



Corporate Identity: Objektmanagement-Software gestaltet Kommunikation, Design und Verhalten

Interner Workflow, Prozessoptimierung, Kostenreduktion, Effizienz, Wettbewerbsfähigkeit – die Liste der großen Worte von wirtschaftlicher Relevanz sind nahezu unüberschaubar. Entsprechend vielfältig sind auch die Strategien und Lösungen, die im technischen Bereich angeboten werden: CRM-Systeme, Management-Lösungen, Software zur Wohnungsverwaltung und zum Objektmanagement. Allesamt Lösungen, die ein klares Ziel verfolgen: Rentabilität – das vertraute Denkmodell des „homo oeconomicus“, dem rational denkenden und handelnden Menschen.

Angesichts der weltwirtschaftlichen Gesamtlage stellt sich jedoch die Frage, ob diese Denkhaltung der Zeit noch angemessen ist: Welchen Stellenwert nehmen in diesem Denkmuster die „weichen Faktoren“ ein: Empathie, Vertrauen, Höflichkeit, Verbindlichkeit, Verantwortung? Worin genau besteht heute die unverwechselbare Corporate Identity eines Unternehmens? Die Identität, die einem Unternehmen Einzigartigkeit verleiht?

Und vor allem und hauptsächlich stellt sich in diesem Zusammenhang die Frage:

Kann eine Objektmanagement-Software hier Hilfestellung leisten?

Sie kann. Neben den vordergründigen wirtschaftlichen Kriterien bietet der Einsatz einer ganzheitlich Objektmanagement-Software vor allem auch eines: Raum für die Gestaltung der eigenen Unternehmensidentität [Corporate Identity]. Die Einzigartigkeit der unternehmerischen Persönlichkeit besteht in der Kommunikation mit den Mitarbeitern und Kunden [Corporate Communications], im zwischenmenschlichen und geschäftlichen Umgang miteinander [Corporate Behaviour] und im visuellen Erscheinungsbild [Corporate Design]. Das authentische, einheitliche und widerspruchsfreie Auftreten in der Öffentlichkeit trägt entscheidend zur Wahrnehmung und zum nachhaltigen Erfolg der einzelnen Unternehmen im Markt bei. Weil Menschen mit Menschen Geschäfte machen. Und weil sie ihre Kompetenz, ihr Vertrauen und ihre Integrität schätzen – und diese zum Maßstab ihres Handelns erheben.

„Vertrauen und Integrität“

Genau hier leisten Softwaresysteme elementare Unterstützung. Am Beispiel der Objektmanagement-Software der DOMUS Software AG, Ottobrunn, zeigt sich, wie tiefgründig und effizient technische Programme das menschliche Verhalten und die Kommunikation beeinflussen und steuern. Drei Beispiele:

Corporate Communications:

Die Franz Holzapfel Haus- und Grundbesitzverwaltung, Dresden, ein Unternehmen mit ca. 1.800 verwalteten Wohneinheiten, hat mit Einführung der Objektmanagement-Software die gesamte interne und externe Kommunikation im Unternehmen gestrafft und vereinheitlicht. „Die Kommunikation mit den Mitarbeitern beispielsweise und auch die hausinterne Informationsverteilung verlaufen sehr viel schneller und effizienter“, erklärt Grit Tippmann, leitende Mitarbeiterin Immobilienverwaltung. So lassen sich z. B. Schulungstermine mittels der Vorgangsbearbeitung „Forumstermin“ individualisiert oder als Gruppennews gleichzeitig an alle Mitarbeiter im Haus versenden. Der Termin wird automatisch in die Terminplaner der Mitarbeiter gesetzt. Es geht nichts verloren. Zusätzliche Einladungen und Erinnerungsanschriften entfallen. „Die Informationsweitergabe kostet uns lediglich einen Arbeitsschritt. Sie spart Zeit und gibt Freiraum für den täglichen Arbeitsprozess“, so Tippmann.

„Kommunikation - individualisiert oder gruppenspezifisch“



Auch in der Kommunikation nach außen, mit Mietern und Dienstleistern wie z. B. beauftragten Handwerksbetrieben, bietet die Software kommunikative Unterstützung. Vor allem der vorlagenbasierte e-Mail-Verkehr aus dem Programm heraus, die optionalen Dateianhänge sowie die automatische Zuordnung der Antwortschreiben in die elektronische Mieterakte bringen Mieterkommunikation und Kundenbindung auf einen Nenner.

Analog funktioniert der postalische Briefversand: In das Musteranschreiben wird per Hand der Text verfasst, und jeweils per Mausklick die Adresse eingelesen, das Schreiben gedruckt, frankiert und versandt. Alle Informationen und Daten sind im Programm enthalten – und können automatisch abgerufen werden. Das papierlose Büro der Moderne. Mit den Vorteilen zeitgemäßer Sicherheit: Alle Daten sind elektronisch gespeichert. Eine lückenlose Kommunikation ist jederzeit gewährleistet.



Corporate Design:

„Struktur“ und „Standardisierung“ zählen bei der Kölner Hausverwaltung Grimm zu den wichtigsten Kriterien einer effizienten Objektmanagement-Software. Sie erlauben das sekundenschnelle Ablegen, Auffinden, Bearbeiten und Versenden von Informationen. An Mieter und Eigentümer – im unternehmensspezifischen Design. Logo, Schrift und Sprache können individualisiert und als Standard für eigene Vorlagen wie Serienbriefherstellung, Schadensmeldungen oder Auftragsvergabe festgelegt werden.

„Optimales Management und Gestaltungsfreiheit“

Damit hat das inhabergeführte Familienunternehmen gleich zwei Nutzensvorteile in einer Software vereint: Optimales Aufgaben-, Projekt- und Dokumentenmanagement, verbunden mit der Gestaltungsfreiheit und –umsetzung der unternehmenseigenen Corporate Identity. Auf diese Weise erfolgt der gesamte Schriftverkehr in einem einheitlichen Erscheinungsbild – und gewährleistet eine klare Identifizierung der Korrespondenz mit der Hausverwaltung Grimm.

Geschäftsführer Sebastian Grimm: „Das Corporate Design erhöht unsere Wiedererkennung im Markt. Zusammen mit einer effektiv gesteuerten Kommunikation mittels strukturierter und standardisierte Prozesse hinterlassen wir bei unseren Kunden den nachhaltigen Eindruck einer seriösen, vertrauensvollen und zuverlässig arbeitenden Hausverwaltung. Zu Recht; wir betreuen mit drei Mitarbeitern über DOMUS Objektmanagement derzeit ca. 700 Wohneinheiten, 50 Mietverwaltungen und 20 Eigentümergemeinschaften.“

Corporate Behaviour:

Strukturierte und automatisierte Prozesse wirken sich auch auf das Verhalten und den Umgang der Mitarbeiter untereinander und mit den Kunden aus. Die Hausverwaltung Bongarts aus Moers verfolgt mit dem Einsatz der Objektmanagement-Software ein klar formuliertes Ziel: Wir wollen Fehlerquellen reduzieren. „Es geht uns nicht um finanzielle Einsparungen“, sagt Geschäftsführer Matthias Bongarts. „Wir wollen in erster Linie Fehlerquellen im Arbeitsprozess minimieren. Wichtig ist, dass keine Informationen verloren gehen, z. B. weil Dokumente falsch abgeheftet, Briefe, Telefonnotizen oder Auftragsbestätigungen nicht an die zuständigen Mitarbeiter weitergereicht worden sind.“ Die Software sieht der 41-Jährige als „elektronisches Gedächtnis“ des Unternehmens an.

„Klares Ziel - Fehlerquellen reduzieren“

Ihr striktes, in Vorgängen strukturiertes Erinnerungs- und Ablagesystem hilft Mitarbeitern, den Überblick über Aufgaben und Dienstleistungen in der Arbeit am Kunden zu bewahren: „Jedes Telefonat, jede Jahres-



*abrechnung und jeder Handwerkerauftrag ist detailliert und minutiös in der elektronischen Mieterakte hinterlegt – und steht für die Kundenkommunikation zur Verfügung. Mit Datum und Name des Sachbearbeiters versehen.“ Anhand dieser lückenlosen Statistik lassen sich jede Anfrage und jeder Vorgang im Detail auf Jahre hinaus rekapitulieren. Auf diese Weise stellt die Hausverwaltung Bongarts sicher, dass sie gegenüber ihren Kunden zu jeder Zeit vollumfänglich, fundiert und faktenbasiert aussagefähig ist – und die Mitarbeiter sachliche Informationen und Argumente im Gespräch zur Hand haben. *„Und nebenbei, erwähnt der Kaufmann der Grundstücks- und Wohnungsverwaltung, hat der Einsatz der Objektmanagement-Software dem Unternehmen bislang auch 25 Prozent Einsparpotenzial generiert.“**

*„25 Prozent
Einsparpotenzial“*

Fazit: Objektmanagement-Systeme organisieren und gewährleisten einen effizienten internen Workflow – und stellen darüber hinaus einen wichtigen Baustein zur Gestaltung und Umsetzung einer unverwechselbaren Corporate Identity dar. Mit anderen Worten: Strukturierte und effiziente interne Arbeitsprozesse spiegeln sich in der Außenwahrnehmung und im Image eines Unternehmens wider.

Name:	DOMUS Software AG
Firmenadresse:	Ottobrunn bei München
Partner:	bundesweit vertreten
Vorstand:	Angèle Baretzky-Fichtner Alexander Baretzky
Gründungsjahr:	1974 v. Alexander Baretzky
Erster Kunde:	1975
Kunden:	ca. 4.000
Installationen:	ca. 23.000
Mitarbeiter:	60
Ausbildungs- plätze p.a.:	2
Branche:	Wohnungswirtschaftliche Softwaresysteme
Produkte:	DOMUS 1000, DOMUS 4000, DOMUS OM
Web:	www.domus-software.de
Unsere Werte:	Beständigkeit, Service und zuverlässige Partnerschaft.