



Startup- und mittelständischen Unternehmen fehlen oftmals das Detailwissen und die Zeit, um sich mit der Optimierung ihrer Prozesse zu beschäftigen, oder das Geld, um Experten einzukaufen, die sich darauf spezialisiert haben.

# Interner Prozessablauf

## oder: Wie lassen wir uns durch nichts aus der Bahn werfen?

Die meisten Verwaltungsunternehmen haben als Ein- oder Zwei-Personen-Büro ihre Tätigkeit begonnen. Meist als „Abfallprodukt“ eines Maklerunternehmens, um die Nische Hausverwaltung noch mit abzudecken, den Kunden möglichst lange zu binden und ihm das Rundumsorglos-Paket anzubieten. Doch was passiert und was sollte passieren, wenn die Hausverwaltung größer wird?

In kleineren Verwaltungsunternehmen werden sämtliche Arbeitsbereiche meist durch einen Mitarbeiter erledigt. Der Arbeitsstil ist von den Dingen geprägt, die sowieso erledigt werden müssen und denen, die nicht vorhersehbar sind – dem ständig wechselnden Tagesgeschäft. Das Arbeitspensum wird bewältigt – der Ablauf ist klar und überschaubar. Der Schreibtisch bietet ausreichend Platz, um ihn für den eigenen Arbeitsstil zu strukturieren. Nur krank werden darf man nicht und Urlaub passt da auch nicht so richtig rein ... Aber grundsätzlich ist das alles kein Problem. Was heute nicht geschafft wird, kommt morgen dran. Irgendwann wird aus dem Morgen, ein Übermorgen, dann eine Woche, und oft endet alles damit, dass die Kunden verärgert sind. Sich möglicherweise einen anderen Verwalter suchen. Einen, der das alles besser im Griff hat.

### Höhere Mitarbeiterzahl erfordert mehr Organisation

Also muss Unterstützung her. Ein Mitarbeiter. Man erklärt die Arbeitsweise und die einzelnen Aufgaben. Fragen sind über den Schreibtisch hinweg schnell beantwortet. Aber was ist, wenn weitere Mitarbeiter zum Team stoßen? Jeder Mitarbeiter eine andere Herangehensweise zur Problemlösung nutzt? Dann braucht es klare Strukturen. Abläufe müssen definiert werden. Grundsätzlich sollten Arbeitsbereiche festgelegt werden.

Die Aufteilung könnte so aussehen:

- Objektmanagement
- Buchhaltung
- Facility-Management

Dabei ist es möglich, dem Objektmanagement auch den Außendienst und somit das Facility-Management zuzuordnen. Abhängig von der Unternehmensgröße besteht die Möglichkeit, zum Objektmanagement und der Buchhaltung gleichzeitig ein technisches Management aufzubauen.

### Ablaufpläne optimieren die Arbeit

Definieren Sie die Aufgaben der Mitarbeiter des Teams! Legen Sie Verantwortungen fest. Das Team muss zusammen passen. Die einzelne Liegenschaft muss im Fokus stehen. Beobachten Sie die Arbeitsweise des Teams. Sie werden schnell merken, dass Arbeitsschritte entweder doppelt gemacht oder vergessen werden. Überschneidungen und Defizite lassen sich nur vermeiden, wenn es zu den einzelnen Aufgaben Ablaufpläne gibt. Ein schlanker interner Prozessablauf ist der Schlüssel des qualifizierten Verwaltungsunternehmens und wirkt sich schnell positiv auf die Quantität des Verwaltungsbestandes aus.

Je nach individueller Arbeitsweise im Unternehmen können sich einzelne Schritte oder Schnittstellen verändern oder voneinander unterscheiden. Wichtig ist, überhaupt interne Prozessabläufe zu schaffen. Nur so kann effizient und mit einer Fehlerquote gegen Null gearbeitet werden.

Führen Sie sich jeden einzelnen Vorgang vor Augen und überlegen Sie, welche Schritte notwendig sind, um ihn erfolgreich abzuschließen. Denken Sie dabei auch an die Unregelmäßigkeiten! Geben Sie den einzelnen



Cornelia Hopf-Lonzen ist Bundesfachreferentin für Immobilienverwaltung und mit ihrem Unternehmen seit 2005 Mitglied im BVI.

Prozessabläufen Namen oder – warum auch nicht – machen Sie die Abläufe mit Symbolen kenntlich. Jeder Mitarbeiter erkennt sofort, worum es bei dem Vorgang geht.

### Verwaltersoftware unterstützt die Prozessabläufe

Unterstützt werden interne Prozessabläufe im Unternehmen durch entsprechende Branchensoftware. Die meisten Programme bieten Schnittstellen an, um sich individuelle Arbeitshilfen zu schaffen. Nicht jedes Unternehmen kann es sich leisten, mit einem genau auf seine Bedürfnisse zugeschnittenen Programm zu arbeiten. Seien Sie deshalb erfinderisch – überlegen Sie im Team, wie ein Ablauf strukturiert werden kann. Nutzen Sie Bausteinprogramme oder die Angebote anderer Softwarehäuser, um durch moderne Technik Arbeitsschritte zu erleichtern und Daten an einer Stelle zu bündeln. Mit einem Zugriff für alle!

Wenn Sie diesen Weg beschreiten, kann das nicht kalkulierbare Tagesgeschäft jedes Verwalters den internen Prozessablauf auf keinen Fall erschüttern! ■

Cornelia Hopf-Lonzen  
cornelia.hopf-lonzen@hopf-immobilien.de