

Integration von Dienstleistern in eine digitale Plattform: 100 Prozent Zeitersparnis

Kommunikation macht einen großen Teil der Arbeit von Immobilienverwaltern aus: Egal ob mit Mietern, Eigentümern oder Dienstleistern – es gibt immer etwas zu besprechen. Und stets ist der Verwalter im Mittelpunkt: Er ist dafür verantwortlich, zwischen den verschiedenen Parteien zu vermitteln, benötigte Kontakte herzustellen und alle relevanten Informationen, die teils per Telefon, per E-Mail und per Brief übermittelt werden, zu strukturieren. Die Zentralisierung der Zusammenarbeit und die Steuerung der Abläufe über eine digitale Plattform, die alle beteiligten Parteien direkt miteinander verknüpft und Prozesse (teil)automatisiert, kann diese Arbeit signifikant vereinfachen.



Die Zentralisierung der Kommunikation auf eine digitale Plattform, die alle beteiligten Parteien direkt miteinander verknüpft und Prozesse (teil)automatisiert, kann den Verwalteralltag signifikant vereinfachen. Quelle: casavi GmbH

Das Ziel der Maßnahme: die vollständige digitale Integration der internen und externen Geschäftsprozesse. Das bedeutet, alle Gruppen, mit denen Immobilienverwalter in Kontakt stehen, in die Plattform zu integrieren und ausschließlich digital mit ihnen zu interagieren. Hier erschließen sich enorme Potenziale, denn wie viele andere Dienstleistungsbranchen hat auch die Verwaltungsbranche einen hohen Anteil an manuellen Prozessen, deren Digitalisierung und Automatisierung in den kommenden Jahren deutliche Wettbewerbsvorteile bieten werden.

Fleißaufgabe Schadensfall

Aus der Vielzahl von Kommunikationsabläufen, die zu den regelmäßigen Aufgaben von Immobilienverwaltern zählen, sticht einer besonders hervor: Die Bearbeitung von Schadensfällen ist aufgrund der hohen Anzahl der involvierten Parteien und einzelnen Teilschritte einer der aufwändigsten und komplexesten Prozesse der Immobilienverwaltung. Dabei fallen viele unterschiedliche Teilprozesse an, deren Abschluss in der Regel vollständig von der Verwaltung verantwortet wird: Sie muss den Überblick behalten, Struktur schaffen

und am Ende alle Teilprozesse zusammenführen. Wie komplex, umfassend und leider auch mühselig diese Aufgabe ist, zeigt das Beispiel eines klassischen Schadensfalls.

Eine Reparatur benötigt enormen Vorlauf

Der Prozess beginnt mit einer Schadensmeldung. Der Eigentümer einer Wohnung in einem WEG-verwalteten Mehrfamilienhaus stellt fest, dass von der Decke im Badezimmer Wasser tropft und informiert den Hausmeister. Der nimmt den Schaden auf und stellt die naheliegende Diagnose: Rohrbruch. Jetzt ist ein schnelles Handeln der Verwaltung gefordert, um zu verhindern, dass noch weitere Schäden entstehen, denn das Wasser fließt derweil weiter. Es gilt, den Rohrbruch durch entsprechende Sofortmaßnahmen eines Dienstleisters schnellstmöglich zu beheben – gegebenenfalls unter Einbezug eines Notdienstes.

Ist der akute Primärschaden behoben, muss die Verwaltung prüfen, wie es zum Rohrbruch kam. Liegt ein Versicherungsschaden vor, wird der Versicherungsmakler eingeschaltet und auch der Beirat wird über den Fall informiert. Nun wird ein Handwerker beauftragt, einen Bericht und einen Kostenvoranschlag für die Beseitigung der Sekundärschäden zu erstellen. Die Verwaltung leitet nach eingehender Prüfung beides an den Versicherungsmakler weiter, der die Reparaturmaßnahmen schließlich bewilligt. Jetzt kann sie die Erstellung eines verbindlichen Angebots des Handwerkers anfordern, das wiederum an die Versicherung weitergeleitet wird. Diese prüft den Vorgang nun ein letztes Mal und gegebenenfalls unter Einbezug eines Sachverständigen, bevor der Reparaturauftrag freigegeben wird.

Erst nach diesem aufwändigen Abstimmungsprozess kann die Verwaltung den Handwerker mit der Beseitigung der Sekundärschäden beauftragen. Doch damit nicht genug: Im Verlauf der Maßnahmen ist sie für die Terminkoordination und Kommunikation zwischen Handwerkern, Eigentümern und Hausmeister sowie die Überwachung der Reparatur zuständig. Nach erfolgter Schadensbeseitigung stellt der Handwerker eine Rechnung für die Sofortmaßnahmen und Reparatur der Sekundärschäden, die von der Verwaltung geprüft und kontiert wird. Anschließend wird sie zur Zahlung an die Buchhaltung und zur Erstattung an den Versicherungsmakler gegeben. Ein Ende findet der langwierige Prozess, wenn die Versicherung die Kosten erstattet und diese von der Buchhaltung entsprechend verbucht werden.

Großer Kommunikationsaufwand, großes Optimierungspotenzial

In Summe ein Prozess, an dem mit Verwaltung, Buchhaltung, Handwerker, Hausmeister, Eigentümer, Beirat und Sachverständigem sowie Versicherungsmakler oder Versicherung bis zu acht Parteien beteiligt sind, und der zahlreiche Telefon- und E-Mail-Stunden kostet, bevor er abgeschlossen ist. Laut Kay Hildebrandt, Geschäfts- und Bereichsleiter der Pantaenius Versicherungsmakler GmbH bietet sich durch eine digitale Kommunikationsplattform enormes Optimierungspotenzial: „Gerade bei solch komplexen Abläufen ist die Digitalisierung der Interaktion aller Beteiligten sehr wichtig. Sie ermöglicht es, den Informationsfluss für den Verwalter zu zentralisieren und, durch die direkte Involvierung der richtigen Gruppen und das Schaffen von Zugriffsmöglichkeiten an der richtigen Stelle, Nachfragen und Abstimmungsaufwand auf ein Minimum zu reduzieren.“ Zusätzlich ist dadurch gewährleistet, dass ausschließlich digitale Informationen produziert werden, die einfach weiterverarbeitet werden können, ein papierarmes Büro ermöglichen und die Grundlage für weitere Optimierungen legen.

Zentralisierung schafft Transparenz und Effizienz

Zeitaufwändige Abstimmungsprozesse gehören damit in einigen deutschen Immobilienverwaltungen bereits der Vergangenheit an: „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“, sagt beispielsweise Roland Weber, Geschäftsführer der Dipl. Ing. Schober u. Weber Immobilienverwaltung GmbH. Grundsätzlich gilt: Je stärker Dienstleister in diese Prozesse miteinbezogen werden und Kommunikation vereinfacht wird, desto transparenter und einfacher wird die Arbeit des Verwalters. Eine digitale Kommunikationsplattform ermöglicht den verschiedenen Dienstleistern einen eigenen Zugriff auf entsprechende Bereiche und ihre Aufträge. Durch diese Zentralisierung entsteht Transparenz für alle Beteiligten, die den Prozess einfacher und längerfristig voll automatisierbar macht. Prinzipiell ist so die vollautomatische Bearbeitung von Prozessen aller Art möglich, in die je nach Bedarf digitale Kommunikation zwischen den Beteiligten und manuelle Freigaben mit eingebunden werden.

Alles über eine Plattform

Dafür finden sich zahllose Beispiele: Beim beschriebenen Rohrbruch können der im System hinterlegte Reparaturdienstleister und der Versicherungsmakler bei Eingang der Schadensmeldung automatisch ihre Aufträge erhalten. Das hat nach Ansicht von Kay Hildebrandt von Pantaenius folgende Vorteile: "Zur Organisation der Reparaturmaßnahmen können alle Beteiligten direkt auf die Plattform zugreifen. Damit entfällt ein aufwendiger Abstimmungsprozess. Auch Auftragsvergabe und Angebotseinholung erfolgen über die zentrale Plattform und sind dort für alle Beteiligten sichtbar hinterlegt. Ineffiziente und zeitaufwändige Medienbrüche zwischen Briefpost, Telefon und E-Mail werden so vermieden." Gleiches gilt auch für das Rechnungswesen: Das System bittet den Dienstleister um Upload der Rechnung, die dann automatisch an Buchhaltung weitergeleitet wird.

Die Vision: unternehmensübergreifende Prozessketten vollautomatisieren

In naher Zukunft können auf diese Weise unternehmensübergreifende Prozessketten vollautomatisch bearbeitet werden, ohne dass die Verwaltung einen Finger rühren muss - dank künstlicher Intelligenz (AI) gilt das auch für komplexe Vorgänge. Dafür wird der idealtypische Aufbau eines Prozesses im System hinterlegt. Der Verwalter muss dann nicht überlegen und steuern, welche Schritte als nächstes zu erledigen sind: Das System weiß Bescheid und arbeitet sie selbstständig ab, stellt den Beteiligten zum richtigen Zeitpunkt relevante Informationen zur Verfügung und fordert zu Handlungen auf. Beispielsweise kann vermerkt werden, dass Bagatellschäden bis zu einer bestimmten Summe automatisch freigegeben werden, da der manuelle Verwaltungsaufwand die Reparaturkosten übersteigen würde.

100 Prozent Zeitersparnis

In der Praxis könnte das so aussehen: Eine kleinere Schadensmeldung geht ein und wird vom System erfasst, das automatisch einen Handwerker beauftragt. 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 - Nachfragen über den Stand der Maßnahmen bei der Verwaltung erübrigen sich. Nach Abschluss der Arbeit empfängt das System die Rechnung des Handwerkers und führt eine korrekte Verbuchung und automatisierte Zahlung durch - für die Verwaltung bedeutet das 100 Prozent eingesparte Arbeitszeit.

Die Grundlage für ein digitales Geschäftsmodell

Damit sind das Potenzial und der Nutzen einer digitalen Kommunikationsplattform, die Dienstleister und andere Parteien integriert, mit denen Verwaltungen im Austausch stehen, auf den Punkt gebracht. Sie ermöglicht einen fest definierten, zentralisierten und transparenten Prozess ohne Medienbrüche und schlussendlich die (teil)automatisierte Bearbeitung ganzer Prozessketten. Und jede einzelne Aufgabe, die das System selbstständig übernimmt, bedeutet Entlastung für die Verwaltung, die ihre Aufmerksamkeit den wichtigen und herausfordernden Projekten widmen kann. Auch die Dauer von Prozessen wird stark reduziert, denn der Verwalter gibt Verantwortung an das System und die unterschiedlichen Stakeholder ab: Er ist nicht mehr das Nadelöhr, durch das jegliche Kommunikation zwischen den unterschiedlichen Parteien laufen muss, da sie direkt miteinander verknüpft werden. Ein weiter positiver Effekt: Der Ablauf von Prozessen wird automatisch transparent dokumentiert. Das ermöglicht Verwaltern erstmals, ihre Dienstleister effektiv zu benchmarken und zu überprüfen, ob sie beispielsweise ihre Service Level Agreements erfüllen, indem Bearbeitungszeiten und Qualität gemessen werden. In der Summe legt die Einführung einer digitalen Kommunikationsplattform für Immobilienverwaltungen die Grundlage für ein zukunftsfähiges digitales Geschäftsmodell, das sich in einem von Konsolidierung geprägten Marktumfeld schnell auszahlen wird.

Peter Schindlmeier