

Führung / Kommunikation

# Trends in der Immobilienverwaltung: Digitalisierung verändert Prozesse und Inhalte der täglichen Arbeit – und Google weiß schon vieles

Die Digitalisierung erfasst kaum ein Tätigkeitsfeld so konsequent wie Immobilienverwalter. Prozesse und Inhalte wandeln sich und bieten Perspektiven, die zugleich auf dem starken Fundament der Branche gründen. Von der papierlosen Wohnungsübergabe bis zum Internet der Dinge, von mobilen Arbeitsplätzen bis hin zum smarten Thermostat: Immobilienverwalter sind in fast jedem Tätigkeitsfeld vom digitalen Wandel betroffen. Er verändert nicht nur konsequent die Aufgaben von Verwaltern, sondern auch die Art, wie Unternehmer diese erledigen, wann und mit welchem Personal. Die Branche ist im Aufbruch.

Das sorgt für Verunsicherung, bei einigen auch für Skepsis – Veränderung erfordert immer den Mut, Altbekanntes ein Stück weit loszulassen und sich auf unbekanntes Terrain zu begeben. Für die Immobilienverwalter wird sich dieses Wagnis auszahlen: Die Digitalisierung bietet ungeahnte Chancen, und die Ausgangslage könnte kaum besser sein. Mit ihrem ohnehin breit gefächerten Spektrum, das stets auf Menschen und ihren Kompetenzen aufbaut, können Immobilienverwalter ihre soliden Strukturen, ihr Wissen und Können mit digitalen Innovationen verbinden und deren Vorteile bestmöglich nutzen.

## Abschied von Papier und Taschenlampe: Inhalte verändern sich

Die Industrie 4.0 macht Wohnungen, Gebäude und ihre Bestandteile zu vernetzten und miteinander sprechenden Einheiten. Ein „Internet der Dinge“ beschreibt nichts weniger als intelligente Gegenstände, die ohne zwischengeschaltete Computer kommunizieren können. So aufeinander abgestimmt, erleichtern sie Immobilienverwaltern ungemein ihre Arbeit: Einen Großteil des Gebäudemanagements erledigt das Gebäude selbst. Verwalter sind weniger vor Ort gefragt; die Zeiten, in denen sie wertvolle Arbeitszeit mit dem Warten auf Heizungsableser verbrachten, um schließlich selbst mit der Taschenlampe Thermostate und Zähler abzuleuchten, dürften endgültig vorbei sein. Vieles können Mieter und Eigentümer inzwischen selbst übernehmen. Wohnungsübergaben per Tablet sparen den früheren Papierwust, Besichtigungen per elektronischem Öffner die Anwesenheit eines Verwalters, digitale Nachrichten ersetzen Zettel im Briefkasten. Damit verändert sich auch die Kommunikation mit Eigentümern und Mietern. Ein intelligentes Beschwerdemanagement kann eine direkte Verbindung zwischen Schadensmelder und dem behelfenden Techniker oder Handwerker herstellen. Vorgänge werden automatisch aufgenommen, den richtigen Ansprechpartnern zugeordnet und nach dem Erledigen eigenständig abgelegt.

Service etabliert sich bei Immobilienverwaltern endgültig zur gleichberechtigten Kompetenz neben betriebswirtschaftlichem Können und der Gebäudeorganisation. Zugleich ändern sich die Partner: Techniker und Datenspezialisten gehören genauso ins Stammpflicht einer Verwaltung wie die örtlichen Handwerksbetriebe und Steuerberater.

## Mehr Begegnung, weniger Auto: Objekte und ihr Umfeld im Wandel

In gleichem Maße wandeln sich Anliegen und Bedürfnisse von Kunden. Eine veränderte Arbeitswelt bedeutet auch, dass mehr Menschen von zu Hause ihrem Beruf nachgehen – Wohnungen dienen als Lebensort und Arbeitsplatz, Raumaufteilungen werden flexibler. Zugleich braucht es im Außenraum mehr noch als bislang Möglichkeiten, sich zu begegnen, miteinander in Kontakt zu treten: Wer allein zu Hause arbeitet, ist auf soziale Beziehungen im näheren Umfeld angewiesen. Solche Räume müssen geschaffen und gepflegt werden, im Einklang mit den Bedürfnissen möglichst vieler Bewohner.

Gerade in Städten verabschieden sich Menschen zunehmend vom eigenen Auto und setzen auf öffentliche Verkehrsmittel, Fahrrad und Carsharing-Modelle. Mancher Stellplatz wird überflüssig – dafür suchen Lieferdienste oft händeringend nach Haltezonen, um dem Trend nach Online-Shopping, Essens- und Lebensmittellieferungen nachzukommen. Immobilienverwalter erkennen solche Änderungen nicht nur; sie sind es, die gesellschaftlichen Wandel konkret organisieren, Interessen verschiedener Eigentümergruppen aufeinander abstimmen und die Entwicklung im Auge behalten. Gleiches gilt für die Mischung von Büro und Gewerbe, Wohnen und Arbeiten.

Die Branche wird gesellschaftliche, soziale, wirtschaftliche und technische Diskussionen verstärkt im Auge behalten und im besten Fall mitgestalten. Eine Mitgliedschaft im BVI Bundesfachverband für Immobilienverwalter mit seinen umfassenden Informations- und Dienstleistungsangeboten bietet dafür eine hervorragende Basis. Bei aller Freude über die rege Nachfrage von Mitgliederseite spüren wir allerdings auch ein Zögern in der Branche, gerade wenn es um die neuen technischen Prozesse geht.

## Und wenn der Datenklau umgeht:

### Vom Umgang mit der neuen Arbeitsorganisation

Wie steht es um die Datensicherheit? Wie schützen wir unser Unternehmen vor einem Hackerangriff? Solche und ähnliche Fragen treiben Mitglieder um, und die Sorge ist berechtigt. Datenschutz genießt in Deutschland zu Recht einen hohen Stellenwert. Auch rechtliche Unsicherheiten halten Verwalter bisweilen von der Auslagerung ihrer IT-Abteilung an Dritte ab; zu unklar scheint, wer im Zweifelsfall bei einem Datenklau haftet oder wer die Hoheit über das verwaltete Material besitzt.

Doch bietet die interne Organisation tatsächlich den besseren Schutz? Oder ist es sicherer, das Datenmanagement in professionelle Hände zu legen? Konzerne wie Google sind ohnehin längst am Markt – nicht zuletzt seit der Übernahme des Thermostatherstellers Nest Labs weiß der Konzern im Zweifelsfall besser als die Verwaltung, wann Bewohner aufstehen, aus dem Haus gehen, duschen, essen und schlafen. Ist es besser, den Platzhirschen das Feld zu überlassen oder bestmöglich mitzumischen? Die gewonnenen Effizienz-Spielräume ermöglichen es etwa, Spezialisierungen zu prüfen und sich auf dem Markt neu zu positionieren. Die Qualität von Immobilienverwaltungen – die ja hoffentlich bald auch per Gesetz belegt wird – wird sichtbarer und zahlt sich aus. Der Schulterschluss mit Digital- und Datenfirmen wiederum schafft eine Nähe zum Nachwuchs aus der Start-Up-Szene, der auf herkömmlichen Wegen der Personalgewinnung erheblich mühsamer wäre. Damit bietet sich auch die Chance auf einen Imagewandel: Immobilienverwalter arbeiten in einem vielfältigen, abwechslungsreichen Beruf, der von technischen Feinissen bis zu zwischenmenschlichem Konfliktlösungspotenzial alles bietet – und der beim digitalen Wandel ganz vorn mitmischet.

**BVI Bundesfachverband der Immobilienverwalter e.V.**

Wir zeigen Sie von Ihren

# besten

Seiten.

Image-Kommunikation, Mietermagazine,  
Geschäftsberichte, Exposés, Webmagazine

stolp+friends  
Immobilienmarketing  
seit 1989

Fon 0541 800493-0 | [www.stolpundfriends.de](http://www.stolpundfriends.de)