

Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft

5 Schritte zum Erfolg

Frank Bitzer
Februar 2017



Inhalte

1. Digitalisierung seit rund 40 Jahren
2. Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft
3. Die 5 Erfolgsfaktoren
 - 3.1 Klare Ziele definieren
 - 3.2 Alle einbinden
 - 3.3 Verantwortlichkeiten festlegen
 - 3.4 Top-Down und Bottom-Up
 - 3.5 Make or Buy
4. Fazit
5. Ausblick
Kontaktdaten

Lesedauer: 12 Minuten

Ziel:

Das Whitepaper gibt einen Überblick über die Möglichkeiten der Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft und deren Nutzen und Vorteile

1. Digitalisierung seit rund 40 Jahren

"Digitalisierung" ist das! Schlagwort der letzten beiden Jahre.

Liebt man einige Beiträge, so könnte man meinen das die Immobilienwirtschaft ihre Abrechnungen noch mit dem Rechenschieber macht. Dies ist weit gefehlt.

Digitalisierung gibt es auch in kleineren Firmen schon seit 40 Jahren.

Der Autor hat seine erste Software schon 1980 für die Haustechnik Branche entwickelt.

Damals noch auf "Microcomputern" mit 2 Diskettenlaufwerken, die für damalige Zeiten nahezu unglaubliche 1 Megabyte Daten fassen konnten. Jeder preiswerte USB Stick hat heute eine Kapazität von 8000 MByte und kosten nicht viel mehr als die Disketten früher.

Seit Mitte der 80'er arbeiten wir mit Personal Computern. Die erste Festplatte für den IBM PC kostete 6000 DM und hatte Platz für 10 MByte.

In dieser Zeit entstanden auch die ersten Abrechnungsprogramme für die Hausverwaltung. Seither werden immer mehr Abläufe, Vorgänge und Prozesse per Software erledigt oder zumindest unterstützt.

Was ist also so neu und besonders an der Digitalisierung?

Die Art der Nutzung, die Verbreitung, das Maß an Kooperation und die Flexibilität.

Heute können wir auf einer Baustelle schnell mal eine Live Video Konferenz starten und dabei gleichzeitig Online Dokumente einsehen und bearbeiten.

Der größte Teil der Bevölkerung hat ein Smartphone dass ständig mit dem Internet verbunden ist. Informationen können also viel schneller und umfangreicher ausgetauscht werden.

Eine Schadensmeldung muss nicht mehr am Telefon umfangreich beschrieben werden.

Ein Foto mit dem Smartphone an eine Online Meldung angehängt schafft schnell Klarheit über Art und Umfang des Problems.

Mitarbeiter der Verwaltung haben auch unterwegs Zugriff auf die aktuellen Dokumente, und können z.B. mit dem Beirat während einer Begehung die Aufgaben gleich konkretisieren.

Dokumente müssen nicht mehr kostenintensiv kopiert und verschickt, sondern online Zugangsgeschützt zur Verfügung gestellt werden. Auch eine direkte Weiterleitung z.B. an einen Steuerberater ist schnell erledigt.

Digitalisierung und Online Bearbeitung spart Kosten und erhöht gleichzeitig die Zufriedenheit.

2. Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft

Der Einsatz digitaler Technologien kann in unterschiedlichen Bereichen der Immobilien- und Wohnungswirtschaft von Nutzen sein. Da nicht alle Themen die gleichen Voraussetzungen und Methoden erfordern, gliedern wir sie in 3 Kategorien.

2.1 Information und Kommunikation

Zum Bereich Information und Kommunikation zählen neben den gedruckten (analogen) Magazinen, die Webseiten und ggf. weitere Infos in Social Media Kanälen (s.u.)

Webseiten sind für den allergrößten Teil der Immobilienfirmen heute Normalität. Bei der Aktualisierung sieht es schon weniger gut aus. Bei vielen glänzen die "Aktuelles" Seiten mit teils veralteten Informationen. Eine solche Seite besucht man einmal und nie wieder. Auch bei der Neukunden Akquise der Hausverwaltungen kann so etwas inzwischen kontraproduktiv sein. Die Nutzung einer Software für die leichte Pflege der Seiten ist unerlässlich. Unter dem Begriff "CMS" Content Management System oder Redaktionssystem finden sie viele auch kostenfrei nutzbare Software Systeme die, einmal eingerichtet, diese Aufgabe erleichtern.

Spätestens seit Google den "mobile first" Ansatz hat, ist klar das die Nutzung der Webseiten mit Smartphones wichtig ist. 2017 geht man bereits von rund 50 % mobiler Nutzung des Internets aus. Es wird als höchste Zeit die Webseiten daran anzupassen. Mit der "responsive" Technik passen sich Webseiten automatisch an die Größe des aufrufenden Bildschirms an. Ob PC zu Hause, Tablet auf den Sofa oder Smartphone unterwegs. Alle finden die für sie optimale Darstellung. Mehr dazu finden Sie hier im BDCON Blog (<http://www.bdcon.de/go.php/p/103>)

Der Download von Dokumenten und Aushängen zählt ebenfalls zu den häufig genutzten Möglichkeiten. Der nächste Schritt ist hier der personalisierte Download im eigenen Login Bereich. Dann können auch Abrechnungen oder Dokumente für den Beirat eingestellt werden.

Einige Verwaltungen bieten auch Online Formulare für das Feedback und die Meldung von Schäden an. Ein guter erster Schritt, dem aber auch die durchgängige Weiterbearbeitung folgen sollten. Erst dann ergeben sich auch Einsparungen in der Bearbeitungszeit. Hier ein Beispiel zum „probieren“ (<http://www.pro-csm.de/go/roi/wp2017>)

Neue Wege der Kommunikation bieten die Apps für Smartphone und Tablet. An die Apps kann man sogenannte Push Nachrichten senden. Diese erscheinen dann sofort in der Nachrichten Leiste und müssen nicht extra gesucht werden. Diese Form der Benachrichtigung hilft z.B. wenn der Aufzug mal wieder still steht. Bevor sie wieder dutzende von - gut gemeinten - Anrufen erhalten, senden Sie schnell eine Push Nachricht. Bevor die Nutzer dann ihr Telefon benutzen wollen, sehen Sie bereits die Nachricht. Auch der Dienstleister könnte die App verwenden, um in seinem speziellen Bereich die Fertigmeldung zu senden. ProCSM erlaubt auch die "Rundsendung" via SMS mit der auch Personen ohne Smartphone schnell erreicht werden.

Seit Kurzem werden auch digitale Displays angeboten, die Informationen schnell in alle Hausflure übertragen. Die oben schon erwähnte Situation mit dem Aufzug lässt sich auch damit zeitnah kommunizieren. Die Displays verfügen über eine Internet Anbindung und können darüber aktualisiert werden.

2.2 Transaktion

Unter Transaktionen werden alle Aktivitäten zusammengefasst, bei denen es um Prozesse geht, in denen Aufgaben gelöst, oder Entscheidungen getroffen werden. Dies ist die Königsdisziplin der Digitalisierung. Hier ist die Kostenreduktion am höchsten. Dabei sind Verwaltung, Bewohner bzw. Eigentümer und Dienstleister auf einer gemeinsamen Online Plattform verbunden. Aufgaben werden zentral gespeichert und sind für alle abrufbar. Viele Rückfrage können daher entfallen. Hier einige konkrete Beispiele:

- *Schadensmeldungen online bearbeiten*

Einfache Online Formulare auf der Webseite nehmen eine Meldung entgegen.

Eine integrierte Weiterverarbeitung fehlt jedoch hierbei. Mit einem Online System das die Meldung dann gleich zur Bearbeitung speichert und den Bewohner den jeweiligen Status des Vorgangs zeigt, wird ein integrierter Prozess daraus der auch Kosten spart.

- *Terminplanung Online*

In einigen Fällen bei der Schadensbehebung ist die Anwesenheit mehrerer Beteiligter vor Ort nötig. Ein Online Terminplanungsmodul reduziert die bisherige Abstimmung mit zahlreichen Telefonaten und SMS auf wenige Klicks. Eine automatische Erinnerung kurz vor dem Termin ist ebenfalls enthalten.

- ***Kleinere Projekte online Planen***
Renovierungen, Umbauten oder Reparaturen bestehen aus mehreren Aufgaben an denen unterschiedliche Personen beteiligt sind. Ein kompaktes Projektmanagement Tool hilft Ihnen dabei die Aufgaben zu verteilen und um Überblick zu behalten. Eine Auswertung der benötigten Zeit und Kosten optimiert die Prozesse nochmals.
- ***Später Analysen über Schadenshäufigkeit und Verteilung erhalten***
Ein solches System liefert Ihnen auch Auswertungen darüber in welchem Objekt, und auch welcher WE, Schäden in welcher Art vorkommen. Bei einer Eigentümerversammlung kann dies hilfreich sein.
- ***Regelmäßige Rauchmelder Kontrollen***
Der Prozess der Prüfung durch die Bewohner kann über ein geeignetes System online abgebildet und automatisch protokolliert werden.
- ***Dokumente online zu Verfügung stellen.***
Auf einigen Webseiten von Verwaltern oder Wohnungsbaugesellschaften finden sich schon Download Bereiche für Dokumente und Formulare. Diese sind jedoch allen zugänglich. Besser ist eine Online Portal, in dem nach öffentlichen und privaten Dokumenten unterschieden werden kann. In einer geschlossener Gruppe können die Beteiligten auch über die Inhalte abstimmen oder sie kommentieren.
Damit lassen sich z.B. viele Themen in denen der Beirat involviert ist viel effizienter bearbeiten als wenn diese per Mail verschickt werden.
- ***Vermarktung via Online Portal***
Für die Vermietung von WE's werden seit langem schon Online Portale genutzt. Häufig werden die Daten aber noch von Hand übertragen. Der Einsatz geeigneter Module welche die Daten per OpenImmo Standard übertragen erleichtert diese Arbeit ganz enorm. Zudem lassen sich die Anfrage der Interessenten ebenfalls in solchen System sammeln und auswerten.
- ***Vermietungs Vorgänge via Software***
Auch die konkrete Vermietung mit Besichtigung und Wohnungsübergabe lässt sich heute per Laptop oder Tablet vor Ort effizienter gestalten. Kein separates erfassen mehr. Auch die Terminplanung lässt sich wie weiter oben schon beschrieben, per Software Tool wesentlich effizienter durchführen.

Die Liste der Beispiele lässt sich noch weiter fortführen.

Es wird deutlich, dass sich mit der Digitalisierung der Prozesse Kosten einsparen lassen und dabei gleichzeitig die Kundenzufriedenheit erhöht wird. Bewohner die sich jederzeit gut informiert fühlen erzeugen weniger Nachfragen und fühlen sich besser betreut.

2.3 Kooperation

Hierunter fallen alle Anwendungsfälle (Use Cases) die im weitesten Sinne unter Social Media fallen. Diese beschreiben die Aktivitäten vornehmlich von Bewohnern untereinander. Diese können sowohl in eigenen Anwendungen und Apps, als auch über die bekannten Social Media Tools wie Facebook, Twitter, WhatsApp, Doodle Termine oder andere abgebildet werden. Beispiele hierfür sind

- Flohmärkte. Suche, Biete und Tausch von Produkten
- Planung gemeinsamer Aktionen wie Babysitter, Einkaufshilfen oder Sommerfeste.
- Termin gemeinsam planen
- Hilfestellungen wie z.B. bei der PC Nutzung, Fahrrad Reparatur o.ä.

Werden diese Aktivitäten von der Hausverwaltung unterstützt so hat dies positiven Einfluss auf die "Bewertung" der Verwaltung. Die Verwaltung wandelt sich vom reinen Manager zum Unterstützer. Die Frage ob dies besser über eigene Apps oder z.B. eine Facebook Gruppe organisiert wird, ist schwer zu beantworten. Eigene Apps bringen mehr Kontrolle über die Aktivitäten und lassen sich mit weniger Zeitaufwand bearbeiten. Die Nutzung z.B. von Doodle für die Terminplanung benötigt immer nochmal ein separates Login und Schulungsaufwand.

3. Die 5 Erfolgsfaktoren

Wenn Sie nun entschlossen sind, die Digitalisierung zu ihrem Vorteil zu nutzen, so ist es wichtig strukturiert vorzugehen. Nur dann werden die Projekte erfolgreich.

3.1 Klare Ziele definieren

Zuerst müssen sie überlegen welche Prozesse und Abläufe sie mit digitaler Unterstützung verbessern möchten. Wo sehen Sie! und! ihre Kunden (Bewohner, Eigentümer bei WEG Verwaltung) den größten Nutzen. Welche Vorgänge benötigen viel Kommunikation. Wo wird viel Papier kopiert, gedruckt und verschickt. Wo ist die Koordination von Vorgängen aufwändig. An welchen Stellen gibt es viele Rückfragen. Wo muss viel abgestimmt werden. Bei welchen Ereignissen entsteht Unmut, wenn nicht genug oder nicht zeitnah informiert wird?

Nicht alle Ziele müssen sofort erreicht werden. (Siehe weiter unten) Beschreiben sie das Ziel z.B. in der Form: *"Alle Bewohner mit Smartphone sollen ihre Schadensmeldungen bis Ende des Jahres online erfassen."*

Versuchen sie Ziele **"SMART"** zu definieren.

- Spezifisch: Was genau soll erreicht werden
- Messbar: Lassen sich Zeit oder Kosteneinsparung messen und nachweisen
- Ambitioniert: Nicht zu kleine Ziele setzen
- Realistisch: Nicht zu große Ziele setzen
- Terminiert: Legen sie einen klaren Zeitrahmen fest. "Demnächst" ist kein Zeitpunkt!

Wenn Sie ihre Überlegungen so strukturieren, legen Sie die Grundlage für eine erfolgreiche und nachhaltige Umsetzung.

3.2 Alle einbinden

Wenn Prozesse digitalisiert werden, betrifft dies interne und externe Personen.

Binden Sie diese ein. Nichts ist abträglicher für den Erfolg, als Mitarbeiter/Innen die ein Projekt blockieren oder untergraben, weil sie nicht gefragt wurden. Nicht jeder muss oder soll Entscheidungen treffen, sollte aber gehört werden. Bedenken lassen sich dann ausräumen oder zumindest abschwächen. Oft hilft ein externer Berater und Projektbetreuer, der die Moderation begleitet oder übernimmt.

Da nahezu alle Prozesse auf der Fachebene durchgeführt werden, müssen diese Personen mit

ihrem Know How eingebunden werden. IT Projekte die vom Vertrieb oder Marketing oder der IT Abteilung im Alleingang aufgesetzt werden, sind häufig zum Scheitern verurteilt.

Lernen sie aus den Fehlern der Andere und machen Sie es besser.

3.3 Verantwortlichkeiten festlegen

Wie auch sonst im Leben muss eine oder einer für das Projekt oder ein Teilprojekt verantwortlich sein. Diese Person sollte die Rückendeckung der Geschäftsleitung haben. Insbesondere bei Digitalisierungsthemen bedarf es fachlichen und technischen Know-Hows. Bilden Sie Teams in dem beide Seiten eingebunden sind. Und noch wichtiger, in dem beide auch miteinander "können". Für viele Projekte wird heute die "Agile" Vorgehensweise gewählt. Hierbei werden kleinere Abschnitte realisiert. (Lesen Sie hier mehr)

3.4 Top-Down und Bottom-Up

Für die Planung eines Projektes, insbesondere bei Software Projekten, bieten sie zwei Wege an.

- a) Vom kleinen Detail zu großen Ganzen vorarbeiten
- b) Vom Allgemeinen zum Speziellen herunterbrechen

Für die oben beschriebenen Anwendungsfälle (UseCases) sollte man beiden machen.

Suchen sie sich Top Down die Anwendungs Bereiche in denen sie die IT Einsatz voranbringen wollen. Damit verschaffen Sie sich einen Überblick über das ganze Ausmaß der Vorhaben.

Anschließend gehen Sie bei den einzelnen Projekten Bottum Up vor. Überlegen Sie welche Daten bearbeitet werden, welche Informationen und Berechtigungen dafür nötig sind.

Hierfür bieten Sich unterschiedliche Dokumentations Methoden an. Einige arbeiten mit einfachen grafischen Symbolen. Diese visualisieren den Abläufe und Entscheidungspunkte sehr plastisch.

Wenn Sie keine entsprechenden Kompetenzen im Hause haben, bietet Sich auch hier eine externe Begleitung des Projektes an.

3.5 Make or Buy

Eine oft schwierige Frage. Bestehende Software Lösung, setzen die bestehenden Abläufe in manchen Fällen nicht so um wie sie es gewohnt sind. Hier lohnt es sich aber auf jeden Fall darüber nachzudenken, ob es sinnvoll ist, die alten Abläufe 1:1 in Software "zu gießen". Die Alternative ist die gewünschte Software individuelle erstellen zu lassen. Bei der Komplexität der heutigen Software Anwendungen mit Server, Internet und Client Seite ist dies eine sehr kosten- und zeit intensive Vorgehensweise.

4. Fazit:

Digitalisierung ist wichtig und sinnvoll. Ihr Einsatz muss aber gut geplant werden. Nicht einfach

darauf los, weil es der Nachbar auch macht, sondern besonnen planen ist die Devise.
Externe Hilfe und Beratung mit entsprechender Erfahrung sollte mit ins Boot geholt werden.
Besser ein kleines Projekt erfolgreich, als ein riesiges das nicht fertig wird.
Die Millennials (Alter von 20 im Jahr 2000) wollen digital "leben". Relevante Informationen
müssen auf dem Smartphone erscheinen, oder sie werden nicht mehr wahrgenommen. Menschen
für die "Festnetztelefon" ein Schimpfwort ist, möchten nicht auf ihren Rückruf warten.

5. Ausblick

Diese Informationspapier hat konkrete Anwendungen beschrieben, wie sie heute mit Online
Portalen wie ProCMS schon ab 29 Euro pro Monat zu realisieren sind.

Weitere Möglichkeiten stehen aber schon in den Startlöchern.

- IOT, das „Internet of Things“ verbindet auch kleinste Geräte mit dem Internet.
Diese liefern Zustandsinformationen z.B. über Temperatur, Wasserstand oder offene Türen.
- Smart Maintenance
Heizungen oder Aufzüge werden schon vor Eintritt eines Schadens ihren Status an
Service Firmen melden, wenn z.B. die Temperatur zu hoch, oder der Stromverbrauch
ungewöhnlich hoch ist.
- AAL, das Ambient Assisted Living soll Senioren dabei helfen, mit Unterstützung von
Digitalen Helfern möglichst lange in den eigenen 4 Wänden zu bleiben.
- Ganz allgemein auch alle Anwendungen rund um Smart Home

Kontakt

Autor: Frank Bitzer

BDCON bitzer digital-consulting und

www.bdcon.de

fbitzer@bdcon.de

Twitter: @fbdcon

ProCSM Online Portal

www.pro-csm.de