

AUS DER PRAXIS FÜR DIE PRAXIS



- Digitalisierung macht nicht nur Sinn sondern auch Spaß !!

PETRA MOHNS





Die GWS Hausverwaltung ist seit 30 Jahren am Markt unterwegs.

Wir verwalten in Bad Kreuznach und der nahen Umgebung rund 275 Objekte mit 6000 Wohnungen und 9000 Personenkonten. Darunter 70 % Wohnungseigentumsobjekte und 30 % Mietobjekte.

Betreut werden diese Einheiten von 12 Vollzeit und 5 Teilzeit Kräften.

Was war unser Antrieb ...

Platzprobleme – jede WEG bringt 20-30 Ordner mit – je nach Alter auch viel mehr
Archiv kostet Geld

Recherche und Ablage kosten Geld und sind stupide –führen zu Mitarbeiterunzufriedenheit

GoBD (Grundsätze zur ordnungsgemäßen Führung und Aufbewahrung von
Büchern, Aufzeichnungen und Unterlagen in elektronischer Form)

Effektivere Arbeitsabläufe gestalten

Kundenzufriedenheit – Transparenz für alle Mitarbeiter zur gleichen Zeit

Letztlich auch die DSGVO

Einsparung von Druck –u.Portokosten

Aktiver Umweltschutz

AUS DER PRAXIS FÜR DIE PRAXIS – WO KOMMEN WIR HER ?





Digitalisierung wozu brauche ich sie und wann fangen Sie damit an ?

Der erste Schritt zur Digitalisierung ist, zu erkennen, welche Chancen sie bietet!

Die Verwalterbranche wird langsam wach ... Die Branche hat noch immer den Ruf als Service-Wüste – daran müssen wir arbeiten...

Wer jetzt nicht mitmacht, bleibt auf der Strecke

Das Verständnis für langwierige analoge und intransparente Prozesse sinkt beim Kunden stetig.

Die Anforderungen und die Komplexität in der Verwalterbranche steigt permanent !

Papier lastige Arbeitgeber sind unattraktiv am Arbeitsmarkt – die Generation Y fordert Moderne Arbeitsumgebungen und die Möglichkeit im Homeoffice zu arbeiten.

Arbeitsplätze werden attraktiver und effizienter.

Mitarbeiterzufriedenheit steigt – gerade in Zeiten des Personalmangels.

Die Digitalisierung ermöglicht Erhöhung und Einführung von Service-Levels – und Verkürzung



Mitarbeiter Attraktivität

17 Uhr Mentalität wird aufgebrochen durch die Möglichkeiten von Home-Office

Minimierung von Telefonaufkommen durch 24/7 Meldemöglichkeiten – qualifiziert und unkompliziert für den Anwender

Möglichkeit auch positive Kommunikation zu fördern – Bewertungsmöglichkeiten des Kunden – fehlt in der Verwalterbranche oft komplett – aktive Nachfragemöglichkeiten über Portal

Unternehmenswert steigt durch die Digitalisierung signifikant mit dem Grad der Umsetzung

Möglichkeiten zur Umsetzung der virtuellen Eigentümerversammlung steigen



Wie kann die Umsetzung aussehen ?

Moderne Verwaltungssoftware Programme bieten die Möglichkeit von Schnittstellen zu Online Kundenportalen

Revisionssichere Archivierungssoftware (DMS Dokumenten-Management-Systeme) bieten die Möglichkeit des Speicherns von Dokumenten im PDF A Format (Bild echt) und sichert so die Möglichkeiten der Langzeitarchivierung. (ISO Standard 19005) – papierloses Arbeiten

Prozesse werden transparenter und können von jedem Ort der Welt aus angestoßen und weiter bearbeitet werden - z.B.Vorgangsmanagement –Vorbereitung von Eigentümerversammlungen-Rechnungsprüfungen – Aushänge –Informationen – Dokumenten –Archiv – bis hin zum „smarten“ Postversand – das führt zur Optimierung und Kosteneinsparung

Stringente Umsetzung – Grundverständnis um die richtigen Entscheidungen zu treffen

Dokumente werden digitalisiert

Regale werden aussortiert - Mülleimer entfernt

Aktenvernichter angeschafft – Drucksysteme reduziert oder abgeschafft

Festlegung von Prozess-Abläufen zu Vorgängen im Betrieb



Wo wollen Sie hin und wo geht es lang ?

Für jeden von uns ist der Umgang mit Digitalisierung in vielen anderen Branchen Alltag ,
Einkaufen im Internet, Buchen von Hotels oder Flügen – alles kaum noch anders denkbar.

Und die Immobilienverwaltung ?

Die wichtigsten Punkte in der Übersicht

Die digitale Archivierung

Buchhaltung und Abrechnung

Kommunikation mit dem Kunden

Ticketsystem für Vorgänge und Prozesse

Controlling

Ausgesprochenen Gegnern sei gesagt :

Die Digitalisierung verschiedener Prozesse ist bereits Gesetz. Am 24.12.2018 trat die neue
Energieeffizienz-Richtlinie (EED) in Kraft. Sie verpflichtet Gebäudeinhaber dazu Bewohnern
ihre Verbrauchswerte ab 2022 unterjährig zur Verfügung zu stellen. Die Übergangsfrist läuft
Zum 31.12.2028 ab. Somit interessieren uns heute schon die Eichfristen von 10 Jahren bei
Wärmemengenzählern und EHKV's.



Standards müssen eingehalten werden

GoBD – neueste Form vom 11.07.2019 – danach dürfen jetzt auch Belege fotografiert und diese Fotos archiviert werden

Unveränderbarkeit / Vollständigkeit/ Nachvollziehbarkeit/ Verfügbarkeit

Entgegennahme von Rechnungen als pdf kann nur gewährleistet werden, wenn eine revisionssichere Archivierungssoftware die Übertragung ohne „Veränderung“ also ohne Ausdruck etc. ermöglicht (hier werden zunehmend Gebühren verlangt wenn die Rechnungen nicht digital angenommen werden können – welcher Kunde zahlt das ?)

Entsprechende Verfahrensweisen am besten bereits im Verwaltervertrag festschreiben.
Z.B. der kostenlose Kommunikationsweg ist digital – Versand per Post verursacht zusätzliche Druck- und Portokosten zum Verwalterhonorar.

Dokumente die man downloaden kann sind kostenlos – Versand kostet Geld.



Wo sind die Schnittstellen zu den Messdienstleistern ?

Verknüpfen der Hausverwaltungs Software Programme im Rahmen des Datenaustausches

Einrichten der Schnittstellen zum Messdienstleister

Für den Verwalter ersetzt der Datenaustausch die manuelle Erfassung reduziert damit den Erfassungsaufwand und die Fehlerquellen bei Übertragungen.

Die Daten werden nur einmal erfasst

Die manuelle Übernahme von Abrechnungsergebnissen entfällt komplett

Vorteile für beide Seiten –

Schnellere Abrechnungserstellung

Reduktion der Papierflut

Einsparung von Personal – Porto- und Versandkosten

Grundlagen :

Definition der Standarddatensätze

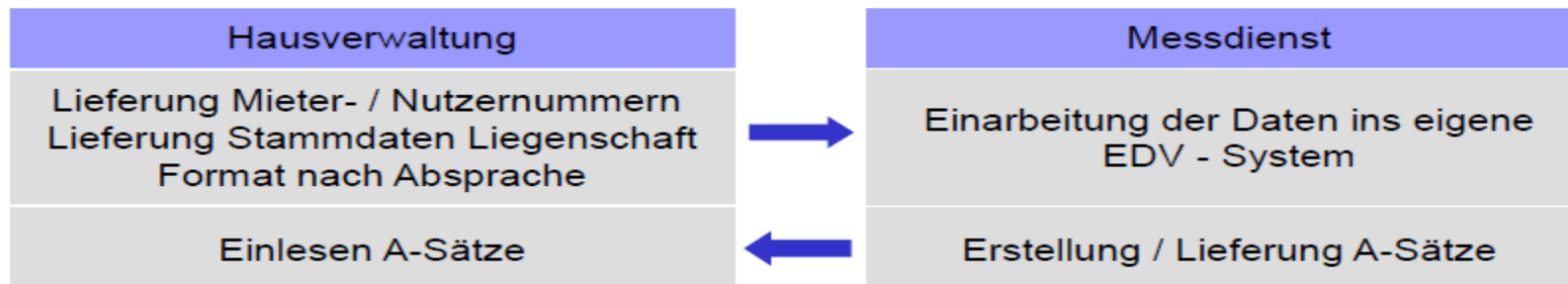
ARGE (Arbeitsgemeinschaft Heiz-und Wasserkostenverteilung e.v)

Für die Verwalter sind die Standard-Definitionen über die Homepage der Verbände abrufbar – für Sie als Dienstleister sicherlich genauso

Standard-Datenaustausch, einmalig

Einmaliger Abgleich der Datenbestände (Ordnungsbegriffe / Kontierungsnummern)

A-Sätze (Abstimmsätze)



Nach Einspielen der A-Sätze sind in beiden EDV-Systemen die jeweiligen Nutzernummern bekannt. Übertragung der Sätze per Datenträger oder online.

Das Einspielen der A-Sätze erfolgt im Allgemeinen bei der Hausverwaltung.

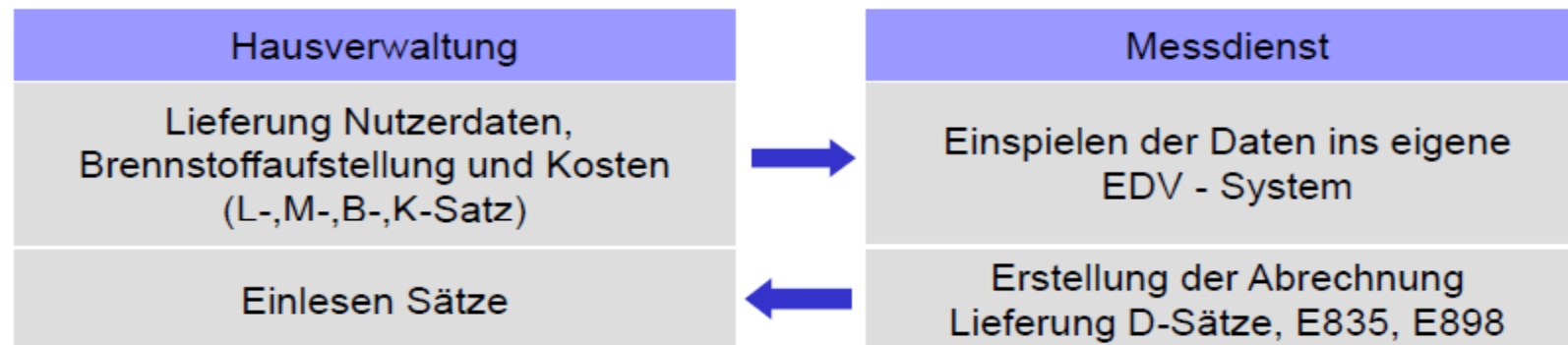
Je nach System kann das Einspielen der Sätze auch automatisch erfolgen.

Standard-Datenaustausch, jährlich

Jährlicher Übermittlung der Abrechnungsdaten (Nutzerdaten, Kosten)

L-Sätze (Liegenschaftssatz), M-Satz (Mietersatz), B-Satz (Brennstoffsatz)

K-Satz (Kostensatz), D-Satz (Datensatz), E835 (§35), E898 (Abrechnung)



Heizkostenabrechnungen und weitere Druckdokumente werden entweder als gedrucktes Dokument oder elektronisch über den E-Satz 898 geliefert. Über den E-Satz 898 kann eine komplette integrierte Abrechnung realisiert werden.

Das Einspielen der Sätze erfolgt im Allgemeinen bei der Hausverwaltung.

Je nach System kann das Einspielen der Sätze auch automatisch oder durch den Messdienst erfolgen.

Wünsche der Verwalter an die Messdienstleister

- Einfacher Datentransport – z.B. über gesicherten Zugang auf der Homepage
- Bei größerem Datenvolumen z.B. Zugang für den Kunden über einen FTP –Server Zugang
- Kunde kann dort Gesamtabrechnung, Dienstleisterrechnung und die Einzelabrechnungen bequem 24/7 herunterladen und in die eigenen Systeme importieren

Verantwortung für die korrekte Abrechnungsdarstellung liegt beim Messdienst

z.B. für ein einheitliches Druckbild

Darstellung der Parameter wie z.B. Wohnungsbezeichnung / Wohnungsnummer / Nutzernummern

Ordnungsbegriffe der Hausverwaltung sollten in den Ordnungsbegriffen der Messdienstleister wieder enthalten sein.

Adressdarstellung des Nutzers

Der Verwalter von morgen agiert papierlos mit einem Dokumentenarchiv – verwaltet seine Daten in einer Professionellen Hausverwaltungssoftware – verarbeitet dort Ihre Daten und verteilt das Ergebnis über ein Online-Kundenportal – ohne ein Blatt Papier dabei auszudrucken, zu sortieren oder zu verschicken !



Wo liegt unsere gemeinsame Zukunft ?

In der Effektivität der täglichen Arbeitsprozesse

Optimalen Einsatz der Ressourcen (Personal und Material Einsatz)

Anforderungen der EED (ab dem 25.10.2020 darf nur noch fernauslesbare Verteil- u.Messtechnik eingebaut werden)
(EU-Energieeffizienzrichtlinie)

Ab dem 01.01.2022 muss für bereits verbaute fernauslesbare Verteil- u.Messtechnik eine monatliche Verbrauchs-Information erfolgen – wie soll das ohne Digitalisierung wirtschaftlich umzusetzen sein?

Erste Messdienstleister arbeiten an direkten Schnittstellen zu den Verwaltungsprogrammen oder den Kunden-Portalen.

Der Verwalter von heute wird sich diesen Messdienstleistern vordergründig zuwenden um eigene Prozesse zu optimieren !



Wie begeistern Sie Ihre Mitarbeiter ?

Praktische positive Erfahrung kann viel bewegen.

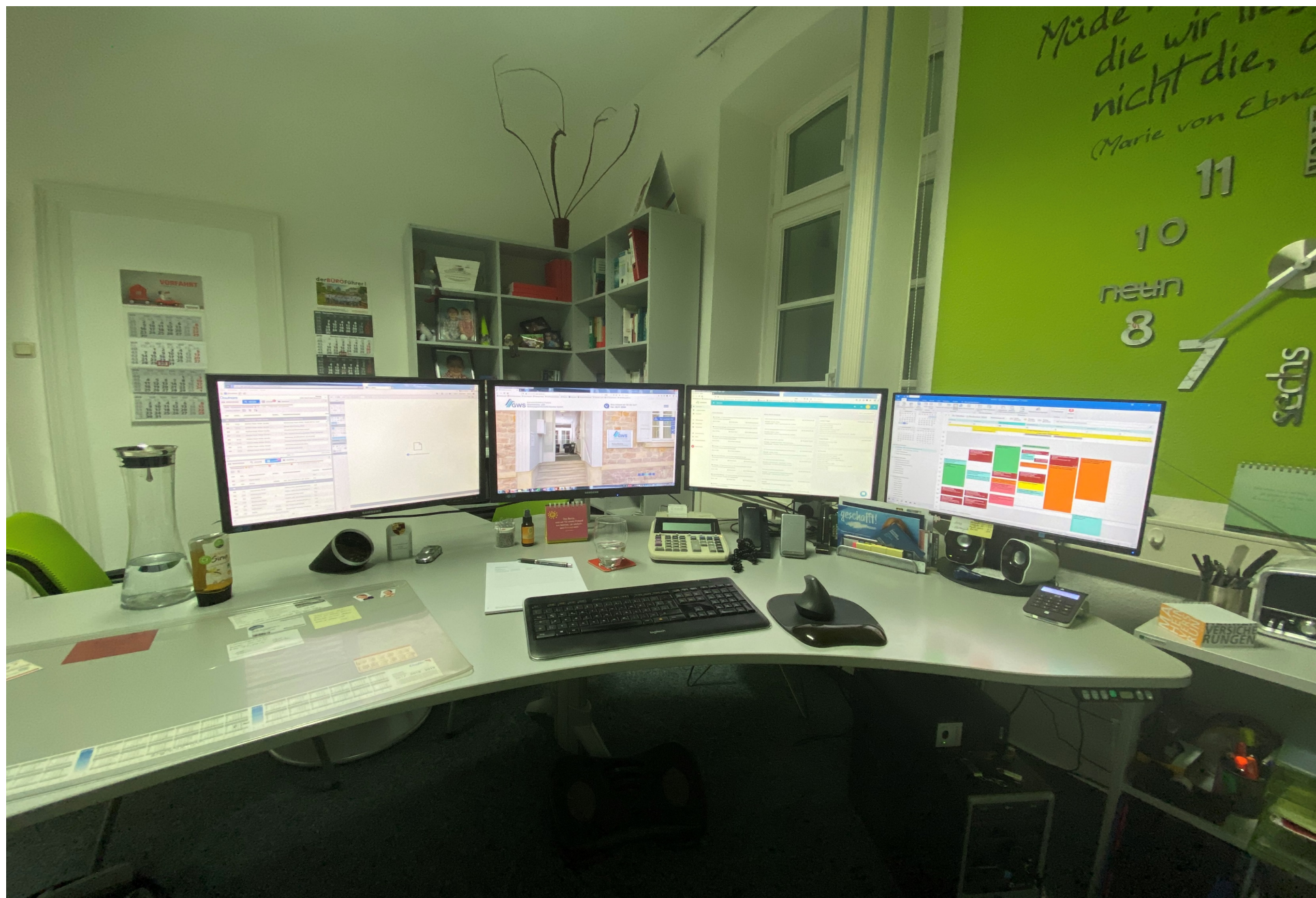
Auf der Führungsebene vorweg gehen.

Digitalisierung braucht Führung.
Mehr Mut zu Veränderungen vorleben.

Digitale Fitness fördern.

Austausch und Hilfemöglichkeiten aufzeigen

Der digitale Wandel muss als Chance und nicht als Risiko gesehen werden.
Fangen Sie an ... dann sieht Ihr Büro bald „so“ aus





DANKE für Ihre Aufmerksamkeit !!