

Mieterportale & Co. auf dem Prüfstand

Von zufriedenen Kunden profitiert jede Verwaltung

Die Digitalisierung der Verwalterbranche schreitet rasch voran. Dabei hat die Corona-Pandemie mit ihren Regelungen zur Reduzierung der persönlichen Kontakte und zum Homeoffice den schon vorher bestehenden Trend weiter verstärkt: Digitale Kundenportale, ortsunabhängige Lösungen statt Präsenztermine und die Einbindung digitaler Lösungen in den Kundenservice gehören heute in vielen Verwaltungen zum Standard.



Mit speziellen Softwarelösungen lässt sich der Kundenservice von Verwaltungen auf ein neues Level heben.

FOTO: ISTOCKPHOTO/ANTONIOGUILLEN

Spezialisierte Softwarelösungen für Immobilienverwalter bieten nicht nur den zuständigen Mitarbeitern sondern auch ihren Kunden zahlreiche Vorteile: Neben einer Beschleunigung der Arbeitsabläufe und der Reduzierung möglicher Fehlerquellen durch die Minimierung händischer Eingaben lassen sich aufwendige Tätigkeiten mit digitalen Lösungen gänzlich vermeiden – beispielsweise die Vermittlung bei Terminvereinbarungen zwischen Bewohnern und Handwerkern im Falle eines Reparatur- oder Wartungsauftrags. Damit werden neue Kapazitäten im Unternehmen frei, die in eine weitere Optimierung des Kundenservices investiert werden können.

Mieterportale als die zentralen Kommunikationsplattformen

Das „Herzstück“ der digitalen Kundenbetreuung bilden sogenannte Mieterportale, die wahlweise über den Browser oder via App auch auf mobilen Endgeräten wie Tablets oder Smartphones aufgerufen werden können. Diese Portale dienen zum einen als zentrale Kommunikationsplattform zwischen Verwaltung und ihren Kunden. Hier können alle wichtigen Dokumente, Abrech-

nungen und Bescheinigungen beidseitig auf dem jeweiligen Kundenkonto hinterlegt werden. So ist der Versand hinfällig und sowohl dem Kunden wie auch der Verwaltung wird unnötiger Mail- oder gar Briefverkehr erspart.

Die Anwendungsbereiche moderner digitaler Kundenportale gehen allerdings weit darüber hinaus: So ist es beispielsweise möglich, auch Handwerker und Dienstleister in die Portale einzubinden, um Terminabsprachen im Falle eines Vor-Ort-Termins in den Wohnanlagen auf direktem Wege zu initiieren. Dafür erhalten die beteiligten Parteien jeweils die Kontaktdaten der entsprechenden Ansprechperson und Absprachen müssen nicht mehr über die Verwaltung „vermittelt“ werden. Nicht nur große Verwaltungen sind dadurch in der Lage, ihre Arbeitsabläufe erheblich zu straffen. Zudem werden die nötigen Absprachen auf direktem Wege ungleich schneller erfolgen als über die Verwaltung als außenstehenden Vermittler.

Und auch die Kunden selbst können über die Portale miteinander in Austausch treten. So ist es beispielsweise denkbar, innerhalb eines Wohnquartiers ein digitales „Schwarzes Brett“ einzurichten, in dem

die Eigentümer und Mieter über kurze Meldungen in Verbindung bleiben. Im Rahmen des gegenseitigen Austauschs wird der zwischenmenschliche Kontakt gefördert und damit auch das „Wir-Gefühl“ innerhalb der Nachbarschaft deutlich gestärkt.

Ein zusätzlicher Clou für die Verwalter: Die gängigen Mieterportale lassen sich in ihrem Erscheinungsbild individuell an die eigene Unternehmenserscheinung anpassen. Sei es über eine bestimmte Unternehmensfarbe, die Einbindung des Verwaltungslogos oder die individuelle Anpassung mit persönlichen Ansprechpartnern – der Endkunde erhält den Eindruck, sich im Portal seiner Verwaltung zu befinden. Dieser Service bietet digitalen Verwaltern damit nicht nur eine Optimierung ihres Kundenservice und ihrer Arbeitsressourcen, es verschafft ihnen auch eine äußerst professionelle Außenwirkung.

Online- statt Präsenztermin

Digitale Lösungen ermöglichen es zudem, auch ehemals verbindlich vorgeschriebene Präsenztermine – wie die jährlich verpflichtenden Belegprüfungen in den Wohnanlagen – vollständig in den digitalen Raum zu verlegen. Dies bietet nicht nur in Zeiten der Corona-bedingten Kontaktbeschränkungen zahlreiche Vorzüge.

Durch die digitale Bereitstellung der nötigen Abrechnungen, Briefwechsel und Dokumente können Beiräte ihre Prüfung vollständig ortsunabhängig durchführen. Das erspart allen Beteiligten mühsame – und häufig äußerst zeitintensive – Vor-Ort-Termine, die zudem meist außerhalb der üblichen Geschäftszeiten stattfinden mussten. Die Beiräte können die entsprechenden Zahlen mit jedem beliebigen Endgerät in aller Ruhe prüfen, mit den anderen Beiräten kommunizieren sowie Notizen oder Fragen an ihre Verwaltung hinterlassen – und das völlig orts- und zeitunabhängig – auf Wunsch auch vom heimischen Sofa.

Digitale Unterstützung für einen besseren Kundenservice

Während diese Beispiele verdeutlichen, wie groß die Außenwirkung eines erfolgreichen Digitalisierungsweges sein kann, steckt ein weiteres Erfolgsgeheimnis in der spürbaren Prozessbeschleunigung „hinter den Kulissen“ – auch davon profitieren nicht zuletzt die Kunden.

Ein wesentlicher Teil der täglichen Verwaltungsarbeit entfällt auf die Beantwortung eingehender Anfragen. Seien es Termine, Rückfragen zu eingegangenen Schreiben, Reparaturaufträge oder gut gemeinte An-

regungen – die Eigentümer und Mieter melden sich stets mit einer bestimmten Erwartungshaltung. Um diese bestmöglich erfüllen zu können, müssen die Mitarbeiter der Verwaltung stets auf dem aktuellen Stand sein. Spezialisierte Softwarelösungen ermöglichen es, die Computer der Mitarbeiter mit der Telefonanlage zu koppeln und die Kontaktdaten der Kunden in das System einzuspielen. Durch die vollautomatische Zuordnung des eingehenden Anrufs wird es möglich, dass die passende „Akte“ eines Kunden bereits bei Eingehen des Anrufs auf dem Bildschirm des zuständigen Sachbearbeiters erscheint.



Aufwendige Tätigkeiten lassen sich mit digitalen Lösungen gänzlich vermeiden.

Der Mitarbeiter ist damit bereits bei der Begrüßung des Kunden auf dem aktuellen Stand der Konversation.

Gab es bereits Kontakt bezüglich der eingehenden Anfrage? Hat schon ein Kollege auf die Anfrage reagiert oder wurde vielleicht auch eine Frist oder Rückmeldung versäumt? All diese Fragen lassen sich auf Basis der gesammelten Korrespondenz im Live-Gespräch mit dem Kunden klären, ohne sich vorab mühsam in vorherige Vorgänge einarbeiten zu müssen.

Zufriedene Mitarbeiter und Kunden

Auch wenn der Weg in die Digitalisierung der eigenen Verwaltung bisweilen mühsam ist, große und kleine Verwaltungen profitieren Tag für Tag von ihren Schritten ins digitale Zeitalter. Die Möglichkeiten der IT-gestützten Prozessoptimierung sind enorm und verschaffen zukunftsorientierten Verwaltungen einen echten Wettbewerbsvorteil. Schließlich lebt eine erfolgreiche Verwaltung nicht zuletzt von zufriedenen Mitarbeitern und zufriedenen Kunden.



Autorin

Stephanie Kreuzpaintner,
Vorstand der DOMUS
Software AG

Mehr Effizienz

Digitalisierung des Posteingangs

Immobilienverwalter erhalten täglich zahlreiche Briefe mit Rechnungen, Verträgen, Kündigungen und Mitteilungen neuer Stammdaten. Sie lösen Prozesse aus, in die häufig mehrere Personen involviert sind. Grund genug, die analoge Briefpost zu digitalisieren.

Verwalter müssen stets alle benötigten Daten zusammentragen und schnell auf neue Beschlüsse, wie zum Beispiel eine Mietpreisbremse, reagieren. Mit der Anzahl der zu verwaltenden Objekten steigt der administrative Aufwand und die Anzahl von Mieterakten. Sind diese digitalisiert, arbeiten Verwalter deutlich effektiver, sodass sie mehr Zeit in die Mieterbetreuung investieren können. Hinzu kommt ein höheres Volumen eingehender Briefe, wie Rechnungen, Verträge oder Versicherungspolicen. Diese den zuständigen Objektbetreuern kurzfristig zukommen zu lassen, ist nur dann möglich, wenn die Dokumente digital vorliegen.

Doch wie gelangen Immobilienverwalter am besten zu vollständig digitaler Eingangspost? Die Antwort lautet: durch Scannen. Das Scannen ist inhouse sowie extern möglich. Da dafür Technologie sowie Personal bereitgehalten werden müssen, ist es in den meisten Fällen günstiger, die Digitalisierung der Eingangspost an einen Postdigitalisierer auszulagern. Die entsprechenden Anbieter lassen sich in drei Kategorien unterteilen:

Die erste Gruppe sind regionale Scancenter bzw. Copyshops, die die Post digitalisieren und sie zum Beispiel über FTP-Server bereitstellen. Neben dem Auslesen der Inhalte bieten diese Unternehmen meist keine weiteren Dienste an.

Die zweite Kategorie bilden nationale Dienstleister. Sie bieten sofort abrufbare Lösungen, beispielsweise Cloud-basierte, für das Empfangen, Verwalten und Bearbeiten der Post an. Aber auch Schnittstellen, über welche die Dateien automatisch in andere Systeme wie Hausverwaltungssoftware übertragen werden können, zählen dazu. Damit vereinfachen diese Anbieter Unternehmensprozesse signifikant.

Als Drittes sind nationale Enterprise-Dienstleister zu nennen. Sie richten sich vor allem an Firmen mit sehr hohem Postaufkommen und speziellen Anforderungen. Ihre Dienstleistungen in die Unternehmensprozesse zu integrieren, ist aufwendig, langwierig und entsprechend

teuer. Deshalb stellt die Wahl eines nationalen Dienstleisters für Unternehmen mittlerer Größe meist eine praktikable Lösung dar.

Checkliste für die Auswahl eines Postdigitalisierers

Bei der Auswahl ihres Partners sollten Immobilienverwalter einige Aspekte berücksichtigen.

Eine Orientierung bietet diese Checkliste:

- **Agnostische Tätigkeit:** Wichtig ist, dass der Dienstleister Briefe sämtlicher Postunternehmen digitalisiert.
- **Zeitnahe Bereitstellung:** Das Digitalisieren inklusive Bereitstellung sollte innerhalb von 24 Stunden erfolgen. Service Level Agreements sind abzuschließen und Same Day Scanning vertraglich zu fixieren.
- **Archivierung:** Die physischen Dokumente werden für einen definierten Zeitraum aufbewahrt. Derweil kann der Kunde entscheiden, ob er sie weiter im Original benötigt oder ob sie datenschutzkonform vernichtet werden.
- **Vertrag zur Auftragsverarbeitung:** Eine solche Vereinbarung ist in der EU-Datenschutzgrundverordnung vorgeschrieben.
- **Zertifizierungen:** Unternehmens-Zertifizierungen wie nach ISO 9001 oder ISO/IEC 27001 sprechen für Vertrauenswürdigkeit.
- **Breite Kundenbasis:** Ein großer Kundstamm lässt auf umfassende Erfahrungen schließen.

Fazit: Mit dem richtigen Partner an der Seite können Immobilienverwalter die Digitalisierung ihrer Eingangspost einfach umsetzen und von vielen Vorteilen profitieren, allem voran effizienteres Arbeiten. Gleichzeitig ermöglicht dieser Schritt die Automatisierung weiterer Geschäftsprozesse. Somit ist die Posteingangsdigitalisierung eine Grundvoraussetzung zur ganzheitlichen Digitalisierung in der Wohnungswirtschaft.



Autor

Alexander Schneekloth,
Geschäftsführer von CAYA