

Von der Vision zur Verwaltung der neuen Generation:

Wie Automatisierung und KI den Verwaltungsalltag verändern

Zeller & Partner setzt auf moderne Prozesse und Mut zur Veränderung

Nach seinem Studium im Bereich Betriebswirtschaftslehre und Finance beschäftigte sich Dennis Zeller zunächst wenig mit Immobilienverwaltung, dafür mehr mit Investitionsplanungen, Neuvermietungen und der Suche nach geeigneten Mietverwaltungen für Bauträger. Heute, mit 31 Jahren, leitet er eine der modernsten Immobilienverwaltungen Deutschlands: Die Immobilienverwaltung Zeller & Partner. Parallel engagiert er sich als Dozent für Immobilienwirtschaft, Versteuerung und Versicherung. Dabei fällt ihm immer wieder auf, dass Verwaltung in der Ausbildung kaum vorkommt. „Es geht immer nur darum, wie man Immobilien baut und verkauft. Aber in der langen Zeit, in der eine Immobilie besteht, interessiert sich kaum jemand für die Bewirtschaftung. Dabei ist gerade das der wichtigste Faktor für den Werterhalt.“ Im Gespräch erzählt er uns von seinen Erfahrungen als Verwalter der neuen Generation und davon, wie die digitale Transformation gelingt.



Dennis Zeller

Gründer und Geschäftsführer der
Zeller + Partner Immobilienverwaltung

- ✓ Gegründet im Jahr 2022
- ✓ 1.700 verwaltete Einheiten
- ✓ Seit 2025 casavi-Kunde



ZELLER & PARTNER
REAL ESTATE

Ein angestaubtes Image als Ausgangspunkt für Wandel

Wie viele Branchen kämpft auch die Immobilienwirtschaft mit einem veralteten Image. Lange galt die Verwaltung von Immobilien als monotone Tätigkeit, geprägt von Papierstapeln, Stempeln und Aktenordnern. „Man hat als Ein-Mann-Unternehmen 300 Wohnungen verwaltet, hat sich im Wirtshaus verabredet zur Eigentümersammlung und dort mit den Eigentümern zu Abend gegessen – so war lange die Vorstellung.“

Als Zeller und sein Team damals für Bauträger auf der Suche nach einer geeigneten Verwaltung waren, fanden sie keine, die ihren Anforderungen entsprach. 2022 entstand daraus die Idee, es selbst besser zu machen. „Es kann doch nicht sein, dass niemand Verwaltung so macht, wie wir uns das als junge Generation vorstellen.“ Das Ziel war von Beginn an klar: Eine der modernsten, effizientesten Verwaltungen Deutschlands aufzubauen.



Digitalisierung in der DNA

Von Anfang an wurde jedes mögliche Element digitalisiert. Briefpost ist bei Zeller & Partner eine absolute Rarität. Sämtliche Eingänge werden stets DSGVO-konform digitalisiert und archiviert. ERP- und DMS-Systeme sind über nahtlose Schnittstellen an casavi als zentrales CRM angebunden. Zählerstandsabfragen und die Auslesung der Zähler erfolgen automatisch. Auch die Planung der Versammlungen läuft automatisiert ab: Von Terminerinnerungen bis zur Abstimmung mit den Beiräten steuert ein Skript den gesamten Ablauf.

“Wenn wir eine neue WEG übernehmen, ist sie innerhalb eines Tages betriebsbereit. Andere brauchen dafür oft drei Monate.“

Ein besonderes Merkmal ist der schnelle Onboarding-Prozess: „Wenn wir eine neue WEG übernehmen, ist sie innerhalb eines Tages betriebsbereit. Andere brauchen dafür oft drei Monate.“ Möglich wird das nur durch die detailliert ausgearbeiteten Prozesse, deren Einzelschritte vollständig automatisiert ablaufen und durch das Team nur noch kontrolliert werden müssen. SEPA-Mandate, Datenschutzerklärungen und Willkommensschreiben werden ganz einfach automatisch erstellt, sobald relevante Daten hochgeladen sind.

Schrittweise Einführung statt radikale Umstellung

Seit Anfang 2025 ist Zeller & Partner Kunde von casavi. Die Umstellung erfolgt bewusst in Etappen. „Prozesse umstellen bedeutet nicht, alles von heute auf morgen über den Haufen zu werfen“, betont Dennis Zeller. „Man kann in seinem eigenen Tempo arbeiten.“

Eine große Erleichterung seither ist der KI-Telefonassistent casavi AI Voice Pro. 2024, vor Einführung von casavi, wurde das gesamte Anrufaufkommen ausgewertet – mit einem klaren Ergebnis: 96 % der Anrufe wären vermeidbar gewesen. Viele Anliegen erfordern ohnehin eine schriftliche Form, etwa bei Schadensmeldungen oder der Kommunikation mit Dienstleistern.

„Prozesse umstellen bedeutet nicht, alles von heute auf morgen über den Haufen zu werfen. Man kann in seinem eigenen Tempo arbeiten.“

„Früher ging eine Assistenz ans Telefon und jemand beschwerte sich über eine fehlerhafte Umlage in der Abrechnung. Die Assistenz wusste weder, um welches Objekt es ging, noch hatte sie Zugriff auf die Abrechnung. Dann wurde versucht, die Buchhaltung zu erreichen – während der Anrufer in der Warteschleife hing. Die Buchhaltung wurde aus einem anderen Prozess gerissen, machte Fehler – und am Ende war niemand zufrieden.“

Heute läuft dieser Prozess anders: Die KI nimmt Anrufe entgegen, klassifiziert und bearbeitet sie und filtert die Fälle heraus, die manuell geprüft werden müssen. Rückrufe erfolgen ausschließlich bei Notfällen oder wenn eine Klärung anders nicht möglich ist. Das spart Zeit, reduziert Störungen und erhöht die Qualität im Kundenservice.



Zentrale Kommunikation über casavi

Ein zentraler Erfolgsfaktor ist die zentrale Bearbeitung von Anliegen über casavi. Rund 90 % der Vorgänge werden über die Plattform empfangen und bearbeitet. „Der große Vorteil ist, dass alle Beteiligten jederzeit auf dem aktuellen Stand sind“, erklärt Zeller. Eigentümer, Mieter und Dienstleister haben stets transparenten Zugriff auf dieselben Informationen – von Mitteilungen über technische Defekte bis hin zu Anfahrtsbeschreibungen oder relevanten Dokumenten.

Die Registrierungsquote für casavi unter den Eigentümern liegt bei rund 75 %. Bei neuen Verwaltungsmandaten wird die Nutzung des Portals inzwischen sogar zur Voraussetzung. Dennis Zeller und sein Team verwalten neue Mietobjekte heute nur noch unter der Bedingung, dass casavi die primäre Kommunikationsquelle ist.

Mitarbeiter als Motor für Automatisierung

Viele Verwaltungen haben Angst, intern auf Vorbehalte zu stoßen, wenn es um KI und Automatisierung geht. Bei Zeller & Partner ist das Gegenteil der Fall. Das junge Team treibt die Entwicklung aktiv voran. „Meine Mitarbeiter fragen mich regelmäßig, wann die nächste Automatisierung kommt.“

Die Entlastung durch digitale Prozesse hat unmittelbare Auswirkungen auf Wachstum und Qualität. Routineaufgaben werden reduziert, sodass sich das Team auf komplexere Themen konzentrieren kann. Dadurch kann die Verwaltung deutlich mehr Liegenschaften übernehmen, ohne an Personalkapazitäten zu stoßen.

Die Antwortzeit bei Anliegen liegt bei maximal 24 Stunden – ein Servicelevel, das nur dank Automatisierung erreichbar ist.



Hybride Versammlungen und Schnittstellenintegration

Auch Eigentümersversammlungen sind vollständig digitalisiert. Zeller & Partner nutzt die Schnittstelle zwischen casavi und Vulcavo und führt nur noch hybride oder vollständig digitale Versammlungen durch.

Einladung, Postversand über E-Post und Dokumentenupload in die Kundenportale laufen automatisiert. Auch weitere casavi-Partnerlösungen, wie z.B. die zur ERP-Software Impower, sind in Nutzung und ermöglichen reibungslose Abläufe, zentral gebündelt und nahtlos integriert. Das starke Partnerökosystem von casavi bildet nahezu alle Prozesse ab. Diese Arbeitsweise schafft freie Kapazitäten und erhöht die Zufriedenheit im Team. Denn moderne Arbeitsprozesse sind für junge Fachkräfte ein entscheidendes Kriterium. „Man findet keine jungen Mitarbeiter mehr, wenn die Immobilienverwaltung nicht am Zahn der Zeit ist.“

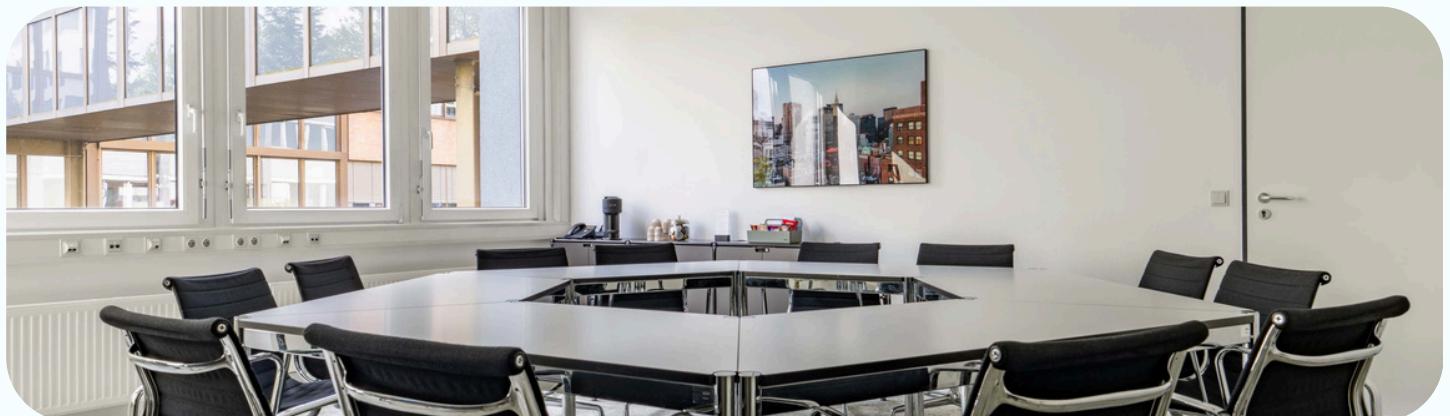
“Wenn ich vor etwas Angst habe, dann kann nichts Neues entstehen. Ich möchte mir aber das Leben erleichtern – und meinen Mitarbeitern den Spaß an ihrer Arbeit ermöglichen.“

Veränderung als Erfolgsfaktor

Dennis Zeller hat die Erfahrung gemacht, dass Digitalisierung durch Beteiligung gelingt. Das Unternehmen hat Prozesse schrittweise und transparent eingeführt – sowohl intern als auch bei Eigentümern. „Je größer das Unternehmen ist, desto mehr Aufwand bedeutet eine Umstellung. Aber es muss nicht alles auf einmal passieren“, so Zeller. Angst vor Veränderung ist für ihn der größte Hemmfaktor. „Wenn ich vor etwas Angst habe, dann kann nichts Neues entstehen. Ich möchte mir aber das Leben erleichtern – und meinen Mitarbeitern den Spaß an ihrer Arbeit ermöglichen.“

Digitalisierung als Wertsteigerung für Verwaltungen

Neben der Effizienzsteigerung spielt die wirtschaftliche Perspektive eine große Rolle. Digitalisierung und Automatisierung erhöhen den Wert eines Verwaltungsunternehmens messbar. „Wenn du heute nicht digital arbeitest, ist dein Unternehmen vielleicht das 0,5-Fache des Jahresumsatzes wert. Wenn du voll digital bist, dann 1,5 oder mehr – je nachdem, wie du aufgestellt bist.“ Die Gleichung ist einfach: Wer heute investiert, steigert morgen seinen Unternehmenswert und seine Wettbewerbsfähigkeit.



KI bedeutet Entlastung, nicht Ersatz

Dennis Zeller betrachtet die Digitalisierung nicht als Endpunkt, sondern als Fundament für die Zukunft. Neue Ideen entstehen täglich, insbesondere rund um den Einsatz von KI-gestützten Systemen. „Wir mussten uns ans Internet gewöhnen. Wir mussten uns an E-Mails gewöhnen. Und jetzt müssen wir uns an KI-gestützte Systeme gewöhnen“, sagt Zeller. „KI ist keine Bedrohung, sondern eine Entlastung.“

Zeller & Partner zeigt, dass moderne Verwaltung kein Widerspruch zwischen Effizienz und Menschlichkeit ist. Mit einem motivierten Team, klar definierten Prozessen und konsequenter Nutzung digitaler Systeme hat das Unternehmen bewiesen, wie sich Prozesse neu denken lassen – effizient, transparent und wirtschaftlich. Die Erfahrungen verdeutlichen zugleich, dass digitale Transformation keine einmalige Umstellung ist, sondern ein fortlaufender Prozess. Hier setzt casavi als Plattform an: Wir ermöglichen es, Abläufe zentral zu steuern, Kommunikation zu bündeln und schrittweise immer mehr Aufgaben zu automatisieren – genau in dem Tempo, das zum Unternehmen passt.

Mit casavi AI & Automate entstehen darüber hinaus neue Möglichkeiten, wiederkehrende Vorgänge intelligent zu steuern, Anfragen automatisch zu priorisieren und Informationen aus verschiedenen Quellen zusammenzuführen. So entsteht Freiraum für das, was wirklich zählt. Gemeinsam mit Kunden wie Zeller & Partner arbeitet casavi daran, noch mehr zu entlasten, Ressourcen gezielt einzusetzen und den Beruf des Verwalters zukunftsfähig zu machen. Für Dennis Zeller ist klar: Die Zukunft der Verwaltung gehört den Unternehmen, die Automatisierung als Chance begreifen und diese nutzen.