierung“ vor. Das Projekt betrifft Altakten wie Wartungs- und Versicherungsverträge. Die digitale Archivierung stelle unter

Die digitale Transformation wird auch die Praxis der Immobilienverwaltung verändern. Einige Verwalter haben sich schon gewandelt, aber viele zögern noch. Auf dem Forum Zukunft des DDIV wurde ein Bild der heutigen Verwalterszene erstellt. Auch gab es Best-Practice-Beispiele.

anderem eine Grundlage dar für Home-Arbeitsplätze. Ein Teilprojekt in diesem Zusammenhang ist die Digitalisierung

- › des Posteingangs
- › von Angeboten
- › Rechnungen
- › Werbung
- › Eigentümer- und Mieterbriefen etc.

Ein weiteres Projekt, das Michels verwirklichte, war die Digitalisierung der Buchhaltung und von Abrechnungen. So wurden Eingänge von Mieten und Wohngeld, Ein- und Ausgänge von Abrech-

nungsergebnissen, Ausgaben von wiederkehrenden Tätigkeiten, wie zum Beispiel Wartungen, Strom und Versicherungen, genauso digitalisiert wie Ausgaben von Einzelmaßnahmen und die Erstellung von Jahres-, Quartals- und Monatsberichten. Ein weiteres wichtiges Projekt war die Integrierung der extern erstellten Heizkostenabrechnung.

Ein anderer Prozess, der digitalisiert wurde, war die Kommunikation mit den Eigentümern. So gab es regelmäßige Haus-Informationen über E-Mail »

SERIE DIGITALISIERUNG IST KEIN HEXENWERK

Fragen an die Verwalter, 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 3 Zwei Verwalter erzählen ihren Weg



„Entscheidend ist, dass nicht blind digitalisiert wird, ohne ein Ziel vor Augen zu haben. Es ist immer besser, kleine Schritte zu machen.“

Ralf Michels, Inhaber
A.S. Hausverwaltungs- & Projektentwicklungs- GmbH, Hamburg

und Apps. Mängel-Meldungen über Apps, Instandhaltungsinformationen über ein Handwerker-Portal, die Ankündigungen der WEG-Versammlung über E-Mail oder Apps. Gleiches galt für die Kommunikation mit dem Mieter. Auch Hausdokumente, wie Energieausweis, Versicherungspolice, Grundrisse und Protokolle, waren über ein Portal oder eine App abzurufen.

Digitalisierung ist auch in der Kommunikation mit den Eigentümern und dem Beirat wichtig

Wichtig in diesem Zusammenhang war die digitale Kommunikation mit dem Beirat. Regelmäßige Zwischenabrech-

nungen, Beschluss-Abarbeitungsstand, Instandhaltungsinformationen und Reparaturdokumente erfolgten über das Portal oder eine App. Ein Meilenstein war auch die Online-Belegprüfung, die über eine Online-Einsicht möglich gemacht wurde.

Sämtliche Arbeitsabläufe im System werden über ein Ticket-System erfasst und bieten so die Möglichkeit der Nachverfolgung. Auch erleichtert dieses System die technische Überwachung verschiedener Funktionen. Der Vorteil ist, dass jeder Prozess von jedem Mitarbeiter eingesehen werden kann und jeder Mitarbeiter Auskunft geben kann auch bei Krankheit und Urlaub von Kollegen.

All die Kommunikationserleichterungen dürfen aber nicht darüber hinwegtäuschen, dass es bei der Digitalisierung von Prozessen auch darum geht, ein wirksames Controlling durchzuführen. Es lässt sich tatsächlich die Rentabilität der einzelnen Liegenschaften auswerten, durch die Dokumentation von Vor-Ort-Zeiten zum Beispiel über elektronische Fahrtbücher, die Anzahl der Buchungen oder Bearbeitungszeiten einzelner Problemfälle. Wartungsverträge lassen sich online überwachen, Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen.

Es geht auch um die Kontrolle von Einzelprozessen wie zum Beispiel Reparaturen (Meldung des Schadens über einen Auftrag an Handwerker, Terminvereinbarungen, Erledigungsmeldungen, Rechnungs-Eingang über eine App, Rechnungsprüfung und Bezahlung der Rechnungen inklusive der Verbuchungen).

Auch Moritz Ertl hat mit Nunovo ein digitales Verwaltungsunternehmen geschaffen. Die Münchener Immobilienverwaltung hat 48 Mitarbeiter und betreut etwa 9.500 Wohneigentumseinheiten. Seit 2015 gibt es eine firmeninterne Digitalisierungsoffensive. Ziele sind unter anderem schlanke und transparente Prozesse sowie die Erhöhung der Antwortgeschwindigkeit. Das Unternehmen sollte auch attraktiver werden für neue Mitarbeiter. Ertl hatte beobachtet, dass das Verständnis der Kunden für langwierige analoge und

intransparente Prozesse sinkt, dass die Kundenanforderungen steigen und „papierlastige“ Arbeitgeber am Arbeitsmarkt eher unattraktiv sind.

Ein Praxis-Beispiel hier war die Digitalisierung des Archivs. Eine Eigentümergemeinschaft habe im Schnitt 27 Ordner, teils gebe es mehr als 100 Ordner bei großen Liegenschaften. Das Archiv verursache Mietkosten, die Recherche Personalkosten. „Recherche ist stupide und führt zu Mitarbeiterunzufriedenheit“, so Ertl.

Digitalisierung des Archivs: Die Kostenfrage und die Rechtssituation sind zu klären

So kam man auf die Idee, das Archiv abholen zu lassen und zu digitalisieren. Natürlich war das ein großer logistischer Aufwand, die Kostenfrage war ungeklärt und auch die Rechtssituation. Die Lösung war, dass ein Dienstleister die Ordner quartalsweise abholte, dass die Wohnungseigentümergeinschaft die Kosten übernahm (zuvor war darüber eine Beschlussfassung erfolgt). Im Übrigen war die Rechtssituation klar, sofern Grundregeln eingehalten wurden (bildliche Wiedergabe).

Ein nächstes Praxis-Beispiel war das Thema Niederschrift. Die Idee war, den Versand direkt nach der Eigentümerversammlung per E-Mail zu organisieren. Man kreierte hier ein Eigentümerportal. Gleiches galt für den Versand von anderen Kundenkontakt-Nachrichten. Ein wesentliches Ziel der Digitalisierungsmaßnahmen ist erreicht worden, nämlich die Steigerung der Mitarbeiter-Attraktivität.

Eine Sache hat Ertl festgestellt: Digitalisierte Unternehmen haben eine höhere Anziehungskraft auf neue Mitarbeiter. Die Anzahl von Bewerbungen jedenfalls sei seit 2015 signifikant gestiegen. Gleiches gilt für die Mitarbeiterzufriedenheit. «