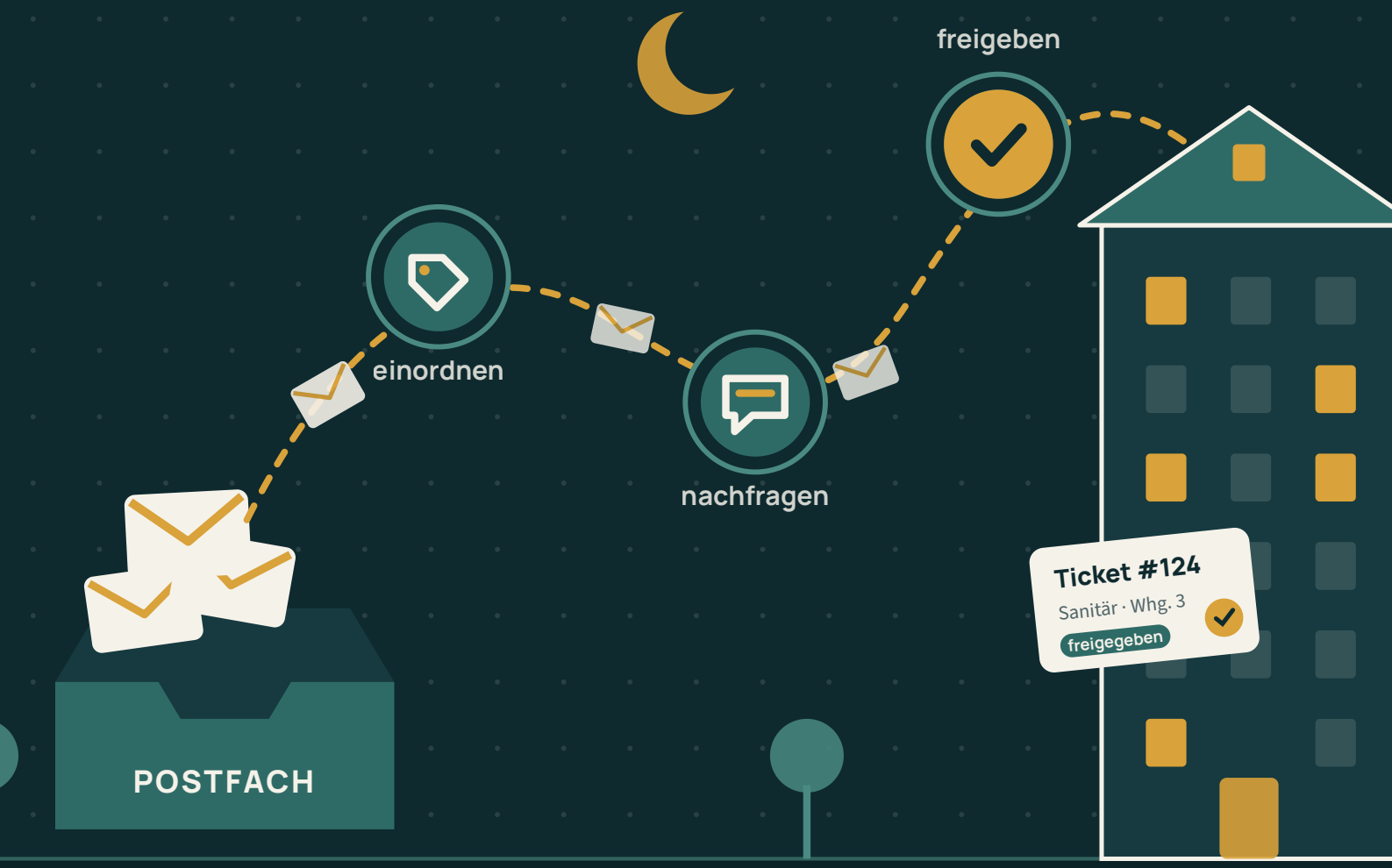
FÜR WEG- UND MIETVERWALTUNGEN

Was wir in Ihrem Postfach für Sie erledigen

Schadensmeldungen einordnen, fehlende Angaben nachfragen, Handwerker beauftragen, Rechnungen prüfen. Wir richten diese Abläufe in Ihrem bestehenden Postfach ein. Die Entscheidungen trifft Ihr Team.

- Keine neue Software
- Keine Mieter-App
- Ihr Team gibt frei



AUF EINEN BLICK

Was Dala Smart Flow für Verwaltungen macht

Wir richten in Ihrem bestehenden Postfach feste Abläufe ein. Die KI ordnet Mails ein, fragt fehlende Angaben nach und bereitet Aufträge, Antworten und Rechnungsfreigaben vor. Ihr Team prüft und gibt frei.

Für wen

WEG- und Mietverwaltungen im DACH-Raum, bei denen Meldungen überwiegend per Mail eingehen.

Was bleibt

Ihr Postfach, Ihre Verwaltungssoftware, Ihre Handwerker. Mieter brauchen keine App.

Wer entscheidet

Ihr Team. Was ohne Freigabe laufen darf, legen Sie vorher schriftlich fest.

Wie es startet

Erstgespräch, Einrichtung, drei Monate Pilot mit Zielen und Ausstiegsrecht.

Wo die Daten liegen

Abläufe in der EU, laut n8n Server in Frankfurt. KI in Berlin laut Anbieter IONOS.
AVV vor dem Start.

Was es kostet

Einmalige Einrichtung und fester Monatsbetrag, je nach Einheiten und Modulen. Nie pro Mail.

INHALT

03 Ausgangslage und unser Ansatz — Seite 3
04 Ein Fall von der Mail bis zur Rechnung — Seite 4
06 Das Basispaket — Seite 6
07 Zusatzmodule — Seite 7
08 Anbindungen an Postfach und Software — Seite 8
09 Ablauf der Einführung — Seite 9
10 Datenschutz und Sicherheit — Seite 10
11 Fragen und Antworten — Seite 11
12 Wer wir sind und Kontakt — Seite 12

Die Einträge sind anklickbar. In der PDF finden Sie dieselben Sprungmarken auch als Lesezeichen.

AUSGANGSLAGE

Wo im Postfach die Zeit verloren geht

Eine Schadensmeldung ohne Wohnungsnummer, ein Handwerker, der sich nicht zurückmeldet, eine Rechnung, die keinem Auftrag zugeordnet ist: Solche Schritte kosten jeden Tag Zeit, ohne dass jemand Fachliches entscheidet.

Schadensmeldungen
oft ohne alle Angaben

Standardfragen
Kaution, Heizkosten, Hausordnung

Zählerstände
in jeder Form und Schreibweise

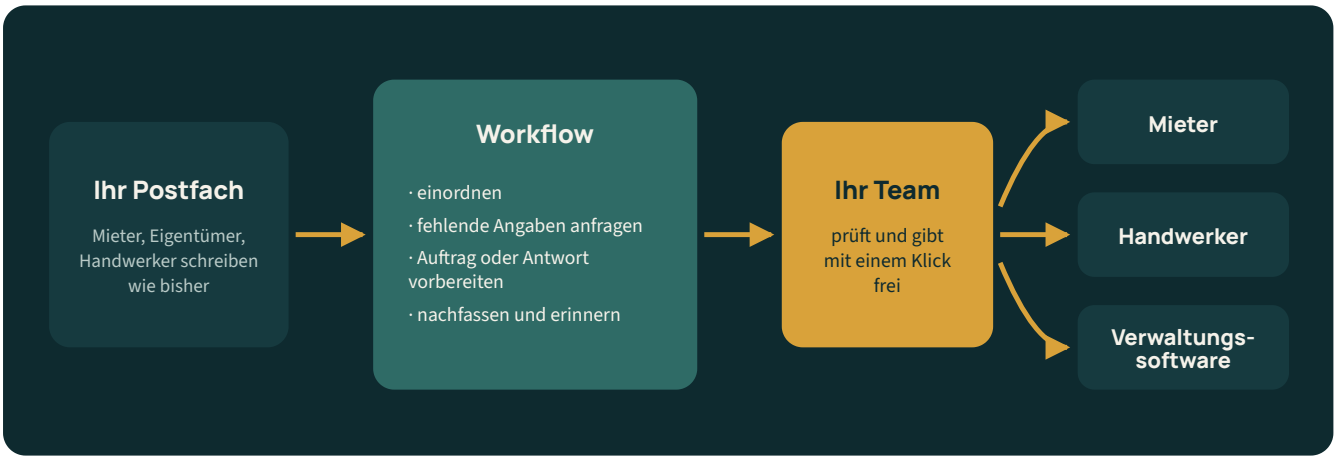
Kündigungen
mit Fristen und Übergabe

Rechnungen
vom Handwerker, zu welchem Auftrag?

Eigentümeranliegen
bis zur Versammlung

Wir setzen beim Postfach an

Wir verbinden uns mit Ihrem Postfach und richten feste Abläufe ein. Die KI liest und bereitet vor, Ihr Team entscheidet. Was ohne Freigabe laufen darf, legen Sie vor dem Start schriftlich fest.



Keine neue Software

Ihr Postfach und Ihre Verwaltungssoftware bleiben. Ihr Team arbeitet weiter in den gewohnten Programmen.

Keine Mieter-App

Mieter, Eigentümer und Handwerker schreiben an Ihre bekannte Adresse und antworten per Mail.

Freigabe bei Ihnen

Aufträge und Antwortentwürfe gehen erst nach Ihrem Klick hinaus. Rückfragen und Notfälle laufen nach Regeln, die Sie vorher festlegen.

EIN FALL VON ANFANG BIS ENDE · TEIL 1

Ein Wasserschaden, von der ersten Mail bis zur Rechnung

So läuft eine Schadensmeldung mit dem Basispaket und dem Modul „Rechnung zum Auftrag“. Die Ansichten stammen aus unserer Demo-Verwaltung. Namen, Adressen und Uhrzeiten sind Beispiele.

1

MONTAG, 8:12 UHR

Die Meldung kommt an

Die Mieterin schreibt an Ihre bekannte Adresse. Sie braucht kein Formular und kein Konto.

Von: Erika Muster 8:12

Wasser im Bad

„Bei uns tropft es im Bad von der Decke. Bitte schnell jemanden schicken. Erika Muster, Musterstraße 5“

2

MONTAG, 8:13 UHR

Automatisch eingeordnet

Thema, Dringlichkeit, Objekt und Gewerk werden erkannt. Gleichzeitig wird geprüft, welche Pflichtangaben für eine Schadensmeldung noch fehlen.

Neues Ticket #124 Demo-Ansicht

Thema Schaden | Dringlichkeit Hoch

Gewerk Sanitär | Objekt Musterstraße 5

Es fehlen noch:

Wohnung | Foto | Erreichbarkeit

3

MONTAG, 8:13 UHR

Nur das nachfragen, was fehlt

Die Mieterin bekommt eine Rückfrage mit Ihrer Signatur, nur zu den fehlenden Punkten. Antwortet sie auf diese Mail, landet ihre Antwort über die Ticketnummer im Betreff beim richtigen Fall.

An: Erika Muster 8:13 · gekürzt

[#124] Wasser im Bad

„vielen Dank für Ihre Nachricht. Damit wir Ihr Anliegen schnell bearbeiten können, benötigen wir noch folgende Angaben:

- *Ihre Wohnungsnummer bzw. die Lage der Wohnung*
- *ein Foto des Schadens (gerne als Anhang)*
- *eine Telefonnummer und wann wir Sie am besten erreichen“*

4

MONTAG, 9:40 UHR

Die Antwort ergänzt den Fall

Die Mieterin antwortet mit Wohnung, Foto und Telefonnummer. Das Ticket ist vollständig, ohne dass jemand nachtelefoniert hat.

Ticket #124 · Musterstraße 5, Whg. 3 vollständig

Wohnung 3, 2. OG | Foto 1 Anhang | Tel. ab 17 Uhr

Meldung · Rückfrage · vollständig · Auftrag · Rechnung

EIN FALL VON ANFANG BIS ENDE · TEIL 2

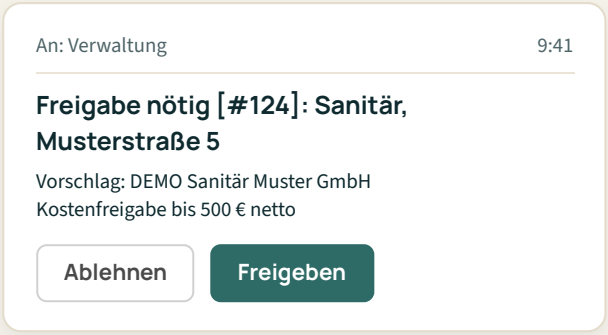
Vom Auftrag bis zur Rechnung

5

MONTAG, 9:41 UHR

Handwerker mit einem Klick beauftragen

Sie bekommen den fertigen Auftrag für den passenden Handwerker aus Ihrer Liste. Mit „Freigeben“ geht er hinaus. Bei Notfällen wie laufendem Wasser oder Gasgeruch geht der Auftrag nach Ihren Regeln sofort an den hinterlegten Notdienst, mit einer Kostenfreigabe bis zu Ihrer Grenze, und Sie werden informiert.



6

DONNERSTAG, 7:00 UHR

Offene Aufträge nachhalten

Bleibt die Erledigt-Meldung aus, steht der Auftrag nach drei Tagen auf Ihrer Liste zum Nachfassen. Die Liste kommt an Werktagen um 7 Uhr, sobald etwas offen ist, mit einem Erledigt-Link pro Punkt.

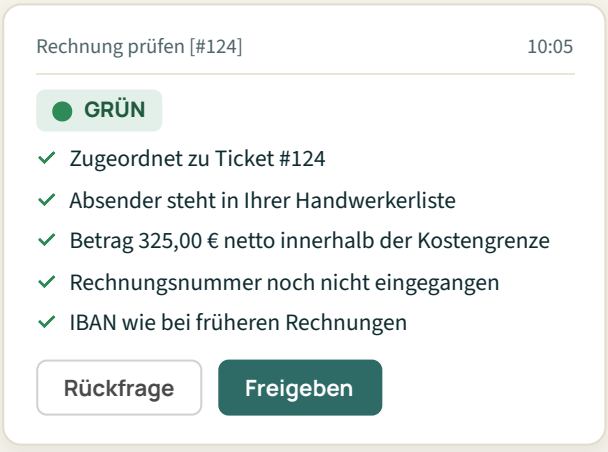


7

FREITAG, 10:05 UHR

Rechnung prüfen und weitergeben

Die Rechnung des Handwerkers wird dem Ticket zugeordnet und geprüft: Absender, Kostengrenze, Doppelrechnung, geänderte Bankverbindung, Summen. Sie sehen das Ergebnis als Ampel. Nach Ihrer Freigabe geht die Datei unverändert an das Rechnungseingangs-Postfach Ihrer Software. Gebucht wird dort, nicht bei uns.



Wenn etwas nicht passt

Gleiche Rechnungsnummer, neue IBAN oder Betrag über der Grenze: Die Ampel steht auf Rot und nennt den Grund, damit Sie vor der Freigabe nachfragen können.

Am Monatsersten

Kommt ein Bericht mit den Kennzahlen des Vormonats per Mail, zum Beispiel als Grundlage für die Eigentümerversammlung.

DAS BASISPAKET

Posteingang und Schadensmanagement

Das Basispaket ist die Grundlage für alle Module. Es übernimmt die Routine rund um eingehende Mails und Schäden, also die Schritte 1 bis 6 aus dem Beispiel.

ENTHALTEN

- Jede eingehende Mail wird nach Thema eingeordnet. Anliegen gehen an die hinterlegte Adresse, Schäden und Freigaben an Ihr Verwaltungspostfach
- Schadensmeldungen werden ausgewertet: Dringlichkeit, Objekt, Wohnung, Gewerk
- Automatische Rückfrage, wenn Pflichtangaben fehlen, und Zuordnung der Antwort zum Fall
- Jeder Fall bekommt eine Ticketnummer und einen Status. Handwerker passend zum Gewerk, Auftrag mit Freigabe per Klick
- Notfälle werden erkannt und nach Ihren Regeln sofort an den Notdienst gegeben, mit Kostenfreigabe bis zu Ihrer Grenze
- Offene Aufträge nach drei Tagen auf Ihrer Liste zum Nachfassen, werktags um 7 Uhr mit Erledigt-Links
- PDF-Anhänge mit lesbarem Text, etwa Verträge, Protokolle oder Gutachten, kurz zusammengefasst
- Monatlicher Bericht mit den Kennzahlen des Vormonats

Was nie automatisch passiert

Als Kündigung erkannte Mails werden nie automatisch beantwortet, sondern Ihrem Team vorgelegt. Ist sich die KI bei einer Mail unsicher, geht sie ebenfalls zur Prüfung. Die automatische Einordnung ersetzt weder Ihren Notfallweg noch einen Notruf.

ZUM START: VORSCHLAGSMODUS

Auf Wunsch läuft alles zuerst nur als Vorschlag: Rückfragen und Aufträge gehen an Sie, nicht an Mieter oder Handwerker. Sie sehen, was der Ablauf tun würde. Erst wenn die Vorschläge passen, schalten wir die Abläufe schrittweise frei.

DAS LEGEN SIE VOR DEM START FEST

Kostengrenzen
für normale Aufträge und für Notdienste

Notdienst
wer bei welchem Notfall kommt

Zuständigkeiten
wer welches Thema bekommt

Pflichtangaben
was eine Meldung enthalten muss

Absender und Signatur
wie Ihre Mails unterschrieben sind

Freigaben
was ohne Klick laufen darf

IM BETRIEB ÜBERWACHT

Tagsüber prüft ein Kontrollablauf alle zwei Stunden, ob Ihr Postfach noch abgerufen wird. Bricht ein Ablauf ab, bekommen wir sofort eine Meldung. Betreuung und Updates gehören zum monatlichen Betrieb, den Umfang legen wir im Vertrag fest.

ZUSATZMODULE

Zusatzmodule nach Bedarf

Jedes Modul ist einzeln buchbar und baut auf dem Basispaket auf. Welche sich für Ihre Verwaltung lohnen, klären wir im Erstgespräch.

Mieter-Assistent

Antwortentwürfe zu Standardfragen wie Kaution, Heizkosten oder Hausordnung, aus dem Wissen Ihrer Verwaltung.

Ergebnis: ein fertiger Entwurf, den Sie mit einem Klick freigeben.

Rechnung zum Auftrag

Handwerkerrechnungen als PDF werden dem Ticket zugeordnet und gegen Kostengrenze, Doppelrechnung und Bankverbindung geprüft.

Ergebnis: Ampel und Freigabe, danach geht die Datei unverändert an Ihre Software.

Dokumente und Belege

Anhänge aus Mails werden erkannt, kurz zusammengefasst und mit sprechendem Namen an Sie weitergeleitet.

Ergebnis: Dateien mit eindeutigem Namen. Fristen daraus erscheinen mit dem Modul Fristen in Ihrer Liste.

Zählerstände

Zählerstände aus Mieter-Mails werden ausgelesen, auf Plausibilität geprüft, gespeichert und bestätigt.

Ergebnis: eine Liste aller Stände, als CSV exportierbar.

Fristen und Wiedervorlagen

Fristen aus Dokumenten und eigene Wiedervorlagen werden nachgehalten und rechtzeitig gemeldet.

Ergebnis: eine tägliche Liste mit Erledigt-Links.

Mieterwechsel

Kündigung und Auszug als durchgehender Ablauf: Checkliste und Eingangsbestätigung zur Freigabe.

Ergebnis: Wiedervorlagen für Vorabnahme, Übergabe und Kaution (mit Modul Fristen).

Eigentümerversammlung

Einladung mit Tagesordnung und Protokollentwurf, vorbereitet aus Ihren Stichpunkten über ein kurzes Formular.

Ergebnis: eine Datei per Mail, die Sie in Word weiterbearbeiten.

Anbindung Ihrer Software

Datenabgleich mit Ihrer Verwaltungssoftware, je nach verfügbarer Schnittstelle oder Datenexport.

Ergebnis: weniger doppelte Eingaben. Wege und Grenzen auf Seite 8.

Individuelle Workflows

Weitere wiederkehrende Abläufe Ihrer Verwaltung, die bisher von Hand laufen.

Ergebnis: ein fester Ablauf, kalkuliert vor dem Start.

Kurze Videos zu den meisten Modulen: dala-smart-flow.de/demo

ANBINDUNGEN

Welche Systeme wir anbinden

Wir setzen am Postfach an. Weitere Systeme binden wir an, wenn es dafür einen sauberen Weg gibt. Welcher Weg bei Ihnen funktioniert, prüfen wir vor dem Angebot.

Ihr Postfach

Angebunden wird das Postfach, in dem Meldungen heute ankommen, auf Wunsch auch mehrere, etwa schaden@ und info@.

IONOS · Microsoft 365 · Exchange Online · Google Workspace · Strato · Telekom · jedes Postfach mit IMAP

Bei Microsoft 365 läuft die Anbindung über die Microsoft-Anmeldung. Dafür braucht es meist eine Freigabe durch Ihre IT. Das klären wir bei der Einrichtung.

Ihre Verwaltungssoftware

Ihre Software bleibt führend. Für die Übergabe gibt es je nach System vier Wege:

1 Beleg- oder Rechnungspostfach
Viele Systeme nehmen Belege per Mail an eine eigene Adresse an.

2 Ablageordner
Dateien landen sauber benannt in einem Ordner, den Ihr System einliest.

3 Import-Datei
Listen wie Zählerstände als CSV zum Einlesen in Ihre Software.

4 Schnittstelle
Direkter Datenabgleich, wo der Hersteller eine Schnittstelle anbietet.

Verwaltungen arbeiten zum Beispiel mit:

DOMUS · PowerHaus · Immoware24 · Karthago · iX-Haus · Win-CASA · Lexware hausverwaltung · Excel und eigene Listen

Die Namen dienen der Orientierung. Eine Partnerschaft mit den Herstellern besteht nicht. Welche Wege Ihr System anbietet, klären wir mit Ihnen und bei Bedarf mit dem Hersteller.

Ablage und weitere Werkzeuge

Unsere Plattform n8n bringt fertige Bausteine für viele gängige Dienste mit. Auf Wunsch binden wir zum Beispiel an:

SharePoint und OneDrive · Google Drive · Dropbox · Outlook- und Google-Kalender · Microsoft Teams · Excel und Google Tabellen

Nicht Teil des Basispakets. Umfang und Preis stehen vorher im Angebot.

Was wir nicht tun

Nicht buchen
Kontierung und Buchung bleiben in Ihrer Software und bei Ihrem Team.

Keine Stammdaten ändern
Mieter, Objekte und Verträge pflegen Sie weiter in Ihrem System.

Keine Anrufe erfassen
Telefonische Meldungen laufen weiter über Ihren bisherigen Weg.

EINFÜHRUNG

Ablauf der Einführung

1

Erstgespräch

Wir schauen auf Ihre Abläufe und klären, welche Fälle sich lohnen.

30 Minuten, kostenlos

2

Einrichtung

Wir binden Ihr Postfach an, übernehmen Handwerkerliste, Regeln und Texte und testen mit echten Fällen.

Vertrag und AVV vorher

3

Pilotphase

Drei Monate mit vorher festgelegten Zielen. Ihr Team prüft echte Fälle und gibt frei.

mit Ausstiegsrecht

4

Betrieb

Wir betreuen die Abläufe, beheben Störungen und ergänzen bei Bedarf Module.

monatlich, fester Preis

WAS WIR VON IHNEN BRAUCHEN

- Zugang zum Postfach, das angebunden werden soll
- Ihre Handwerkerliste mit Gewerken und Notdiensten
- Zuständigkeiten, Freigaberegeln und Kostengrenzen
- Typische Antworten und Ihre Signatur
- Eine feste Ansprechperson für die Testphase

WORAN WIR DEN PILOTEN MESSEN

Vor dem Start legen wir gemeinsam schriftlich fest, was der Pilot erreichen soll und wie wir es messen. Typische Ziele:

- Anteil der Mails, die richtig eingeordnet werden
- Zeit, bis eine Schadensmeldung vollständig ist
- Kein Notfall bleibt unerkannt

Werden die Ziele verfehlt, können Sie nach drei Monaten aussteigen und zahlen nur die Pilot-Einrichtung.

Kein Abrechnen pro Mail

Sie zahlen eine einmalige Einrichtung und einen festen Monatsbetrag. Beides richtet sich nach Ihren verwalteten Einheiten und den Modulen. Das Angebot erstellen wir nach dem Erstgespräch.

Mit einem Teil anfangen

Sie können mit dem Basispaket im Vorschlagsmodus beginnen. Module kommen dazu, wenn die ersten Abläufe sitzen.

WAS SCHRIFTLICH FESTGEHALTEN WIRD

Leistungsbeschreibung
Welche Abläufe und Module eingerichtet werden.

Freigaben und Grenzen
Was ohne Klick laufen darf, Kostengrenzen, Notdienst.

Pilotziele
Woran wir den Erfolg messen und was beim Ausstieg gilt.

AVV
Datenverarbeitung, Dienstleister und Löschfristen.

DATENSCHUTZ UND SICHERHEIT

Wo die Daten verarbeitet werden

DIENST	WOFÜR	ORT
n8n Cloud	Ausführung der Abläufe und Speicherung der Vorgänge	EU (laut n8n Server in Frankfurt)
IONOS AI Model Hub	Auswertung der Mails und Textentwürfe durch die KI	Deutschland (Rechenzentrum Berlin, laut Anbieter)
Ihr Postfach	Ein- und Ausgang der Mails	unverändert bei Ihrem Anbieter

AVV vor dem Start

Vertrag zur Auftragsverarbeitung nach Art. 28 DSGVO, mit Liste aller Dienstleister. Löschfristen legen wir gemeinsam fest.

Kein KI-Training

Ihre Daten werden nicht zum Training von KI-Modellen genutzt. Die KI bekommt nur die Mail und die Angaben, die sie für den jeweiligen Schritt braucht.

Zugriff

Zugriff auf die Abläufe haben nur die beiden Gründerinnen. Einstellungen und Datensätze werden je Verwaltung getrennt geführt.

Gekennzeichnet

Automatische Nachrichten an Mieter und Handwerker sind als solche erkennbar.

Überwacht

Tagsüber prüft ein Kontrollablauf alle zwei Stunden, ob Ihr Postfach abgerufen wird. Bricht ein Ablauf ab, werden wir sofort benachrichtigt.

Bei Fehlern

Kann ein Ablauf eine Mail nicht verarbeiten, bekommen Sie das Original zur Bearbeitung weitergeleitet.

Was die KI nicht kann

Die KI bereitet vor und kann sich irren. Deshalb gehen unsichere Fälle zur Prüfung, Aufträge und Antwortentwürfe erst nach Ihrer Freigabe hinaus, und als Kündigung erkannte Mails werden nie automatisch beantwortet. Gescannte PDFs ohne Textebene und Fotos werden nicht inhaltlich ausgelesen. Die automatische Einordnung ersetzt weder Ihren Notfallweg noch einen Notruf.

Für Ihren Datenschutzbeauftragten: dala-smart-flow.de/datenschutz-unterlagen · AVV-Muster per Mail an kontakt@dala-smart-flow.de

HÄUFIGE FRAGEN

Fragen und Antworten

Müssen wir unsere Verwaltungssoftware wechseln?

Nein. Wir setzen am Postfach an. Ob und wie wir Daten aus Ihrer Software einbeziehen, prüfen wir vor der Einrichtung.

Was läuft ohne Freigabe?

Nur, was Sie vorher festlegen. Typisch sind Rückfragen an Mieter, Bestätigungen für Zählerstände und die Weiterleitung echter Notfälle an den Notdienst.

Was ist mit Anrufen und Briefen?

Unsere Abläufe arbeiten mit Mails. Anrufe erfassen wir nicht. Gehen viele Meldungen telefonisch ein, klären wir zuerst, ob sich der Einsatz lohnt.

Wer kümmert sich bei einer Störung?

Wir. Automatische Meldungen machen uns auf Ausfälle aufmerksam. Wie Ihr Team in der Zeit weiterarbeitet, legen wir vorher fest.

Wie lange dauert die Einrichtung?

Das hängt vom Umfang und von Ihren Daten ab. Den Zeitplan stimmen wir vor dem Start mit Ihnen ab.

Können wir Regeln und Texte später ändern?

Ja. Kostengrenzen, Zuständigkeiten oder Textbausteine passen wir im Betrieb an. Den Umfang legen wir im Vertrag fest.

Können wir erst Unterlagen prüfen?

Ja. Auf Anfrage schicken wir Ihnen ein AVV-Muster und Informationen zu den Abläufen, ohne Termin: kontakt@dala-smart-flow.de

Was passiert, wenn die KI danebenliegt?

Aufträge und Antwortentwürfe sehen Sie vor dem Versand und geben sie frei oder verwerfen sie. Unsichere Fälle gehen direkt zur Prüfung.

Für welche Verwaltungen passt das?

Für WEG- und Mietverwaltungen, bei denen Meldungen überwiegend per Mail eingehen. Nicht allein die Größe entscheidet, sondern die Aufgaben.

Können mehrere Postfächer angebunden werden?

Ja, etwa ein Postfach für Schäden und eines für allgemeine Anfragen. Das legen wir bei der Einrichtung fest.

Was kostet das?

Eine einmalige Einrichtung und ein fester Monatsbetrag, abhängig von Ihren Einheiten und Modulen. Für die Pilotpartner 2026 ist die Einrichtung reduziert.

Brauchen wir eigene Technik?

Nein. Wir betreiben die Abläufe für Sie. Ihr Team arbeitet weiter mit Mail und der täglichen Liste.

Was passiert mit den Daten nach Vertragsende?

Sie werden nach den Fristen gelöscht, die wir im AVV gemeinsam festlegen.

Dala Smart Flow

IHRE ANSPRECHPARTNERINNEN

Wir sind Alesya und Diana.

Wir richten Ihre Abläufe selbst ein und betreuen sie danach. Die Arbeit von Hausverwaltungen kennen wir aus der Zusammenarbeit mit Handwerkern und aus der Verwaltung von Wohnungen.



Alesya Leshchenko
Gründerin · Prozesse und Automatisierung

Carmen Diana Lapadat
Gründerin · Einführung und Betreuung

Kostenloses Erstgespräch, 30 Minuten

Sie erzählen, was bei Ihnen im Postfach landet. Wir zeigen, welche Schritte sich automatisieren lassen und was das für Ihre Verwaltung kosten würde.

Termin: cal.com/dala-smart-flow/erstgesprach
Mail: kontakt@dala-smart-flow.de
Web: dala-smart-flow.de

Scannen oder anklicken

3 **Pilotpartner 2026.** Wir nehmen in diesem Jahr drei Verwaltungen als Pilotpartner auf. Drei Monate mit festen Zielen. Erreichen wir sie nicht, können Sie aussteigen und zahlen nur die reduzierte Pilot-Einrichtung. Im Gegenzug dürfen wir Ihre Ergebnisse als Fallbeispiel nutzen.

Dala Smart Flow · Alesya Leshchenko & Carmen Diana Lapadat GbR · Innere Cramer-Klett-Str. 7, 90403 Nürnberg · kontakt@dala-smart-flow.de · Impressum · Stand November 2026. Die Beispiele zeigen unsere Demo-Verwaltung mit erfundenen Namen und Adressen. Leistungsumfang, Preise und Fristen legen wir im Angebot und im Vertrag fest. Die KI bereitet vor und kann sich irren, deshalb entscheidet Ihr Team.