

Die IVV-Redaktion auf dem Verwalterkongress des BVI

Automatisierte Hausverwaltung

Seit mehr als zehn Jahren nutzt die Hausverwaltung Heindrich GmbH in Kassel Software dazu, Arbeitsprozesse zu automatisieren. Es begann mit der digitalen Archivierung von Dokumenten. Inzwischen wird jedes Poststück gescannt und in den digitalen Arbeitsprozess eingespeist. Nächster Schritt: Die Kommunikation mit Wohnungsnutzern soll cloud-basiert über ein Internet-Portal laufen.

Die IVV-Redaktion hat die Geschäftsführerin der Heindrich Hausverwaltung eingeladen, auf dem Deutschen Immobilien Verwalter Kongress des BVI zu berichten. Für Birgit Funke-Klein bedeutet Digitalisierung vor allem die Automatisierung von Geschäftsvorgängen. Bereits im Jahr 2006 – Apple brachte gerade das erste Smartphone auf den Markt – führte die Hausverwaltung Heindrich ein elektronisches Dokumentenmanagementsystem ein. Ziel war es, möglichst viele Regalmeter Aktenordner einzusparen. Seither hat das Unternehmen mit dem Starke-DMS System rund 525.000 Dokumente digital archiviert und 875 Aktenordner weniger im Regal stehen. Das entlastet, bringt aber noch keinen Effizienzgewinn in den täglichen Arbeitsprozessen der Hausverwaltung.

Regale abräumen mit Starke-DMS

Birgit Funke-Klein und ihr Mann Sebastian Funke entschieden, den Zeitpunkt der Dokumentendigitalisierung nach vorne zu verlegen. Das Einscannen sämtlicher Poststü-

cke erfolgt nicht mehr nach der Bearbeitung, sondern unmittelbar nach Eingang der Postsendungen. Eine Mitarbeiterin ist damit betraut, jeden Brief einzuscannen. Die Unternehmensstatistik weist im Jahr 2016 für 3.400 verwaltete Wohnungen in 240 Objekten den Eingang von rund 32.800 Briefen (darunter 11.500 Rechnungen) aus. Für das Einscannen der Dokumente benötigte die Mitarbeiterin rund 700 Stunden. Nach dem elektronischen Einspeisen der Dokumente erkennt das Dokumentenmanagementsystem die Art des Dokumentes und liest zum Beispiel Objektnummern, Rechnungsnummern und Absender automatisch ein. Das System leitet die Post selbsttätig an die zuständigen Objektmanager und Sachbearbeiter weiter. Die Schreiben erscheinen auf ihren Bildschirmen. Die Kontierung der Rechnungen mithilfe von vorgegebenen Stammdaten geht wesentlich schneller.

Noch gibt es allerdings einen Medienbruch, denn nachdem ein Objektmanager eine Rechnung zur Überweisung freigegeben hat, müssen die Buchhalter alle Rechnungsdaten weiterhin von Hand ins System ein-

geben. Derzeit, so berichtet Birgit Funke-Klein, arbeiten die IT-Dienstleister der Hausverwaltung Heindrich an einer Schnittstelle, um die Automatisierung in die Buchhaltung voranzubringen.

Das Dokumentenmanagementsystem unterstützt die Mitarbeiter auch bei den Jahresabrechnungen, der Umsetzung der Trinkwasserverordnung und bei der Abwicklung von Versicherungsfällen. Zu diesem Zweck sind Checklisten im System hinterlegt, die die Mitarbeiter daran erinnern, wann welche Arbeiten auszuführen sind. Das verschafft Überblick und Prozesssicherheit.

Kommunikation mit Kunden über das Casavi-Portal

Seit Längerem schon sind auch die WEG-Beiräte in die Digitalisierung einbezogen. Sie erhalten sämtliche Belege, Kontoauszüge und Auswertungen, die es zu prüfen gilt, in elektronischer Form auf dem Speichermedium CD. Noch, muss man sagen. Denn Birgit Funke-Klein und ihr Mann vollziehen gerade den nächsten Schritt der Digitalisierung. In naher Zukunft sollen Eigentümer, Beiräte und Mieter die Möglichkeit haben, die gesamte Kommunikation mit der Hausverwaltung über ein Internetportal zu machen. Funke-Klein hat sich für die Kooperation mit dem Münchner Start-up Casavi entschlossen. Im Mai ist ein Pilotprojekt angefallen, an dem sich 500 Wohnungsnutzer beteiligen können. Das Casavi-Portal ist eine Cloudlösung. Jeder Zugangsberechtigte kann zum Beispiel Schadensmeldungen (mit Foto) oder Beschwerden übermitteln. Das Portal ist so in das Starke-DMS eingebunden, dass die Anfragen auf dem Monitor des zuständigen Objektmanagers bei Heindrich landen. Die auf Casavi eingehenden Informationen werden gefiltert und die entsprechenden Prozesse oder Checklisten automatisch im Dokumentenmanagementsystem gestartet. Am anderen „Ende“ des Prozesses wird dann beispielsweise die neue Bankverbindung des Mieters aktualisiert, der Handwerkerauftrag erteilt, der Hausmeister beauftragt oder ein weiterer Tagesordnungspunkt für die anstehende Eigentümerversammlung aufgenommen. Eigentümer und Mieter können alle für sie relevanten Unterlagen wie Abrechnungen, Versicherungsscheine, Grundrisse oder Versammlungsprotokolle jederzeit online einsehen. Persönliche Korrespondenz wie die Betriebskostenabrechnung wird automatisch elektronisch zugestellt. Die Dokumente liegen bei Casavi in der Cloud. Ob das himmlische Aussichten sind, werden die Kunden der Hausverwaltung Heindrich durch ihr Kommunikationsverhalten entscheiden. Thomas Engelbrecht



IVV-Chefredakteur Thomas Engelbrecht (re.) im Gespräch mit Birgit Funke-Klein. Von links: Casavi-Chef Peter Schindlmeier und Felix Reichert von der Starke + Reichert GmbH.