Digital

EED, Corona, Homeoffice, Heizkostenabrechnung und vieles mehr – Wie halten Sie Kontakt zum Kunden aufrecht, Herr Kiermeyer?

Das Homeoffice war in den letzten Wochen auch für die Mitarbeiter in der Wohnungswirtschaft der eigentliche Arbeitsplatz. Gleiches gilt auch für die Dienstleistungsunternehmen. Aber was machen die Unternehmen, die in die Wohnungen müssen, zum Ablesen der Messgeräte und zur Kontrolle der Rauchwarnmelder, oder zum Einbau neuer Mess-Systeme. Stephan Kiermeyer, Geschäftsführer der KALORIMETA GmbH, erklärt für Wohnungswirtschaft **heute**., wie sein Team die Corona-Hürden gemeistert haben und wie sich Unternehmen für die EED-Zeit aufstellen sollten.

Stephan Kiermeyer ist seit Mai 2018 Geschäftsführer der KALORIMETA GmbH und zuständig für das operative Geschäft sowie die zukunftsweisende Ausrichtung der Gesellschaft. Zuvor war er seit Januar 2017 als Mitglied der Geschäftsleitung verantwortlich für den Vertrieb.
Foto: Kalo

Herr Kiermeyer, ein Thema geht dieser Tage an niemandem vorbei und hat uns alle vor neue Herausforderungen gestellt – die Corona-Pandemie.
Welche Auswirkungen hat das Virus auf die Arbeit der KALO?

Stephan Kiermeyer: Wir haben als Dienstleistungsunternehmen bereits sehr frühzeitig zahlreiche Maßnahmen ergriffen, um die Bewohner der von uns betreuten Wohnungen sowie unsere Mitarbeiter bestmöglich zu schützen und das Virus zum Wohl der Allgemeinheit mit allen Mitteln einzudämmen. Gleichzeitig haben wir alles in Bewegung gesetzt, um unsere Leistungsfähigkeit auf konstant hohem Niveau zu halten und dafür zu sorgen, dass unsere Dienstleistungen für unsere Kunden möglichst einschränkungsfrei zur Verfügung stehen.

Neben der Einführung von erhöhten Hygiene- und Verhaltensstandards, insbesondere für alle Mitarbeiter, die notwendige Tätigkeiten vor Ort durchführen, haben wir binnen kürzester Zeit nahezu vollständig auf Homeoffice-Arbeit umgestellt. Unsere moderne, digitale ITInfrastruktur und -Strategie hat es uns erlaubt, den notwendigen Kommunikations- und Datenfluss auch ohne persönliche Anwesenheit der Mitarbeiter im Büro sicherzustellen.

Wie beeinflusst die aktuelle Lage die Zusammenarbeit mit Ihren Kunden?

Stephan Kiermeyer: Alle Ansprechpartner sind nach wie vor persönlich für unsere Kunden erreichbar, auch wenn sie im Homeoffice arbeiten. Dank Fernzugriff auf unsere Systeme wird die Heiz- und Betriebskostenabrechnungen weiterhin in gewohnter Schnelligkeit und Qualität erstellt. Gerade jetzt kommt uns zu Gute, dass wir Messgeräte und Rauchwarnmelder bereits zu großen Teilen per Funk fernauslesen. So können wir den direkten Kontakt mit Bewohnern effektiv vermeiden.

Eine Vielzahl unserer Kunden nutzt zudem die Möglichkeit, Nutzer- und Kostendaten digital über unser KALO-Kundenportal zu übermitteln, was nicht nur in diesen Zeiten eine schnellere Abrechnungserstellung ermöglicht. Solche Maßnahmen helfen, gemeinsam den Herausforderungen der Corona-Pandemie zu begegnen und Arbeitsprozesse zu erleichtern. Darüber hinaus wird der Papierverbrauch reduziert, wenn nicht mehr jedes Formular ausgedruckt und per Post versendet werden muss – auch ein kleiner Beitrag zum Klimaschutz.

Aktuell können wir weiter zunehmende Nutzerzahlen in unserem KALO-Kundenportal verzeichnen. Die Kunden wissen gerade jetzt die Vorzüge digitaler Prozesse zunehmend zu schätzen.

Welche Rolle spielt die Digitalisierung derzeit?

Stephan Kiermeyer: Die Krise zeigt, dass auch die Wohnungswirtschaft die Möglichkeiten der Digitalisierung endlich vollumfassend nutzen sollte. Kalo ist seit über 60 Jahren im Bereich der Heiz- und Wasserkostenerfassung – neudeutsch ‚Submetering' – aktiv und hat schon früh erkannt, dass die Digitalisierung nützliche Vorteile bietet. Hier sind wir schon deutlich weiter als andere Unternehmen oder andere Anwendungsbereiche. Unsere Kunden wollen wir auf diesem Weg mitnehmen.

Digitalisieren heißt auch vernetzen. Prozesse können unter Einbindung von Kooperationspartnern neu gedacht werden. Schon vor der Krise haben wir uns zum Beispiel mit dem Softwareunternehmen DOMUS und dem Energieanbieter inteligy zusammengetan, um die digitale und automatisierte Abrechnungserstellung auf eine neue Stufe zu heben und mit Hilfe digitaler, vernetzter Lösungen die Abrechnungszeiträume im Sinne unserer Kunden deutlich zu reduzieren. Ein wichtiger Baustein ist dabei das Smart Meter Gateway – der Dreh- und Angelpunkt auf dem Weg zur Digitalisierung der Wohnungswirtschaft.

Aber auch im Bereich von Beratungs- und Schulungsleistungen denken wir neu. So haben wir unser Angebot jüngst um ein digitales Schulungsformat im Bereich Datenschutz erweitert, das online absolviert werden kann. Mitarbeiter von Immobilienverwaltungen können die Schulung damit unabhängig von einem fixen Termin individuell an ihrem Arbeitsplatz durchführen und sich im Umgang mit personenbezogenen Daten fit halten – auch in Zeiten von Abstandsregelungen und Kontaktvermeidung ist die Durchführung somit jederzeit möglich.

Um einen ganzheitlichen Blick auf die Möglichkeiten der Digitalisierung zu erhalten, können unsere Kunden zudem jederzeit auf unser erfahrenes Beratungsteam zurückgreifen. Gemeinsam mit dem Kunden analysieren wir die Potentiale, die sich durch Digitalisierungsmaßnahmen im Bereich der Prozessoptimierung für ihn ergeben. Häufig entfalten in diesem Feld schon kleine Maßnahmen große Wirkung. Viele Kunden nutzen beispielsweise die Vorteile, die ihnen ihre bereits vorhandene Software und deren Schnittstellen bieten nicht vollumfänglich oder kennen nicht alle Funktionen. Im Ergebnis ermöglichen wir es unseren Kunden damit in kürzester Zeit ihre ‚digitale Dividende' einzufahren.

Digitalisierungsmaßnahmen kosten initial Zeit und Geld. Für wen lohnt sich der Schritt?

Stephan Kiermeyer: Für alle! Digitalisierung ist nicht nur ein Thema für große Konzerne – gerade kleinere und mittelständische Unternehmen können mit digitalen Lösungen Effizienz- und Wettbewerbsvorteile schon bei geringeren Investitionen erreichen. Wenn sie auf Dauer gegen die Big Player der Branche bestehen wollen, müssen sie ihr Geschäft und ihre Arbeitsweise effizienter gestalten. Hierbei können digitale Lösungen einen entscheidenden Vorteil bringen. Die aktuelle Krise zeigt uns, dass die Digitalisierung schon deutlich mehr leisten kann, als vielerorts vermutet. Wir sollten sie daher nutzen, um gestärkt und digitaler und damit auch weniger anfällig daraus hervorzugehen – zumal die EU-Energieeffizienz-Richtlinie (EED) bereits ihre Schatten vorauswirft.

Ab Oktober 2020 soll laut EED nur noch fernauslesbare Messtechnik verbaut werden dürfen. Bis spätestens 2027 müssen auch Bestandsgeräte umgerüstet sein. Was bedeutet die EED für die Branche und wie reagiert die KALO hierauf?

Stephan Kiermeyer: Die Regelungen der EED dienen dem Ziel, dass der Wohnungsnutzer sein Verbrauchsverhalten bewusster wahrnehmen und letztlich optimieren kann. Ein Ziel, das schon die Heizkostenverordnung durch ihre Vorgabe einer verbrauchsabhängigen Verteilung von Heiz- und Warmwasserkosten verfolgte.

Die neue Funktechnik, die von der Richtlinie vorgeschrieben wird, ermöglicht die Fernauslesung der Messdaten ohne VorOrtTermin. Damit können die Verbrauchsdaten regelmäßiger ermittelt und dem Nutzer damit auch häufiger zur Verfügung gestellt werden – nicht nur einmal jährlich mit der Heizkostenabrechnung. Das soll das eigene Verbrauchsverhalten noch einmal stärker im Alltag verankern.

KALO setzt bereits heute auf modernste AMR-Funkmesstechnik mit der unsere Kunden schon jetzt EED-konform und zukunftssicher unterwegs sind. Das ist auch wirtschaftlich sinnvoll. Wer aktuell noch konventionelle Heizkostenverteiler verbaut, wird die Lebensdauer von zehn Jahren zwangsläufig unterschreiten, denn spätestens bis Ende 2026 ist auch der Bestand auf Funktechnik umzurüsten. Mit unserer App ‚Cards' bieten wir zudem bereits eine innovative Lösung für die regelmäßige Verbrauchsinformation, die der Wohnungsnutzer erhalten soll.

Auch unabhängig von gesetzlichen Pflichten, sollten wir die Chancen der Digitalisierung alle gemeinsam jetzt nutzen, um für die künftigen Anforderungen und Herausforderungen optimal gerüstet zu sein.

Herr Kiermeyer, wir danken Ihnen für das Gespräch.