

# Digital läuft's entspannter

Die Willi Niesen Hausverwaltungen e.K. ist in Sachen Digitalisierung weit vorn – und es gibt bereits neue spannende Pläne.

Von Dr. Ilonka Kunow, Gauting

**Z**ettel und Papierakten sind für Sebastian Niesen und seine Mitarbeiter Vergangenheit. Vor einem Jahr wurden in dem Düsseldorfer Unternehmen die letzten Arbeitsabläufe digitalisiert. Was revolutionär anmutet: Ohne Rückgriff auf die Zentrale ist seine Verwaltung quasi überall präsent, oder wie es Sebastian Niesen erklärt: „Es spielt keine Rolle, ob wir hier im Büro, zu Hause oder unterwegs sind. Kunden betreuen und klassische Aufgaben wie Mietenbuchhaltung oder Mahnläufe erledigen, das können wir überall und jederzeit, weil unsere Anwendungen web-basiert sind.“

Bei Außenterminen kommt das iPad zum Einsatz, Schadensfälle lassen sich im Notfall sogar per Smartphone managen. „Ich selbst arbeite einmal in der Woche im Home Office, meinen Mitarbeitern habe ich diese Option auch angeboten“, sagt Sebastian Niesen. „Und für eine ehemalige Mitarbeiterin mit Einschränkungen wird demnächst zu Hause ein kompletter Arbeitsplatz eingerichtet.“ In dieser Flexibilität erkennt der aufgeschlossene Verwalter einen strategischen Vorteil: „Mit modernen Arbeitsplatzmodellen sind wir für zukünftige Mitarbeiter sehr attraktiv.“

## Digitales ERP-System arbeitet klassische Aufgaben ab

Der digitale Umbau, ein Prozess über vier Jahre, war kein Spaziergang. Dass er heute die Früchte ernten kann, stellt für Sebastian Niesen eine umso größere Befriedigung dar. Stress oder Zeitdruck sind kein Thema mehr, seit der letzte Baustein, die webbasierte immobilienwirtschaftliche Softwarelösung Haufe-FIO axera produktiv im Einsatz ist. „Obwohl wir heute in der



Auch vor Ort im Bild: Sebastian Niesen und seine Mitarbeiterin können Mieterakten oder Stammdaten überall bequem abrufen.

gleichen Teamstärke mehr Einheiten verwalten, hat sich unser Tagesablauf deutlich entzerrt. Stimmung und Motivation im Team sind so gut wie nie“, sagt der Verwalter.

Das liegt auch daran, dass das neue System mehr Routinen automatisiert. „Es läuft angenehm im Hintergrund“, stellt Sebastian Niesen fest. Als Beispiel nennt er den Zahlungsverkehr mit virtuellen Konten. „Die Einführung virtueller Konten war disruptiv, aber einer der besten Wege, die wir je gegangen sind. Früher hatten wir am Monatsanfang unzählige Kontoumsätze, die unsere damalige ERP-Software nicht zuordnen konnte. Mittlerweile hat sich unser Aufwand hier um 95 Prozent reduziert. Zudem können wir direkt aus dem System Kautionskonten eröffnen, verwalten, abrechnen und auflösen.“

## Auch Mieter profitieren

Auf seiner Webseite und bei der Akquise wirbt Sebastian Niesen aktiv mit der Kombination aus digitaler Verwaltung und persönlicher Betreuung. „Mieter und Kunden, die das wünschen, können ihre Abrechnungen und Unterlagen online abrufen oder die casavi-App zur Kommunikation nutzen“, sagt er. Das Kundenportal ist an die neue Softwarelösung angebunden, nutzt somit die gleiche Datenbasis und vereinfacht die Arbeit in der Kundenbetreuung nochmals erheblich.

„Dass alles nur noch über ein zentrales System läuft, bis hin zu Smart Metering, ist für uns in greifbarer Nähe“, sagt Sebastian Niesen. Aber nun geht es erst einmal darum, die Effekte der Digitalisierung sinnvoll zu nutzen. „Wir betreuen Mieter und Eigentümer im Tagesgeschäft intensiver. Gleichzeitig fokussieren wir uns stärker auf die Beratung, etwa im technischen Bereich. Darin sehe ich neue Chancen für die Zukunft.“