

„Backoffice wird oft unterschätzt.“

Telefonanlage, Datenschutz oder Kundenkommunikation – die Aufgaben, die außerhalb des Kerngeschäfts liegen, nehmen häufig eine Menge Zeit in Anspruch, ohne dass das vielen Unternehmern bewusst ist. Dabei kann ein ausgefeiltes Backoffice Zeit und Ressourcen eines Unternehmens schonen. Im AIZ-Interview erklärt Eric Drissler, Geschäftsführer von ED Computer & Design, was ein gutes Backoffice ausmacht und mit welchen Schritten man zu einem kommt

Interview von Adrian M. Darr

AIZ: Herr Drissler, wie sind Ihrer Erfahrung nach die Makler-, Verwalter-, Sachverständigen- und Facilitybüros im Bereich Backoffice aufgestellt?

Eric Drissler: Sehr unterschiedlich. Einige haben ihre Prozesse im Griff. Die haben sich ihre Infrastruktur geschaffen, sodass ein effizientes Arbeiten möglich ist. Die können schnell auf Unterlagen zugreifen, haben ein übersichtliches Mieter-Management, machen Fotos oder Videos von Objekten mit ihrem Tablet und haben das mit zwei Klicks in ihrem System an der richtigen Stelle. Das hat viel mit Digitalisierung zu tun.

Es gibt aber auch die anderen, die manchmal noch nach Akten und Ordnern suchen, weil sie gerade nicht wissen, welcher Mitarbeiter es aktuell zur Bearbeitung auf seinem Tisch liegen hat.

Welche Bereiche sind üblicherweise mit Backoffice gemeint?

Das hängt ein bisschen von der Unternehmensstruktur ab. Im klassischen Maklerunternehmen gehören dazu: die Anlage der akquirierten Objekte im System, die Aufbereitung der Objekte, Unterlagenmanagement, die Erzeugung von Exposés, aber auch das Beauftragen des Fotografen, Datenschutz, Interessenten-/Kunden-Management, Vorbereitung der Verträge, Vereinbarung von Notarterminen, bis hin zu Abrechnung. Das sind so die Bereiche, mit denen wir großteils zu tun haben.

Gehört die „Infrastruktur“ im Unternehmen auch dazu? Also Hosting, Software, Computer, Fahrzeuge, Telefonanlage?

Genau. Unserer Erfahrung nach gibt es auch bei den meisten Unternehmen



Eric Drissler

Geschäftsführer

ED Computer & Design GmbH & Co. KG

ED Computer & Design wurde 1998 von Eric Drissler gegründet. Tätigkeitsschwerpunkt des Betriebs liegt in den Bereichen Hard- und Software, Securitylösungen, Netzwerke, Kommunikationslösungen und Datenschutz.

www.edcud.de

keine eigene Personalsachbearbeitung. Wenn der PC für einen Mitarbeiter eingerichtet werden muss oder das Handy, oder die Verträge dafür abgeschlossen werden müssen, dann ist oft die Assistenz Geschäftsführung auch verantwortlich für Backoffice.

Wenn man mal das Kleinunternehmen mit den Online-Maklern wie McMakler oder Homeday vergleicht, dann legt sich das Kleinunternehmen Stück für Stück zu, was es braucht, während das Backoffice der Online-Makler gefühlt fast generalstabsmäßig aufgebaut wird und sie deshalb sehr effiziente Strukturen haben. Ist das für Kleinunternehmer auch möglich? Und wenn ja, wie können sie das tun?

Das wichtigste ist natürlich zentrale Datenhaltung, also Server oder NAS (Network Attached Storage). Das hängt dann auch von der Unternehmensgröße ab. Je mehr Arbeitsplätze – also Rechner und Telefonanlagen – dazukommen, desto komplizierter wird irgendwann die Rechner-Verwaltung. Dann kann es doch sinnvoll sein, ein kleines Server-Netzwerk aufzubauen.

Würden Sie sagen, dass es sich lohnt, das von Anfang an mitzudenken?

Ja. Dadurch lassen sich – würde ich schätzen – pro Woche durchaus ein paar Stündchen sparen. Oder auch wenn Behörden kommen, beispielsweise wegen Geldwäschegesetzprüfung, und fragen, wie viele Identifizierungen im letzten Jahr gemacht wurden. Hier ist es einfach sinnvoll, alles zentral organisiert zu haben.

Vielen kleinen Unternehmen in Deutschland fällt es ja derzeit schwer, Personal vor allem auch fürs Backoffice zu finden. Sind eine gute Struktur und

Strategie im Backoffice nicht essentiell für die vielleicht nächsten zehn bis 20 Jahre, weil man mit weniger Personal mehr Arbeit erledigen muss?

Ja, auf jeden Fall. Ich kenne es aus unserem Unternehmen, aber auch aus anderen. Wenn Unternehmen in einer solchen Situation nicht effizient arbeiten, können sie die Arbeit kaum bewältigen. Da hilft dann nur, zentrale Datenhaltung, saubere Ablage, saubere Prozesse und Zuständigkeiten.

Es gibt ja inzwischen Verwaltungen, die ihre WEG abgeben, weil ihnen die Manpower fehlt für Backoffice und Kommunikation.

Auch hier können mit den passenden Strukturen im Backoffice Erleichterungen geschaffen werden für beispielsweise Schadensereignisse, Zuständigkeit für WEG-Versammlung, Ablauf der Abrechnung. Dazu gibt es Software-Anbieter mit Selfservice, also Portale, wo sich Mieter, Vermieter oder Eigentümer zu ihren Anliegen erkundigen oder Dokumente herunterladen können. Dadurch kann Kommunikation, etwa Anrufe, die einen ständig aus der Arbeit reißen, minimiert werden.

Wie ist es im Bereich Datenschutz?

Unserer Erfahrung nach läuft inzwischen vieles hybrid. Also dass Daten nur noch inhouse gespeichert werden, gibt es nur noch selten, ist oft auch nicht mehr sinnvoll. Selbst Banken oder Immobiliengesellschaften von Banken speichern Teile in der Cloud – und wenn es nur die Makler-Software ist, wie beispielsweise

onOffice. Man muss sich nur gut überlegen, was man braucht.

Wie gehe ich vor, wenn ich jetzt meine Backofficestrukturen optimieren möchte?

Zuerst sollte man einen Überblick über den Ist-Zustand haben. Was habe ich? Was fehlt? Wie bin ich aufgestellt? Was sind Zeitfresser? Was sind wiederkehrende Dinge, also Tätigkeiten oder auch der Kollege, der häufig etwas braucht?

Der nächste Schritt ist, sich zu überlegen, wo man hin möchte, also der Fahrplan. Und dann muss man sich überlegen, wie man da hin kommt. Dabei spielen auch Zeit und Budget eine Rolle. Denn in der Regel kann man sowohl zeitlich als auch finanziell nicht alles auf einmal schaffen.

Das hängt ja auch wieder mit den personellen Ressourcen zusammen, über die man verfügt. Dann braucht es einen Fahrplan: was will ich bis wann erreichen? Dazu kommt auch, dass Mitarbeiter nicht mehr hinterherkommen, wenn man alles auf einmal verändert. Dann müssen die entsprechenden Strukturen aufgebaut werden. In der Regel sind das sowohl technische als auch organisatorische Maßnahmen. Manchmal ist die eine schon besser vorhanden als die andere.

Wird Backoffice oft unterschätzt?

Ich glaube sogar, dass es manchmal auch nicht wertgeschätzt wird. Wir erleben immer wieder, wie aus Managementsicht übersehen wird, wie viele Funktionalitäten bei den Assistenzen, beziehungsweise beim Backoffice – wie du es auch immer nennen möchtest – liegen. ■



Aus Managementsicht wird oft übersehen, wie viele Funktionalitäten beim Backoffice liegen.

IT UNS ZU DEN KORREKTEN
UNTERLAGEN FÜR DIE FINANZIERUNG
DER FÜR DIE GRUNDSTEUER

**EMASSTE GRUNDRISSSE
WOHNFLÄCHENBERECHNUNG**

Optional mit
Architektenstempel

