

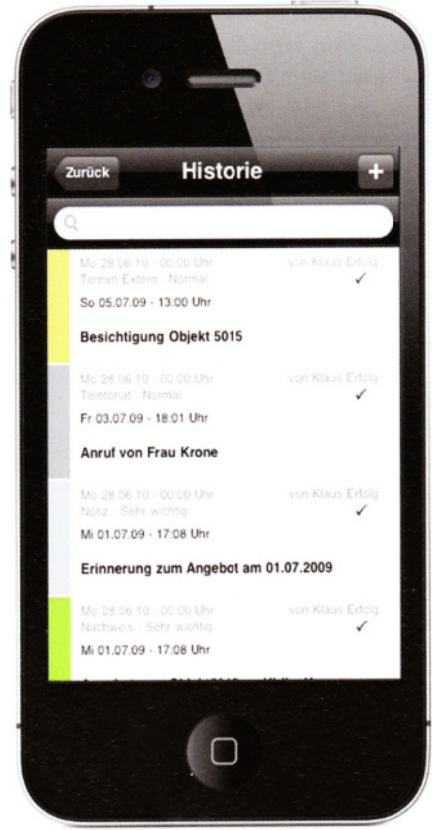
Trend und Taktik: Mobiles Objektmanagement führt Leistungsnachweis **Lückenlose Dokumentation**



Die Objekte werden in der Karte dargestellt. Kontrollgänge werden in Echtzeit auf das System übertragen.



Kartenmaterial, Exposés oder Grundrisse sind sofort auf dem Smartphone verfügbar.



Mit der Applikation können alle Vorgänge schnell und lückenlos dokumentiert werden.

Organisieren und kontrollieren: Wer die Aufgabeninhalte des Berufs Hausverwalter auf den Punkt bringen möchte, landet unweigerlich bei dieser absichtlich simpel gehaltenen Formel. Wie ungemein umfangreich und in welch kleinen Schritten der Hausverwalter agiert und welche Liebe zum Detail die Dienstleistung ausmacht, ahnt kaum ein Kunde. Allenfalls in Preisverhandlungen, wenn der Verwalter sich rechtfertigen muss, wird die Leistung beleuchtet, gerne mehr schlecht als recht in Begehungsprotokollen oder Checklisten abgehakt.

Warum nicht den Nachweis über Kontrolle und Organisation einfach und direkt führen und prompt dem Kunden und Eigentümer zur Verfügung stellen? Ob dies in Echtzeit nötig ist oder nicht, hierüber lässt sich sicher streiten. Darüber dass die

Leistung dokumentiert und kommuniziert werden muss, sicherlich nicht. Was macht der Verwalter draußen? Er trifft sich mit Handwerkern, zum Beispiel für Leistungsabnahmen. Er trifft sich mit Eigentümern, zum Beispiel für Begehungen. Er trifft sich mit Mietern, zum Beispiel für Wohnungsübergaben. Kurz: Er beschäftigt sich un-
aufhörlich mit dem Abnehmen von Leis-

tungen, er organisiert und kontrolliert seine WEG. In Folge werden eben jene Leistungen im Büro dokumentiert und – bestenfalls liebevoll die Prozesse der Customer-Relationship-Management-(CRM-) Software einhaltend – protokolliert, um die Akte sauber zu halten und den Vertrag mit den Eigentümern zu erfüllen. Das ist die alte Welt! Heute sind findige Verwal-



Der Autor

Lars Grosenick (47) ist CEO der Flow Fact AG und verantwortlich für den Bereich Business Development. Das Unternehmen stellt Software her für Customer Relationship Management, die das effiziente Organisieren von Geschäftsabläufen und Kundenbeziehungen ermöglichen soll.

www.flowfact.de

ter einige Schritte weiter. Dass Verwalter- und Kundenbeziehungsmanagement-Software das büroorganisatorische Leben erleichtern, ist mittlerweile in den meisten Köpfen und Organisationen angekommen. Innovative mobile Weiterentwicklungen stehen heute im Fokus und erleichtern Arbeitsabläufe enorm: Mobiles Objekt- und Kundenmanagement lautet das Zauberwort. Gerade Verwalter können hier immens Zeit und Ressourcen sparen. Das Ziel ist die wirklich effektive und effiziente Bewirtschaftung von Miet- und Gewerbeobjekten, Liegenschaften oder Sondereigentum anhand mobiler Kommunikation.

In medias res

Das funktioniert, wie so vieles in heutigen Zeiten, zum Beispiel über Smartphones. Hier können Datenbestände mit reduzierten Handgriffen mobil und in Echtzeit abgerufen und verändert werden. So besteht aktueller Live-Zugriff auf Adressen in der Verwalter- oder CRM-Software inklusive Fotos und Kundenhistorie oder bei-

spielsweise auf Wiedervorlagen und Aktivitäten mitsamt der Möglichkeit, Datenanhänge wie Handwerkerrechnungen zu öffnen. Neben der Einholung von Informationen ist die Abgabe von Informationen in Echtzeit mitsamt direkter Änderung im Bürosystem möglich. So kann der Verwalter die Freigabe der Gärtnerrechnung gleich in dem Moment an die Buchhaltung übermitteln, wenn er den gemähten Rasen sieht. Kleine Barcodes an den Türen von Dachboden und Waschkeller, vom Heizungsraum und Fahrradkeller ermöglichen im mobilen Zeitalter eine lückenlose Dokumentation der Verwalterleistung (und, am Rande bemerkt, auch der eigenen Mitarbeiter). Die Barcodes werden mit dem mobilen Endgerät gescannt, und die Software erhält in Echtzeit die Information, welche Kontrollgänge wann, wo und durch wen erledigt wurden. Ein Tracking-Bereich im Internet bietet übrigens sogar die Möglichkeit, die Eigentümer hierbei zuschauen zu lassen. Wie viel Leistung transparent gemacht werden soll, bleibt jedem Verwalter selbst überlassen. Möglich ist alles, bis hin zur kompletten Doku-

mentation inklusive aktueller Fotos vom Heizungsraum mit vollem Öltank oder fahrradfreiem Hausflur, ganz simpel vom Smartphone aus geknipst und direkt online gestellt. Das vereinfacht die Verwalter-Dienstleistung erheblich und verschlankt wichtige Prozesse.

Apps fürs I-Phone

Mittlerweile gehen viele Software-Hersteller wie Flow Fact einen Schritt weiter und entwickeln Apps, die exakt auf ihre Kunden abgestimmt sind. Passt etwa die frei werdende Zweizimmerwohnung nicht zum Mietinteressenten? Kein Problem, die Besichtigung der Dreizimmerwohnung ist mit der entsprechenden App auf dem I-Phone oder I-Pad ganz ohne Papierstapel, wie Kartenmaterial, Exposés oder Grundrissen, möglich – auch wenn der Vormieter gerade im Urlaub ist. Auch Verwalter-Software-Hersteller Domus bietet mit seiner App Features wie Lastschriftkennzeichen oder Handwerker-Datenblätter.

Lars Grosenick

Passgenaue Lösungen für die Immobilienwirtschaft

- Kautions-Service
- Verwaltungssoftware
- Bankdienstleistungen
- Bonitäts-Service

Ihre Vorteile: geringere Kosten,
höhere Sicherheit, mehr Effizienz
www.hausbank.de

 **HAUSBANK MÜNCHEN**

Deutschlands
Kundenchampions
2009 

