



# immobilien vermieten & verwalten

11 · 2019

www.ivv-magazin.de  
21. Jahrgang  
A 45053

Online-Versammlung  
**Bernd Schneider** – der  
virtuelle Verwalter S. 10



Der Deckel ist drauf!  
**Die Hauptstadt verbietet  
Mieterhöhungen** S. 14

Was ist seniorengerecht?  
**Schon Neubauten für das  
Alter konzipieren** S. 20



Wieder keiner zu Hause...  
**Wohnungsunternehmen  
arbeiten an Lösungen für  
bessere Paketzustellung**

Seite 28

Fahrplan zur Digitalisierung von Prozessen

# Umbau des Unternehmens in drei Stufen umsetzen

**Mobile Apps, automatisierte Prozesse, künstliche Intelligenz – hübsche Schlagwörter, aber wie helfen sie im Tagesgeschäft? Ein Veränderungsmodell in drei Stufen.**

Um nicht nur im Strom mitzuschwimmen, sondern von der Digitalisierung der Branche und der Gesellschaft zu profitieren und dauerhaft profitabel zu machen, müssen Immobilienunternehmen digitale Geschäftsmodelle entwickeln. Doch das ist leichter gesagt als getan. Wie können sie dennoch den Weg in die Zukunft antreten und damit langfristig am Markt bestehen? Es empfiehlt sich, die nötigen Veränderungen in drei Stufen zu untergliedern. Das schafft Übersicht und bietet praktische Ansatzpunkte. Die Schritte lauten:

- Digitalisierung der Information
- Digitalisierung der Interaktionen
- digitale Integration aller internen und externen Geschäftsprozesse.

## Grundlagenarbeit

Um ein Fundament für alle weiteren Schritte zu schaffen, gilt es zunächst alle relevanten bestehenden Dokumente und Informationen zu digitalisieren. Alle zukünftigen sollten von vornherein digital erfasst werden. Dazu zählt auch das Scannen der Eingangspost oder besser noch: die Zustimmung zur elektronischen Rechnungszustellung als PDF. Das garantiert eine elektronische Weiterverarbeitung, durch die dauerhaft der Papierverbrauch reduziert 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 zu standardisieren.

Dass das die Mühe wert ist, bestätigt Sven Keussen, Sprecher der Firmengruppe Rohrer mit Standorten in Berlin und München: „Die Digitalisierung aller Informationen nimmt zwar initial viel Zeit in Anspruch, doch die Investition lohnt sich. Durch die elektronische Bearbeitung handeln wir deutlich effizienter.“ Um selbst 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.



**Die Digitalisierung aller Informationen nimmt zwar viel Zeit in Anspruch, doch die Investition lohnt sich.**

Sven Keussen,  
Rohrer Hausverwaltung

## Effizientere Abläufe

Kommunikation ist der größte Zeitfresser im Arbeitsalltag – sowohl zwischen Verwaltung und Mietern sowie Dienstleistern als auch bei der internen Abstimmung. 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.

Zudem wird digitale Interaktion durch die Einführung eines Ticketmanagements gefördert. „Alle Abläufe, ob intern oder extern, werden mit unserem Ticket-System 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.

## Hoher Automatisierungsgrad

Im dritten Schritt werden alle zur digitalen Interaktion eingesetzten Systeme integriert, um den Automatisierungsgrad noch weiter zu erhöhen. Grundlage hierfür sind offene und flexible Teilsysteme sowie Abläufe, die Veränderungen in den Unternehmensprozessen ermöglichen. Das erlaubt eine vollständig digitale und unternehmensübergreifende Prozesskette.

Hierfür hat die Münchner casavi GmbH ihr Angebot um die digitale Dienstleisterplattform Relay erweitert. Die Mehrwerte werden beispielsweise bei der Abwicklung eines Schadensfalls in einer Immobilie ersichtlich: Mieter oder Eigentümer können über die Kommunikations- und Serviceplattform casavi einen Schaden per Mausklick melden und der Verwalter kann die Anfragen dort sofort zentral als Vorgang erfassen und bearbeiten. Egal ob Handwerker, Sachverständiger oder Versicherung – alle Dienstleister werden sodann über Relay koordiniert und der Prozess von Anfang bis Ende abgebildet. Dabei ist es sogar möglich, dass Dienstleister aktiv Aufträge annehmen oder zurückweisen, intern an zuständige Kollegen verteilen sowie direkt mit den Mietern oder Eigentümern kommunizieren, um Termine zu koordinieren. Gleichzeitig haben alle Beteiligten jederzeit die Möglichkeit, den aktuellen Stand der Bearbeitung einzusehen. Wer den hier skizzierten Digitalisierungsfahrplan umsetzt, begibt sich auf den richtigen Weg. Denn wie viele andere Dienstleistungsbranchen, hat auch die Immobilienbranche einen hohen Anteil an manuellen Prozessen. Frühzeitig auf Automatisierung und im nächsten Schritt auch auf künstliche Intelligenz zu setzen, wird sich daher in diesem durch Konsolidierung geprägten Marktumfeld auszahlen.



**Autor**

**Peter Schindlmeier,**  
Geschäftsführer Casavi GmbH