

Immobilienverwaltungen

Sinnvoller Digitalisierungsgrad



ISTOCK, GEORGE DOYLE

Längst bekannt ist, dass die digitalen Umbrüche sich auf alles und jeden auswirken. Doch weniger klar dürfte sein, welcher Digitalisierungsgrad für eine Hausverwaltung wirklich sinnvoll ist.

Ständig begegnen uns Schlagwörter und Worthülsen, die weder greifbar noch relevant sind. So ist Big Data mittelfristig für Verwalter technisch gar nicht umsetzbar, hier fehlt jeglicher Ansatzpunkt. Auch das intelligente Gebäude beziehungsweise Smart Home hat bisher nur wenig Auswirkung auf die täglichen Arbeitsprozesse. Das zukünftige Wegfallen des Ausfüllens von Strom- und Gasablesekarten ist zwar praktisch, jedoch nicht so sehr relevant.

Was jede nach vorne gewandte Hausverwaltung in Sachen Digitalisierung schon bald praktizieren könnte, ist der Abschied von Notizblock und Digitalkamera bei der Objektbegehung oder Wohnungsübergabe. Hier ist die direkte Cloud-Übertragung vom Tablet auf den Arbeitsrechner mitsamt Start der Vorgangsbearbeitung ein Muss für eine effiziente Arbeitsweise.

Noch wichtiger ist die Digitalisierung bei einem der bisher zeitraubendsten Prozesse, die Koordination und Abwicklung von Versicherungsschäden. Hier sind die großen, auf die Wohnungswirtschaft spezialisierten Versicherungsmakler dabei, virtuelle Bearbeitungsmöglichkeiten zur Verfügung zu stellen. Die Unterschiede und Reifegrade

sind dabei erheblich. Hier gilt es den Markt zu beobachten, insbesondere, welche Schnittstellen zu Verwalterportalen verfügbar sind. Die Prozesse gehören vom Makler transparent dokumentiert und den Beteiligten zur Verfügung gestellt.

Notwendiger Digitalisierungsgrad

Vor allem bei Leitungswasserschäden in Verbindung mit einer Vielzahl von Gewerken und betroffenen Parteien wird dies eine spürbare Erleichterung mit sich bringen. Vorausgesetzt, der notwendige Digitalisierungsgrad mit einfacher Handhabung ist gewährleistet. Ein Gradmesser für die Digitalisierung ist die Durchführung der Rechnungsprüfung. Sofern alle Unterlagen inklusive Rechnungsbelegen und Kontoauszügen den Beiräten vorab zur Verfügung stehen, geht die eigentliche Prüfung erheblich schneller. Dies erfolgt idealerweise in einem nur dem Beirat zugänglichen Be-

reich des Verwalterportals oder dem Cloud-Bereich der Hausverwaltungs-Software. Erfahrungsgemäß wissen die Rechnungsprüfer diese Transparenz sehr zu schätzen.

Eine ausschließlich virtuelle Rechnungsprüfung ist bisher noch nicht üblich. Es ist jedoch eine Frage der Zeit, bis so manche Termine für die Prüfung entfallen. Die Grenzen der eigenen digitalen Kompetenz erkennt mancher Verwalter bei folgendem Szenario: In einer kleineren Eigentümerversammlung bietet es sich an, auf dem Tablet Schadensbilder der Fassade zu zeigen. Die Bilder sollen ohne weiteren Übertragungsaufwand vom Arbeitsplatzrechner stammen und automatisch auf dem Tablet im Offline-Modus verfügbar sein. Das Arbeiten mit Cloud-Speichern ist zwar selbstverständlich geworden, frühere Berührungängste sind meist ausgeräumt. Cloud und gleichzeitig lokal ist schließlich

Der Autor

Der Autor Alexander Haas ist Immobilienverwalter in Stuttgart und Unternehmensberater für Immobilienverwaltungen mit dem Schwerpunkt Prozessoptimierung und Digitalisierung:

www.haas-immobilienverwaltung.de

alexander.haas@haas-immobilienverwaltung.de



kein Widerspruch. Die Frage, wie die Bilder auf dem Tablet auch ohne Internet-Verbindung erscheinen sollen, können oft die jüngsten Mitarbeiter lösen. Diese Generation weiß meist sofort, wie die Einstellungen funktionieren, damit bei Dropbox, Onedrive und anderen Diensten ganze Ordner für Offline-Einsätze zur Verfügung stehen. Hierzu braucht es keine teuren Spezialisten.

Generell ist der Digitalisierungsgrad für eine kleine bis mittelgroße Immobilienverwaltung bei der richtigen Herangehensweise keine Frage der Kosten oder personeller Ressourcen. Durch die höhere Effizienz amortisiert sich die Digitalisierungsinvestition regelmäßig von alleine. Standardsoftware und günstige Dokumentenscanner stellen keine relevanten Kostenpositionen dar. Und wenn doch, so gehört die Rentabilität des Hausverwaltungsbetriebs auf den Prüfstand. Wer karitativ arbeitet, hat jedoch meist auch nicht den Anspruch, bei der Digitalisierung den Anschluss zu halten.

Unabhängig davon sind bei einer passenden Infrastruktur mit Verzicht auf unnötig komplexe und erklärungsbedürftige Produkte enorme Kosten einzusparen. Wer mobiles Arbeiten schätzt und beispielsweise Microsoft Office 365 eingeführt hat, weiß, dass der Administrationsaufwand ganz erheblich sinkt.

Ein weiterer Gradmesser der Digitalisierung ist die Anzahl der Medienbrüche. Per E-Mail erhaltene Vertragsunterlagen werden meist noch ausgedruckt, analog mit Stempel und Unterschrift versehen und eingescannt. Das ist jedoch keine Digitalisierung, sondern Ressourcenverschwendung. Mit einfachen PDF-Stempeln bleibt das Dokument digital. Es gibt nur wenige Ausnahmefälle, bei denen die Schriftform weiterhin notwendig ist, doch auch dies mit abnehmender Tendenz. Bei aufgeschlossenen Mitarbeitern und komfortablem PDF-Programm geht so in kürzester Zeit der Digitalisierungsgrad nach oben. Diese Arbeitsmethodik überträgt sich auf andere Bereiche, der Wegfall des Analogen wird für die Mitarbeiter eine Selbstverständlichkeit.

Industrie 4.0

Die Schwelle zum wirklich digital arbeitenden Verwalter stellt keinesfalls das Einscannen von relevanten Unterlagen dar. Was im Übrigen immer noch häufig ineffizient und qualitativ schlecht vonstatten geht. Doch irgendwann wird es sich herumgesprochen haben, dass Multifunktionsgeräte, egal welcher Preisklas-

se, keine guten Scanner sind. Vielmehr liegt die wahre Digitalisierungsschwelle dort, wo das Arbeiten mit der Industrie 4.0 einhergeht. Das heißt die industrielle Produktion (bei uns die Verwalter-Dienstleistung) ist mit moderner Informations- und Kommunikationstechnik verzahnt. Technische Grundlage hierfür sind intelligente und digital vernetzte Systeme.

Ob dies bei der Hausverwaltung funktioniert, zeigt sich an einem der Hauptprobleme: die oft kaum mehr zu bewältigende E-Mail-Flut. Diese ist in den Griff zu bekommen, wenn ein Verwalterportal als effiziente Kommunikationsbasis mit vielen Automatismen und Prozessoptimierungen existiert. Dies funktioniert schon heute bei einer Vielzahl von Kollegen. Die Verzahnung mit Wärmedienstleistern, Versicherungsmaklern und weiteren Hauptdienstleistern bringt eine zusätzliche Digitalisierungsdividende.

Die Königsdisziplin beim Verwalterportal ist aus meiner Sicht derzeit die automatische Zustellung von Jahresabrechnung, Wirtschaftsplan etc. in das virtuelle Postfach des Eigentümers. Dies bieten auch schon Hersteller von Hausverwaltungsprogrammen mit entsprechenden Modulen. Sicherlich vorteilhaft, wenn Cloud-basiert vieles über das erweiterte Abrechnungsprogramm erfolgt. Jedoch muss nicht nur die Kompetenz des Herstellers dafür ausreichen. Ebenso sind strategische Gesichtspunkte zu berücksichtigen. Nicht jeder Entscheidungsträger möchte alles über einen Anbieter abwickeln. Es entstehen Abhängigkeiten und erhebliche Risikofaktoren.

Fazit

Auf welcher Basis auch immer: Sobald der Immobilienverwalter mit diesen Möglichkeiten arbeitet, hat er sich zwangsläufig Gedanken über eine sinnvolle strategische Einführung gemacht, Arbeitsprozesse standen auf dem Prüfstand, und eine gewisse Medienkompetenz wurde erworben. Ein höherer Digitalisierungsgrad bringt dem Verwalter neben dem Effizienzgewinn auch eine bessere Kundenbindung mitsamt Akquisevorteilen.

So fand sich im letzten Newsletter des VDIV Baden-Württemberg bei den Verwaltergesuchen für ein 19-Einheiten-Objekt die Anforderung der Eigentümergemeinschaft an den nächsten Verwalter: „Mit Zugang auf eine Plattform mit einer Übersicht vom Objekt und Aktivitäten von der Verwaltung.“ ■



Komplettlösungen für das Immobilienmanagement

Immobilienmanagement
Mietverwaltung
WEG-Verwaltung
Sondereigentum
Gewerbe-Verwaltung
Centermanagement
Facility-Management
Dokumentenmanagement
Informationsmanagement
Archivierung
Controlling
Beschlusssammlung
EStG §35a

www.immobiliens-Software.de

ALCO GmbH
Immobilien Software

Rahlstedter Str. 73-75
22149 Hamburg

Tel.: 040 - 673 66 220
Fax: 040 - 673 66 222
www.alco-immobilien.de
info@alco-immobilien.de