

Digitalisierungspraxis in der Immobilienverwaltung (Teil 2)

Veränderungsprozesse angemessen durchführen

Immobilienverwaltungen gelten in Sachen Digitalisierung nicht gerade als Trendsetter. Die Corona-Krise sorgte überraschend in ganz erheblichem Maße für einen Beschleunigungsschub in unserer konservativen Branche.



FOTO: PROSTOCK-STUDIO/STOCK.ADOBE.COM

Plötzlich wird in vielen Immobilienverwaltungen so gearbeitet, wie es eigentlich erst mittel- oder gar langfristig geplant war. Beim Thema Home-Office wurden bisher ein großer Aufwand bei der technischen Umsetzung sowie Kommunikationsdefizite und Kontrollverlust befürchtet. In der Krise liegt nun eine Chance: So sieht man, dass das Home-Office allen Beteiligten erhebliche Vorteile bringt – sofern alles unkompliziert

vonstatten geht und auch der Komfort nicht darunter leidet. Dass auf einem relativ kleinen Notebookbildschirm nicht angenehm zu arbeiten ist, liegt auf der Hand. Falls keine Dockingstation mit großem Monitor zur Verfügung steht, bringt ein portabler Zusatzmonitor hier ungeahnte Produktivitätsvorteile. Insbesondere mit Microsoft 365 ist das Arbeiten in der Cloud ohnehin schon Standard. In der Krise kann das Programm sein Potenzial jetzt richtig ausspielen.

Beim bewussten und professionell gestalteten Change Management ist stets darauf zu achten, dass mit Unsicherheiten und Ängsten vor dem Neuen angemessen umgegangen wird. Der Widerstand gegenüber organisatorischem Wandel gilt als der wichtigste Grund für das Scheitern von Veränderungsprojekten. Zum Umgang mit den Widerständen gibt es drei wichtige Handlungsstrategien:

1. die Mitarbeiterbeteiligung,
2. die Sichtbarmachung von Erfolgen
3. und eine offene Kommunikation.

Ein Beispiel ist die im ersten Teil der Serie bereits angeführte virtuelle Rechnungsprüfung, die vor der Corona-Krise die Ausnahme war. „Der Beirat möchte das schließlich nicht und überhaupt muss man das doch persönlich machen“, so die bisherige Meinung einer Vielzahl von Verwaltern. Jetzt werden krisenbedingt dem Beirat die Unter-

lagen zu fast allen Rechnungsprüfungen ganz selbstverständlich digital zur Verfügung gestellt. Wenn den Mitarbeitern gezeigt wird, wie einfach ein gutes Kundenportal diesen Zweck erfüllt, sind alle Beteiligten zufrieden. Das umständliche Zuschicken der Unterlagen per E-Mail ist nicht geeignet, um die Mitarbeiter mitzunehmen. Durchdachte Automatismen hingegen und das Wissen, dass der Beirat direkt vom System über das Vorhandensein der Unterlagen informiert wird, ist ein Komfort, den alle Beteiligten zu schätzen wissen.

Der Wegfall des Präsenztermins mindert die zeitliche Belastung der Mitarbeiter ungemessen. Natürlich soll der persönliche Kontakt zum Beirat gewährleistet bleiben, gerne bei der nächsten Objektbegehung. Ein solcher Veränderungsprozess bedarf eines ganzheitlichen Ansatzes. Dass Rechnungsbelege nach Eingang gescannt und später für das Kundenportal über ein passendes PDF-Programm per Knopfdruck in eine einzige Datei zusammengefasst werden, ist schnell zu vermitteln. Aber eine Rechnung nach dem Scan einfach wegzwerfen, ist das überhaupt erlaubt? Ein kurzer Digitalisierungsworkshop kann hier darstellen, wie man sich als Verwalter auf rechtlich sicherem Boden bewegt. Flankiert von einem zeitgemäßen Verwaltervertrag, der die Themen Digitalisierung und Datenschutz selbstverständlich beinhaltet und von vornherein aufzeigt, was Sache ist. Die heutige Immobilienverwaltung ist nicht die der 90er Jahre des vorigen Jahrhunderts. Wer noch so arbeitet, kann nicht mehr die von den Mitarbeitern künftig geforderten Gehälter bezahlen. Bekanntlich ist der Personalmangel das dauerhafte Hauptproblem der Branche.

Damit ist klar, dass die richtige unternehmerische Betrachtungsweise für das angemessene Durchführen von Veränderungsprozessen relevant ist. Es ist jetzt schon sicher, dass viele althergebrachte arbeitenden Immobilienverwaltungen nach der Corona-Krise noch mehr an Wettbewerbsfähigkeit gegenüber zeitgemäß agierenden Verwaltern verlieren, die mit schlanken Prozessen arbeiten. Zur eigenen Existenzsicherung und der Verantwortung gegenüber den Mitarbeitern sollten nun die meist ohnehin geplanten Vorhaben mit Nachdruck umgesetzt werden.

IVV-Serie

Der Autor Alexander Haas ist Immobilienverwalter in Stuttgart und Unternehmensberater für Immobilienverwaltungen mit dem Schwerpunkt Prozessoptimierung und Digitalisierung. Für die IVV schreibt er exklusiv eine praxisorientierte Serie:

1. Das Mindestmaß der Prozessoptimierung
2. Veränderungsprozesse angemessen durchführen
3. Dokumente sind digital besser aufgehoben
4. Richtig scannen und PDF einsetzen
5. Microsoft Office 365
6. Steigerung der Rentabilität

Autor

Alexander Haas,
Haas Immobilienverwaltung
GmbH

