

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	11
1 Neue Rahmenbedingungen – neue Anforderungen	15
1.1 Verantwortung und Macht neu verhandeln	17
1.1.1 Neues Rollenverständnis von Immobilienverwaltern	20
1.1.2 Vom Käufer- zum Verkäufermarkt	22
1.1.3 Erwartungen im Spannungsfeld der Interessen	26
1.2 Fachkräfte begeistern mit moderner Leadership	31
1.2.1 Führungsstile in der digitalen Transformation	32
1.2.2 Neue Herausforderungen an das Management	35
1.2.3 Erfolgreiche Teams zusammensetzen	39
1.2.4 Twin Transformation	45
1.3 Arbeitnehmer: Zeit für neue Kompetenzen	48
1.3.1 Systemdenken – Zusammenhänge statt Zuständigkeiten	50
1.3.2 Digitales Mindset und technologische Kompetenz	51
1.3.3 Kommunikationsfähigkeit und Serviceorientierung	53
2 Daten und Prozesse intelligent gestalten	57
2.1 Daten lieben lernen	58
2.1.1 Datenumfang und Datenschutz	59
2.1.2 Die drei Säulen einer datengetriebenen Immobilienverwaltung	62
2.1.3 Datenarchitektur: Single Source of Truth (SSOT)	67
2.2 Prozessmanagement	69
2.2.1 Standardisierung ist der neue Standard	72
2.2.2 Prozesse optimieren, dann erst digitalisieren und automatisieren	75
2.2.3 Key-Performance-Indikatoren (KPIs) definieren	81
2.3 Ein Plädoyer für das Prozesshandbuch	84
2.3.1 Prozessdokumentation als Arbeitshilfe	85
2.3.2 Qualitätssicherung und Skalierbarkeit	88
2.3.3 Resilienz des Unternehmens gegenüber Personalwechslern sicherstellen	89
3 Systeme und Technik strategisch einsetzen	93
3.1 IT-Ökosysteme erschaffen	94
3.1.1 Von der Softwarelandschaft zum IT-Ökosystem	96
3.1.2 Strategie anstatt Tool-Flut	98
3.1.3 KI-Werkzeuge und deren Einsatz	102
3.1.4 CRM-Systeme spielen eine zentrale Rolle	106

3.2	Viele Wege führen zum Verwalter	108
3.2.1	Erreichbarkeit neu definieren	109
3.2.2	Self-Service als Ergänzung, nicht als Ersatz	111
3.2.3	Kommunikationskanäle vernetzen	112
4	Think big, start small	115
4.1	Schritt 1: Angebote anderer nutzen	116
4.1.1	Melden und Einspielen von Heizkosten	117
4.1.2	Schadensmanagement	119
4.1.3	Verwaltung von Mietkautionen	120
4.1.4	EBICS statt HBCI	121
4.2	Schritt 2: Schnelle Erfolge bei geringen Investitionen	122
4.2.1	Externer Postversand	122
4.2.2	Scandienstleister für Eingangspost	122
4.2.3	KI-basierter Anrufbeantworter	123
4.2.4	Einfache KI-Assistenten und Master-Prompts	124
4.3	Schritt 3: Größere Projekte	128
4.3.1	Rechnungsdurchlauf	128
4.3.2	Belegprüfungen	129
4.3.3	Eigentümerversammlung	131
4.3.4	Kunden- und Serviceplattformen	131
4.3.5	Chatbot	134
4.3.6	Zählerablesung und Zählerstandsmeldung	134
4.3.7	Apps und Software rund um den Mieterwechsel	135
4.4	Schritt 4: Komplette Prozesse automatisieren	135
4.4.1	Nutzerwechsel von A bis Z	136
4.4.2	Mahnlauf	137
4.4.3	Kleine lästige Prozesse	137
4.4.4	Live-Chat	138
5	Neue Welt – der Mensch bleibt im Zentrum	139
5.1	Wandel verstehen und begleiten	139
5.1.1	Herausforderungen identifizieren, Ziele setzen	140
5.1.2	Die Change-Kurve verstehen	142
5.1.3	Mitarbeitende und Kunden aktiv mitnehmen	145
5.2	Service: modern gestaltet und fair vergütet	151
5.3	Eine neue Kommunikationskultur etablieren	156
5.3.1	Asynchrone Kommunikation und digitale Geduld	158
5.3.2	Mensch-Maschine-Interaktionen	160
5.3.3	Lob und Beschwerden digital managen	165

6	Ressourcen und Erfolgsfaktoren	169
6.1	Ressourcen realistisch einplanen	169
6.1.1	Zeit: Transformation ist kein Sprint	171
6.1.2	Digitalisierung braucht Kompetenzen	172
6.1.3	Finanzielle Ressourcen: Unterinvestition ist die Regel	174
6.2	Erfolgsfaktoren und Stolpersteine für die digitale Transformation	175
6.2.1	Erfolgsfaktoren für eine digitale Transformation	175
6.2.2	Stolpersteine für Immobilienverwalter	178
6.2.3	Best Practice aus anderen Branchen	180
7	Leitfaden zur Standortbestimmung Ihres Digitalisierungsprojekts	183
	Baustein 1: Herausforderungen und Ziele	183
	Baustein 2: Change-Management	184
	Baustein 3: Daten	184
	Baustein 4: Prozesse	185
	Baustein 5: Von der Softwarelandschaft zum IT-Ökosystem	185
	Baustein 6: Umsetzung in Schritten	185
	Baustein 7: Einsatz von KI	187
	Baustein 8: Kundenkommunikation	187
	Baustein 9: Veränderte Arbeitswelt	187
	Baustein 10: Ressourcen	188
	Baustein 11: Erfolge messen	188
8	Impulse für eine gute Zusammenarbeit mit Immobilienverwaltern	189
9	Zum Schluss: Die Zukunft ist Beziehungssache	195
	Literaturverzeichnis	199
	Stichwortverzeichnis	203
	Die Autorin	209