

Digitale Lösungen schaffen Vertrauen

Wenn Software präzise wie ein Schweizer Uhrwerk läuft

Wenn es um Dienstleistungen geht, stehen Effizienz und Qualität ganz oben auf der Anforderungsliste. Da spielen insbesondere die Punkte Vertrauen und Verlässlichkeit eine wichtige Rolle. Eine unterstützende Software, soll Verwalterfirmen dabei helfen, Serviceanfragen von Immobilieneigentümern noch besser zu bearbeiten und den Prozess der Problemlösung insgesamt zu beschleunigen.

Von Susanne Liély-Sobania

Viele Verwalter sitzen dem Trugschluss auf, dass sie Kunden gewinnen und binden, indem sie über viel Fachwissen und einen guten Außenauftritt verfügen. Tatsächlich aber halten Kunden die Treue, wenn der Liegenschaftsbetreuer ihre Probleme ernst nimmt, schnell reagiert und informiert. Eine solche Verlässlichkeit schafft Vertrauen. Und Vertrauen ist die wichtigste Währung im Dienstleistungsbereich. Andere Faktoren wie das Leistungsversprechen des Verwalters oder Erfahrungen Dritter reihen sich dahinter ein.

Alle Dienstleister sollten zusätzlich die drei „Ps“ beachten, wie Thomas Scheuer sie nennt. Er ist Marketingexperte und auf

Dienstleistungsunternehmen spezialisiert. Dahinter verstecken sich die für Dienstleister wichtigen Faktoren: Personal, Prozessmanagement und Physical facilities. Letzteres umfasst die technische Firmenausstattung, also PC, Software etc., mit deren Hilfe Dienstleistungsunternehmen wie Verwalter ihre Tätigkeiten erbringen.

Dabei nimmt die Software eine Schlüsselstellung ein, strahlt sie doch auf die beiden anderen Bereiche (Personal und Prozessmanagement) ab. Das heißt, in einer zeitgemäßen Spezialsoftware lassen sich Prozesse vorgeben, die alle Verwalter-Mitarbeiter zu befolgen haben. Meldet beispielsweise ein Eigentümer eine

defekte Klingelanlage, sollte in der EDV eine Tätigkeiten-Kette gestartet werden, deren Einzelpositionen nacheinander abzuarbeiten sind. Das fängt an beim Beauftragen eines Handwerkers, geht über in eine Terminvereinbarung zur Reparatur und endet mit der Rechnungsbegleichung. Jeder Softwarenutzer kann sehen, an welchem Schritt die Aktion gerade steht. Der Firmenleiter nimmt wahr, ob die notwendigen Arbeiten in der gebotenen Geschwindigkeit durchgeführt werden und seine Qualitätsanforderungen erfüllen: Ob etwa ein Mitarbeiter überlastet ist oder ein Handwerker zu langsam auf Terminanfragen reagiert und er als verantwortlicher Firmenchef gegensteuern sollte. Darüber



Foto: © imago United Archives

hinaus muss firmenintern vorgegeben sein, dass auf Kundenanfragen innerhalb von 24 Stunden reagiert, ein Feedback und gegebenenfalls eine Information an den Beirat/Eigentümer gegeben werden muss. In Fleisch und Blut sollte bei den Mitarbeitern übergegangen sein, dass zu erledigende Dinge als Wiedervorlage in der Software hinterlegt und nicht auf einen Zettel geschrieben werden. Nur so kann ein Kollege bei Krankheit oder Urlaub diesen Job übernehmen.

Effizientere Arbeitsabläufe schaffen mehr Vertrauen zwischen Dienstleistern und ihren Kunden

Der Aspekt einer schnellen Reaktionszeit ist nicht zu unterschätzen. Kunden erwarten von Dienstleistern prompte Hilfe. Ihr Problem soll ernst genommen und rasch gelöst werden. Nur so entsteht das in (Geschäfts-)Beziehungen so wichtige Vertrauen: Der Kunde ist überzeugt, dass sein Verwalter ihn versteht und gewissenhaft

betreut. Zum Vertrauensaufbau tragen ferner regelmäßige Reports bei, die belegen, dass sich die Verwalterfirma auch vor und nach der WEG-Versammlung um die Immobilie kümmert. Außerdem sieht der Eigentümer oder Beirat, welche Leistungen der Verwalter erbringt.

Werden Faktoren wie Termintreue und Zuverlässigkeit bei Kunden nicht eingehalten, kündigen diese. Dabei gilt, dass Klienten ihre Dienstleister in 68 Prozent der Fälle wechseln, weil sie mit den Leistungen des Personals unzufrieden sind, das ihre Anliegen nicht ernst nimmt, Termine nicht einhält und unzureichend informiert. Der Rest der Kündigungen erfolgt aufgrund eines zu hohen Preises oder mangelhafter Leistung.

Vor diesem Hintergrund lohnt es sich als Verwalter, in eine unterstützende Software zu investieren. Dafür spricht eine weitere Zahl: Es ist viermal so teuer und aufwändiger einen Neukunden zu gewinnen, als

einen Bestandskunden zu halten. Kurz: Neukundengewinnung kostet Geld, Bestandskunden bringen Geld. ■



Susanne Liély-Sobania

Susanne Liély-Sobania ist Geschäftsführerin der UTS innovative Softwaresysteme GmbH. UTS hat sich auf Softwareprodukte für die Verwaltung und Zwangsverwaltung größerer Immobilien- und Wohnungsbestände spezialisiert. Zu den über 1.300 Kunden zählen neben Verwalterfirmen Banken, Wohlfahrtsverbände, kommunale und kirchliche Unternehmen.