
Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	13
Danke für die Unterstützung!	15
Vorwort	17
1 Grundlagen	21
1.1 Einleitung	21
1.2 Ohne definierte Prozesse keine wirksame Digitalisierung	21
1.3 Zeitdiebe dingfest machen	25
1.3.1 Täter und Tatort identifizieren	26
1.3.2 Die häufigsten Tatorte	28
1.4 Durch Digitalisierungsmaßnahmen Zeit einsparen	33
1.5 Changemanagement: Den Wandel gestalten	40
1.6 Die E-Mail-Flut eindämmen	49
1.6.1 Die Anzahl interner E-Mails reduzieren	52
1.6.2 Die Anzahl externer E-Mails reduzieren	53
2 Ressourcen	59
2.1 Personal	59
2.1.1 Personal suchen	59
2.1.2 Personal einarbeiten und verwalten	60
2.2 Personalqualifikation sicherstellen	67
2.2.1 Weiterbildungsbedarf ermitteln	67
2.2.2 Schulungsbedarf umsetzen	68
2.2.3 Die firmeninterne Akademie	70
2.3 Die richtige Software auswählen	71
2.3.1 Die aktuelle Situation im Unternehmen analysieren	73
2.3.2 Zukunftsfähigkeit und Grundfragen	74
2.3.3 Datenübernahme und Datenaktualisierung	76
2.3.4 Funktionsumfänge festlegen	77
2.3.5 Forderungen aus den Prozessen ableiten	78
2.3.6 Bewertungsmatrix aufstellen	79
2.3.7 Produkte bewerten	81
2.3.8 Angebote/Kosten bewerten	82
2.3.9 Ergänzende Entscheidungsgrundlagen	83
2.4 Die elektronische Vorgangsverwaltung	84
2.4.1 Leistungsumfang einer elektronischen Vorgangsverwaltung	85
2.4.2 Die Grundstruktur einer Vorgangsverwaltung (Aufgaben, Vorgänge, Projekte)	87

2.4.3	Vorgangsverwaltung und Prozesse	88
2.4.4	Vorgangsverwaltung – Dokumente und Aufzeichnungen	89
2.4.5	Vorgangsverwaltung und E-Mails	89
2.4.6	Anforderungen an eine Vorgangsverwaltung	90
2.4.7	Vorgangsverwaltung mit »Bordmitteln«	91
2.5	Prozesse 4.0 <i>oder</i> Der Weg zu elektronischen Workflows	92
2.5.1	Unterschiedliche Vertragsinhalte berücksichtigen	94
2.5.2	Was sind elektronische Workflows?	95
2.5.3	Elektronische Workflows realisieren	97
2.6	Dokumentenmanagementsysteme	100
2.6.1	Anforderungen an Dokumente und die Dateiablage	101
2.6.2	Dateiablage in der Verzeichnisstruktur	101
2.6.3	Dateiablage im Verwaltungsprogramm	102
2.6.4	Dateiablage im Dokumentenmanagementsystem	103
2.6.5	Workflows im Dokumentenmanagementsystem	103
2.6.6	Das Dokumentenmanagementsystem als Informationsquelle	104
2.6.7	Das richtige Dokumentenmanagementsystem auswählen	104
2.7	Die digitale Verwalterakte	106
2.7.1	Dokumente und Aufzeichnungen	106
2.7.2	Der Weg zur digitalen Verwalterakte	108
2.7.3	Wohin mit den Originalen?	109
2.7.4	Ablage der erstellten Scans	110
2.7.5	Vertrags- und Objektsteckbriefe erstellen	111
2.7.6	Umgang mit Rechnungen und Belegen	111
2.8	»API sei Dank«	112
2.8.1	Digitale Ökosysteme schaffen	113
2.8.2	Neue Geschäftsmodelle entwickeln	114
2.8.3	Unternehmens-IT aktiv in den Digitalisierungsprozess miteinbeziehen ...	117
2.8.4	API first	118
2.8.5	Wie eine nachhaltige Architektur aussehen kann	119
2.8.6	Das Zusammenspiel der Lösungen	120
2.9	Der mobile Arbeitsplatz/Homeoffice	122
2.9.1	Begrifflichkeiten kurz erklärt	123
2.9.2	Warum Arbeiten auslagern?	125
2.9.3	Welche Aufgaben eignen sich?	126
2.9.4	Voraussetzungen für externe Arbeitsplätze schaffen	127
2.9.5	Erforderliche Ressourcen bereitstellen	128
2.9.6	Betriebliche, rechtliche und soziale Aspekte bei externen Arbeitsplätzen .	129
2.9.7	Chancen und Risiken von externen Arbeitsplätzen	133

3	Digitalisierung und Prozesse	135
3.1	Post- und Rechnungseingang digitalisieren	136
3.1.1	Die Ausgangssituation	137
3.1.2	Vom analogen zum digitalen Posteingang	137
3.2	Der digitale Vorgangseingang	146
3.2.1	Eingang digitaler Rechnungen	146
3.2.2	Eingang digitaler Vorgänge	146
3.3	Objekt integrieren	149
3.3.1	Dokumente übernehmen	150
3.3.2	Dokumente digitalisieren	151
3.3.3	Komprimierte Informationen digital bereitstellen	152
3.3.4	Objektbegehung durchführen	153
3.3.5	Objektübernahme digital steuern	154
3.3.6	Mit digitalen Objektsteckbriefen Suchzeiten vermeiden	155
3.4	Objektbegehungen durchführen	157
3.5	Einmalleistungen vergeben (Handwerkerauftrag)	162
3.5.1	Welche Einspareffekte sind durch Digitalisierungsmaßnahmen möglich?	163
3.5.2	Schadensmeldung entgegennehmen	164
3.5.3	»Portalmarketing« betreiben	167
3.5.4	Auftrag erteilen, Beteiligte informieren	167
3.5.5	Aufträge automatisiert verfolgen	169
3.5.6	Bestehende Gewährleistungsansprüche berücksichtigen	170
3.5.7	Lieferantenleistungen abnehmen	171
3.5.8	Gewährleistungsansprüche erfassen	172
3.5.9	Schadensmeldungen mit »Bordmitteln« abarbeiten	173
3.6	Regelleistungen vergeben	174
3.6.1	Ein Blick in die digitale Zukunft	175
3.6.2	Bezugskosten überwachen und senken	176
3.6.3	Smart Metering: Verbrauchs- und Prozesskosten optimieren	177
3.6.4	Erfolge kommunizieren	178
3.6.5	Vertragsmanagement betreiben	178
3.6.6	Vertragserfüllung überwachen	179
3.6.7	Wartungsprotokolle digital bereitstellen	180
3.6.8	Mit Wartungsplanung Kosten sparen	180
3.7	Versicherungsfall bearbeiten	181
3.7.1	Schadensmeldung entgegennehmen	182
3.7.2	Komplettdienstleister einschalten	183
3.7.3	Kundenkommunikation optimieren	184
3.7.4	Versicherungsfall mithilfe eines Arbeitsplans bearbeiten	185

3.7.5	Aufgaben konzentrieren	186
3.7.6	Transparenz schaffen	187
3.7.7	Zentrale Partner: Ihre Handwerker	187
3.7.8	Zusatzleistung abrechnen	188
3.8	Mieterwechsel bearbeiten	189
3.8.1	Kündigung	190
3.8.2	Vermietung	193
3.9	Eigentümerversammlung vorbereiten und durchführen	196
3.9.1	Arbeitsplan erstellen	197
3.9.2	Die digitale Belegprüfung	198
3.9.3	Beschlüsse und Beschlussvorlagen/TOP-Sammlung	198
3.9.4	Besprechung des Verwaltungsrats per Videocall organisieren	199
3.9.5	Eigentümerversammlung vorbereiten	199
3.9.6	Versammlung durchführen	201
3.9.7	Die virtuelle Eigentümerversammlung	202
3.9.8	(Virtuelle) Abstimmung durchführen	203
3.9.9	Vom TOP zur Beschlussammlung	204
3.9.10	»Orga-Beschlüsse« extrahieren	205
3.10	Jahresplanung	206
3.11	Kaufmännische Prozesse	212
3.11.1	Buchführung optimieren	212
3.11.2	Mahnwesen optimieren	217
3.11.3	Nebenkostenabrechnung/Wirtschaftsplan	218
3.12	Sonderleistung abrechnen	221
3.12.1	Leistungen eindeutig beschreiben	222
3.12.2	Aktuellen Zustand feststellen	222
3.12.3	Informationen bereitstellen	223
3.12.4	»Barrierefreiheit« sicherstellen	223
3.12.5	Personal motivieren	224
3.12.6	Wirksamkeit überwachen	225
3.13	Auslagerung von Verwaltungsleistungen	225
3.13.1	Leistungen für die Objekte auslagern	226
3.13.2	Leistungen für die Verwaltung auslagern	228
3.13.3	EDV-Dienstleister in Anspruch nehmen	230
3.13.4	Insourcing/zusätzliche Dienstleistungen	231
4	Die »Schattenseiten« der Digitalisierung	233
4.1	Digitalisierung und Datenschutz	233
4.1.1	Die Welt gehört denen, die neu denken!	233
4.1.2	Datenschutz und Digitalisierung – geht das?	235
4.1.3	Was sich durch das WEMoG 2020 verändert	235
4.1.4	Ist es möglich, Videokonferenzsysteme DSGVO-konform einzusetzen?	237

4.1.5	Datensicherheit beim Einsatz von Microsoft 365 (Office 365)	242
4.1.6	Die Rechenschaftspflicht nach DSGVO	245
4.1.7	Essenziell: Datensicherung	248
4.2	Risiken der Digitalisierung beherrschen	251
4.2.1	Risikomanagement planen	252
4.2.2	Organisation sicherstellen	253
4.2.3	Risiken systematisch ermitteln	253
4.2.4	Risiken bewerten	255
4.2.5	Risiken beherrschen	258
	Stichwortverzeichnis	259
	Der Autor	265