Potenzialanalyse für bessere Ergebnisse

Zahlreiche Immobilienverwaltungen befassen sich mittlerweile mit der Optimierung ihrer Prozesse, betrachten dabei jedoch häufig nur Teilbereiche wie die Digitalisierung oder vermeintliche, eher wenige Hauptprozesse. Der gesamtheitliche Blick, insbesondere der auf viele miteinander zusammenhängende Details kommt zu kurz, dabei bietet das Zusammenspiel aller Abläufe den wirksamsten Ansatz.

Optimierungspotenziale innerhalb von Unternehmen sind oft schwierig auszumachen. Häufig geht es nicht zwingend darum, fehlerhafte Prozesse zu erkennen. Oft sind es die gut eingespielten, funktionierenden Abläufe, die jedoch im Vergleich zu besser aufgestellten Immobilienverwaltern kaum konkurrenzfähig sind, etwa aufgrund einer zu hohen Komplexität oder weil sie schlicht nicht notwendig sind.

Handlungsbedarf ist gegeben, in der Verwalter-Branche lassen sich bei altherkömmlichen Arbeitsweisen eher unterdurchschnittliche Margen erzielen. Deswegen ist es vor allem aufgrund der steigenden Gehälter und immensen Problemen bei der Personalfindung unabdingbar, Abläufe zu optimieren und unnötige Kosten zu eliminieren. Diese nicht ganz neue Erkenntnis stellt allerdings die Geschäftsführung vor eine erhebliche Herausforderung. Es gilt während des Tagesgeschäfts relevante Ansatzpunkte zu identifizieren und die Umsetzung mit einer angemessenen Priorisierung sinnvoll zu gestalten.

Unterstützung durch externen Berater

Das Unternehmen sollte sich dabei von einem externen Prozessberater unterstützen lassen, der mit einer pragmatischen Potenzialanalyse die Herausforderung angeht. Die Potenzialanalyse gilt als Instrument der strategischen Unternehmensführung und der Unternehmenssicherung. Das ist der effektivste Beratungseinstieg, denn Strategieempfehlungen oder auch nur Hinweise für kleine Änderungen im Tagesgeschäft setzen die Kenntnis der firmeninternen Stärken und Schwächen voraus. Ein Berater hat daher eine Verschwiegenheitserklärung abzugeben. Diese Art der Beratung wird mit Bafa-Mitteln von 50 bis 80 Prozent der Rechnungskosten gefördert, da sie der Existenzerhaltung der Betriebe dient.

Falls eine Frau Inhaberin, Geschäftsführerin oder neuerdings auch Prokuristin ist, wird das Unternehmen hier zweimal gefördert. Das heißt auch eine der Potenzialanalyse nachfolgende Maßnahme ist förderfähig.

Die Vorbereitung erfolgt mithilfe eines standardisierten Leitfadens. Die Aufnahme der Analyse kann in zwei bis drei Stunden abgeschlossen sein, sofern die richtigen Fragen mit absolutem Praxisbezug gestellt und vorab diverse Unterlagen übermittelt worden sind. Bei eigenen Beratungen dieser Art werden in diesem Zeitraum zirka 160 kurze und prägnante Fragen gestellt und vorab etwa 20 Dokumente wie ein typisches Versammlungsprotokoll oder der aktuell verwendete

Der Autor

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

www.haas-immobilienverwaltung.de

alexander.haas@haas-immobilienverwaltung.de

Verwaltervertrag angefordert. Auch werden Fotos und Screenshots von Papierordner-Registern sowie IT-Ablagestrukturen erstellt. Betriebliche Vorgänge aller Art kommen damit auf den Prüfstand.

Berechtigte Fragen

Erfahrungsgemäß ist schon an der Mimik des Immobilienverwalters zu sehen, dass bestimmte Fragen mehr als berechtigt sind, dass selbst seit geraumer Zeit darüber gegrübelt wurde. Typisch dafür sind die Konzeption des Post- und Rechnungseingangs, Zeiterfassungen von Sondervergütungen, angemessene Telefonzeiten oder wie Vorgänge möglichst einheitlich gehandhabt werden.

Hinterfragt gehört auch, was für die Mitarbeiter das größte Problem, das größte Ärgernis ist. Ein entscheidender Punkt, da die Angestellten ein zentrales Element darstellen. Ohne Mitarbeiterzufriedenheit und Aufgeschlossenheit gegenüber neuen Arbeitsmethoden wird nichts funktionieren.

Auf Basis dieser Ist-Aufnahme dürfte eine Vielzahl von umsetzbaren Vorschlägen resultieren, unabhängig davon, wie gut eine Verwaltung aufgestellt ist. Der Prozessberater hat schließlich den Einblick in viele Hausverwaltungen. Durch den Best-Practice-Ansatz sowie durch idealerweise eigene Praxiserfahrung kommt es zu konstruktiven Impulsen. Es wird aufgezeigt, an welchen Stellen es Ansätze zur Verbesserung der Effizienz und Effektivität gibt. Bei der Darstellung dieser Vorschläge ist ein pseudowissenschaftlicher Aufsatzstil mit vielen Worthülsen und nichtssagenden Floskeln zu vermeiden. Großen Anklang beim Kunden findet hingegen folgende Art der Präsentation: Je Vorschlag wird eine E-Mail oder idealerweise OneNote-Seite erstellt. Was zur Abarbeitung und innerbetrieblichen Verteilung beziehungsweise Teamgesprächen zielführender ist als lange Word- oder Excel-Dokumente, die im Zweifelsfalle irgendwo liegenbleiben.

Umsetzung muss zur Immobilienverwaltung passen

Eine Änderung der Priorisierung ist vom Kunden durch ein bloßes Verschieben mit der Maus gestaltbar. Bei jeder Seite wird ganz oben ein Screenshot des Sachverhalts zur Visualisierung eingefügt. So der Auszug eines Verwaltervertrags, bei dem, farblich markiert, zu niedrig angesetzte Stundensätze mit fraglichen Abstufungen dargestellt werden. Direkt darunter folgt ein rotes Ausrufezeichen mit der konkreten Kritik. Es folgt das Symbol einer Glühbirne mit der aus Sicht des Beraters passenden Lösung. Kurz und prägnant, wie bereits angeführt. Die Umsetzung muss realistisch sein und auch konkret zur Situation der jeweiligen Immobilienverwaltung passen.

Eine individuelle Herangehensweise ist unverzichtbar, auch wenn sich die Problemstellung bei jeder Hausverwaltung recht ähnlich darstellt. So ist beim Ablauf einer Objektbegehung auf den Wunsch eines Geschäftsführers einzugehen, der keine Daten in der Cloud haben möchte. Auch dann gibt es effizientere Methoden als wie bisher Notizblock und Smartphone-Bilder, die mühsam per E-Mail oder Datenkabel auf den Bürorechner zu übertragen sind. Durch die sich stets wiederholenden Abläufe bei der Verwaltung von Immobilien rechnen sich auch die kleinsten Verbesserungen, ob bei 500 oder 5000 Einheiten. Nicht akzeptable Zeitfresser, kontraproduktive und althergebrachte Arbeitsmethoden sind an der einen oder anderen Stelle immer auszumachen. Stets gibt es auch Vorschläge, bei welchen lediglich eine unnötige Handlung herauszunehmen ist – die einfachste Art der Prozessoptimierung.

Manche Vorschläge sind vom Auftraggeber selbst sofort umsetzbar, ohne dass eine weitere Hilfestellung notwendig ist. So sind PDF-Dokumente künftig per Volltextsuche durchsuchbar, weil auf Vorschlag des Beraters der richtige Klick in den Einstellungen stattfindet. Bei einigen Themen sollte bezüglich der Umsetzungsstrategie der Kunde jedoch begleitet werden. So ist beim häufig anzutreffenden Problembereich der viel zu übertriebenen, zeit- und kostenintensiven Serviceorientierung ein Workshop mit den Mitarbeitern mehr als sinnvoll. Theoretische Anstöße verpuffen sonst im Tagesgeschäft. Auch bei Digitalisierungs-Detailfragen oder einer sinnvollen Outlook-Nutzung mit Aufgabenmanagement inklusive Objekt-Kategorisierung bietet eine Umsetzungsbegleitung Vorteile. Es wäre hier zu wenig, auf ein Häkchen hinzuweisen, damit beispielsweise beim Kalender die Kalenderwoche sichtbar ist – was bei den meisten Outlook-Nutzern nicht der Fall ist und der Blick häufig auf den Wandkalender geht.

Eine Potenzialanalyse gilt, zusammengefasst, als die beste Grundlage jeder Prozessoptimierung. Mit einem branchenerfahrenen Berater kann sich eine Immobilienverwaltung nach Verschlankung vieler Arbeitsschritte mit einem deutlich angenehmeren Tagesgeschäft befassen.

Foto: Senoldo/Fotolia.de

ALCO Immobilien Software

Komplettlösungen für das Immobilienmanagement

www.Immobilien-Software.de

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

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