

4



Professionelles Schadenmanagement

Jetzt unter Einsatz modernster digitaler Instrumente

+

Innovative Ideen für Immobilienverwalter sorgen für Arbeitsentlastung und steigern die Wettbewerbsfähigkeit.

Die fortschreitende Digitalisierung bringt eine Fülle von Chancen und Risiken für die Unternehmen der Immobilienwirtschaft mit sich. Chancen bieten sich primär durch die Steigerung der Produktivität und Wirtschaftlichkeit. Hingegen lauern Risiken in den gestiegenen Anforderungen und Konsolidierungstendenzen, die der Markt entwickelt, wenn nicht alle Marktteilnehmer die technologische Entwicklung gleichermaßen für ihre Zwecke nutzen. Die Bundesarbeitsgemeinschaft Immobilienwirtschaft Deutschland hat sich 2016 intensiv im Rahmen einer Studie mit den Chancen und Risiken in der Immobilienverwaltung auseinandergesetzt und in einer Innovationsmatrix die wichtigsten Themen zusammengestellt:

- Digitale Kommunikationskompetenz und Qualifizierung
- Kommunikationsportale für Bewohner, Handwerker, Verwalter und Versicherer
- Digitalisierung von Prozessen, Stammdaten und Unterlagen
- Datenschutz und Datensicherheit

Optimierung durch Digitalisierung

Die Komplexität der dargestellten Bereiche und das Ergreifen der daraus erforderlichen Maßnahmen können vorhandenes Wissen und Ressourcen in den Immobilienunternehmen allerdings schnell übersteigen. Befeuert wird das Problem durch einen seit Jahren hohen Margendruck in der gewerblichen Immobilienverwaltung. Stetig steigende Anforderungen an das Berufsbild des Verwalters gepaart mit vielerorts stagnierenden Erlösen als Folge des

harten Wettbewerbs in der Branche führen zu Schieflagen in vielen Verwaltungsbetrieben. Ein Bereich, in dem besonders zeitintensive Arbeitsschritte auf ein besonders hohes, ungenutztes Optimierungspotenzial durch Digitalisierung treffen, ist die Abwicklung von Instandhaltungsmaßnahmen sowie die Behebung von Versicherungsschäden in den verwalteten Immobilien.

Howden Caninenberg, seit vielen Jahren Vorreiter in der technologieunterstützten Bewirtschaftung von Immobilien-Versicherungen, hat mit dem Berliner Start-up *facilioo* einen innovativen Ansatz zur Unterstützung und Vereinfachung der Arbeitsprozesse in der Organisation und Behebung von einfachen Leitungswasserschäden bis hin zur Durchführung einer komplexen Modernisierung eines Gebäudes erarbeitet.

Cloud-basierte Kundenapp

Die Lösung stellt die Kommunikation zwischen Verwaltern, Mietern, Hausmeistern und Handwerkern auf völlig neue Beine. Über eine einfach zu nutzende und zu implementierende digitale Plattform werden Aufträge eingestellt und Abarbeitungsstände eingesehen und kontrolliert. Durch die cloud-basierte Anwendung verläuft die Projektsteuerung ortsunabhängig und lässt sich dadurch einfacher und zeitsparender koordinieren.

Die Applikation lässt sich unkompliziert und intuitiv bedienen. Eine vorgangsbezogene Archivierung und Dokumentation ermöglicht auf Knopfdruck qualifizierte Reportings an Eigentümer, Versicherer und sonstige Stellen. So stehen zusammenfassend folgende Schlagworte charakteristisch für den von Howden Caninenberg und *facilioo* entwickelten Ansatz:

- Automatisierung – standardisierte Prozesse werden automatisiert
- Benachrichtigung – automatisch gesteuerte Erinnerungen halten alle Beteiligten auf dem aktuellsten Stand und verhindern das Vergessen

- Visualisierung – intuitiver Einblick in den Ablauf der Vorgänge

Digitaler Workflow von der Schadensmeldung bis zur Behebung

Für Versicherungsschäden realisieren Howden Caninenberg und *facilioo* so erstmalig einen vollständig digitalen Workflow, der von der Schadenmeldung des Bewohners über eine Kunden-App bis hin zur finalen Behebung des Schadens durch das entsprechende Gewerk reicht. Der Aufwand für die Verwaltung wird durch den innovativen Prozess drastisch reduziert – bei voller Transparenz und Dokumentation.

Datensicherheit wird bei *facilioo* großgeschrieben. Alle Rechenzentren des Anbieters sind ISO 27001 zertifiziert. Offene Schnittstellen sorgen für Kompatibilität zu gängiger Hausverwalter-Standardsoftware und ermöglichen einen problemlosen Datentransfer, sodass die Einstiegshürden niedrig sind. Die Daten bleiben dabei Eigentum des Verwalters, sodass Mobilität und Portabilität der Datenbestände zu jeder Zeit sichergestellt sind.

Fazit

Automation und Prozessoptimierung sind wichtige Treiber zur Steigerung der Effizienz in Verwaltungsunternehmen. Schaffen es Verwalter, den eingesparten Arbeitsaufwand für höhere Stückzahlen und hochwertigere Dienstleistungen einzusetzen, haben sie im Wettbewerb die Nase vorn. Howden Caninenberg leistet im Interesse der Immobilienverwalter Pionierarbeit. Neben dem klassischen Versicherungsgeschäft ist der Versicherungsmakler Partner im Bereich der digitalen Transformation und begleitet seine Kunden bei dieser großen Herausforderung. Die Plattform *facilioo* leistet in dieser Hinsicht einen wertvollen Beitrag und hat gute Chancen, sich am Markt durchzusetzen.

CARSTEN WIEGEL
carsten.wiegel@howden-caninenberg.de