

Telefonie in der Hausverwaltung neu denken:

# Zwischen Erreichbarkeit und Mitarbeiterentlastung

**Egal, wie gut eine Immobilienverwaltung aufgestellt ist, das Thema Telefonie ist und bleibt ein Dauerbrenner. Die Mitarbeiter wünschen sich angesichts der hohen Belastung oft, dass das Telefon möglichst gar nicht mehr klingelt. Die Geschäftsführung hingegen gibt sich als besonders serviceorientiert und wirbt nicht selten mit beinahe ständiger Erreichbarkeit.**

Üblicherweise läuft es auf einen Mittelweg hinaus, nämlich eine mehr oder weniger gut organisierte Telefonzeit, meist vormittags. Tatsächlich jedoch klingelt es häufig auch nach dem Mittagessen weiter. Hinzu kommen Popup-Fenster der Telefonanlage, die ein schlechtes Gewissen wegen unerledigter Vorgänge erzeugen, sowie die Notwendigkeit, irgendwann die Sprachbox abzuhören. All das führt dazu, dass trotz vermeintlicher Telefonzeiten kaum konzentriertes Arbeiten möglich ist. Stellen wir uns daher eine vor kurzem noch undenkbare Frage: Muss eine Hausverwaltung überhaupt telefonisch erreichbar sein? Stehen 30 Euro im Monat je Kunde bzw. Wohneinheit tatsächlich in Relation zu einer direkten persönlichen Erreichbarkeit? Die grundsätzliche Hinterfragung einer ständigen telefonischen Verfügbarkeit ist mittlerweile kein Tabu mehr. Die Lösung muss dabei nicht zwingend in einer KI-Telefonie

liegen, auch wenn diese zunehmend Bestandteil moderner Telefonie-Strategien ist. Wenn eine Verwaltung eine Portal-Nutzung von problemlos erreichbaren 90 Prozent und mehr vorweisen kann, bietet es sich an, dass die Kunden ihr Anliegen auf diesem Weg übermitteln. Vorausgesetzt, die Bearbeitung erfolgt zügig, wäre das ein deutliches Mehr an Service als ein Telefonat mit frustrierender Rückfrage-Dynamik. Einwände, der direkte

gehen Mitarbeiterschutz und Prozessoptimierung Hand in Hand. Überhaupt hat die Mitarbeiterzufriedenheit vor dem Hintergrund des Arbeitskräftemangels einen deutlich höheren Stellenwert bekommen. Und dabei spielt die Telefonie eine nicht zu unterschätzende Rolle. Je nach betrieblicher Aufstellung gibt es eine Vielzahl von Möglichkeiten, Kundenanliegen zufriedenstellend aufzunehmen und zugleich ungestörtes Arbeiten zu ermöglichen. Notwendig sind dafür echte, klar begrenzte Telefonzeiten. Auch wichtig ist die Deaktivierung von regelrechten Terror-Instrumenten wie einer Ringschaltung, bei der sämtliche Arbeitsplätze nacheinander klingeln. Ergänzend kann je nach Ausprägung eine KI-gestützte Telefonie sinnvoll sein, idealerweise verbunden mit einer automatisierten Vorgangerstellung über das Portal. Eine weitere Möglichkeit besteht darin, den telefonischen Kontakt über eine Buchungsmaske auf der Hausverwaltungs-Website anzubieten. Bei der Buchung dieses zeitlich limitierten Telefontermins ist vorab anzugeben, worum es konkret geht und weshalb sich das Anliegen nicht per Portal bzw. Ticket lösen lässt.

Es würde den Rahmen sprengen, an dieser Stelle die vielen weiteren Facetten des neuen Telefonie-Denkens darzustellen. Beispielsweise, ob klassische Telefonanlagen noch zeitgemäß sind, WhatsApp in die Telefonie integriert werden sollte, eine Anrufbeantworter-Funktion sein muss und vieles mehr. Klar ist jedoch, dass sich die Eigentümer künftig auf eine stark reduzierte Telefon-Kommunikation einstellen müssen. So wird es noch weniger Notfallnummern geben, die ohnehin noch nie Bestandteil unseres Anforderungsprofils waren. Die neu gedachte Telefonie ist ein wichtiger Baustein, um mit motivierten Mitarbeitern mehr Objekte bei höherer Eigentümerzufriedenheit zu verwahren.



persönliche Umgang leide darunter, waren noch nie haltbar. Schließlich verwaltet eine Immobilienverwaltung eben Immobilien und betreibt keinen Telefon-Kümmerer-Dienst, der sich ertragmäßig ohnehin nicht rechtfertigen lässt.

Die logische Konsequenz ist, dass die Bekanntgabe persönlicher Mitarbeiterdurchwahlen abnimmt. Die Analogie zur Mitarbeiter-E-Mail-Adresse ist kein Zufall. Auch hier

## Der Autor

Alexander Haas ist BAFA-registrierter Unternehmensberater für Immobilienverwaltungen.  
[www.haas-unternehmensberatung.de](http://www.haas-unternehmensberatung.de)  
[alexander.haas@haas-unternehmensberatung.de](mailto:alexander.haas@haas-unternehmensberatung.de)