

Bidirektionale Schnittstellen optimieren Prozesse deutlich



Der Datenaustausch zwischen Kundenportal und ERP-System ist häufig ein Ärgernis. Wenn es überhaupt Schnittstellen gibt, erfolgt der Datenaustausch nur in eine Richtung. Wichtige Datensätze bleiben unberücksichtigt und von Echtzeit-Übertragung kann keine Rede sein. Wenn ein Transfer sogar nur jede Woche erfolgt, hat das weniger technische als produktpolitische Hintergründe: Anbieter mit einer All-in-One-Philosophie möchten, dass die Immobilienverwaltung als Kunde im eigenen System bleibt.

Besser wäre eine bidirektionale Schnittstelle, die Daten in zwei Richtungen überträgt, also sowohl sendet als auch empfängt. Bisher sind komplizierte und zeitraubende ERP-Systeme typisch, die teils aus dem letzten Jahrtausend stammen, vor allem auf jüngere Mitarbeiter abschreckend wirken und in der modernen Systemlandschaft nicht vernetzt sind. Erst seit wenigen Jahren gibt es ansprechende Cloud-Lösungen, doch offene Schnittstellen sind nicht unbedingt die Regel. Dabei ist die Zukunft klar: Kundenportal, ERP-System sowie der gesamte Kommunikationsbereich gehen in die Cloud.

Benötigt werden somit moderne und offene Systeme. Die ersten kooperierenden Branchenanbieter einer bidirektionalen Schnittstelle dieser Art sind das Kundenportal etg24 und das Cloud-ERP-System Impower. Hausverwaltungsdaten werden dabei in Echtzeit automatisch ausgetauscht. Dafür wurden be-

reits bestehende API-Schnittstellen erweitert. Ein führendes System gibt es nicht, vielmehr werden die Stammdaten dort eingegeben, wo der Prozess beginnt. Idealerweise geschieht dies beim Eigentümer selbst, wenn er im Kundenportal seine Daten ändert, was sich umgehend auf die Abrechnungssoftware auswirkt. Die Mitarbeiter werden dadurch bei solchen Routinearbeiten erheblich entlastet.

Die Anbieter werden bei der Datenselbstpflege Grenzen setzen, damit keine nachteiligen Effekte für Buchhaltung und Zahlungsströme durch falsche Eingaben auftreten. Durch einen Offlinemodus wird die Hausverwaltung über angestoßene, aber vom System noch nicht übernommene Datenänderungen informiert und interveniert, falls Fehleingaben vorliegen.

Künftig werden weitere bidirektionale Schnittstellen auf den Markt kommen. Das ist erfreulich, denn Systeme mit dem Anspruch

einer All-in-One-Software erledigen eben nicht alles zur Zufriedenheit. Ganz im Gegenteil, aufgrund fehlender Programmierressourcen veralten Teilbereiche schnell. Es erscheint wenig sinnvoll, wenn Anbieter Themen wie E-Mail-Kommunikation oder Videokonferenzen abdecken. Dazu gibt es bewährte Lösungen wie Outlook, Teams oder SharePoint.

Wenn letzterer ebenfalls von der bidirektionalen Schnittstelle unterstützt wird, wäre eine anzustrebende Infrastruktur gegeben. Ein typisches Anwendungsszenario ist ein Workflow wie die automatische Rechnungsablage mitsamt Freigaben inklusive Weiterreichung an den Beiratsbereich im Kundenportal für die selbstdurchgeführte Rechnungsprüfung. Seitens Impower und etg24 wurde angekündigt, dass ein Übertrag von jedem beliebigen Element vom ERP-System ins Kundenportal per Knopfdruck erfolgen kann. Das kann eine Jahresabrechnung, ein Serienbrief für eine Sonderumlage, ein Wirtschaftsplan oder Ähnliches sein, die somit ohne weiteren Kommunikationsaufwand im Kundenportal dem Nutzer zur Verfügung stehen.

Schon heute ist eine Echtzeit-Synchronisierung des Eigentümer- und Mieterwechsels möglich. Wenn bei der Stammdatenpflege auffällt, dass eine Wohneinheit zu wenig angelegt wurde, wirkt sich die Eingabe im System sofort auf das andere System aus, inklusive Infos zur Lagebeschreibung oder den MEA. Offensichtlich ist, dass die bidirektionale Schnittstelle, die zwei sich ergänzende Systeme verbindet, die Prozesse der Immobilienverwaltung deutlich optimiert. ■



Der Autor

Alexander Haas ist BAFA-registrierter Unternehmensberater für Immobilienverwaltungen.

www.haas-unternehmensberatung.de

alexander.haas@haas-unternehmensberatung.de