



## Mit Standards zu mehr Qualität!

Trivial, aber oft Realität: Mehrere Mitarbeiter erbringen die gleiche Dienstleistung, aber auf unterschiedliche Art und Weise – mit deutlichen Qualitätsschwankungen. Ein Thema, das gerade bei Kundenkontakten sensibel werden kann. Hier ist die Prozessorganisation gefragt, Standards wohnungswirtschaftlicher Teilprozesse zu erarbeiten, um die Servicequalität zu sichern. Eine Plattform für einen intensiven Erfahrungsaustausch und Fachdialog bietet die BBA-Tagung Immobilienwirtschaftliches Prozessmanagement am 26. November 2014 in Berlin.

Prozesse neu aufzusetzen kann neben der Sicherung und Verbesserung der Qualität auch Vorteile bei Schnelligkeit und Kosten bringen. Die Massenvorgänge wie z. B. Vermietung, Instandhaltung, Kundenmanagement und Leerwohnungssanierung bieten dabei ein sehr großes Potenzial, Effizienzen zu heben. Zusätzlich treiben technologische Fortschritte, wie z. B. Verfügbarkeit und Einsatz mobiler Endgeräte, Veränderungen in der Ablauforganisation. Vor diesem Hintergrund ist die Koordination von Prozessverantwortlichen, Schnittstellen und Informationsübergaben kein abgeschlossener Vorgang, sondern vielmehr eine dauerhafte Aufgabe der Unternehmensorganisation.

Die BBA-Fachtagung Immobilienwirtschaftliches Prozessmanagement greift diese Themen auf und zeigt ablauforganisatorische Lösungen in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft auf. Zahlreiche Beispiele aus der Praxis, z. B. zum Zusammenspiel von Hausverwaltung, Asset- und Portfoliomanagement aber auch zum Investitionsprozess sowie zum Beschwerdemanagement stehen auf der Agenda. Experten von Bank Austria Real Invest, dem größten österreichischen Wohnimmobilienfonds in Wien, der bauverein AG aus Darmstadt sowie der

Berliner GewobaG Wohnungsbau-Aktiengesellschaft und der STRABAG Residential Property Services berichten über ihre Erfahrungen, Fallstricke und Erfolge mit Prozessoptimierungen. Darüber hinaus rückt die Veranstaltung auch Fragen nach der Umsetzung in den Mittelpunkt: Welche Faktoren sind entscheidend, um von allen Mitarbeitern getragene Prozesse zu implementieren? Welche Vorgehensweise hat sich bewährt?

Die Tagung betritt auch in ihrer eigenen Prozessorganisation Neuland: Bilder sagen mehr als tausend Worte! Die Tagung wird visuell dokumentiert. Als besonderes Highlight entsteht mittels „Graphic Recording“ oder visueller Moderation parallel zur Veranstaltung ein Schaubild aller Vorträge und Diskussionsthemen. Und ganz nebenbei gibt es die Möglichkeit, sich diese Methode anzueignen, um sie im eigenen beruflichen Kontext einzusetzen.

Die Tagung findet am 26. November 2014 im Victor's Residenz-Hotel in Berlin statt. Informationen zum Programm und Anmelde-möglichkeit: [www.bba-campus.de](http://www.bba-campus.de). Bei Fragen steht Ihnen Michael Deeg unter 030/23 08 55-16 oder unter [michael.deeg@bba-campus.de](mailto:michael.deeg@bba-campus.de) gerne zur Verfügung.