

Hausverwaltung 4.0

Aktuelle Herausforderungen in der Digitalisierung
von Hausverwaltern

Mai 2021

Zusammenfassung

Die Digitalisierung stellt Unternehmen vor verschiedensten Herausforderungen. Dies gilt auch für die Immobilienwirtschaft. Als Digitalisierungspartner des Mittelstandes wollen wir hier unseren Beitrag leisten und die wichtigsten Themen aufzeigen und Lösungen diskutieren.

Damit wir alle von den Möglichkeiten der Digitalisierung profitieren können.

Dr. Christoph Wienken
Christoph.wienken@fly-tech.de

Impressum

fly-tech Cloud GmbH
Winterbrückenweg 58
86316 Friedberg

Telefon: 0821 207111 20
Fax: 0821 207111 10
E-Mail: cloud@fly-tech.de

Autor
Dr. Christoph Wienken (fly-tech IT GmbH & Co. KG)

Namensbeiträge geben die Meinungen der Verfasser wieder.
Sie entsprechen nicht unbedingt der Auffassung des Herausgebers.

Layout und Verlag
fly-tech Cloud GmbH

Bildnachweis
Abbildung 1: Digitalisierungsindex Mittelstand, Telekom Deutschland und techconsult

Nachdruck und Vervielfältigung, auch auszugsweise, nur mit Quellenangabe gestattet.

Friedberg, Mai 2021
Erste Auflage



Längst ist es klar - an der Digitalisierung der (Unternehmens-)Welt führt kein Weg mehr vorbei. Das wurde durch die Covid-19-Pandemie aktuell noch deutlicher. Und die Digitalisierung betrifft nicht nur IT- oder großen Industrieunternehmen, sondern wird gerade auch im branchenübergreifenden Mittelstand immer wichtiger. Hierbei müssen nicht nur Geschäftsmodelle überprüft werden, sondern vor allem auch einzelne Geschäftsprozesse weitergedacht werden, wie der [Digitalisierungsindex Mittelstand](#)¹ aufzeigt:

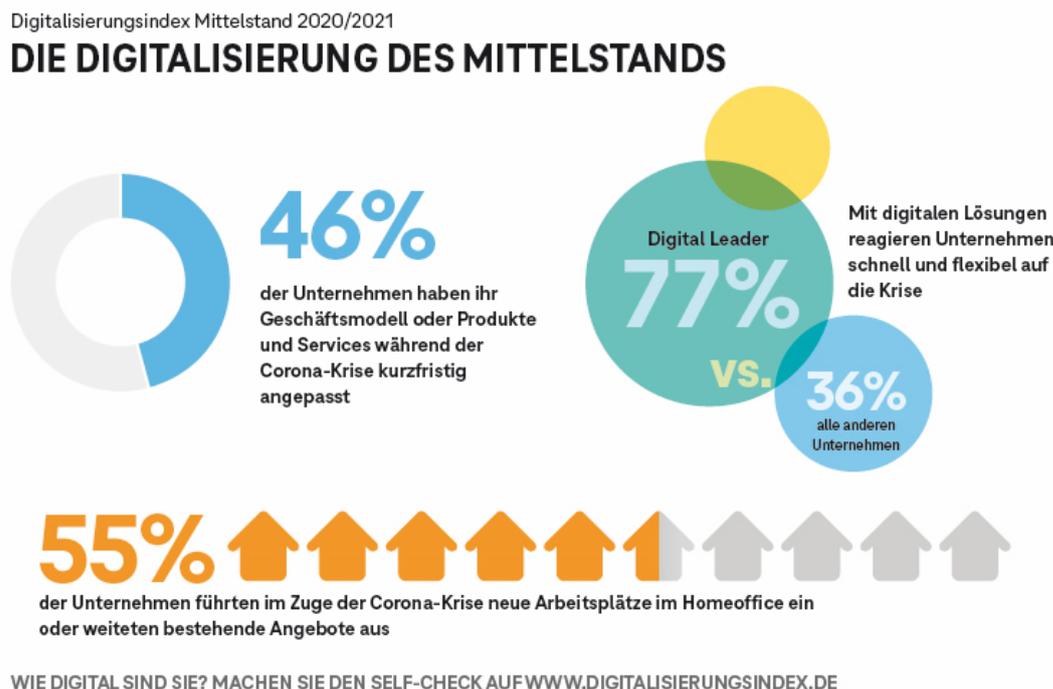


Abbildung 1 Überblick zur Digitalisierung des Mittelstands

Gerade auch im Bereich der Hausverwaltungen bietet die Digitalisierung die Möglichkeit Geschäftsprozesse weiter zu entwickeln. Durch Einbinden von SmartHome Applikationen oder des Internet of Things (IoT) in Kombination mit Apps können bestehende Servicefelder optimiert und neue Servicefelder erschlossen werden. Den Kunden wird so ein optimal auf ihre Bedürfnisse abgestimmter Service geboten. Und der Hausverwalter stellt sicher, dass er konkurrenzfähig bleibt.

Status Quo in der Immobilienwirtschaft

Auch wenn es in der Immobilienwirtschaft schon den einen oder anderen „digital Leader“ mit vollständig digitalen Geschäftsprozessen gibt, so besteht beim Großteil der Unternehmen noch deutliches Optimierungspotential. Häufig werden viele Prozesse in der Hausverwaltung noch durch **konventionelle, nicht digitale Medien**, wie Notizblöcken oder Digitalkameras, vermerkt oder erfasst.

¹ https://www.digitalisierungsindex.de/wp-content/uploads/2021/01/Digi_Index_web_Detailgrafik_Gesamt_v2.jpg



Dies beginnt oft bei kleinen Aufgaben wie Notizen zu Telefonaten oder Gesprächen auf Klebezetteln und zieht sich meist durch sämtliche weitere Prozesse im Unternehmen. Beispiele hierfür sind Objektbegehungen unter Verwendung einer Digitalkamera oder auch Beschwerde- oder Schadensmanagement mit Notizblöcken. Durch langjährige, ausgeklügelte Strukturen in der Ablage solcher Notizen findet zwar meist die richtige Notiz den Weg zum entsprechenden Objekt bzw. Kunden, aber gerade bei unvorhergesehenen Zwischenfällen oder durch immensen Zeitdruck besteht die Gefahr, dass Anmerkungen verloren gehen und zu einem späteren Zeitpunkt nicht mehr zuordenbar sind. Einen weiteren entscheidenden Punkt stellt hier die Urlaubs- oder Krankheitsvertretung dar. Oftmals fehlt Kolleg:Innen oder Mitarbeiter:Innen der Einblick in die entsprechenden Ablagestrukturen, was die Abarbeitung der zu vertretenden Abläufe deutlich erschwert. Ein **digitales Ablagesystem** bietet hier verschiedene Lösungsansätze, mit denen die benötigten Dokumente für alle relevanten Mitarbeiter:Innen zugänglich werden. Und ein digitales Ablagesystem beinhaltet mehr als nur einen Dokumentenaustausch per E-Mail. Wichtig ist es hierbei einen zentralen und strukturierten digitalen Ablageort zur Verfügung zu stellen, auf den die Mitarbeiter von allen Endgeräten rechte-basiert zugreifen können. Dies ist mit modernen Server-Lösungen sowohl vor Ort als auch in der Cloud realisierbar und ermöglicht einen deutlichen Effizienzgewinn im Vergleich zu einer analogen Lösung.

Durch die rasant fortschreitende Digitalisierung der gesamten Gesellschaft nimmt auch insgesamt die Anzahl an täglich eingehenden E-Mails ständig zu. Diese Datenflut stellt alle Unternehmen vor die Herausforderung die E-Mails dem/der richtigen Mitarbeiter:In bzw. dem richtigen Projekt zuzuordnen.

Eine **automatische E-Mail-Vorsortierung** kann diesen Prozess effizienter gestalten. Damit können eingehende Nachrichten nach Schlüsselbegriffen durchsucht und den entsprechenden Ansprechpartner:Innen zugewiesen werden. Für planbare, regelmäßig ausgehende E-Mails, wie Jahresabrechnungen oder Wirtschaftspläne, wiederum könnte ein systemseitiger, automatischer Sendeauftrag festgelegt werden.

Außerdem führt ein ungesteuerter E-Mail-Prozess häufig zu **Medienbrüchen**: Ein digitales Dokument geht per E-Mail im Postfach ein und soll nun rechtsgültig unterschrieben werden. Dazu wird das bereits digitale Dokument ausgedruckt, gestempelt und unterschrieben, um es anschließend wieder einzuscannen und per E-Mail weiterzuleiten. Solche Digital-Analog-Wechsel machen Prozesse ineffizient und fehleranfällig. Das Einrichten einer digitalen Signatur mit Unterstützung von externen Fachleuten kann hier Abhilfe schaffen.

Und auch die rechtlichen Aspekte der Digitalisierung müssen beachtet werden: So fordert die GOBD² von Unternehmen das rechtskonforme und revisionsichere Archivieren von geschäftlichen E-Mails. Hier können beispielsweise entsprechende E-Mail-Archivierungstools eine automatisierte Lösung bieten.

Es bleibt also festzuhalten, dass die Digitalisierung insgesamt, aber insbesondere auch in der Immobilienwirtschaft stetig voranschreitet. Dies zeigt auch eine **Studie** der Ernst & Young Real Estate

² GOBD = Grundsätze zur ordnungsmäßigen Führung und Aufbewahrung von Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form sowie zum Datenzugriff

https://www.bundesfinanzministerium.de/Content/DE/Downloads/BMF_Schreiben/Weitere_Steuerthemen/Abgabenordnung/2019-11-28-GoBD.html



GmbH gemeinsam mit dem Zentralen Immobilien Ausschuss e. V (ZIA). So sind die Investitionen in Digitalisierung in 2020 gegenüber den Vorjahren weiter gestiegen.

DIGITALISIERUNGSFORTSCHRITT IN UNTERNEHMEN DER IMMOBILIENWIRTSCHAFT

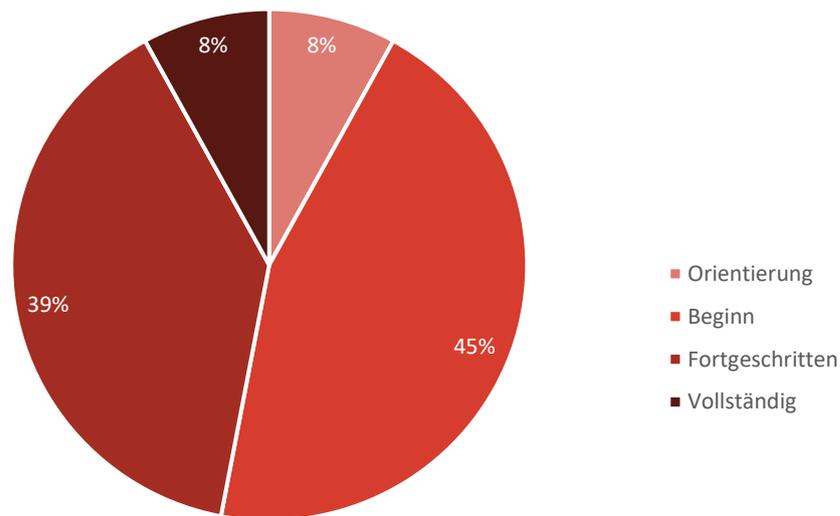


Abbildung 2 Digitalisierungsfortschritt in Unternehmen der Immobilienwirtschaft; Daten entnommen aus „Fünfte Digitalisierungsstudie ZIA und EY Real Estate“

Dabei befinden sich die meisten der an der Studie teilnehmenden Unternehmen nach eigenen Angaben in einer Phase beginnender (45%) oder fortschreitender (39%) Digitalisierung. Jeweils 8% der befragten Unternehmen stecken noch in den Anfängen der Digitalisierung oder sind bereits vollständig digital³. Das zeigt, dass es noch viel zu tun gibt.

Herausforderungen im Zusammenhang mit Digitalisierung

Digitalisierung bedeutet Veränderung und das nicht zu knapp. Um mit Digitalisierung den bestmöglichen Mehrwert für das Unternehmen zu schaffen, sollte ein **ganzheitlicher Ansatz** zur Umsetzung gewählt werden. Denn wie aus dem obengenannten Beispiel zu den Medienbrüchen ersichtlich ist, kann ein Prozess erst dann sein volles Potential entfalten, wenn er digital zu Ende gedacht ist. Dazu ist es erforderlich Geschäftsmodelle zu überdenken, sich eventuell neu positionieren

³ https://www.ey.com/de_de/news/2020/09/ey-immobilienwirtschaft-in-der-pandemie-am-digitalen-scheideweg



und anschließend neue passende Prozesse festzulegen. Am erfolgversprechendsten ist hierbei eine flexible und offene Herangehensweise für neue Lösungen und Denkweisen.

Diese Flexibilität ist nicht nur in der Unternehmensführung bei der Ausrichtung und **Prozessentwicklung** erforderlich, sondern auch bei den **Mitarbeiter:Innen**, die diese Lösungen dann umsetzen sollen. Daher sollten sie in diese grundlegenden Umstrukturierungen mit **einbezogen** werden. Denn der Erfolg eines jeden Unternehmens steht und fällt mit seinen Mitarbeiter:Innen. Wichtige Punkte, die bei der Kommunikation neuer digitaler Prozesse eine Rolle spielen, stellen zum einen die Demographie und zum anderen die Technikaffinität innerhalb der Belegschaft dar. Hier gilt es eine Gratwanderung zu meistern und zu versuchen eine Unternehmenskultur zu entwickeln, mit der sich alle Beteiligten identifizieren können. Langjährige, ältere Mitarbeiter:Innen, die vielleicht Vorbehalte zum dem Thema Digitalisierung haben, sollten in die einzelnen Entscheidungen und Entwicklungsschritte von Anfang an einbezogen werden. So wird für sie der Mehrwert der neuen Prozesse deutlicher. Schulungen können zusätzlich helfen, die Angst vor neuer Software und einer veränderten Arbeitsweise abzubauen. Und es ist wichtig, dass den ängstlichen und skeptischen Mitarbeiter:Innen ausreichend Zeit geboten wird, um sich an die neue Situation anzupassen. Beim jüngeren, technikaffineren Teil der Belegschaft sollte der Fokus auf den Vorteilen des digitalen Arbeitens liegen. Durch die gewonnene Flexibilität ist es möglich eine gewisse Selbstverwirklichung am Arbeitsplatz zu etablieren. Hier gilt es mit den Mitarbeiter:Innen gemeinsam moderne Arbeitskonzepte mit Home-Office und flexiblen Arbeitszeiten zu entwerfen, die den Anforderungen sowohl aus unternehmerischer wie aus Mitarbeitersicht optimal gerecht werden.

Eine der Hauptvoraussetzungen für das digitale Arbeiten im Home Office stellt die **Daten-Digitalisierung** dar. Einer der essenziellen Punkte der Daten-Digitalisierung ist, dass die Betroffenen erkennen, dass nur ein ganzheitlicher digitaler Ansatz zielführend ist. Das bedeutet allerdings auch, dass sämtliche Dokumente der letzten Jahre und Jahrzehnte digitalisiert werden müssen. In vielen Verwaltungen handelt es sich hierbei bei Weitem nicht nur um zwei bis drei Ordner, sondern viel mehr um zwei bis drei Archive. Nicht zuletzt deshalb fühlen sich viele ohnmächtig angesichts dieser Mammut-Aufgabe. Ein solcher Prozess ist ziemlich sicher nicht während dem Tagesgeschäft möglich, außer man hat vor, den Unmut der gesamten Belegschaft auf sich zu ziehen. Da Archiv-Digitalisierung eine weitverbreitete Problemstellung ist, gibt es eine Vielzahl an Unternehmen, die sich darauf spezialisiert haben und damit beauftrag werden können. Die Aufgabe, die auf Seiten der Hausverwaltung zu lösen ist, stellt die Digitalisierung der Tageseingangspost dar, was bei täglicher Durchführung typischerweise überschaubar und durchaus lösbar ist.

Aus der einfachen Zugänglichkeit von Daten im Zuge der Digitalisierung ergibt sich direkt eine weitere Herausforderung: die **Datensicherheit**. In vielen Bereich herrschen nach wie vor viele Unsicherheiten hinsichtlich technischer und rechtlicher Belange. Es treten vielerorts verstärkt drei Kernfragen im Zusammenhang mit Daten-Auslagerung auf.

1. Wer wird bei Cyberangriffen oder Datenverlust haftbar gemacht?
2. Wer verfügt über bzw. besitzt die Daten nach der Auslagerung des Datenmanagements?
3. Ist es besser die Daten und das damit verbundene Wissen selbst zu verwalten und zu behalten oder gibt man die Daten besser in die Hände von Experten und macht damit das erarbeitete Wissen für Dritte zugänglich?



Diese Fragen sollten in jedem Fall besser mit einem Experten diskutiert werden um die optimale Antwort für die jeweilige Situation zu finden.

Bei der Digitalisierung von Hausverwaltungen sind aber nicht nur solche allgemeinen Betrachtungen von Bedeutung, sondern es ergeben sich auch spezifische neue Fragestellungen.

So werden in Zukunft immer mehr **intelligente Sensoren**, wie Thermostate oder Zähler, einfache Aufgaben automatisch oder ferngesteuert übernehmen. Wenn diese Sensoren als Datenquellen direkt in intelligente Softwaresysteme eingebunden werden, können dadurch Prozesse einfacher und dadurch effizienter werden.

Aufgrund dieser neuen Anforderungen an Kommunikation und Datenanalyse sollte auch das Netzwerk an externen Experten wachsen, welches sich eine erfolgreiche Hausverwaltung typischerweise über die Zeit aufbaut. Hier ist es unerlässlich das bereits bestehende Portfolio an lokalen Handwerksbetrieben oder Steuerberater:Innen durch **Datenspezialisten und Techniker** zu erweitern. Mit deren Know-How können neue Servicefelder bedient werden, und es kann sichergestellt werden, dass den Anforderungen der Kunden hinsichtlich neuer Standards in der Kommunikation und Datenanalyse entsprochen werden kann.

Potentiale im Zuge der Digitalisierung

Im letzten Abschnitt wurde schon angedeutete, dass die Digitalisierung eine Vielzahl an Lösungen für unterschiedlichste Probleme bietet. Die Umsetzung bedarf allerdings nicht selten umfangreicher struktureller Anpassungen. Häufig besteht die Herausforderung für die Entscheidungsträger darin, den entstehenden Nutzen richtig zu bewerten oder anders gesagt, den tatsächlich damit verbundenen Return on Investment zu erkennen. So werden die nötigen Prozessveränderungen leider häufig für zu aufwendig angesehen. Dabei können digitale Prozesse ein enormes Potential entfalten.

Remote Arbeiten

Ein wichtiger Teilaspekt der Digitalisierung ist das digitale Arbeiten, das insbesondere durch Covid-19 stark an Bedeutung zugenommen hat. Aus Unternehmenssicht steckt allerdings deutlich mehr dahinter, als nur die Mitarbeiter:Innen von zuhause arbeiten zu lassen. Denn digitales Arbeiten bedeutet die grundsätzliche Möglichkeit jederzeit von überall der jeweiligen Tätigkeit nachgehen zu können. Um das zu ermöglichen, müssen alle Informationen, Dokumente und notwendigen Anwendungen digital durch verschiedenste Medien zugänglich sein, sei es vom Arbeitsplatz im Unternehmen, im Home-Office, bei Kundenterminen oder bei Objektbegehungen. In diesem Zusammenhang kann die Nutzung von Cloud-Computing viele Vorteile bringen. So ermöglichen Cloud-Systeme das Auslagern von Software auf externe Server und den ortsunabhängigen Zugang zu Daten, ohne dass die Speicherkapazitäten auf jedem einzelnen Gerät dafür blockiert werden. Das beschleunigt nicht nur erheblich den Workflow, sondern es zeugt auch von Professionalität, auf alle aufkommenden Fragen immer gleich fundierte, belegbare Antworten zu haben.



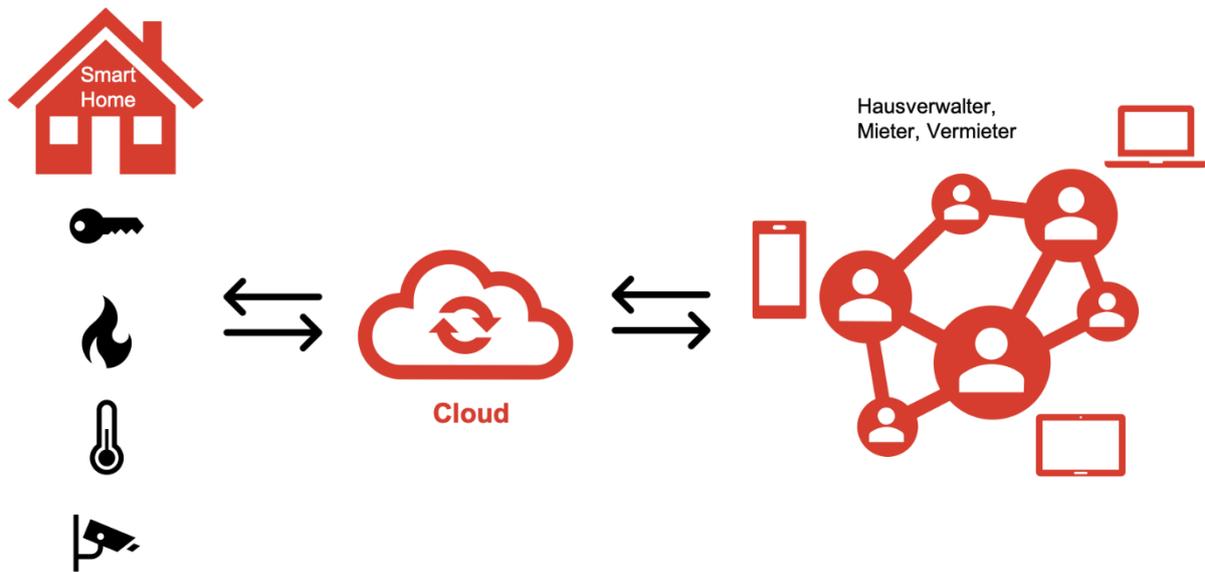


Abbildung 3 Schematische Darstellung eines Cloud-basierten digitalen Arbeitsprozesses: die Sensoren im SmartHome übermitteln Ihre Daten an die Cloud, von dort aus stehen sie autorisierten Nutzern überall flexibel zur Verfügung.

Die Kunden-App als zukünftiges Kommunikationsmittel

Hinsichtlich Hausverwaltung sind sich viele Experten sicher, dass die Kommunikation der Zukunft über Kunden-Apps abgewickelt werden wird. Mittels App erhält jeder Eigentümer oder auch Bewohner die Möglichkeit mit „seinem:r“ Verwalter:In direkt Kontakt aufzunehmen. Auf Seite der Verwalter:In hat dies den großen Vorteil, dass einerseits die meiste Kommunikation direkt digital stattfindet und andererseits über eine entsprechend strukturierte App sämtliche Kommunikation unverzüglich den jeweiligen Objekten bzw. Einheiten zugeordnet werden kann. Neben der so vereinfachten Kommunikation bietet es sich auch an, Schadensfälle direkt über die App ins System einpflegen zu lassen, indem beispielsweise Kunden direkt selbst Bilder und Beschreibungen eingeben können. Des Weiteren kann die Hausverwaltung reine Informationsanfragen seitens der Kunden durch die App abwickeln und muss nicht länger die kostbare Arbeitszeit der Angestellten aufwenden. Beispielsweise könnten simple Buchhaltungs- oder Zahlungsfragen nach entsprechender Autorisierung innerhalb der App digital geklärt werden.



Digitale Buchhaltung und Controlling

Ein Prozess, der aktuell noch stark händisch dominiert ist und daher großes Digitalisierungs-Potential bietet, ist die Buchhaltung. Denn durch das Scannen und Zusammenführen der unterschiedlichen Belege sowie durch das Verarbeiten mittels einer entsprechenden Buchhaltungssoftware kann neben Geld auch erheblich Zeit gespart werden. Da Mitarbeiter:Innen nicht länger damit beschäftigt sind, Zahlungsverkehr abzuwickeln oder Buchungsprozesse händisch einzupflegen, können sie anderweitige, unternehmensrelevante Aufgaben des Tagesgeschäfts in Angriff nehmen.

Denn viele der Prozesse wie Belegprüfung oder unterjähriges Berichtswesen, können von intelligenten Buchhaltungssoftwares abgearbeitet werden. Solche Softwarelösungen werden in Zukunft viele alltägliche Prozesse standardisieren und optimieren. Außerdem bietet eine digitale Buchführung in Kombination mit einer entsprechenden digitalen Steuerkanzlei eine Vielzahl an vereinfachten Abläufen und Optimierungsmöglichkeiten.

Auch das Controlling bietet digitalisiert ein großes Potential. So wird durch digitales Arbeiten die Erfassung einzelner Prozesse und deren Auswertung deutlich erleichtert. Dadurch gelingt es, ganzheitliche Betrachtungsweisen von der Rentabilität einzelner Objekte bis hin zur Effektivität einzelner Mitarbeiter:Innen zu etablieren. Mit Hilfe der Kommunikation über die zuvor beschriebene Kunden-App oder auch einer entsprechenden Schnittstelle innerhalb der Telefonanlage können einzelne Gespräche oder Prozesse Mitarbeitern, Kunden und sogar einzelnen Objekten zugeordnet werden. Wird diese zeitliche Zuordnung gemeinsam mit den Vor-Ort-Einsatzzeiten und den entsprechenden Informationen der Buchhaltung kombiniert, erhält man eine umfassende Rentabilitätsberechnung der jeweiligen Objekte. Diese Rentabilitätsübersicht lässt sich den einzelnen Einheiten, Objekten und auch Kunden zuweisen, was zu einer vielversprechenden Ausgangssituation bzgl. der nächsten Vertragsverhandlungen führt.

Ausblick auf bereits mögliche und kommende Anpassungen

Dass die Digitalisierung auch in der Hausverwaltung nicht mehr aufzuhalten ist, sieht man an den neuen **Richtlinien und Gesetzen zur Digitalisierung**, die in den letzten Jahren eingeführt wurden. Als Beispiel seien hier zum einen die bereits Ende 2018 verabschiedete Energie-Effizienz-Richtlinie (EED) und zum anderen das Gesetz über das Wohnungseigentum und das Dauerwohnrecht (WEG) aus 2020 zu nennen. EED verpflichtet alle Gebäudeinhaber dazu die Energieverbräuche den Bewohnern ab 2020 unterjährig zur Verfügung zu stellen, sofern dies möglich ist. Des Weiteren hat die Richtlinie zur Folge, dass bis zum 1. Januar 2029 alle Wasseruhren, Heizkostenverteiler und Wärmemengenzähler mit einem Funksystem ausgerüstet sein müssen, um jederzeit die jeweiligen Zählerstände **digital ablesen** zu können.

Ein weiterer Schritt in Richtung digitale Hausverwaltung ermöglicht das am 1. Dezember 2020 in Kraft getretene WEG. Dadurch ist es nun möglich **Eigentümerversammlungen auch digital abzuhalten**. Und zwar entweder als digitale Eigentümerversammlung oder aber als hybride Eigentümerversammlung. Unter der digitalen Eigentümerversammlung ist zu verstehen, dass sich alle Eigentümer per Videochat treffen und die Versammlung abhalten. Als hybride Eigentümerversammlung werden Versammlungen



bezeichnet, bei denen Eigentümer sowohl in physischer als auch in digitaler Form teilnehmen. Egal welche der beiden Varianten gewählt wird, ist es unerlässlich, dass ein entsprechender Beschluss gefasst wurde, in dem alle Eigentümer zustimmen, die Eigentümerversammlung digital bzw. hybrid abzuhalten. Da der Gesetzgeber die Digitalisierung sicherlich weiter vorantreiben wird, ist es hilfreich sich bereits jetzt digital aufzustellen.

Abschließend sei gesagt, dass die „Hürde Digitalisierung“ auf kurz oder lang genommen werden muss. Nicht zuletzt aufgrund von Covid-19 wurden viele bürokratische und gesellschaftliche Hebel in Bewegung gesetzt. Leute unterschiedlichster Alters- und Gesellschaftsschichten haben begonnen sich aktiv mit den Neuerungen der digitalen Welt auseinanderzusetzen. Eines der Paradebeispiele ist hier die Nutzung von Videotelefonie-Diensten. Diese sind seit der Pandemie und den damit verbundenen Lockdowns längst nicht mehr nur den jungen Generationen vorbehalten, sondern gerade auch Menschen mittleren und fortgeschrittenen Alters greifen darauf zurück, um mit Angehörigen und ihren Familien in Kontakt zu treten. Und es ist damit zu rechnen, dass diese Personen die Annehmlichkeiten der Digitalisierung auch von ihrem Hausverwalter erwarten.

Wer die Herausforderung der Digitalisierung und die damit einhergehenden Aufgaben unnötig auf die lange Bank schiebt, wird unweigerlich damit konfrontiert werden. Deshalb ist es jetzt wichtig sich regelmäßig mit folgender Frage auseinanderzusetzen:

„Welche der Digitalisierungs-Herausforderungen kann ich, als Hausverwaltung, selbst meistern und für welche benötige ich **externe Hilfe von Spezialisten?**“

Denn eins ist klar: Wer stets versucht alles selbst zu schultern, hat langfristig schwer zu tragen und bleibt zurück.

Quellen:

https://www.as-hausverwaltung.de/wp-content/uploads/2019/09/IW0619_38-41_Digitale-Prozesse.pdf

Pranieß, Martin. *Strategieentwicklung für Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft*. Diss. Wien, 2020.

https://www.ey.com/de_de/real-estate-hospitality-construction/esg-ohne-digitalisierung-im-gebauedesektor-nicht-denkbar

Tomaselli, Benedikt. *Facilitating Smart Homes Mit Einbeziehung der Hausverwaltung*. Bachelorarbeit, Wien, 2020

Einfach digital arbeiten.

