

Das Fachmagazin für den Immobilienverwalter

Ausgabe 07|21

8,- €

83480

vdiv aktuell

vdiv

Das offizielle Organ des Verbandes der Immobilienverwalter Deutschland e. V. und seiner Landesverbände

Gemeinsam

Die Eigentümer und ihre Verwaltung: reibungslos kommunizieren und wichtige Themen gezielt angehen.



■ Fit für 55
Runter mit den
Emissionen.

■ Mängelrechte
Wer setzt welchen
Anspruch durch?

■ TKG-Novelle
Was sich damit
künftig ändert.

TIPPS

rund um Kundenportale und -Apps

Das raten Partnerunternehmen des VDIV Deutschland, wenn es um die Optimierung von Prozessen und der Kundenkommunikation geht.

1

Mehr Komfort bieten

Eigentümerportale und -Apps wie beispielsweise von Aareon ermöglichen 24/7 den komfortablen Dialog zwischen Verwaltung und Eigentümern. Self-Service-Angebote erlauben den jederzeitigen Zugriff auf Dokumente wie Teilungserklärung oder die aktuelle Hausgeldabrechnung. Schäden können rund um die Uhr online gemeldet werden, ihr Bearbeitungsstatus ist laufend ersichtlich. Zudem kann die Verwaltung schnell über anstehende Wartungs- bzw. Instandhaltungsarbeiten informieren. Und Services, die

von Partnern bereitgestellt werden, können nicht nur Mehrwerte für Eigentümer schaffen, sondern für die Verwaltung zusätzlichen Umsatz generieren.

2

Einfach effizienter werden

Kundenportale steigern die Effizienz in der Kommunikation mit den Kunden und erhöhen die Servicequalität. Das macht sie in der Immobilienverwaltung unverzichtbar. Beim ABILITY.KundenPortal

etwa gehört es zu den selbstverständlichen Basisfunktionen, 24/7 kommunizieren zu können, Dokumente und Anliegen einzustellen oder den jeweiligen Bearbeitungsstatus abzurufen. Weil andererseits auch die Verwaltung über relevante Neuigkeiten zu Objekten oder formale Änderungen auf diesem Weg informieren und Unterlagen zum individuellen Abruf bereitstellen kann, lässt sich die Zahl der Telefonate und E-Mails deutlich reduzieren. Gut, wenn sich das Portal in die IT-Systemlandschaft integrieren lässt, im Browser oder als App nutzbar ist und die Benutzeroberfläche einladend wirkt.

3

Registrierungsquote maximieren

Damit eine Immobilienverwaltungs-Software ihre Wirkung als Arbeitserleichterung intensiv entfalten kann, gilt es, eine maximale Registrierungsquote bei den Nutzern zu erreichen. Möglichst früh anzustreben sind mehr als 50 Prozent, damit Verwaltung und Kunden von den Mehrwerten eines Portals profitieren können. Um dieses Ziel zu erreichen, empfiehlt casavi in Verbindung mit der Portalnutzung beispielsweise Incentives wie Prämien oder Bonusprogramme. Sie wecken das Interesse der Kunden, stärken die Markenbindung und motivieren dazu, das Portal häufiger zu nutzen.

4

Mehr Transparenz bieten

Die Digitalisierung der Immobilienverwaltung umfasst mehr als das Scannen von Rechnungsbelegen. Die wahren Vorteile digitaler Lösungen zeigen sich erst dann, wenn die analogen Vorgänge vollständig digitalisiert wurden und

technische Möglichkeiten zur Prozessoptimierung eingesetzt werden. Maßgeblich dabei ist, dass genutzte Software-Lösungen wie etwa die der DOMUS Software AG voll integrierbar sind. Sie ermöglichen es Verwaltungen und ihren Kunden, wechselseitig Einsicht in relevante Vorgänge und Dokumente zu nehmen. Das spart nicht nur Zeit bei der Bearbeitung der Anfragen von Mietern und Eigentümern – Kunden bekommen auch Gewissheit, mit einer transparenten und verlässlichen Verwaltung zusammenzuarbeiten.

5

Prozesse automatisieren

Die tagtägliche Organisation der zahlreichen immobilienwirtschaftlichen Prozesse ist eine immense Herausforderung für Verwaltungen. Daher kommt es darauf an, wiederkehrende Prozesse zu vereinfachen, zu standardisieren und möglichst auch zu automatisieren, etwa mit facilioo, der digitalen Plattform, die als Erweiterung zum vorhandenen ERP-System dient. So lässt sich der Arbeitsaufwand minimieren und die Ergebnisqualität deutlich verbessern. Da standardisierte Abläufe

Zeit und letztlich auch Kosten einsparen, steigt die Produktivität bei gleichbleibender Personalkapazität. So lässt sich die Grundlage für weiteres unternehmerisches Wachstum schaffen.

6

Auf Kompatibilität achten

Ist das Kundenportal eine Einzelösung ohne Schnittstellen zum datenhaltenden ERP-Programm, wird die Anwendung zum Zeitkiller, anstatt die erhoffte Effizienzsteigerung zu bringen. Sämtliche online bereitgestellten Daten müssen von Hand und mehrfach gepflegt werden. Das bringt nicht nur immense Zusatzarbeiten mit sich, sondern birgt auch hohe Fehlerquoten und kann hochgesteckte Erwartungen von Mietern, Eigentümern und Mitarbeitern schnell enttäuschen. UTS innovative Softwaresysteme setzt daher auch auf offene Schnittstellen, um die Vernetzung mit Partnern zu ermöglichen.

Hybride Versammlungen mit casavi

- ✓ Von der **Planung** bis zum **Protokoll** – einfach integriert in das casavi **Vorgangsmanagement**
- ✓ Beliebige Teilnehmerzahl, Beschlussniederschriften, automatische Auszahlungen und Vertretungsmanagement
- ✓ **Zuverlässig** und **rechtssicher** mit den Experten für hybride Versammlungen entwickelt

