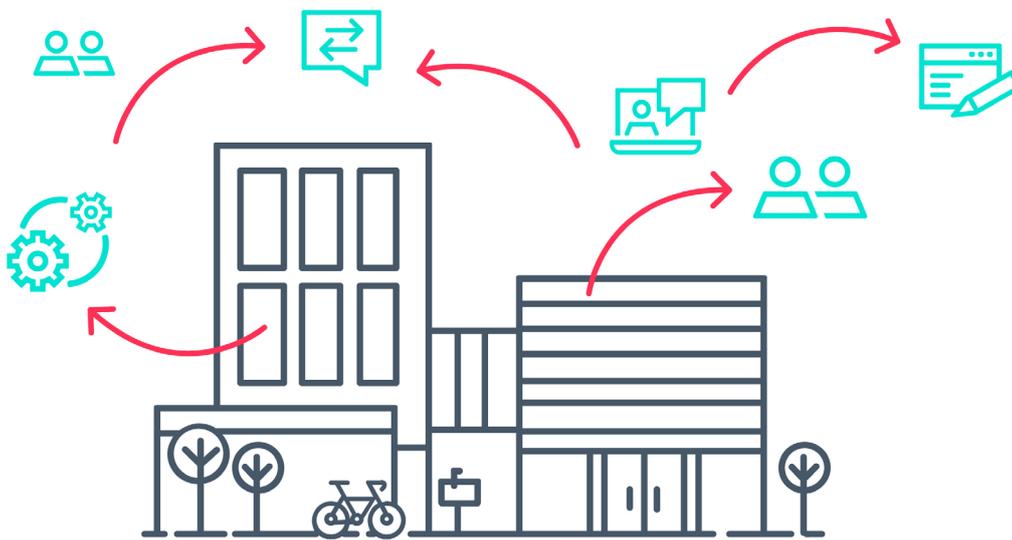


## In drei Stufen zur digitalen Immobilienverwaltung

Wer sich der Digitalisierung verweigert, wird langfristig untergehen. Das haben mittlerweile die meisten Verwalter erkannt und versuchen die entsprechenden Weichen zu stellen. Doch das Thema ist komplex – häufig ist unklar, wie die Digitalisierung anzugehen ist. Eine Untergliederung der Thematik in drei Stufen schafft Struktur und bietet praxisorientierte Handlungsanweisungen.



Die Immobilienverwaltung ist weit davon entfernt, eine analoge Branche zu sein. Etablierte Verwaltungsprogramme gibt es schon seit Jahrzehnten, zusätzlich werden Insellösungen für einzelne Aspekte eingesetzt. Trotzdem ist die Entwicklung eines digitalen Geschäftsmodells noch in weiter Ferne - obwohl es der Schlüssel für eine langfristig profitable Immobilienverwaltung ist. Die casavi GmbH, Anbieter einer Service-Plattform für die digitale Immobilienverwaltung, untergliedert die nötigen Veränderungen in drei Stufen: Digitalisierung der Information, Digitalisierung der Interaktionen und die digitale Integration aller internen und externen Geschäftsprozesse. Ein strukturiertes Vorgehen anhand dieser Stufen hilft dabei, die Transformation zu organisieren und sicherzustellen, dass auch die Mitarbeiter den Weg mitgehen.

### Digitalisierung der Information

Im ersten Schritt müssen alle Dokumente und Informationen digitalisiert werden. Dazu zählt auch das Scannen der Eingangspost. Das garantiert eine elektronische Weiterverarbeitung, durch die dauerhaft auf Papier verzichtet werden kann. Darüber hinaus wird so die Auffindbarkeit von Dokumenten vereinfacht. Dabei ist es wichtig, sich mit den bestehenden Geschäftsprozessen und deren Digitalisierungspotenzial zu befassen und diese zu dokumentieren und standardisieren. „Die Digitalisierung aller Informationen nimmt zwar initial viel Zeit in Anspruch, doch die Investition lohnt sich. Durch die elektronische Bearbeitung arbeiten wir deutlich effizienter“, berichtet Sven Keussen, Sprecher der Firmengruppe Rohrer mit Standorten in Berlin und München. Um selber ausschließlich digitale Information zu generieren, müssen entsprechende Lösungen eingeführt werden: eine ERP-Software für die Buchhaltung, ein Vorgangsmanagement für die Dokumentation und Bearbeitung von Geschäftsvorfällen, ein Portal für die Bereitstellung von Informationen an Dritte und Apps zur digitalen Wohnungsübergabe und Gebäudeinspektion.

## Digitalisierung der Interaktion

Der größte Zeitfresser im Arbeitsalltag sind Kommunikationsaufwände zwischen Verwaltung und Mietern sowie Dienstleistern aber auch die interne Kommunikation. Die Digitalisierung der Interaktion ist eine grundlegende Voraussetzung, um diese kostenintensiven Faktoren zu optimieren. Dazu wird die Kommunikation von Telefon oder Post auf elektronische Medien verlagert. Das ermöglicht eine asynchrone Bearbeitung und schafft häufig einen Workflow, der bisherige Zwischenschritte automatisiert, wie etwa die Zuordnung von Anfragen an einen zuständigen Mitarbeiter. Weiter wird die digitale Interaktion durch die Einführung eines Ticketmanagements gefördert. „Alle Abläufe, ob intern oder extern, werden mit unserem Ticketmanagement erfasst und bearbeitet. Ohne weitere Interaktion weiß dadurch jeder Mitarbeiter, was er wann zu tun hat“, erklärt Roland Weber, Geschäftsführer der Dipl. Ing. Schober u. Weber Immobilienverwaltung GmbH. Die Digitalisierung der Interaktionen rund um die Immobilie steigert Transparenz und Messbarkeit, führt zu einer höheren Standardisierung und gewährleistet damit eine konstante Qualität, auch bei größeren Teams.

## Digitale Integration aller internen und externen Geschäftsprozesse

Um den Automatisierungsgrad noch weiter zu erhöhen, werden im dritten Schritt die zur digitalen Interaktion eingesetzten Systeme integriert. Grundlage hierfür sind offene und flexible Teilsysteme sowie Abläufe, die Veränderungen in den Unternehmensprozessen ermöglichen. Das erlaubt eine vollständig digitale und unternehmensübergreifende Prozesskette. So kann beispielsweise eine kleinere Schadensmeldung automatisch vom System erfasst und durch Buchung eines Handwerkers bearbeitet werden. Dieser erhält einen zeitlich begrenzten Zugang zum Gebäude, das er durch Nahfeldkommunikation (NFC) per Smartphone betreten kann. Der Mieter wird dabei in Echtzeit per App über alle Schritte informiert. Nach Abschluss der Arbeit empfängt das System die Rechnung des Handwerkers und führt eine korrekte Verbuchung und automatisierte Zahlung durch.

Wie viele andere Dienstleistungsbranchen hat auch die Verwaltungsbranche einen hohen Anteil an manuellen Prozessen, die im Zuge der Digitalisierung zunehmend automatisiert werden. Verwalter, die frühzeitig auf diese Automatisierung und in weiterer Folge auch auf die Möglichkeiten künstlicher Intelligenz setzen, werden in einem durch Konsolidierung geprägten Marktumfeld signifikante Wettbewerbsvorteile entwickeln.

### Peter Schindlmeier



Peter Schindlmeier ist Geschäftsführer der casavi GmbH



## Clevere Lösungen von Profis für Profis: Roto ist „Smart Home ready“

Dachfenster und Ausstattung per Sprachbefehl steuern? Mit Lösungen von Roto ist das kein Problem mehr. Roto bietet vielfältige Lösungen an, um Dachfenster und Ausstattung in bestehende oder neue Hausautomationssysteme einzubinden. Sie schützen selbst bei Abwesenheit der Hauseigentümer sicher vor Witterungseinflüssen und Einbrechern und sind bei einer Modernisierung jederzeit schnell und einfach zu installieren.

Weitere Informationen unter:

