

Kundenportal: Die richtige Strategie

Wenn man im Internet nach Hausverwaltung und Kundenportal googelt, werden über 29.000 Fundstellen angezeigt. Sie beziehen sich zwar nicht nur auf die klassischen WEG- und Miets-Hausverwaltungen und so mancher Login-Button verfügt noch über keine Funktionalität. Dennoch ist es beeindruckend, wie sehr sich die Portale in der Branche verbreitet haben. Auf den Websites werden sie überwiegend als Serviceinstrument dargestellt, was allerdings nur die halbe Wahrheit ist.

In erster Linie dienen die Portale der Entlastung der Mitarbeiter - bedingt durch erheblich weniger Telefonanrufe, E-Mails und überhaupt schlankere Prozesse. Voraussetzung ist, dass das Portal richtig eingeführt und eingesetzt wird.

Am Anfang steht dabei die Frage, welcher Anbieter der Passende ist. In dem Zusammenhang stehen die meisten Verwalter vor der Entscheidung, entweder ein eigenständiges Portal zu buchen oder gegen Aufpreis ein mehr oder weniger taugliches Modul der bestehenden Hausverwaltungssoftware einzusetzen.

Die Bedienbarkeit eines Kundenportals sollte so intuitiv wie möglich sein. Immerhin kommt die Eigentümerakzeptanz nicht von alleine, ebensowenig wie die Portal-Akzeptanz der Mitarbeiter. Wobei eine einfache Bedienbarkeit nicht dazu führen sollte, dass alle möglichen Vorgänge nach außen gekehrt werden. Transparenz gegenüber dem Kunden ist zwar wünschenswert, doch übertreiben sollte es das Unternehmen nicht.

So ist die Darstellung eines Vorgangs über das Portal üblicherweise dann sinnvoll, wenn es der Immobilienverwaltung und dem Eigentümer gleichermaßen nützt. Ein Beispiel dafür ist der Überblick über die zeitliche Abfolge einer Fassadensanierung. Die Verwaltung erhält weniger Anrufe und der Eigentümer weiß zum Beispiel automatisch Bescheid, wann das Gerüst aufgestellt wird. Verzögerungen sind stets vorbeugend durch Portal-Meldungen zu kommunizieren, ganz zu schweigen von Sachverhalten wie Heizungsausfällen.

von Ärgernissen muss klar sein, was wirklich wichtig ist.

Dazu gehört die problemlose Selbstbedienung der Eigentümer. Allerdings nicht nur um sich alle Jahre mal den Energieausweis und die Teilungserklärung abzuholen. Viel wichtiger ist die Weiterreichung der individuellen Abrechnungsunterlagen inklusive der Einladung zur Versammlung. Es muss gewährleistet sein, dass diese Dokumente unkompliziert vom Verwalter zum Eigentümer kommen. **d**

Entlastung der Mitarbeiter
Eigentümerakzeptanz Schlankere Prozesse
Veränderte Kommunikation Rechnungsprüfung Welche Anbieter gibt es?
Bedienbarkeit von intuitiv bis kompliziert
Kundenportal: Die richtige Strategie
Vermeidung von Ärgernissen Vorgangsverwaltung über Portal?
Transparenz nicht übertreiben Erfahrungsberichte aus der Praxis
Eigenständiges Portal oder HV-Software-Modul

Hier kommt es zu einer weiteren Weichenstellung: Soll möglicherweise die gesamte Vorgangsverwaltung über das Portal ablaufen, ist das womöglich ein entscheidendes Kriterium bei der Anbieterauswahl? Dabei muss sich die Verwaltung darüber im Klaren sein, welchem Hauptzweck das Portal dienen soll. Ohne die richtige Strategie und mit falschen Schwerpunkten kann es häufig in die Richtung gehen, dass schon nach kurzer Zeit mit viel Aufwand auf ein anderes Portal umgestellt wird. Die das Portal bereits nutzenden Eigentümer dürfen sich dann wieder neu registrieren und sich mit einer weiteren Oberfläche beschäftigen. Zur Vermeidung

Die Abrechnungsprogramme konnten damit ihre Portalmodule besonders gut verkaufen, da alles im selben System bleibt. Seit Jahren können jedoch eigenständige Portale mit üblicherweise viel mehr Funktionsumfang und diversen strategischen Vorteilen die Erzeugnisse der Hausverwaltungssoftware einlesen und den jeweiligen Wohneinheiten zuordnen.

Ein aktuelles Thema mit spannenden Entwicklungen ist die Erweiterung des Kundenportals mit der hybriden Eigentümerversammlung. Dies dürfte der Königsweg zur mindestens teilweisen Online-Versammlung sein.

Doch nochmals ein Blick zurück zur Aufgabenbearbeitung: Wer bereits ein gutes System dafür hat oder auf Microsoft 365 mit seinen sehr professionellen und gleichzeitig komfortablen Möglichkeiten zugreifen kann, sollte darauf achten, ein in Frage kommendes Portal nicht als Alleskönner zu betrachten. Das ist unrealistisch und würde zu einer zu großen Abhängigkeit führen. Empfehlenswert ist demnach eine gesamtheitliche Betrachtung bei der Auswahl des Kundenportals. **■**



Der Autor

Der Autor **Alexander Haas** ist Unternehmensberater und Webinaranbieter für Immobilienverwaltungen.

www.haas-unternehmensberatung.de

alexander.haas@haas-unternehmensberatung.de