

Petra Mohns



Ein Tochterunternehmen der
Sparkasse Rhein-Nahe



Das papierlose Büro in der Wohnungswirtschaft

Praxisbeispiele wie Wohnungswirtschaft digitalisiert funktioniert

GWS Grundstücks-und Wohnungswirtschafts Service GmbH

ein Tochterunternehmen der Sparkasse Rhein-Nahe seit 2020

Aus der Praxis für die Praxis – wo kommen wir her ?



Die GWS Hausverwaltung ist seit 31 Jahren am Markt unterwegs.

Wir verwalten in Bad Kreuznach und der nahen Umgebung rund 333 Objekte mit 7500 Wohnungen und 11000 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

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 der Bearbeitungszeiten – die Kundenzufriedenheit steigt !

Die digitale Entwicklung bestimmt zunehmend das Leben von Mietern und Eigentümern.

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

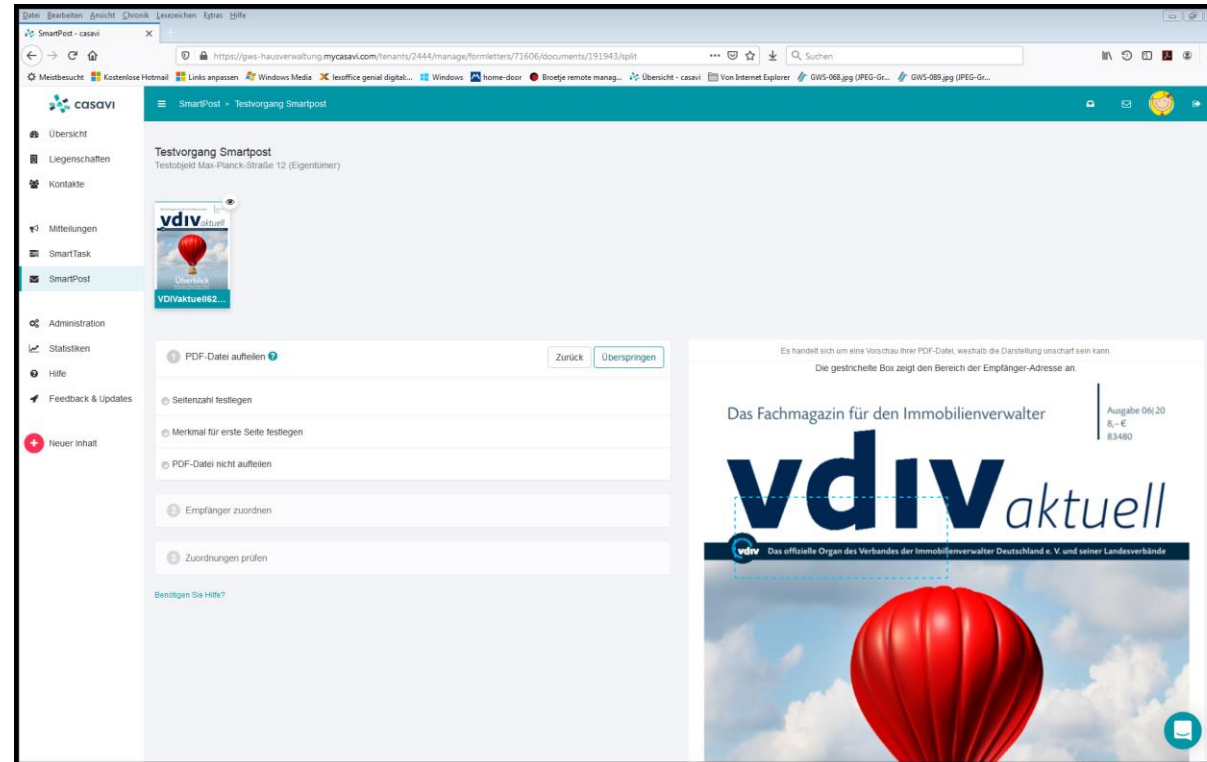
Regale werden aussortiert - Mülleimer entfernt

Aktenvernichter angeschafft – Drucksysteme reduziert oder abgeschafft

Festlegung von Prozess-Abläufen zu Vorgängen im Betrieb

Smart Post Anbindung im Kundenportal

Einsparung von über 200.000 Seite Papier in 2020



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 revisions sichere 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.

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 !!