

Digitalisierung in der Wohnungswirtschaft – Ein Überblick

Durch die Digitalisierung sind sämtliche Bereiche der Lebens- und Arbeitswelt vernetzt wie nie zuvor. Die Industrie 4.0 verbindet Menschen, Maschinen und Daten und bündelt sie zu komplexen Einheiten, durch die zentrale Prozesse und Vorgänge vereinfacht werden können. Der digitale Wandel ist eine Chance für mehr Innovation, Produktivität und Effizienz. Auch die Wohnungswirtschaft ist in allen ihren Arbeitsbereichen betroffen – und es gibt viel zu tun.

Dieser Umstand scheint aber noch nicht überall durchgedrungen zu sein. Zwar sind sich viele Immobilienunternehmen der Bedeutung der Digitalisierung und ihrer Auswirkungen auf die Branche bewusst – laut einer Umfrage von Haufe Immobilien aus dem Jahr 2017, bei der 240 Immobilienverwalter befragt wurden, sehen 70 Prozent die hohe Relevanz dieser Zukunftsaufgabe und 80 Prozent erkennen Verbesserungsmöglichkeiten. Doch nur sechs Prozent der Befragten haben einen Digitalisierungsbeauftragten eingestellt, 68 Prozent hingegen überlassen diese Aufgabe dem Geschäftsführer. Und gar 86 Prozent haben kein eigenes Budget für die Digitalisierung. Die Gründe für diesen Zwiespalt sind vielfältig.

Hindernisse für Digitalisierung

Thomas Pilz, Leiter KompetenzCenter SAP-Anwendungen und Verantwortlicher für das Produkt DKB-Win, einer Komplettlösung für die Immobilienwirtschaft auf SAP-Basis, hat die Erfahrung gemacht, dass viele Immobilienunternehmen eher konservativ und traditionsgeprägt sind. „Häufig tun sich Vorstände und Führungskräfte selbst schwer mit dem Thema Digitalisierung und können es daher nur bedingt als Priorität an ihre Mitarbeiter vermitteln. Daher wird dem Thema nicht immer die Bedeutung eingeräumt, die dringend notwendig wäre.“ Es gibt auch organisatorische Hindernisse. „Digitalisierung ist immer ein fachübergreifendes Thema, was aber häufig von den Fachbereichen nicht als solches anerkannt wird – das Heft des Handels wird also häufig der IT-Abteilung überlassen, die sich dann wiederum alleingelassen fühlt“, erklärt Sabine Wiedemann, Leiterin Vertrieb der Datatrain GmbH, einem Anbieter von SAP-integrierten Lösungen zur Optimierung von Geschäftsprozessen in der Immobilienwirtschaft. Zum anderem liegt es an dem Produkt Immobilie selbst, wie Nicolas Jacobi, Geschäftsführer der Immomio GmbH, die ein webbasiertes und teil-automatisiertes Tool zur Verwaltung des Vermietungsprozesses bereitstellt, erklärt: „Die Immobilie ist ein Produkt, welches lange Planungs-, Erstellungs- und Lebenszyklen hat. Das hat einen Einfluss auf Entscheidungszeiträume. Innovationen und neue Technologien verbreiten sich daher langsamer als in manch anderer Branche.“



Bildquelle: iStock

Die Vorteile heute und morgen

Die Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft ist also eine Lernaufgabe und setzt verschiedene Maßnahmen für eine erfolgreiche Integration digitaler Lösungen voraus. Doch was bringt die Digitalisierung mit sich und welche konkreten Vorteile entstehen für die Wohnungswirtschaft? Im Vordergrund der Digitalisierung steht die Verringerung des Arbeitsaufwands und das Einsparen von Zeit und Kosten. Auch für Thomas Pilz steht fest: „Das oberste Ziel ist die größtmögliche Effizienz im Tagesgeschäft. Zentrale Elemente dafür sind beispielsweise die Automatisierung regelmäßig anfallender Vorgänge, ein Archiv-System oder die rechtssichere Nebenkostenabrechnung. Das digitale Dokumentenmanagement ermöglicht die effiziente und schnelle Verwaltung aller Unterlagen und ist somit ebenfalls elementarer Bestandteil einer modernen Verwaltung. Schnittstellen sichern die Zukunftsfähigkeit einer Anwendung.“

Nicolas Jacobi bekräftigt: „Wir werden ein schrittweises Verschwinden von On-Premise-Lösungen sehen. Cloudbasierte Softwarelösungen werden zum Standard werden und die IT-Kosten der Unternehmen senken. Sobald alle Systeme auf webbasierte Lösungen umgestellt wurden, ergeben sich ganz neue Anwendungsfälle und Synergien.“

Glaut man Peter Schindlmeier, Geschäftsführer der casavi GmbH, die eine Kommunikations- und Produktivitätsplattform für die digitale Immobilienverwaltung vertreibt, stehen noch viel weitreichendere Veränderungen bevor: „Es wird in Zukunft darum gehen, das Ökosystem rund um die Immobilie stärker zu integrieren. Jede Wohnung ist auch Plattform für viele ergänzende Produkte und Services, die dem Bewohner zur Verfügung gestellt werden können. Als Vermieter ist man in der einzigartigen Lage, dieses Ökosystem steuern zu können. Daraus ergeben sich weitreichende Möglichkeiten.“



Bildquelle: iStock

Zeitgemäßes Kundenbeziehungsmanagement

Durch den Einsatz moderner Software und Hardware entstehen gänzlich neue Kommunikationsmöglichkeiten, die nicht nur betriebsintern für mehr Struktur und Interaktion sorgen, sondern vor allem den Dialog zwischen Kunden und Mitarbeitern vereinfachen. Diesem kann dank der durch die Software eingesparten Arbeitszeit besondere Aufmerksamkeit gewidmet werden. Das erklärte Ziel der Branche: Statt ihre Arbeitszeit mit kleinteiligen und zeitaufwändigen Verwaltungstätigkeiten zu verbringen, sollen Mitarbeiter sich um die Bedürfnisse und Probleme der Kunden kümmern. Einer der größten gegenwärtigen Trends sind deshalb mobile Lösungen. „Um das Kundenbeziehungsmanagement zu verbessern und Mieterzufriedenheit und Mieterbindung langfristig zu steigern, ist es zentral, dass Mitarbeiter statt in ihren Büros vermehrt im Bestand und bei den Mietern arbeiten. Möglich wird das durch mobile Lösungen, mit denen sie beispielsweise Wohnungsabnahmen oder -übergaben direkt vor Ort über die Software abwickeln können“, erklärt Sabine Wiedemann.

Die digitale Immobilie

Längst beschränkt sich die Digitalisierung nicht mehr nur auf Verwaltungs- und Softwarelösungen. Das Internet of Things und die Smart-Home-Technologie sind präsen- te Themen, denen langfristig enormes Potential zugeschrieben wird. Gegenwärtig ist ihr Nutzen aber noch Gegenstand der Diskussion. „Bezogen auf das Internet of Things wird die Digitalisierung vielfach noch als Spielerei angesehen, Investitionen werden daher sehr zurückhaltend angegangen. Dabei können Verwalter und Wohnungsunternehmen bereits heute mit geringem Aufwand echten Mehrwert und Nutzen für die Mieter generieren“, ist Philip Laukart, Geschäftsführer der WeWash GmbH, die einen digitalen Service für die gemeinschaftliche Nutzung von Waschmaschinen und Trocknern anbietet, überzeugt. Denn Smart-Home muss nicht die vollkommen digitalisierte Immobilie inklusive

sprachgesteuertem Kühlschrank heißen. Wohnungsunternehmen und Verwalter können einzelne, sinnvolle Anwendungen und Verknüpfungen implementieren und so den Weg für zukünftige Entwicklungen ebnen.

Kurs halten, Anschluss nicht verlieren

Insgesamt können viele Digitalisierungsexperten trotz aller Zweifel und Schwierigkeiten eine durchaus positive Bilanz ziehen. „Das Bewusstsein, sich der digitalen Transformation auch in der Wohnungswirtschaft zu widmen, ist merkbar klarer geworden. Wurde uns 2015 in vielen Gesprächen noch gesagt, dass digitale Mieterbetreuung lediglich ein langfristig relevantes Thema ist, werden heute in etablierten Unternehmen eigene Stabsstellen für die Digitalisierung eingerichtet“, resümiert Peter Schindlmeier. Auch Philip Laukart zeigt sich zufrieden: „In den vergangenen Jahren sind zahlreiche PropTech-Unternehmen entstanden. Wir merken deutlich, dass ihnen auf Veranstaltungen und in den Medien immer mehr Raum gegeben wird und das große Potential der neuen Technologien endlich erkannt wird.“

Es bleibt also festzuhalten: Die Wohnungswirtschaft scheint das große Potential, das die Digitalisierung ihr bietet, erkannt zu haben und geht die ersten Schritte in die richtige Richtung. Nun gilt es, das Thema konsequent weiterzuverfolgen, denn die Entwicklungen machen nicht halt, sondern nehmen stetig Fahrt auf. Wer mithält, profitiert nicht nur von Effizienzgewinnen, sondern von umfassenden Chancen rund um die Verwaltung und Vermietung von Immobilien. Wer den Anschluss verliert, wird es in Zukunft schwerer haben, sich auf dem Markt von der Konkurrenz abzuheben und profitabel zu wirtschaften.

Autoren:

Tim Seitter, Tobias Matthieß