

Digitalisierungspraxis in der Immobilienverwaltung (Teil 1)

Mindestmaß der Optimierung

Die Mehrzahl der Immobilienverwaltungen dürfte sich auf der Straße der Digitalisierung bewegen. Doch was ist das Ziel der Reise?

Lässt sich ein optimaler Grad an Automatisierung beschreiben?

Unser Autor steuert wichtige Stationen an.

Ein guter Gradmesser der Digitalisierung im Verwalterbüro ist die Häufigkeit der Medienbrüche. So werden per E-Mail eingesandte Vertragsunterlagen noch viel zu oft ausgedruckt, analog mit Stempel und Unterschrift versehen und zum Schluss eingescannt. Der Begriff „Ressourcenverschwendung“ trifft es hier besser als „Digitalisierung“. Dabei ließe sich das Dokument mithilfe einfacher PDF-Stempel und PDF-Unterschriften über den gesamten Bearbeitungsprozess in digitaler Form (ohne Medienbruch) erhalten.

Es gibt nur wenige Ausnahmefälle, bei denen die Schriftform weiterhin notwendig ist – mit abnehmender Tendenz. So weist der Referentenentwurf zur WEG-Novelle auf die Textform beim Umlaufbeschluss hin.

Die Beschäftigung mit Themen wie der künftig erlaubten Online-Teilnahme an Eigentümerversammlungen zeigt auf, dass die Schwelle zum wirklich digital arbeitenden Verwalter keinesfalls mit dem Einscannen von Unterlagen erreicht wäre.

Vielmehr beginnt die wahre Digitalisierung dort, wo alle Verwalter-Dienstleistungen mit moderner Informations- und Kommunikationstechnik verzahnt sind. Technische Grundlage hierfür bilden intelligente und digital vernetzte Systeme. Das funktioniert bei vielen Hausverwaltungen bereits hervorragend und entlastet die Mitarbeiter deutlich, weil die Zahl der Telefongespräche abnimmt und die E-Mail-Flut eingedämmt wird. Um das zu bewerkstelligen ist ein Kundenportal als effiziente Kommunikationsbasis mit vielen Automatismen und Prozessoptimierungen notwendig. Auf die möglichst intuitive Handhabung eines solchen Portals wird im nächsten Beitrag dieser Artikelserie eingegangen.

Die automatische Zustellung der Einladung zur Eigentümerversammlung inklusive Jahresabrechnung, Wirtschaftsplan etc. in das virtuelle Postfach des Eigentümers ist mit solchen Instrumenten nichts wirklich Besonderes mehr. Auch dass ein Kundenportal eine Verzahnung mit Wärmedienstleistern und Versicherungsmaklern zur Schadensbearbeitung möglich macht, sei nur am Rande erwähnt.

Aktenberge im Verwalterbüro lassen sich weitgehend vermeiden durch eine durchgehende Digitalisierung der Arbeitsprozesse.



Nicht selbstverständlich, doch besonders wichtig ist, dass die Prozesse standardisiert und so unkompliziert wie möglich vonstatten gehen. Bei Kundenportalen lässt sich die Spreu vom Weizen zum Beispiel dadurch trennen, dass nicht mehr zwischen E-Mail-Eigentümern und analogen Eigentümern unterschieden wird. Der Versand der Unterlagen läuft bis zu dem Punkt synchron, an dem die Frage gestellt wird, was mit den Wohneinheiten geschehen soll, für die keine E-Mail hinterlegt ist. Dort gibt es die Wahl: Weiterleitung an einen E-Post-Dienstleister oder Ausdruck der Unterlagen. Was dann zwar wieder einen bremsenden Medienbruch und das Bedrucken von Papier bedeutet, jedoch nur punktuell. Was es in keinem Falle mehr gibt, sind die Papierberge auf den Tischen der Verwaltungen alle Jahre wieder pünktlich zur Versammlungssaison.

Weiterhin ist anzustreben, dass zeitaufwendige Termine wie Rechnungsprüfungen durch die Beiräte größtenteils wegfallen. Sofern alle Unterlagen inklusive Rechnungs-

IVV-Serie

Der Autor Alexander Haas ist Immobilienverwalter in Stuttgart und Unternehmensberater für Immobilienverwaltungen mit dem Schwerpunkt Prozessoptimierung und Digitalisierung. Für die IVV schreibt er exklusiv eine praxisorientierte Serie:

1. Das Mindestmaß der Prozessoptimierung
2. Veränderungsprozesse angemessen durchführen
3. Dokumente sind digital besser aufgehoben
4. Richtig scannen und PDF einsetzen
5. Microsoft Office 365
6. Steigerung der Rentabilität

belege und Kontoauszüge den Beiräten in einem geschützten Bereich digital zur Verfügung stehen, reduziert sich das Treffen mit den Beiräten auf eine Objektbegehung und die Vorbesprechung zur Versammlung. Für so manche Immobilienverwaltung ist das kein Zukunftsszenario, sondern eine seit mehreren Jahren gelebte Wirklichkeit. Nicht nur jüngere Beiräte schätzen diese Möglichkeiten durchaus.

Generell bringt die Digitalisierung für den Verwalter außer Effizienzgewinnen eine höhere Wertschätzung aufseiten von Eigentümern und Beiräten aufgrund der deutlich schnelleren Reaktionszeit und mehr Transparenz.



Autor

Alexander Haas, Haas Immobilienverwaltung GmbH