



# Verwaltung: **Digital** ist kundenfreundlich

Bester Service für Mieter und Kunden, vom elektronischen Abnahmeprotokoll bis zur monatlichen Aufstellung der Mieteinnahmen und Ausgaben: Die Willi Niesen Hausverwaltungen e.K. hat in die konsequente Digitalisierung einiges investiert.

Von Dr. Ilonka Kunow

**S**ebastian Niesen ist selbst sein bester Mitarbeiter. Der Inhaber der Düsseldorf Hausverwaltung arbeitet in so gut wie allen Bereichen mit. Er berät Kunden, nimmt Termine vor Ort wahr, leitet Auszubildende an und hält schon mal eine Softwareschulung im eigenen Haus. Als der gelernte Immobilienkaufmann 2011 die Firma von seinem Vater übernahm, kamen zu den Aufgaben in der Mietverwaltung die der Unternehmensführung hinzu. Zieht man in Betracht, dass sich der Mittdreißiger auch noch um die EDV kümmert, fragt man sich, wie er das alles schafft.

Sebastian Niesen hat drei gut ausgebildete Mitarbeiter, aber eben auch eine äußerst effiziente Verwaltung. Das lässt Freiräume für wichtige Aufgaben, etwa die Teilnahme an Ausschreibungen. So kann Sebastian Niesen das behutsame Wachstum, das die Hausverwaltung seit ihrer Gründung im Jahr 1997 verzeichnet, fortführen.

## **Kleine Mietverwaltung mit High-tech**

Das Büro der Niesens befindet sich in einem schlichten Hinterhofanbau. Doch drinnen sticht eine hochmoderne technische Ausstattung ins Auge. Große iMacs auf den Schreibtischen, an einen Server angedockt. Sebastian Niesen hat die Hard- und Software sorgfältig ausgewählt und optimal aufeinander abgestimmt. An jedem Platz liegt ein iPad. Und weil der Verwalter und seine Mitarbeiter bei

700 Einheiten nicht jedes Detail im Kopf haben können, nehmen sie bei Außenterminen mit Firmen-iPhones Fotos vom Objekt auf, die dann schnell digital hinterlegt werden können.

Insofern täuschen die dicken Aktenordner in den Regalen: Die meisten Dokumente aus den letzten Jahren liegen unsichtbar im elektronischen Archiv. „Wir haben umgestellt auf digitales Dokumentenmanagement“, erklärt Sebastian Niesen.

„Alles, was reinkommt, wird eingescannt und ist jederzeit verfügbar. Das haben wir sogar für frühere Jahre nachgeholt, trotz des Aufwands und obwohl wir so klein sind.“

## **Modernisierung für den Kunden**

Der technische Aufwand ist weder Selbstzweck noch Spielerei. Zum einen bestand schon unter Willi Niesen der Anspruch, die Kunden stets persönlich zu betreuen. Zum anderen will man den Kunden „den bestmöglichen Service und die aktuellsten Dienstleistungen bieten“. Beides geht nur, wenn die Abläufe im Hintergrund reibungslos funktionieren. Dafür geht der Inhaber konsequent weg von der klassischen Verwaltung, hin zu digitalen Prozessen. Beispielsweise werden die monatlichen

Abrechnungen für die Kunden schon am ersten Werktag des Folgemonats verschickt, auf Wunsch auch als PDF per E-Mail. Selbst am Wochenende kann Sebastian Niesen

Auskunft zu Objekten geben, wenn es nötig ist. Dann loggt er sich

über ein Virtual Private Network (VPN) in

das Firmennetz ein

und ruft die benötigten Daten

ab. „Solche Services können

kleine Verwalter nur leisten,

wenn sie bereit sind, in die IT-

Infrastruktur zu investieren.“ Durch

Rückmeldungen seiner Kunden weiß er, dass das nicht

selbstverständlich ist. „Zwar steht bei vielen Verwaltern ein Generationenwechsel

an, doch gerade die älteren handhaben das noch immer sehr klassisch ohne einen Gedanken daran, wie man Abläufe optimieren kann“, sagt Niesen. „Dabei wollen vor

allem jüngere Kunden Dokumente lieber per E-Mail bekommen.“ Spätestens seit der

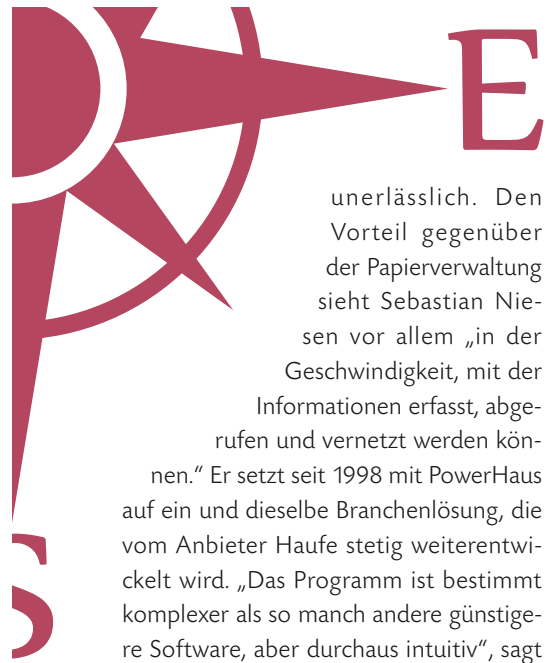
Einführung des 24-Stunden-Notrufservices vor einigen Jahren weiß er, dass sich Mieter

und Kunden schnell an solche neuen Standards gewöhnen.

## **ERP-System als Mittelpunkt der E-Verwaltung**

Für eine Verwaltung auf diesem Niveau ist eine Immobilienmanagement-Software

**Effiziente Verwaltung**  
lässt **Freiräume** für  
wichtige Aufgaben wie  
die **Teilnahme an**  
**Ausschreibungen.**



S

unerlässlich. Den Vorteil gegenüber der Papierverwaltung sieht Sebastian Niesen vor allem „in der Geschwindigkeit, mit der Informationen erfasst, abgerufen und vernetzt werden können.“ Er setzt seit 1998 mit PowerHaus auf ein und dieselbe Branchenlösung, die vom Anbieter Haufe stetig weiterentwickelt wird. „Das Programm ist bestimmt komplexer als so manch andere günstigere Software, aber durchaus intuitiv“, sagt Niesen. „Es ist flexibel, modular und lässt in puncto Funktionsumfang keine Wünsche offen.“ Eine Mitarbeiterin bestätigt die Nutzerfreundlichkeit. Nachdem ihr Chef sie geschult hatte, sei sie sehr schnell mit Aufbau und Funktionen zurechtgekommen.

Was der Einsatz der Software für den Arbeitsalltag bedeutet, kann Sebastian Niesen an vielen Beispielen zeigen. „Immer wieder rufen Kunden an, weil sie Fragen zu Rechnungen oder Mietern haben. Dann gibt man im Suchfeld ein Stichwort ein und erhält sofort die komplette Information. Die Leute am Telefon sind oft verärgert, dass sie nicht auf einen Rückruf warten müssen.“ Im digitalen System sind nicht nur Informationen über Objekte und Kunden hinterlegt – auch aktuelles Verwalterwissen ist nur einen Klick entfernt. „Meine Mitarbeiter und ich nutzen regel-

mäßig die integrierte Wissensdatenbank für fachliche Recherchen.“

In der Buchhaltung schätzt der Verwalter den hohen Automatisierungsgrad: „Das Online-Konto ist das Allerwichtigste. Etwa 80 Prozent der Buchungen werden automatisch verbucht, bei 20 Prozent hakt das Programm nach, die muss man kontrollieren.“ Eine Arbeitserleichterung mit über die Jahre fast 100-prozentiger Trefferquote. Dass aus den Buchungen automatisch Zahlungen generiert und als XML-Dateien an die Banking-Software weitergegeben werden, zahlt sich aus. Auch Mahnungen werden aus dem System rasch erstellt, selbst die Unterschrift ist in der Vorlage hinterlegt. Am längsten dauert das Eintüten und Verschicken der Briefe.

**Vor Ort im Einsatz: das iPad**

Die Digitalisierung bleibt nicht auf die Abläufe im Büro beschränkt. Wohnungsabnahmen führt die Hausverwaltung schon länger auch mobil durch. „Hat ein Mieter auf der Selbstauskunft seine E-Mailadresse

angegeben, erstellen wir ein elektronisches Abnahme- oder Übergabeprotokoll, Mieter ohne E-Mail-Adresse bekommen es in Papierform.“ Genutzt wird dazu eine

App des gleichen Anbieters. Für

Sebastian Niesen ist die digitale Verwaltung sehr bequem: „Es werden PDF-Dateien generiert, die noch vor Ort verschickt und bei uns digital hinterlegt werden, und die Mieter finden das Protokoll in ihrem E-Mail-Postfach.“

Im digitalen System sind nicht nur Kundendaten hinterlegt, auch aktuelles Verwalterwissen ist abrufbar.

Eine auf der ganzen Linie erfolgreiche Modernisierung also – doch die nächste Herausforderung steht schon an: der Generationenwechsel bei den Eigentümern. Die Erben der Immobilien werden erheblichen Informationsbedarf haben, den die Hausverwaltung abdecken muss. Doch so, wie hier Digitalisierung, Know-how und Kundenorientierung zusammenfinden, wird man diese Aufgabe sicherlich meistern. Sebastian Niesen jedenfalls hält an der bewährten Strategie fest: „Die Zufriedenheit unserer Kunden und ihr positives Feedback zeigen uns, dass dies der richtige Weg für uns ist.“



Sebastian und Willi Niesen setzen in ihrer Hausverwaltung hauptsächlich auf digitale Prozesse.

**WILLI NIESEN HAUSVERWALTUNGEN E.K.**  
 Das Unternehmen ist Mitglied im Verband der nordrhein-westfälischen Immobilienverwalter e.V. und betreut rund 700 Mietobjekte. Es beschäftigt drei Mitarbeiter und bildet regelmäßig Immobilienkaufleute aus. Seit 2011 führt Sebastian Niesen in zweiter Generation die Geschäfte.