

Schritt für Schritt zum digitalen Immobilienverwalter



Für viele Immobilienverwalter bedeutet der Versand einer E-Mail immer noch einen Meilenstein in Richtung Digitalisierung. Wenn man sich tatsächlich intensiver mit der Digitalisierung auseinandersetzt, dann liegt jedoch noch ein langer Weg vor uns. Dazu eine kleine Anekdote: Als jüngst ein Kollege auf seiner Facebook-Seite freudig mitteilte, dass er im Jahr 2019 seinen Kunden eine eigene App zur Verfügung stellen wird, sah dies eine Verwalterkollegin und kommentierte die Benachrichtigung mit den Worten: „So etwas brauchen wir nicht. Ich habe zum größten Teil Mietobjekte. Da lohnt sich eine eigene App nicht.“ Nach einigen Kommentierungen hin und her war der letzte Kommentar von der Kollegin: „Das reden uns die Großen der Branche und unsere Verbände ein. Wir sind ein Betrieb

mit gehobener Klientel ... Die werden noch von der Chefin persönlich bedient.“

Dieser Gesprächsverlauf spiegelt leider das Denken eines Großteils der Immobilienbranche wider. Deshalb befinden wir uns betreffend der Digitalisierung in den meisten Betrieben noch ganz am Anfang.

Das mangelnde Interesse an der Digitalisierung ist ein Armutszeugnis

Mit verheerenden Folgen: Wenn die Branche nicht endlich mit der Digitalisierung beginnt, kann dies nur ein Armutszeugnis bedeuten. In jeder anderen Branche ist es völlig normal, sich voll digital zu bewegen. Ob es um Fahrkarten-

Bei der Digitalisierung ist es wichtig, die ersten Stufen zu erklimmen – dann ist die Treppe auch ganz zu schaffen.

Für viele Immobilienverwalter ist die Digitalisierung wie ein großer Berg, der vor ihnen liegt. Dabei geht es gar nicht darum, alles auf einmal zu bewältigen. Entscheidend ist, überhaupt zu starten – und sich dann sukzessive vorzuarbeiten.

bestellungen, Hotelreservierungen oder Einkaufen geht, hier ist die digitale Welt nicht mehr wegzudenken. Warum ist das nicht auch in der Immobilienbranche so?

Immerhin scheint ein wenig Bewegung in den Markt zu kommen, sodass immer mehr Verwalter beginnen, den Digitalisierungsprozess zu starten. Und genau das ist der richtige Weg. Erst einmal beginnen, um in kleinen Schritten vorwärtszukommen. Frei nach Henry Ford: „Der größte Feind der Qualität ist die Eile.“

Die Digitalisierung lässt sich in fünf Teilgebiete aufteilen

1. DIGITALE ARCHIVIERUNG Im Zuge der Digitalisierung sollten alle Dokumente digital archiviert sein, um jederzeit und

überall die Dokumente einsehen zu können. Ob es nun der Sachbearbeiter vor Ort im Objekt oder der Mitarbeiter zu Hause am Homeoffice-Arbeitsplatz ist – von überallher müssen die Unterlagen einsehbar sein.

Dies bedeutet, dass zum einen das Archiv digitalisiert werden sollte. Ein solcher Prozess ist sicherlich nicht während des Tagesbetriebes möglich. Deshalb gibt es professionelle Firmen, die diese Aufgabe übernehmen. Bevor nun wieder über die Kosten diskutiert wird, kann man darüber nachdenken, ob nicht eine Wohnungseigentümergeinschaft selbst ein Interesse daran hat, die Unterlagen digitalisiert zu bekommen, und damit die Kosten übernimmt (dies ist sicherlich in einem Beschluss durchsetzbar).

Wenn es nun noch gelingt, die Tageseingangspost zu digitalisieren, kann jeder Mitarbeiter – egal wo er sich befindet – seinen Arbeitsplatz einrichten. »

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 4 Digitale Prozesse in der Immobilienverwaltung

„Verwaltungsprogramme bieten seit 1993 die elektronische Verbuchung von Kontoauszügen an. Warum ist nach einem so langen Zeitraum die elektronische Buchhaltung immer noch nicht selbstverständlich?“

2. BUCHHALTUNG UND ABRECHNUNG

Bereits seit 1993 bieten die Banken in Deutschland Onlinebanking an. Die ersten Hausverwaltungsprogramme haben auch ab diesem Zeitpunkt schon die elektronische Verbuchung von Kontoauszügen angeboten. Das ist somit 26 Jahre her, und man muss sich die Frage stellen, warum nach einem so langen Zeitraum eine elektronische Buchhaltung immer noch nicht selbstverständlich ist. Gerade in diesem Bereich lässt sich durch die

vollständige Abwicklung der Buchhaltung eine enorme Personalkostenreduzierung herbeiführen.

Gerade im Zeitalter des Fachkräftemangels sollte dies Ansporn genug sein. Nebeneffekte bei der elektronischen Buchhaltung sind, dass auch alle Buchungsbelege digital erfasst sind und man so die Möglichkeit hat, auch unterjährig den Beiräten und den Hauseigentümern die Unterlagen zur Verfügung zu stellen. In der Spitze bedeutet dies, dass selbst eine Belegprüfung durch den Beirat bereits online erfolgen kann. Allein in der Verkürzung der Belegprüfungszeiten liegt eine enorme Ersparnis.

3. KOMMUNIKATION Ist es wirklich schon digital, eine E-Mail zu senden und zu empfangen? Sicherlich nicht.

In Zukunft wird es bestimmt selbstverständlich sein, dass jede Hausverwaltung eine eigene Kundenapp betreibt. Über diese App hat jeder Eigentümer oder jeder Bewohner die Möglichkeit, mit seinem Verwalter zu kommunizieren. Seine Schadensmeldungen, die gleich mit Fotos und Beschreibung aufgegeben werden, oder die Schlüsselbestellung – alles kann über die App abgewickelt werden. Selbst in Buchhaltungsfragen erhält der Kunde die Möglichkeit, Einsicht zu nehmen, um somit selbst – bei Fragen – den Sachverhalt zu klären.

Über die App ist auch ein komplettes Archivsystem möglich, sodass dem Kunden sämtliche überlassene Unterlagen jederzeit zur Verfügung stehen. Dies führt gleich zum nächsten Punkt der Digitalisierung.

4. TICKETSYSTEM Wie wäre es, wenn die über die App eingegangene Schadensmeldung einen internen „digitalen Vorgang“ auslöst? Die Schadensmeldung kann gleich an einen Handwerker delegiert werden, der dann direkt mit der Reparatur oder mit einer Angebotsabgabe beauftragt wird. Selbst die Schadensbeseitigungsmeldung und der Rechnungseingang können dann elektronisch abgebildet werden

und sind damit jederzeit nachvollziehbar. Die Vorteile liegen klar auf der Hand: Der Mitarbeiter kann jederzeit alle seine Prozesse mit aktuellem Status einsehen; bei Krankheit oder Urlaub kann jeder Kollege ohne große Recherchen die Vorgänge einsehen und weiterführen.

Dies kann so weit gehen, dass sogar die betroffenen Eigentümer oder Bewohner Einsicht in die Vorgänge bekommen. Selbst Beiräte können so jederzeit die Abwicklung (zum Beispiel die Beschlussabarbeitung) verfolgen. Durch diesen Vorgang sind enorme Zeitersparnisse möglich. Auch hierzu bieten Unternehmen Hilfe an, die sich auf das Thema Kommunikation spezialisiert haben.

Wir sehen, dass noch ein langer Weg vor uns liegt. Wir sollten gemeinsam anfangen ihn zu gehen.

5. CONTROLLING Ein positiver Nebeneffekt der Digitalisierung ist das Thema Controlling. Wenn alle Prozesse digital erfasst sind, besteht die Möglichkeit, diese auch auszuwerten. Dies fängt bei der Rentabilität der Objekte an und hört bei der Effektivität des Mitarbeiters auf.

Wenn sämtliche Prozesse erfasst sind, können diese auch zeitlich ausgewertet werden. Zum Beispiel ist es möglich, über eine Tapi-Schnittstelle die Telefonanlage mit der Hausverwaltungssoftware zu verbinden und so jedes Gespräch einem Prozess und damit einem Objekt und einem Mitarbeiter zuzuordnen. Wenn die zeitliche Zuordnung dann noch über die Buchhaltung, die Prozesse und die Vor-Ort-Einsatzzeiten erfasst wird, liegt eine komplette Rentabilitätsberechnung jedes einzelnen Objekts vor. Somit ist es bei jeder Vertragsverlängerung möglich, die tatsächlichen Aufwendungen nachzuweisen, um eine entsprechende Erhöhung der Gebühren durchzusetzen.

Wir sehen also, dass noch ein langer Weg vor uns liegt. Wir sollten gemein-

sam damit anfangen. Den Gegnern der Digitalisierung sei gesagt, dass auch von Gesetzes wegen diverse digitale Prozesse auf uns zukommen. Am 24. Dezember 2018 ist die Energie-Effizienz-Richtlinie (EED) in Kraft getreten. Diese verpflichtet alle Gebäudeinhaber, die Energieverbrauchswerte ihren Bewohnern ab 2022 – sofern möglich – unterjährig zur Verfügung zu stellen. Dies bedeutet, dass alle Wasseruhren, Heizkostenverteiler und Wärmemengenzähler, die ein Funkmodul besitzen, unterjährig ausgelesen und die Daten den Bewohnern zur Verfügung gestellt werden müssen.

Die Übergangsfrist läuft am 31. Dezember 2028 ab, sodass heute schon alle

Wärmemengenzähler, die auf zehn Jahre geeicht sind, mit einem Funksystem ausgerüstet werden müssen, da diese sonst zum 1. Januar 2029 – vor Ablauf der Eichfrist – ausgetauscht oder umgebaut werden müssen. Der Verwalter hat sicherlich eine Verpflichtung, bei entsprechend anstehenden Beschlüssen über eine mögliche Neuausrüstung auf dieses Thema hinzuweisen, da er sich sonst eventuell schadensersatzpflichtig macht.

Auch diese Energiedaten könnten dann ja über die Kommunikationsapp den Bewohnern zur Verfügung gestellt werden. Das ist Digitalisierung! «

Ralf Michels, Hamburg

AUTOR



Ralf Michels,
Geschäftsführer
der Hausver-
waltungs- &
Projektentwick-
lungs-GmbH,
Hamburg