

AUSGABE
2021

vd iv DIGITAL

vd iv_{aktuell} SONDERPUBLIKATION WOHNUNGSWIRTSCHAFT DIGITAL

So wird's gemacht

Neue Maßnahmen, neue Chancen –
so kommt die Transformation der
Branche in Gang.



Eine Sonderpublikation des
Verbandes der Immobilien-
verwalter Deutschland e. V.
und seiner Landesverbände

Zeit sparen & einfach kommunizieren

Beispiele aus der Praxis zeigen, wie vernetztes Arbeiten sich auszahlt.

Von Dr. Ilonka Kunow, Gauting

Das Personal in Immobilienverwaltungen ist im ständigen Austausch – mit Kollegen, Handwerkern, Dienstleistern, Mietern und Eigentümern. An vielen Enden des „Verwalternetzwerks“ entstehen Informationen: Zahlungseingänge, Verbrauchsdaten, Belege. Das verlangt gut organisierte Abläufe. Doch manchmal kommt man einfach nicht mehr hinterher: Notizen gehen in Papierstapeln unter, und wenn es jemanden zu vertreten gilt, müssen Vorgänge erst recherchiert werden.



Petra Mohns, Geschäftsführerin der GWS Hausverwaltung



Rainer Hummelsheim, Geschäftsführer der Domus Hausverwaltung

Eine Datenbasis, kurze Wege

Um Abhilfe zu schaffen, arbeitet die GWS Grundstücks- und Wohnungswirtschafts-Service GmbH aus Bad Kreuznach bereits vernetzt. „Der größte Mehrwert besteht in der Kundenzufriedenheit“, stellt Geschäftsführerin Petra Mohns fest. „Und die Vernetzung ermöglicht es, mehr Einheiten in gleichbleibender Qualität zu betreuen – auch das ist ein Gewinn.“ Verwaltungen müssen zudem immer mehr Informationen und Daten verarbeiten. Man denke an die europäische Energieeffizienzrichtlinie mit den vorgesehenen, zusätzlichen Informationspflichten. Was dazu nötig ist: moderne Technik. Ein ERP-System oder ein digitales Ökosystem, das mit vielen anderen Lösungen zusammenspielen kann, die dem Verwalter weiterhelfen, z. B. Dokumentenmanagementsystem, Mieterportal oder Vermietungslösung. Die Vorteile: Alle, die angeschlossen sind, nutzen die gleiche Datenbasis. Für die ineinandergreifenden Aufgaben und Prozesse gibt es digitale, bequeme, stark automatisierte Standards. Ebenso für die Kommunikation, wenn externe Akteure eingebunden sind. So entstehen neue Wertschöpfungsketten.

Vernetzt arbeiten im ERP-System

Für den Verwalter Rainer Hummelsheim steht ein Motiv im Vordergrund, warum er auf Vernetzung setzt: „Für uns ist es das A und O, weil wir viel Zeit sparen und schneller sind“, sagt der Geschäftsführer der Domus Hausverwaltung GmbH aus Leipzig. „Ich denke dabei nicht in erster Linie an Prozesse. Mir geht es um die Kunden, um die wir uns intensiver kümmern können.“ Mit diesem Anspruch hat er die Kommunikation in seiner Immobilienverwaltung stärker

vernetzt. In sein ERP-System ist Microsoft Outlook tief integriert. „Täglich gehen bei uns 500 Mails ein“, erklärt Hummelsheim. „Um dieses Volumen zu bewältigen, nutzen wir die Outlook-Anbindung in Haufe PowerHaus. Der Versand von Rundmails, die E-Mail-Ablage oder Auswertungen sind damit deutlich einfacher.“ Er strebt eine weitere Vernetzung an, die bei der GWS Hausverwaltung bereits umgesetzt ist: dass die Systeme der Messdienstleister mit dem ERP-System kommunizieren.

Vernetzt mit Eigentümern, Mietern und Dienstleistern

„Am Datenaustausch mit den Abrechnungsdienstleistern lässt sich gut zeigen, wie vernetztes Arbeiten funktioniert“, erklärt Mohns dazu. „Die Daten der Wohnungsnutzer werden automatisch von unserem ERP-System an die Abrechner übermittelt. Auf gleichem Weg fließen die Verbrauchsdaten und -kosten nach Haufe PowerHaus zurück. Wir erzeugen die Nebenkostenabrechnungen per Knopfdruck, das ERP-System fügt selbstständig die Heizkostenabrechnungen und Anschreiben hinzu.“ Genauso zeitsparend geht es weiter. Für die moderne Kommunikation mit Mietern, Eigentümern und Dienstleistern hat die GWS nämlich ein webbasiertes Kundenportal mit Handwerkerkopplung im Einsatz. Auch das kommuniziert mit dem ERP-System: Die Abrechnungen werden automatisch in das Portal hochgeladen. „Früher wurde tagelang Papier zusammensortiert, heute verteilt casavi die Dokumente“, erklärt Mohns. Beachtlich ist nicht nur die Papierersparnis von 200.000 Seiten. „Mindestens eine Vollzeitkraft kann sich dadurch anderen Dingen widmen. Erst 2020 haben wir wieder 800 Einheiten übernommen.“

Das geht nur, weil wir vernetzte Lösungen nutzen.“ Die Dienstleister sind in das Kundenportal eingebunden, was die Schadensmeldungen vereinfacht. Der Mieter erfährt über seine App, dass der Handwerker sich bei ihm melden wird. „Die registrierten Mieter und Eigentümer sind in den ganzen Vorgang einbezogen“, so Mohns. Die Kunden schätzen die Selfservices und kurzen Reaktionszeiten.

Ein Gewinn fürs Team

Mitarbeiter, die vernetzt arbeiten, profitieren besonders. Denn aufwändige Routinen entfallen, was Zeit für andere Aufgaben schafft. Mohns nennt konkrete Vorteile: „Bei uns haben alle den gleichen Zugriff auf die Vorgänge. Fast alle Fragen lassen sich fallabschließend am Telefon beantworten. Das Arbeiten von zu Hause aus ist problemlos möglich. Alle sind begeistert davon.“ Das wiederum nutzt ihrem Unternehmen: „Vernetztes Arbeiten öffnet neue Wege für die Zukunft – und es ist attraktiv für junge Arbeitskräfte wie unsere neue Auszubildende.“

FAKTEN-CHECK FÜR VERWALTUNGEN

- ▲ **Verwalteraufgaben im Fokus:** Das Ökosystem muss die Bedürfnisse des Verwalters in den Mittelpunkt stellen. Kennt der Hersteller seine Anforderungen und Nöte? Kann er langjährige Kundenbeziehungen nachweisen? Ist er in der Branche gut vernetzt?
- ▲ **Wichtige Vernetzungsthemen für Verwalter:** Dokumentenmanagement/revisions sicheres Archiv, Kundenkommunikation, Schadensmeldungen/Instandsetzung, Vermietung. Digitale Services im Objekt wie Schließsysteme und digitales Schwarzes Brett bieten vor allem Mietern und Eigentümern Mehrwerte.
- ▲ **Technische Kompetenz:** Steht der Anbieter für innovative Technologien? Bindet sein Ökosystem die wichtigen Akteure ein, Mieter, Eigentümer, Dienstleister und andere Partner? Sind Branchenstandards integriert, wie der EBICS-Standard für die Kommunikation mit Banksystemen? Kooperiert er mit PropTechs?
- ▲ **Servicewelt:** Nicht jede Kundenanforderung lässt sich durch Technik lösen. Nur mit der entsprechenden Qualifizierung, sei es für die IT-Anwendungen, sei es im fachlichen Bereich, bleiben Verwalter jederzeit handlungsfähig.



SAVE THE DATE

Forum Zukunft VI

13.–14. Oktober 2021 · Weimar

**Jetzt schon Termin vormerken und
Zukunft sichern!**

wertvolle Impulse · erstklassiges Ambiente
Top-Referenten · spannende Diskussionen