

Kommunikation und Abrechnungen

Innova Hausverwaltung verlegt sich auf eine Online-Plattform

Die Online-Plattform Casavi und Brunata-Metrona München erleichtern das Zusammenspiel rund um die Immobilie zwischen Verwalter, Dienstleister und Bewohner.

Online-Plattformen krempeln das Wirtschaftsleben um. Ihr großer Vorteil ist, dass sie die Kommunikation und die Kooperation unterschiedlicher Akteure vereinfachen und transparent machen. Die Herausforderung: Eine Plattform benötigt eine gewisse Größe, um den Beteiligten wirklich Nutzen zu bringen. Kooperationen können deshalb ein geeignetes Mittel sein, um schnell die kritische Masse an Teilnehmern zu erreichen. So kam es zur Kooperation zwischen Brunata-Metrona München und Casavi. Auf der einen Seite das PropTech-Start-up mit seiner innovativen Hausverwaltungs-Plattform, und daneben der etablierte Messdienstleister mit breiter Kundenbasis und der sich abzeichnenden Erfordernis, zukünftig nicht nur mit unmittelbaren Kunden – den Immobilienbetreibern –, sondern auch mit deren Kunden – den Bewohnern – zu kommunizieren.

Einer der Kunden von Brunata-Metrona München ist die Innova Hausverwaltung GmbH. Das Unternehmen des Geschäftsführers Stephan Heufelder betreut mit 15 Mitarbeitern Wohnungseigentumsanlagen, Mietshäuser und Gewerbeflächen in verschiedenen Regionen Bayerns. Dabei liegt der Schwerpunkt auf der WEG-Verwaltung. Seit September 2018 nutzen Heufelder und sein Team die Online-Plattform Casavi in der täglichen Arbeit. Die Idee dahinter: Alle Interessengruppen rund um die Immobilie – Verwalter, Eigentümer, Mieter, Dienstleister – werden digital angebunden. Dadurch können viele Routineaufgaben automatisiert werden und gleichzeitig steigt die Transparenz der Prozesse für alle Beteiligten.

Auch die Kommunikation mit dem Messdienstleister wurde digitalisiert. In der Vergangenheit kündigten Hausaushänge aus Papier Ablesetermine an. Dabei kam es vor, dass Bewohner diese Plakate schlicht übersahen, bisweilen wurden sie auch mutwillig entfernt. Läuft die Ankündigung über Casavi, sind Eigentümer, Bewohner und Verwalter immer auf dem aktuellen Stand, selbst wenn es einmal Terminverschiebungen gibt.



FOTO: INNOVA HAUSVERWALTUNG GMBH

Verwalter Stephan Heufelder: „Die automatischen Erinnerungen sind sehr hilfreich, da wir sehr viele Aufgaben parallel zu bearbeiten haben.“

Auch die Verbrauchsabrechnung wird auf das Portal geschickt

Seit Kurzem sendet Brunata-Metrona München auch die Verbrauchsabrechnungen inklusive Verbrauchsanalyse über Casavi an den Verwalter. Dadurch beschleunigt sich der Abrechnungsprozess deutlich. Voraussetzung für den elektronischen Datenversand zwischen beiden Unternehmen ist eine geeignete Schnittstelle. Sie ist notwendig, um die Daten standardisiert und strukturiert zu übergeben. Gleichzeitig ist sie eine Investition in die Zukunft. So wird an weiteren Funktionen bereits gearbeitet. Zukünftig können beispielsweise Montagetermine für Erfassungsgeräte oder Rauchmelder-Serviceprotokolle ebenfalls elektronisch übermittelt werden. Das gleiche gilt für unterjährige Verbrauchsinformationen für die Bewohner, wie sie die novellierte Heizkostenverordnung vorschreibt.

Stellt nun beispielsweise ein Eigentümer einen Schaden in seiner Wohnung fest, kann er selbst ein Ticket öffnen und die vorgegebenen Felder ausfüllen oder dies durch den Verwalter erledigen lassen. Das Ticket wird dann vom Verwalter an einen geeigneten Handwerker weitergeleitet, der

den Auftrag idealerweise annimmt und nach Erledigung quittiert. Bleibt der Vorgang längere Zeit unbearbeitet, erhält der Verwalter eine Erinnerung. „Die automatischen Erinnerungen sind sehr hilfreich“, erklärt Stephan Heufelder, „da wir sehr viele Aufgaben parallel zu bearbeiten haben.“

Klassische Hausaushänge sind nahezu abgeschafft

Die Kommunikation mit den Bewohnern hat sich ebenfalls verändert. Die klassischen Hausaushänge wurden nahezu komplett abgeschafft. Und hier sind oftmals die älteren Eigentümer die Treiber der Digitalisierung, wie Heufelder festgestellt hat: „Viele Senioren nutzen mittlerweile Tablets, die sie von ihren Kindern bekommen haben, damit sie während Corona mit den Enkeln kommunizieren können.“ Heufelder hat festgestellt, dass dieser Prozess sich selbst verstärkt: „Die Bewohner haben ein Informationsbedürfnis. Je mehr in Casavi gepostet wird, desto mehr Menschen melden sich an.“

Wichtige Termine, wie beispielsweise eine Tiefgaragenreinigung, werden aktuell noch per Aushang angekündigt. Zwischenstandsmeldungen zu Baufortschritten kommuniziert Heufelder dagegen nur noch online. Mittelfristig wird aber die gesamte Kommunikation online stattfinden: Alle Informationen schnell und zeitgleich allen Beteiligten zur Verfügung zu stellen, ist ein überzeugender Vorteil der digitalen Kommunikation. Auch Brunata-Metrona München unterstützt diese Entwicklung mit weiteren Geschäftsprozessen und Informationen für die digitalen Plattformen.

„Casavi ist für uns eine enorme Zeitersparnis“, fasst Stephan Heufelder den Hauptvorteil aus seiner Sicht zusammen. Wie die meisten Verwalter schließt er mit seinen Kunden in der Regel langjährige Verträge ab, die das komplette Anforderungsspektrum abdecken. Es kommen ständig neue gesetzliche Anforderungen dazu, nicht alle zusätzlichen Kosten können aber eins zu eins weitergegeben werden. Deshalb sind wir darauf angewiesen, unsere Effizienz zu steigern. Die gesparte Zeit können wir nutzen, um zusätzliche Kunden zu bedienen.“ Digital – versteht sich.



Autor
Christopher Intsiful,
BRUNATA-METRONA