

Die Zukunft der Immobilienverwaltung

Heute noch digital, morgen schon automatisch

Auf die Digitalisierung der Geschäftsprozesse in Immobilienverwaltungen folgt die Automatisierung von Routineabläufen.

der seine Wohnung kündigen möchte, wird die Nachricht anhand des Schlüsselbegriffs „Kündigung“ automatisch an den zuständigen Mitarbeiter der Verwaltung weitergeleitet. Auf Wunsch erfolgt diese Weiterleitung auch an mehrere Personen im Unternehmen. Derartige Schlüsselbegriffe lassen sich beliebig wählen und mit den gewünschten Folgeschritten kombinieren. Gleichzeitig ist auch die Anlage gewünschter Folgetätigkeiten im System möglich. So

Mit den richtigen technischen Lösungen können die Kundenzufriedenheit gesteigert und die Mitarbeiter gleichzeitig entlastet werden.



FOTO: ISTOCKPHOTOS/ANDREYPOPOV

Die Digitalisierung der Geschäftsprozesse stellt viele Verwaltungen vor große Herausforderungen. Doch der Aufwand lohnt sich: Durch die Optimierung der Arbeitsabläufe, eine deutliche Beschleunigung der Bearbeitungszeiten und eine spürbare Reduzierung möglicher Fehlerquellen sind digitalisierte Verwalter ihrer analogen Konkurrenz voraus. Und sie schaffen die Möglichkeit für weitere Innovationen.

Digitale Prozesse sind insbesondere in den Bereichen „Buchen, Mahnen und Abrechnen“ kaum mehr wegzudenken. Große Verwaltungen, Wohnbauunternehmen oder Projektentwickler mit Bestandsimmobilien greifen zudem häufig auf umfangreiche CRM-Lösungen zurück, die es den Verwaltungen ermöglichen, ihre Bestände völlig ortsunabhängig zu betreuen. Angeschlossene Mieter- oder Handwerkerportale bieten gemeinsame Plattformen für die digitale Kommunikation und Beauftragung. Die objektbezogene Bündelung aller Korrespondenzen und Vorgänge macht es dabei allen Mitarbeitern möglich, die anstehende Sachlage ohne großen Aufwand nachzuvollziehen. Serienbriefe, Abrechnungen und persönliche Anschreiben werden digital erstellt und versendet.

CRM-System als Basis für mehr

Doch die Digitalisierung der eigenen Verwaltung ist nie abgeschlossen. Ist eine Etappe

der technischen Optimierung erfolgreich gemeistert, bilden die jüngsten Weichenstellungen bereits die Basis für die Weiterentwicklungen von morgen. Und so bildet die erfolgreiche Digitalisierung der Geschäftsprozesse selbst die Voraussetzung für den nächsten Schritt: Die Automatisierung hält Einzug in den Verwalteralltag.

Nicht alles müssen Mitarbeiter tun

Es gibt Bereiche der Immobilienverwaltung, die sehr wahrscheinlich an Menschen gebunden bleiben. Denn manche Kundenanliegen – Fragen, Kritik, Streitschlichtung – lassen sich nur persönlich und mit Persönlichkeit erledigen. Diese Aufgaben werden digitale Helfer wohl auch in absehbarer Zukunft nicht erledigen können. Doch viele Tätigkeiten sind schlicht zu simpel, um sie von Mitarbeitern erledigen zu lassen. Dazu gehören in erster Linie wiederkehrende Abläufe nach dem Wenn-Fall-A-dann-Aktion-B-Prinzip. Diese Aufgaben können mit modernen Softwarelösungen nahezu vollständig automatisiert werden.

Prozessketten werden selbstständig bearbeitet

Mit spezialisierten Softwarelösungen ist es möglich, ganze Prozessketten weitestgehend autonom ablaufen zu lassen. Trifft beispielsweise eine Mail eines Mieters ein,

können Wiedervorlagen im CRM-System angelegt, Termine für die weiteren Schritte wie die Wohnungsübergabe oder die Kautionsrückzahlung vorgeschlagen oder konkrete Folgeaufgaben für Mitarbeiter im System hinterlegt werden. Und all dies ohne das Zutun des Verwalters. Nach Erstellung der nötigen Arbeitsabläufe werden die darin enthaltenen Arbeitsschritte automatisiert ausgeführt. Dabei können die verantwortlichen Mitarbeiter die Schritte stets nachverfolgen und behalten das Heft des Handelns jederzeit in der Hand.

Zahlreiche Anwendungsgebiete vorstellbar

Das Thema „Kündigung“ ist hier natürlich nur eines von vielen Beispielen. Ähnliche Prozessketten lassen sich in zahlreichen Bereichen der Verwaltung aufsetzen. Ich selbst bin überzeugt: „Die Digitalisierung hat die Branche verändert – die Automatisierung hat das Potenzial, sie zu revolutionieren.“



Autorin

Britta Meinhardt,

Cloud Klabaüter GmbH