

Mit einem Klick **alles im Blick**



Das Verwalterwissen über den Immobilienbestand von überall und von jedem Gerät aus bequem abzurufen, ist schon lange keine Utopie mehr.

Von Alexander Heintze

Online-Lösungen werden in der Immobilienwirtschaft zum Standard. Immer mehr Unternehmen erkennen, welche Effizienzpotenziale in der Onlineverwaltung stecken. Gleichzeitig wollen immer mehr Arbeitnehmer mobiler und flexibler arbeiten. Unterwegs werden E-Mails bearbeitet, es wird auf Kalender und auf Dokumente zugegriffen, die auf dem Unternehmensserver liegen.

Ein Beispiel dafür ist die mobile Wohnungsübergabe. Vorbei sind die Zeiten, in denen Verwalter bei einem Mieterwechsel mit Fotoapparat, Klemmbrett und Visitenkarten hantierten. Per Tablet-PC und Smartphone lässt sich heute die Übergabe papier- und lückenlos organisieren. Die umständliche und fehleranfällige Übertragung der Daten ins System entfällt. Zählerstände können so direkt für die Abrechnung genutzt werden. Das Einbinden von Bildern vor Ort erleichtert die Bestandsaufnahme und die Verwaltung von Einbauten und Installationen. Notwendige Instandhaltungsmaßnahmen lassen sich frühzeitig erkennen.

Eine weitere Anwendung, die bei großen Unternehmen mittlerweile zum Stan-

dard geworden ist, ist die Anbindung der Mieter über eigene Online-Portale. Dort können Mieter Kontoänderungen selbstständig eingeben, Probleme und Schäden melden, Wohnungsangebote abfragen, Mieterwechsel ankündigen oder ihre Verbrauchswerte und die Jahresabrechnungen einsehen. Das verringert den Verwaltungsaufwand und erhöht die Zufriedenheit der Mieter, die mit ihren Belangen nicht in Warteschleifen oder auf Anrufbeantwortern landen.

Ein nächster Schritt ist die Anbindung des internen und externen Verwalterwissens über eigene Intranets. Der Aufbau eines Wissensmanagements im Unternehmen sorgt dafür, dass Wissen erzeugt, gesammelt, strukturiert und verteilt wird. So geht wertvolles Know-how nicht verloren, wenn zum Beispiel ein Mitarbeiter das Unternehmen verlässt.

In vielen Unternehmen sind relevante Informationen nicht vorhanden, weil zentrale Mitarbeiter die Informationen über Objekte, Eigentümer und Mieter quasi im Kopf haben. Wird dieses Wissen an anderer Stelle gebraucht – und die Schlüsselperson ist nicht greifbar – sind entscheidende Unterlagen und Fakten

nicht greifbar oder die Mitarbeiter suchen unverhältnismäßig lange danach. Beides kostet Geld.

Portale wie Haufe Suite oder die Online-Fachwissensdatenbank Haufe Verwalter-Praxis Professional helfen beim Aufbau eines solchen Wissensmanagements und gehen damit den Schritt über die reine Immobilienverwaltung hinaus.

Wissensmanagement bedeutet dabei nicht, dass Mitarbeitern jederzeit alle vorhandenen Informationen zur Verfügung stehen. Vielmehr müssen sie berechtigten Zugriff auf die Informationen haben, die zur Erledigung einer Aufgabe benötigt werden. Gibt es etwa Probleme mit der Zahlung eines Mieters, sollte der Mitarbeiter im System neben der Zahlungshistorie des Mieters auch die rechtlichen Vorschriften für einen solchen Fall ohne aufwändige Suche per Klick griffbereit haben.

Konsequent zu Ende gedacht, geht der Weg zur Online-Immobilienverwaltung bis in die Aus- und Weiterbildung der Mitarbeiter. Online-Fachseminare und Trainings sparen Zeit und Kosten, da Mitarbeiter bequem am Rechner oder gar mobil unterwegs daran teilnehmen können.