

# Von Hand oder automatisiert?

Wie man die Terminvereinbarung beispielsweise zur Online-Belegprüfung ohne eine Minute Mehrarbeit reibungslos gestaltet. Ein Erfahrungsbericht.

**D**ie Pandemie hat die Branche vor einige Probleme und Herausforderungen gestellt: Eigentümergebungen, die nicht oder nur unter erschwerten Bedingungen stattfinden konnten, Belegprüfungen, die vor Ort nicht mehr möglich waren, Termine und Fristen, die verstrichen ... So mancher Verwalter am Rande der Verzweiflung: Wie geht es nun weiter? Wie schaffen wir es durch diese Krise?

## Wo ein Wille ist, ist auch ein Weg.

Auch die Hausverwaltung Altmann GmbH (HVA), Aichach, fand sich in genau dieser Situation und stellte sich dieselben Fragen. Doch in allem Schlechten steckt auch etwas Gutes: Mit der Pandemie rückte das Thema Digitalisierung stärker in den Fokus, und anstatt zu verzweifeln beschäftigte man sich im Hause Altmann intensiv mit der Automatisierung von Prozessen – damit auch mit der Lösung eines scheinbar unlösbaren Problems.

„Schulunterricht wurde zu der Zeit bereits online gehalten, Seminare und auch Messen

fanden online statt, da habe ich mich gefragt, warum denn dann nicht auch die Belegprüfung?“, so der in der HVA tätige Michael Altmann. Sogleich macht er sich an die Arbeit und leitete alles in die Wege, um die Belegprüfung online vorzubereiten: Per E-Mail vereinbarte er mit Kunden, die zur Belegprüfung eingeladen werden sollten, Termine und erklärte ihnen, wie dies technisch für sie ablaufen würde und was sie dafür benötigten. Auch dies schriftlich per E-Mail: „Zur Vorbereitung: Sie brauchen einen PC oder Laptop (es gibt auch eine App für Smartphone oder Tablet) sowie Internetzugang und den Zoom-Client, der allerdings bei der ersten Anmeldung zum Download bereitgestellt wird. Sie können ihn aber zur Sicherheit schon einmal hier herunterladen: Download Zoom-Client für Meetings.“ Dieser erste Schritt kostete einige Zeit, denn jeder Kunde erhielt das gleiche Schreiben, und vor allem für die Älteren unter ihnen bedeutete der digitale Weg Neuland, das sie anfangs nur widerwillig betraten. Hilfestellung bot ein eigens aufgenommenes Erklärvideo für den Download und die Anmeldung bei Zoom, das ebenfalls per E-Mail versandt wurde und auch wieder einen zusätzlichen Arbeitsschritt bedeutete, der von den eigentlichen Aufgaben abhielt – unnötig, denn solche Prozesse lassen sich heute automatisieren, ganz ohne den Aufwand der analogen Vorgänge und mit reibungslosen Abläufen.

## Der Fahrplan zur Automatisierung

Am Anfang stand das Briefing der Hausverwaltung, wie der Prozess der Belegprüfung online abläuft. Unter dem Aspekt der Digitalisierung hatte das Unterneh-

men bereits gute Vorarbeit geleistet, wenn auch mit enormem Zeitaufwand. Nun also ging es an die Automatisierung: Zunächst wurde der HVA ein Tool eingerichtet, das die komplette Vereinbarung von Terminen übernimmt, sodass niemand mehr im Unternehmen wertvolle Zeit dafür aufwenden muss. Des Weiteren wurde ein E-Mail-Tool mit dem für die Terminvereinbarung verknüpft, sodass nicht mehr wie bisher ein Link verschickt werden muss, über den Kunden einen Termin buchen können. Dieses Tool versendet nun automatisiert E-Mails an alle Kunden, die zur Belegprüfung eingeladen werden sollen, – mit jeweils passender persönlicher Anrede und allen für die jeweiligen Empfänger relevanten Informationen.

War es früher nicht damit getan, den Buchungslink per E-Mail zu verschicken, weil üblicherweise nach Tagen auch freundliche Erinnerungsschreiben nötig waren, wenn die Terminbuchungen auf sich warten ließen, wird auch dieser Arbeitsschritt heute automatisiert: Sobald die Terminbuchung eingegangen ist, wird der jeweilige Verwaltungsbeirat bzw. Belegprüfer auf



## DIE AUTORIN



**NINA ALTMANN**  
Inhaberin der Ipsum-Marketing, Agentur für die Digitalisierung von Unternehmens- und Vertriebsprozessen  
[www.ipsum-marketing.com](http://www.ipsum-marketing.com)



die Online-Belegprüfung vorbereitet. Das Erklärvideo der HVA kommt dabei noch immer zum Einsatz, wird aber automatisch versandt. Kurz darauf wird automatisch an den Termin erinnert, die Technik nochmals schriftlich erklärt. Da Michael Altmann dies bereits vorbereitet hatte, ließ sich die Einrichtung zügig vollenden. Einen Tag, eine Stunde und 15 Minuten vor dem jeweiligen Termin werden Kunden nun wieder automatisiert daran erinnert, sodass ihn niemand ungenutzt verstreichen lässt und damit letztlich auch die Planung der Eigentümerversammlung durchkreuzt.

Einige Tage nach Ablauf des gesamten Prozesses werden die involvierten Personen ebenfalls automatisiert um ihre Bewertungen gebeten, die wiederum wichtig sind für die Sichtbarkeit von Unternehmen bei Google. All das geht heute „von selbst“ – niemand im Unternehmen muss sich damit physisch beschäftigen und Zeit dafür aufwenden.

### Anfängliche Skepsis überwunden

Auch die HVA hatte anfangs Zweifel an der Automatisierung des Einladungs- und Terminvereinbarungsprozesses: Geht damit nicht der persönliche Kontakt zu Kunden verloren? Mittlerweile hat sich gezeigt, dass die Tools eine bereichernde Ergänzung sind, die zeitliche Kapazitäten für die individuelle Kundenbetreuung freisetzen. Zudem bemerken es Kunden auch gar nicht zwingend, dass sie automatisiert angeschrieben werden – die persönliche Anrede und individuell gestaltete Inhalte sorgen dafür. Letztlich aber kommt eine solche Marketing-Automatisierung, also die Digitalisierung von Vertriebsprozessen, jedoch denen zugute, die sie nutzen, den Mitarbeitern in Unternehmen. Sie gewinnen wertvolle Zeit, die sich sinnvoller nutzen lässt als beispielsweise mit dem routinehaften Verfassen inhaltlich immer gleicher Anschreiben und der Überwachung von Rückläufen.

SAVE THE DATE



## Forum Zukunft VII

17. - 18. Mai 2022  
congress centrum weimarhalle

Auf dem Weg in die Zukunft durch  
Prozessoptimierung und Digitalisierung.

TOP-REFERENTEN · ERSTKLASSIGES AMBIENTE  
WERTVOLLE IMPULSE · SPANNENDE DISKUSSIONEN

www.vdiv.de