

Digitalisierung

# Die Begeisterung für den Wandel

*Der Weg zum digitalen Wandel kann nur in Zusammenarbeit mit den Mitarbeitern beschritten werden, denn nur wenn sie den Veränderungsprozess mitgestalten können, gelingt eine reibungslose Umsetzung auf dem Boden der Mitarbeiterakzeptanz.*

**W**enn Unternehmen über einen höheren Digitalisierungsgrad nachdenken, dann beschäftigen sie sich in der Regel zunächst mit Technologien, Plattformen und Prozessen. Das ist jedoch zu kurz gedacht, da der Mitarbeiter in den Mittelpunkt gehört. Davon abgesehen, dass Digitalisierungskosten in der Hausverwaltung bei der richtigen Vorgehensweise von untergeordneter Bedeutung sind, ein fehlgeschlagenes Projekt jedoch aufgrund der Zeitverschwendung für erhebliche Probleme sorgen kann.

Menschen sind die größte Hürde und gleichzeitig die größte Chance im Digitalisierungsprozess, und das in zweifacher Hinsicht: Zum einen müssen die Immobilienverwalter verstehen, welche Auswirkungen die Digitalisierung auf die Bedürfnisse und das Verhalten der Eigentümer und Mieter hat. Nur so lassen sich ein Service und ein Kommunikationsverhalten entwickeln, das relevant für aktuelle und zukünftige Kunden ist und damit Aussicht auf Erfolg hat.

Zum anderen haben Veränderungsprojekte nur dann eine Chance auf Nachhaltigkeit, wenn die eigenen Mitarbeiter die Auswirkungen der Digitalisierung auf den Hausverwaltungsbetrieb verstehen, sich auf den angestrebten Soll-Zustand freuen und die erforderlichen Veränderungen völlig selbstverständlich mittragen. Dieses notwendige Verständnis ist unbewusst oft schon vorhanden. Immerhin sind wir im privaten Bereich meist erheblich digitalisierter als im betrieblichen Alltag.

Musik und Filme werden gestreamt, zu welcher Zeit auch immer. Kommunikation erfolgt über soziale Netzwerke und verschiedenste Messenger, die Heizung wird per App gesteuert, Reisen werden online



MOMIUSFOTOLIA

gebucht und Einkäufe im Netz getätigt. Die unseren Alltag immer tiefer durchdringende Digitalisierung wird als selbstverständlich angesehen. Die Vorteile überwiegen, und ein Festhalten an alten Strukturen würde Komfortverlust und höhere Kosten bedeuten.

### Antiquierte Gewohnheiten

Am Arbeitsplatz jedoch werden diese digitalen Selbstverständlichkeiten häufig ausgeblendet oder gar nicht in Betracht gezogen. Über das antiquierte Verteilen der Briefpost, dem Griff zum Tintenstempel, die Papierablage, das Schreiben und Beantworten unzähliger E-Mails wird nicht sonderlich nachgedacht. Gewohnheiten sind bequem und machen unflexibel. Deshalb müssen Unternehmen bei ihren Mitarbeitern Bereitschaft für den

Wandel und auch Lust auf Veränderung wecken, indem sie Vorteile am Arbeitsplatz in Aussicht stellen.

Furcht vor Veränderung und die dadurch resultierende Skepsis oder sogar Ablehnung sind eine häufige Haltung von Mitarbeitern. Wer dies ausblendet und meint, digitale Transformation von oben herab verordnen zu können, wird mit hoher Wahrscheinlichkeit scheitern. Ganz im Gegenteil ist gerade bei den Mitarbeitern mit der vermeintlich größten Verweigerungshaltung anzusetzen. Mit einfachen Mitteln lässt sich hier aufzeigen, wie unproblematisch die künftige Arbeitsmethodik ist. Wenn diese Mitarbeiter sich dann auf diverse Umstellungen freuen, darf der Erfolg des Digitalisierungsprojekts als sicher gelten.

### Der Autor

Der Autor Alexander Haas ist Immobilienverwalter in Stuttgart und Unternehmensberater für Immobilienverwaltungen mit dem Schwerpunkt Prozessoptimierung:

[www.haas-immobilienverwaltung.de](http://www.haas-immobilienverwaltung.de)

[alexander.haas@haas-immobilienverwaltung.de](mailto:alexander.haas@haas-immobilienverwaltung.de)



Was ist unter dem Schlagwort „Digitale Transformation“ zu verstehen? Das Wort ist wenig griffig und vielfältig interpretierbar. Wesentlich einfacher ist es, sich der Aufgabe zu nähern, indem man konkrete Fragestellungen beleuchtet:

- Wie verändert sich der Umgang mit den Eigentümern durch die Digitalisierung?
- Wie verändern sich Kundenbedürfnisse samt Kommunikationsverhalten?
- Wie lässt sich Mitarbeiterentlastung und Steigerung der Rentabilität gleichzeitig erreichen?

Digitale Transformation bedeutet hier also unter anderem, papierlastige und damit zeitaufwendige Routineaufgaben durch Automatismen zu ersetzen, bei welchen der Objektbetreuer nur noch eine Kontrollaufgabe hat. Beispiel hierfür ist die bisher sehr aufwendige Zusammenstellung der jährlichen Abrechnungsunterlagen im Rahmen der Versammlungseinladung.

Wer hingegen die Möglichkeit hat, per Knopfdruck Wirtschaftsplan, Jahresabrechnung, haushaltsnahe Dienstleistungen etc. in das Postfach eines Eigentümers hochladen zu können, ist davon begeistert. Die automatisch erfolgende Information über die Dokumentenbereitstellung macht gleichzeitig Serien-Mails entbehrlich. So lassen sich viele Arbeitsstunden einsparen, die Fehlerquote sinkt, und der Verwalter hinterlässt beim Eigentümer einen innovativen und kompetenten Eindruck.

Der Verwalter wird bei seinen Kollegen im Umfeld den Digitalisierungsprozess genau beobachten. Es wird bereits existierende, aber auch neue Wettbewerber geben, die genau auf die veränderten Bedürfnisse und Erwartungshaltungen der Eigentümer setzen. Die bisher eher langweilige Akquise-mappe des Verwalters hat sich bei innovativen Kollegen angepasst: Es sind neben Freigabeschlüsseln für virtuelle Musterobjekte auch Farb-Screenshots von bestimmten Szenarien enthalten, die den hohen Digitalisierungsgrad mitsamt komfortablen Kommunikationsmöglichkeiten ins richtige Licht setzen.

### Schritt für Schritt zur Digitalisierung

Die digitale Transformation ist deutlich einfacher umzusetzen bei Hausverwaltungen, die die Ängste und Vorbehalte ihrer Mitarbeiter

ernst nehmen. Für den ersten Schritt sollte ein Praxis-Workshop stattfinden. Denn nur wer etwas erfahren und ausprobiert hat, kann den Gesamtzusammenhang verstehen. Hierbei sind neue Arbeitsmethoden und möglichst intuitive Werkzeuge an Beispielen wie der Vorgangsbearbeitung oder des Postverteilungsprozesses darzustellen.

Auch hilft das gemeinsame Erarbeiten konkreter Ziele in Workshops gegen eventuelle Ängste, die durch das Gefühl eines Kontroll- oder Kompetenzverlusts entstehen können. Es soll nicht der frustrierende Gedanke aufkommen, dass 20 Jahre Erfahrungsschatz plötzlich wertlos geworden sind. Eine aktive und offene Kommunikation gilt deshalb als fester Bestandteil für alle Prozesse.

Bei größeren Widerständen gehört das Thema Change-Management weiter vertieft; hier sind externe Impulse hilfreich. Die Mitarbeiter gehören generell in die Entscheidungen und Strategien eingebunden. Das Gefühl, ernst genommen zu werden und eine Mitgestaltungsmöglichkeit zumindest im eigenen Bereich zu bekommen, kann Widerstände reduzieren und ganz im Gegenteil sogar Begeisterung erzeugen.

Von großem Vorteil ist, dass der eigene Arbeitsplatz in der Immobilienverwaltung durch die Digitalisierung kaum bedroht ist, im Gegensatz zu den meisten anderen Branchen.

Die Digitalisierung sorgt vielmehr für zusätzliche Bewegung auf dem Verwalterarbeitsmarkt: Klassische Arbeitsmodelle und Geschäftsprozesse werden immer mehr durch moderne, flexiblere Modelle abgelöst. Das Homeoffice bekommt eine neue Dimension, wenn der Mitarbeiter von zu Hause auf Post, Ablage, Abrechnungsunterlagen, aber auch sämtliche Kommunikationsmöglichkeiten Zugriff hat.

Je digitaler das Büro aufgestellt ist, desto höher ist die Chance, auf dieser Basis oftmals dringend benötigte Mitarbeiter zu bekommen. Die Arbeitserleichterung durch die Digitalisierung birgt einzig die Gefahr, dass der Produktivitätsgewinn dafür verwendet wird, dass mehr Objekte je Mitarbeiter angestrebt werden, also lediglich eine weitere Arbeitsverdichtung stattfindet. Hier ist ein für Arbeitnehmer und Arbeitgeber vorteilhafter Mittelweg anzustreben, den es sich gemeinsam zu beschreiten lohnt. ■



## Komplettlösungen für das Immobilienmanagement

www.Immobiliens-Software.de

Immobilienmanagement  
Mietverwaltung  
WEG-Verwaltung  
Sondereigentum  
Gewerbe-Verwaltung  
Centermanagement  
Facility-Management  
Dokumentenmanagement  
Informationsmanagement  
Archivierung  
Controlling  
Beschlussammlung  
EStG §35a

ALCO GmbH  
Immobilien Software

Rahlstedter Str. 73-75  
22149 Hamburg

Tel.: 040 - 673 66 220  
Fax: 040 - 673 66 222  
www.alco-immobilien.de  
info@alco-immobilien.de