

AUSGABE
2020

vdiv DIGITAL

vdiv_{aktuell} SONDERPUBLIKATION WOHNUNGSWIRTSCHAFT DIGITAL

Den eigenen Weg finden

Erst denken, dann handeln: Strategien, Ansätze und Wege
zur erfolgreichen Transformation.



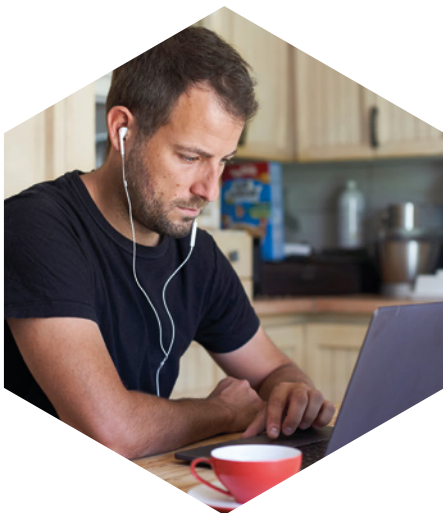
Eine Sonderpublikation des
Verbandes der Immobilien-
verwalter Deutschland e. V.
und seiner Landesverbände

Digitalen Vorsprung erleben.

HOMEOFFICE ANGEORDNET?

Mit Haufe axera kein Problem dank
einfachem Zugriff per Webbrowser von
jedem Endgerät – auch ohne Firmenrechner!

www.axera.de



Das cloudbasierte ERP-System Haufe axera ermöglicht Wohnungsunternehmen und Immobilienverwaltungen, flexibel auf unvorhergesehene Ereignisse zu reagieren.

Ob im Büro, unterwegs oder im Homeoffice: Ohne umständliche VPN-Verbindungen können Mitarbeiter von jedem internetfähigem Endgerät aus alle Funktionen nutzen. So bleibt Ihr Unternehmen immer voll arbeitsfähig.

Mehr Informationen unter: www.axera.de

Haufe
axera

Digitale Chancen



Sehr geehrte Damen und Herren,
liebe Leserinnen, liebe Leser,

die Digitalisierung macht unser Leben immer schneller. Informationen sind häufig nur einen Klick entfernt, das Zustellen

eines Schreibens dauert kaum länger als ein Wimperschlag, für Kunden, Kollegen und Partner sind wir quasi jederzeit und an jedem Ort erreichbar. Über Newsticker, soziale Medien, Blogs und Webseiten können wir im Sekundentakt neue Informationen beziehen – und manchmal sind wir von sich überschlagenden Eilmeldungen schier überwältigt.

Auch in Immobilienverwaltungen hält die „digitale neue Welt“ bekanntermaßen zunehmend Einzug. Schon längst erfassen wir Kundendaten digital, kommunizieren bevorzugt per E-Mail und dokumentieren unsere Arbeit elektronisch. Smart Meter sowie speziell für unsere Branche – und unsere Kunden – entwickelte Apps und Plattformen optimieren Arbeitsabläufe und helfen, Ressourcen neu zu verteilen.

Die Digitalisierung macht es aber auch möglich, neue Kommunikationswege zu erproben. In etlichen Immobilienverwaltungen ist es bereits heute geübte Praxis, Eigentümerversammlungen als Video- oder Online-Konferenzen durchzuführen, wenn hierüber in der Gemeinschaft Einstimmigkeit besteht. Mit der nun laufenden Reform des Wohnungseigentumsgesetzes sollen die bestehenden Hürden für die digitale Versammlung gesenkt werden, indem die Online-Teilnahme von Eigentümern gestattet wird – der Beschluss hierüber ist mit einfacher Stimmenmehrheit zu fassen. Dennoch: Um die Potenziale der digitalen Alternative zur klassischen Präsenzveranstaltung vollständig zu nutzen, braucht es reine Online-Versammlungen. Das zeigen nicht zuletzt immer heterogenere Eigentümerstrukturen sowie gesellschaftspolitische Herausforderungen wie in diesem Jahr die weltweite Ausbreitung des Corona-Virus, das herkömmliche Eigentümerversammlungen nahezu unmöglich macht.

Allerdings behindern nicht nur gesetzliche Beschränkungen die Digitalisierung der Verwaltertätigkeit. Trotz des zunehmenden und komplexer werdenden Angebots für Immobilienverwaltungen entfaltet sich das digitale Ökosystem in unserer Branche nur langsam. Nur gut ein Viertel der Immobilienverwaltungen hat digitale Anwendungen bislang flächendeckend in ihren Arbeitsalltag integriert, wie die Digitalisierungsumfrage des VDIV Deutschland zeigt. In mehr als jedem fünften Unternehmen hingegen kommen kaum entsprechende Lösungen für die Verwalterpraxis zum Einsatz. Die Schnittstellenproblematik ist eines der Haupthindernisse auf dem Weg zur digitalen Immobilienverwaltung. Aber auch der Kostenfaktor und die Angst vor der Digitalisierungsfalle verschrecken immer noch viele Unternehmen: Geld „verbrennen“ geht schneller als Geld „verdienen“. Doch wie gelingt die Wertschöpfung im digitalen Zeitalter? Wer bezahlt meine Investitionen, und wer kauft meine neuen Produkte?

Wie dies gelingen kann, zeigt das „Forum Zukunft V“ am 24. und 25. September 2020 in Weimar. Dort werden innovative Ansätze und Strategien diskutiert, und es wird auch aufgezeigt, was Immobilienverwaltungen nicht „unternehmen“ sollten. Innovation, Praxis, Strategien und einen Blick in die digitale Welt bieten wir Ihnen auch mit dieser vierten Ausgabe von **vdivDIGITAL**.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen und viele Inspirationen!

Ihr

Martin Kaßler
Geschäftsführer Verband der Immobilienverwalter Deutschland e. V.

INHALT



DIE DIGITALE VERWALTUNG

Umdenken 3

Die Digitalisierung beginnt im Kopf

Schöner scheitern 6

Aus Misserfolgen lernen

Mehrwert 9

Wo neue Potenziale liegen

Vision 10

Künstliche Intelligenz in der Verwaltung

Durchstarten 12

Die richtige Strategie

Förderprogramme 14

Die Transformation finanzieren

Kostenkontrolle 18

Das eigene Unternehmen kennen

Homeoffice & Co. 20

Die arbeitsrechtlichen Konsequenzen

Kooperationen 22

Neue Lösungen für die Praxis

Einfach online? 24

Die virtuelle Eigentümerversammlung

Versammlungsverbot 27

Von zu Hause abstimmen

Versicherungsschäden 28

Abwicklung per Mausclick

Marketing 29

Heute schon an morgen denken

MEDIENRECHT & DATENSCHUTZ

Telemediengesetz 30

Das gehört online ins Impressum

IT, PLATTFORMEN & NETZWERKE

Neue Chancen 32

Prozesse abbilden und vereinfachen

**DIGITALE GEBÄUDETECHNIK
& INFRASTRUKTUR** 35

Entstörung 35

Das Plus für Aufzug- und Heizungsbetrieb

Vernetzung 38

Was Aufzüge heute können

Prävention 40

Mehr Sicherheit vor Ausfällen

VDIV Deutschland, Landesverbände, Impressum 41

Wir müssen **umdenken**

Probleme lassen sich nicht mit dem gleichen Denken lösen, das sie erschaffen hat.*



Digitalisierung, Klimawandel und gesellschaftliche Umstrukturierungen sind nur drei Themen, mit denen sich die Unternehmen, die Organisationen, die Politik, die Gesellschaft, die Lehre und der Mensch in der heutigen Zeit beschäftigen müssen. Erkannte bereits Albert Einstein in seiner Aussage „The problems we are facing can't be solved by the same thinking that created them“*, dass Wandel zunächst immer mental passiert, so trifft diese Erkenntnis im Rahmen der digitalen Transformation stärker zu denn je. Die digitale Transformation ist im Kern eine mentale Transformation, ein Umdenken in den

Chancen und Risiken des Neuen. In diesem Zusammenhang wird immer wieder erwähnt, dass heutige Unternehmen und Organisationen so denken und handeln müssen, wie die Tech-Firmen im Silicon Valley. Mit neuen agilen Arbeitsweisen wie Design Thinking und mittels Künstlicher Intelligenz soll den zukünftigen Herausforderungen im Markt und in der Wirtschaft erfolgreich begegnet werden. Zu oft wird der Fokus des Wandels hierbei jedoch auf innovative Technologien und smarte Algorithmen gelegt, anstatt vom Nutzen für den Menschen auszugehen. Produktzentriertes Denken und Handeln führte schließlich zu den ökonomischen Erfolgen der weltweiten Wirtschaft. Und gäbe es nicht Apple, Google oder Amazon mit ihren differenzierten Lösungsansätzen, den Nutzer ins Zentrum der Entwicklung zu stellen – die Welt hätte sich im Zuge der Digitalisierung wesentlich linearer und nicht exponentieller und disruptiver gewandelt, als sie es heute tut. Der Paradigmenwechsel im Denken – von produkt- zu nutzerzentriertem Denken – ist das zentrale Thema für den Erfolg der oben genannten ökonomischen, ökologischen, politischen und gesellschaftlichen Ver-

änderungen. Nur wem es gelingt, mittels innovativer Technologien und smarterer Algorithmen die Probleme für Menschen effektiver, effizienter und zufriedenstellender zu lösen, der wird den Wandel in die Digitalisierung erfolgreich meistern. Diese fundamentale Denkausrichtung gilt für alle Branchen und Bereiche unseres Arbeits-, Wirtschafts-, Politik- und Gesellschaftslebens. Jeff Bezos, der Gründer und CEO von Amazon, hat dies im Corporate Vision Statement des Unternehmens sehr klar formuliert: „We want to be the most customer centric company in the world.“ Nutzerzentriertes Denken ist im Kern das strategische Erfolgsrezept von Amazon: Nicht Amazon Web Services oder der Amazon Marketplace, sondern deren User Experience stehen für Amazons Erfolg. Nur wer es versteht, das Internet der Dinge (IoT) und Dienste mit Nutzerzentrierung intelligent zu verschmelzen, wird in der neuen Welt erfolgreich bestehen. Die Formel „Nutzerzentriertes Denken plus IoT gleich Erfolg“ spiegelt dieses Verständnis sehr gut wider und eröffnet den mentalen Rahmen für jede Veränderung der Zukunft. Sie muss folglich die Basis jeglicher Digitalstrategie bilden. Eine



DER AUTOR
PROF.
WOLFGANG
HENSELER
Studiengangsleiter
Intermediales
Design der
Fakultät Gestal-
tung an der Hochschule Pforzheim

„conditio sine qua non“, wie die alten Lateiner sagen würden – eine Grundvoraussetzung, ohne die nichts läuft.

Von Amazon & Co. lernen

Nun ist das mit der Nutzerzentrierung so eine Sache. Das Gros der Unternehmen und Organisationen denkt heute leider immer noch, dass sie mittels Design-Thinking-Ansätzen und Technologieoptionen für die Zukunft gut aufgestellt sind und nutzerorientierte Lösungen entwickeln können. Leider besteht ein gravierender Unterschied zwischen Nutzerorientierung und Nutzerzentrierung, und der ist von elementarer Bedeutung. Vergleichbar etwa mit dem Denken in Motor (nutzerorientiert) oder Mobilität (nutzerzentriert). Neben dem Wandel vom Verbrennungsmotor zum Elektroantrieb stellt beispielsweise dieses Phänomen die heutige Automobilindustrie vor riesige Hürden der unternehmerischen Veränderung. Darf beim Thema „Kundenorientierung“ noch in am Kunden ausgerichteten Produkten gedacht werden, so gilt es, beim Thema „Kundenzentrierung“ in Konnektivität, Daten-Plattformen, Machine Learning und situativ relevanten Diensten zu denken. Das ist ein komplett anderes Denken – analog der Aussage Albert Einsteins zu Beginn dieses Beitrags. Nutzerzentrierung stellt einen fundamentalen Wandel für alle Bereiche unseres Lebens dar, sie ist der Schlüssel zum Erfolg in der Digitalisierung.

Nutzerzentrierung als wirtschaftlich-ökologisches Modell

Die Nutzerzentrierung stellt den Menschen ins Zentrum eines smarten Ökosystems. Mittels innovativer IoT-Technologien, z. B. Smartphones, Smartwatches etc., wird nunmehr versucht, möglichst nah an den Menschen und dessen Nutzungskontext zu gelangen, um in Echtzeit möglichst viele Daten von beidem erheben zu können. Je mehr strukturierte Daten das System hierbei erlangen kann, desto erfolgreicher wird das Schürfen der Informationen aus den Daten mittels Künstlicher Intelligenz sein. Der wirtschaftliche Erfolg des Systems

Die große Herausforderung bei der Nutzerzentrierung: Ohne komplexe IoT-Infrastruktur und Fachkräfte, die in dieser Dimension denken können, geht es nicht.

stellt sich aber erst im nächsten Schritt ein, dem möglichst automatisierten Generieren von datenschutzkonformen, situativ-relevanten Diensten. Sie sind es, die im Kontext der Digitalisierung Google, Apple, Alibaba oder Amazon zu den weltweit erfolgreichsten Unternehmen dieser Welt haben werden lassen. Nicht für deren Technologien oder Plattformen, sondern für ihre situativ-relevanten Dienste sind wir heutzutage bereit, sekundlich enorme Summen auszugeben. Der große Nutzen hierbei resultiert aus den neuen Streaming- oder Mobilitätsdiensten, die genau wissen, wann welches Produkt, zu welchem Preis, in welcher Qualität verfügbar sein sollte – noch bevor die Nutzer es selbst wissen. Diese antizipierenden smarten Ökosystemplattformen finden wir mittlerweile in allen erdenklichen Branchen. In der Automobilwirtschaft mit autonomen Fahrzeugen, in der Finanzbranche mit Roboadvisor, in der Medienbranche mit disruptiven Streaming-Angeboten und in der Immobilienbranche mit Lösungen wie Amazon Houses, Amazon Go oder Alibaba Bingo Box.

Echte Nutzerzentrierung ist deshalb eine so große Herausforderung, weil sie neben dem Erstellen einer hochkomplexen IoT-Infrastruktur vor allem Fachkräfte erfordert, die in dieser neuen Dimension denken können. Denn bei der Nutzerzentrierung reicht es im Gegensatz zur Nutzerorientierung nicht aus, Zielgruppen oder Personas zu bilden und diese nach deren Problemen, Interessen oder Bedürfnissen zu fragen oder zu gliedern. Vielmehr wissen die Experten der Nutzerzentrierung weit besser über einen Nutzer Bescheid, als dieser sich selbst zu kennen glaubt. Dieser auf Neudeutsch durchaus als „spooky“ zu bezeichnende Ansatz antizipiert wissenschaftlich fundierte Erkenntnisse und

nutzt sie als elementare Basis für die Systemkonzeption.

Das Beispiel Amazon Houses

Wie so eine nutzerzentrierte Entwicklung in der Praxis abläuft, soll am Beispiel Amazon Houses einmal veranschaulicht werden: Amazon Houses basiert im Kern auf einer 3D-Strategie: Digitalisierung, Decarbonisierung (Klima- und CO₂-Neutralität) und Dezentralisierung – drei Faktoren, die für den Menschen, die Gesellschaft und folglich für die Wirtschaft im Kontext der Regulatorik, wie z. B. ESG Compliance, immer relevanter werden. Amazon Houses finanziert sich hierbei aus dem Alexa Fond. Der Finanzpool zielt darauf ab, Amazons Sprachtechnologie „Alexa“ zu fördern. Im Kontext von Amazon Houses hält der Pool nun nach Beteiligungen an Unternehmen oder Start-ups Ausschau, die sich mit nachhaltigen Prefab-Technologien (Fertigbauelementen und -häusern) beschäftigen. In diese Elemente werden Amazons diverse Smart-Home-Technologien, die sich in Ladengeschäften wie „Amazon Go“ bereits erfolgreich etabliert haben, mit eingebaut. Ein Amazon House wird wie ein smartes Ökosystem gedacht und konzipiert. Das Gebäude ist komplett vernetzt und besitzt Dank des Zusammenspiels diverser Komponenten eine extrem hohe Energie- und Wasserautonomie. Das modulare Fertigbausystem erlaubt nicht nur eine effektive und effiziente Anpassung an unterschiedliche geografische Bedingungen, sondern lässt sich auch kosteneffizient vertreiben. Der eigentliche hohe wirtschaftliche Gewinn kommt durch die erweiterten Amazon Prime Home Services zustande, also die situativ-relevanten Dienste des Ökosystems.

Was hat dies nun alles mit Nutzerzentrierung zu tun?

Ganz einfach: Amazon beobachtet die Phänomene dieser Welt – Probleme,

die die Menschen tangieren. Brandkatastrophen in Australien und Kalifornien, Wohnungsmangel und hohe Kosten für Wohnraum in Deutschland und der EU, lange Wartezeiten auf Handwerker beim Hausbau etc. Basierend auf dem Lösungsansatz von Amazon House und dem nutzerzentrierten Credo „Don't make me care – make me happy“ ist der Konzern nunmehr in der Lage, ein Grundstück z. B. nach einem Flächenbrand, einer Überschwemmung oder einem Hurrikan, innerhalb kürzester Zeit von den Trümmern zu befreien (Amazon Home Services), den Schaden mit der Versicherung abzurechnen (Amazon Insurance Services) und mit Amazon Houses ein komplett energieautonomes und mit Alexa vollvernetztes Gebäude zu einem wirtschaftlich hoch attraktiven Preis in „Echtzeit“ hinzustellen. Sollte eine Finanzierung benötigt werden, bietet Amazon Financial Services zudem die ideale Lösung. Die schnellste Lösung, zum besten Preis, mit der höchsten Convenience und einem servicebasierten Margensystem disruptiert etablierte Branchen und die Wirtschaft durch ihren nutzerzentrierten Denkansatz fundamental.

Das Internet der Dinge (IoT) macht die Welt transparenter. Es eröffnet neue Möglichkeiten, wie wir die Zukunft gestalten und die Lebensqualität täglich verbessern können. Kernelement und Fundament jeder IoT-Lösung sind neben der Netzwerkinfrastruktur geeignete Systeme, Technologien und IoT-Schnittstellen, die in den verschiedenen Anwendungsbereichen über die gesamte Wertschöpfungskette optimal eingesetzt werden müssen. Den wirtschaftlich, ökonomisch und gesellschaftlichen Erfolgsfaktor für all dies bildet jedoch das transformierte nutzerzentrierte Denken. Nur wer es versteht, sein Unternehmen, seine Mitarbeiter und sich selbst im Kern auf diese neue Denkausrichtung zu wandeln, wird die Zukunft nachhaltig erfolgreich meistern. Wer's nicht glaubt, kann sich hier überzeugen: www.youtube.com/watch?v=vxxs9Jgl5VY

Minol eMonitoring

Verbrauchsentwicklung in Gebäuden online beobachten und aktiv beeinflussen.



Transparenz für Verwalter und Bewohner

Das Minol eMonitoring ergänzt die Minol Heiz- und Betriebskostenabrechnung für Vermieter, Verwalter und Bewohner und ist die ideale Ergänzung zur Bewirtschaftung Ihrer Immobilien. Schaffen Sie sich die Basis mit der Funktechnologie Minol Connect. Beobachten Sie Verbräuche auch unterjährig.



Erfolg durch Scheitern

Wie sich der digitale Wandel im Verwaltungsunternehmen vollzieht, und wie man's besser macht – ein Erfahrungsbericht.

T agtäglich lesen, hören und sehen wir seit Jahren, wie wir uns und unsere Unternehmen dem digitalen Wandel entsprechend verändern müssen, um in Zukunft zufrieden und erfolgreich sein zu können. Das Tagesgeschäft lässt wenig Zeit, sich angemessen damit zu befassen. So wächst ein Berg aus Versäumnis, vor dem man letztlich kapituliert anstatt ihn zu bezwingen. Davor



DER AUTOR
SEBASTIAN
NIESEN
Geschäftsführender Inhaber der Niesen Hausverwaltungen e. K., Düsseldorf

möchte ich Sie bewahren – mit diesem Bericht vom digitalen Wandel in unserem Unternehmen und den Fehlern, die wir dabei gemacht haben.

Zunächst die Fakten: Unsere Digitalisierungsoffensive begann im Jahr 2014. 2018 war sie erfolgreich abgeschlossen. Seitdem ist die Arbeitsbelastung deutlich gesunken, die Zufriedenheit der Mitarbeiter erheblich gestiegen. Wir haben die Zahl der verwalteten Einheiten verdoppelt, aber nicht mehr Personal als vor Beginn der Digitalisierung. Auch unsere Kunden sind merklich zufriedener. Jegliche Werbeaktivitäten haben wir eingestellt. Neugeschäft stellt sich von selbst ein.

So viel zu den guten Nachrichten, mit denen man sich gern nach außen präsentiert. Sie sagen nichts darüber aus, was in den vier Jahren in und mit unserem

Unternehmen passierte: Wir haben nicht freiwillig digitalisiert, hatten das Thema nicht auf dem Schirm, haben viele falsche Entscheidungen getroffen, mussten mehrmals von vorn anfangen. Wir haben zu viel zu schnell gewollt und zu wenig nachgedacht, zu wenig strukturiert geplant.

Das böse Erwachen

Bis zum Jahr 2014 waren wir klassisch-konventionelle Immobilienverwalter: Objektbetreuer mit viel Inselwissen, Haftnotizen, Zettelwirtschaft, Aktenordnern, und ständig klingelte das Telefon. War der gewünschte Sachbearbeiter nicht da, ging der Anrufer leer aus. Damit hätte man sich vielleicht noch eine Weile durchwurschteln können – wenn nicht im Jahr 2014 uns das Ausscheiden der Hälfte des Personals in eine ebenso unerwartete wie unverschuldete Situation gebracht hätte: Nicht nur das Personal war weg, sondern



auch das nicht dokumentierte Wissen über die Liegenschaften.

An diesem Punkt – noch dazu in Zeiten des Fachkräftemangels – wurde uns klar, dass wir unsere „Prozesse“, die damals noch niemand so nannte, verändern müssen. Gebraucht hätten wir einen Plan, hatten stattdessen aber nur den Notfall: Personal fehlte, Informationen waren nicht verfügbar, digitale Transformation war für uns noch nicht einmal ein

Fremdwort, geschweige denn der Silberstreif am Horizont.

Auf der Suche nach einer Lösung, um das verbliebene Personal zu entlasten, rückten drei Schwerpunkte in den Fokus: Dokumente, Vorgänge & Kommunikation sowie unser ERP-System, die Hausverwaltungs-Software, die uns aber keine Hilfe war.

Wir suchten neue Mitarbeiter und neue Ansätze: Ab sofort sollten alle Dokumente gescannt und digitalisiert in der EDV hinterlegt werden, um mithilfe einer Software mit passabler Suchfunktion ein Vorgangsmanagement zu etablieren – mit möglichst geringem zeitlichem und finanziellem Aufwand. So führten wir ein preisgünstiges Dokumenten-Management-System ein, das auf dem vorhandenen Büro-Server lief, schafften einen besseren Scanner an und setzten auf ein kostenloses Open-Source-Ticketsystem, das wir in unseren Homepage-Webpace integrierten. Die Definition fürs Vorgangsmanagement war in der Office-Software hinterlegt. Um es kurz zu machen: Wir sind damit grandios gescheitert.

Die Macht der Gewohnheit

Das Ticket-System war zwar kostenlos, benutzen wollten es aber niemand –

weder wir, noch unsere Kunden. Es war zu umständlich, für unsere Zwecke einfach nicht geeignet, zudem auf Smartphones kaum nutzbar. So liefen die Telefone weiter heiß, und wir machten weiter fleißig Notizen auf Zetteln. Die gemeinsam mit Sorgfalt in Office hinterlegten Prozesse rührte nie jemand an, die Gewohnheit war stärker. Einzig das Dokumenten-Management erwies sich als brauchbar und entlastete im Tagesgeschäft. Trotzdem haben wir auch diese Software mittlerweile durch eine andere ersetzt. Was glücklicherweise nicht gescheitert ist, obwohl es rückblickend ziemlich unverantwortlich war: Unsere Backup-Strategie, die wir nicht an die neue Situation angepasst hatten, hätte uns schwer auf die Füße fallen können.

Neustart mit Erkenntnisgewinn

Mit einem neuen Teammitglied, einer etwas entspannteren Arbeitssituation und sehr motiviert gingen wir es von Neuem an: Es galt, das gesamte Unternehmen neu zu denken, diesmal einen Plan für die Digitalisierung bei uns zu entwickeln. Drei Komponenten bildeten sich in unserem Konzept heraus, die wie Zahnräder ineinandergriffen: Wir, die Technik, unsere Kunden. Auf dieser Basis formulierten wir unsere neuen Anforderungen: Unabhängigkeit in allen

Soforthilfe für Ihre Kundenkommunikation

Nutzen Sie casavi ohne Risiko kostenlos bis Ende Juni



Cloud-Lösung für zeit- und ortsunabhängiges Arbeiten mit Service-App für Bewohner



Via Mitteilungen informieren, Termine einstellen oder Dokumente digital bereitstellen



Ticketsystem für Teamarbeit oder Koordination von Handwerkerterminen



Über Kundenportal Anfragen bündeln sowie Netzwerk für Nachbarschaftshilfe aufbauen

Bis 31.05. abschließen und sofort starten!

casavi.de/soforthilfe



casavi



Software-Bereichen von einem einzigen Anbieter und von einer eigenen IT-Infrastruktur, möglichst viel selbst machen, um besser zu verstehen. Im Ergebnis sollten alle weniger arbeiten müssen, dafür mit attraktiveren Werkzeugen, die sich unserem Bedarf anpassen. Für eine solche Lösung waren wir bereit, in unsere Zukunft zu investieren.

Die Suche danach allerdings gestaltete sich schwierig, passende Angebote waren rar. Viele Gespräche und die Bereitschaft, mit Anbietern in Pilotierungsphasen zusammenzuarbeiten, wenn eine Lösung passend erschien, führten endlich zum Ziel. Im Herbst 2016 hatten wir für Kommunikation, Vorgangsmanagement und ERP das Geeignete gefunden, Verträge unterzeichnet und die Implementierung im Unternehmen in Angriff genommen. Zum Jahreswechsel war alles bereit, um mit Daten befüllt, nach außen kommuniziert und genutzt zu werden – drei neue Produkte auf einmal, parallel zu den zu dieser Zeit üblicherweise anstehenden Jahresabrechnungen der Miet- und WEG-Verwaltung. Keine gute Idee: Damit haben wir das Unternehmen vollkommen lahmgelegt. Das aufzuarbeiten, hat uns Monate gekostet, in denen wir teils an den Wochenenden mithilfe von Freunden und Familie Stammdaten nachpfligten, um sie fürs Tagesgeschäft bereitzustellen. In unserer Begeisterung hatten wir den Aufwand der Implementierung total unterschätzt.

Aller guten Dinge sind drei, auch der schlechten

Trotz unserer neuen Werkzeuge änderte sich an unseren Arbeitsabläufen nicht viel. Das Telefon klingelte deutlich seltener, Inselwissen gab es nicht mehr, aber nichts wollte so richtig fließen. Ein Teammeeting brachte es an den Tag, dass unsere Entscheidungsstrukturen uns behinderten. Nun ging es also an die „soziale Transformation“ unseres Unternehmens. Sie sollte mit der Digitalisierung einhergehen, ist aber weitaus wichtiger. Wir haben alle Hierarchien abgeschafft, jeder hat Entscheidungskompetenz; wir nutzen agile Methoden

und Scrum. Die Erkenntnisse aus dreimaligem Scheitern konnten wir nutzen: Wir arbeiten vollständig webbasiert, ohne teure und pflegeintensive eigene Infrastruktur und ohne Sorge um die Datensicherung. Wir arbeiten überall, mit jedem Gerät, solange eine Online-Verbindung

besteht. Wir beschäftigen Mitarbeiter mit körperlichen Behinderungen, die durch die webbasierten Werkzeuge wieder arbeiten können. Und sind heute gespannt, wann wir das nächste Mal scheitern werden – und warum. Angst macht uns das jedenfalls nicht.

10 TIPPS, WIE SIE'S BESSER MACHEN

1. Die Digitalisierung betrifft Unternehmen, Technik und Menschen. Ohne den sozialen Strukturwandel bietet sie keinen Mehrwert.
2. Jedes Unternehmen ist anders. Nachzumachen, was Wettbewerber tun, lohnt sich nicht. Finden Sie den Weg der Transformation, der zu Ihrem Unternehmen passt.
3. Nichts überstürzen. Holen Sie Ihre Mitarbeiter ins Boot. Besprechen, überlegen und planen Sie gemeinsam, was sinnvoll ist. Nutzen Sie das Praxiswissen Ihres Teams.
4. Eins nach dem anderen. Vermeiden Sie es, mehrere Werkzeuge zugleich zu ersetzen oder einzuführen, und planen Sie die Implementierung in Zeiten mit geringem Arbeitsaufkommen. Ein solcher Prozess darf Jahre dauern.
5. Scheitern gehört dazu. Methoden und Werkzeuge wollen ausprobiert, verworfen, geändert werden. Starre Pläne werden Ihnen nur im Weg stehen.
6. Vorsicht vor blindem Aktionismus. Lassen Sie sich nicht unter Druck setzen, schnell zu handeln. Behalten Sie die Kontrolle über Ihren digitalen Wandel und wählen Sie dafür Ihr eigenes Tempo.
7. Behalten Sie die Zügel in der Hand. Es geht um Ihr Unternehmen, und Ihre Mitarbeiter brauchen Sie in der Phase der Transformation – als Visionär, zur Unterstützung, als Leitfigur, als Kenner des Unternehmens.
8. Selbst machen, was möglich ist. Dabei lernt man mehr, und das Ergebnis entspricht eher den eigenen Vorstellungen, kann sogar Kosten sparen. Mitarbeiter kann man mit einbeziehen.
9. Der bequemste ist nicht immer der beste Weg. Ein Anbieter ist oft nicht der Experte für alle gewünschten Lösungsbereiche. Setzen Sie auf Profis fürs jeweilige Fachgebiet. Es lohnt sich, breiter aufgestellt zu sein, wenn man mal einen Anbieter wechseln will, weil eine bessere Lösung in Sicht kommt.
10. Information ist alles. Vergessen Sie nicht, Ihren Kunden mitzuteilen, wenn Veränderungen der Erreichbarkeit, der Kommunikationswege etc. anstehen. Teilen Sie Neuerungen mit, testen Sie sie an einem ausgewählten Kreis und holen Sie sich Feedback.

In Zukunft alles digital?

Was neue Technologietrends für die Immobilienwirtschaft bedeuten.

Neuere Trends und Technologien beeinflussen das gesellschaftliche Miteinander und auch die Zukunft des Wohnens. Mit Big Data, Virtual Reality, Internet der Dinge, Blockchain, Künstlicher Intelligenz, Machine Learning & Co. werden Visionen wahr – neue Serviceangebote sowie Geschäfts- und Lebensmodelle entstehen. Doch welche konkreten Wertschöpfungspotenziale eröffnen diese Technologien der Immobilienwirtschaft, und wie können sie sinnvoll eingesetzt werden? Aus Sicht von Dr. Imad Abdallah, Mitglied des Vorstands und Chief Digital and Venture Officer bei Aareon, kommt es vor allem auf den Nutzen an: „Es ist nicht die Technologie an sich, die die Immobilienwirtschaft revolutioniert, sondern die Art und Weise, wie der Mensch sie nutzt, um wirklichen Mehrwert zu erzeugen.“ Entscheidend sind eine ganzheitliche Analyse der Wertschöpfungskette des Unternehmens und die strategische Betrachtung ungenutzter Potenziale. So kann ermittelt werden, wel-

che Technologie zur Effizienzsteigerung, zur Schaffung neuer Geschäftsmodelle oder zur Kosteneinsparung beitragen kann. Erst dann empfiehlt sich die Auswahl der passenden Technologie auf Basis eines digitalen Ökosystems.

Beispiel effiziente Bewirtschaftung

Die Instandhaltung der Gebäude ist ein bedeutender Kostenfaktor für Immobilienunternehmen. Die smarte Anbindung von Gebäudetechnik über Sensoren an das digitale Ökosystem des Unternehmens sowie intelligente Datenauswertungen ermöglichen eine effizientere Bewirtschaftung. Beispielsweise erlaubt die intelligente Überwachung von Aufzügen eine vorausschauende Planung von Reparaturen und Wartung, um plötzliche Ausfälle oder Schäden zu vermeiden. Die vorausschauende Wartung basiert auf einem lernenden System. Das bedingt die Ausstattung der Gebäudetechnik mit Sensoren beziehungsweise Kameras, die Daten in Echtzeit generieren können, und die Dokumentation zum Anwendungsbereich im ERP-System des Unternehmens. Über Algorithmen werden die Daten aus beiden Quellen zusammengeführt, analysiert und ausgewertet. So entsteht ein lernendes System, das diagnostiziert, wann und welche Reparaturen/Wartungen erforderlich sind, und – verknüpft mit dem digitalen Ökosystem des Unternehmens – automatisch die richtigen Prozesse anstößt. Am Beispiel der Aareon Smart World bedeutet dies: Wartungs-

und Reparaturleistungen werden direkt über das Service-Portal Mareon beauftragt und Mieter oder Eigentümer bei Störungen über das Aareon CRM-Portal benachrichtigt. Von einer smarten Integration profitieren alle Beteiligten: höhere Zufriedenheit bei Bewohnern aufgrund schneller Information und sinkender Ausfallraten. Unternehmen können frühzeitig Angebote einholen und Handwerker beauftragen sowie Materialeinsatz planen. Handwerker sparen Wege, Ressourcen und Zeit.

„Smart Contracts“ und „Digital Communities“

„Mit der revolutionären Technologie Blockchain ergibt sich ein ganz neuer Trend für die Umsetzung einer vertrauenswürdigen digitalen Zusammenarbeit zwischen der Immobilienwirtschaft und unterschiedlichen Interessengruppen“, erläutert Dr. Imad Abdallah. Blockchain ermöglicht es, sogenannte „Smart Contracts“ zu schließen und damit komplexe Kollaborationen und vertrauliche Transaktionen zwischen allen Akteuren abzusichern. Mit Blick auf den demografischen Wandel kann die zunehmend smartere Gestaltung des Wohnens über Portale und Apps das soziale Miteinander im Sinne von „Digital Communities“ fördern – insbesondere die gegenseitige Nachbarschaftshilfe, zum Beispiel beim Babysitten oder beim Einkaufen für Senioren. Zusätzlich können Immobilienunternehmen ihren Kunden über Kooperationspartner weitere Services anbieten.



DIE AUTORIN
STEFANIE MEIK
Corporate Marketing & Communications
Aareon AG
www.aareon.de

Zukunftstraum oder bald schon **Realität?**

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz könnte in der Immobilienbranche interne Prozesse automatisieren und alltägliche Abläufe für kleine und mittelständische Hausverwaltungen deutlich effizienter gestalten.

Digitalisierung auf dem Vormarsch! Kontaktierten Kunden unsere Hausverwaltung vor einigen Jahren noch per Telefon oder E-Mail, verläuft dieser Prozess heute schnell und effizient: Nachrichten oder Anrufe werden nicht mehr zeitaufwändig an die zuständige Abteilung im Haus weitergeleitet, sondern landen direkt in unserem CRM-System und durchlaufen transparent alle Bearbeitungsebenen. Kommunizierten wir früher per Brief und Anruf, interagieren wir mit Kunden heute über unsere Verwalter-App oder das Kundenportal. Dank unserer Online-Verwaltung haben Eigentümer rund um die Uhr Zugriff auf wichtige Informationen zu ihrer Immobilie – ohne mit meinem Team überhaupt in Kontakt zu treten.

Der Einsatz digitaler Technologien optimiert Arbeitsabläufe und Strukturen, sorgt für Effizienz und Transparenz. Doch die Anforderungen an uns Immobilienverwalter werden durch ständig neue Gesetze und Verordnungen nicht geringer, das Pro-

blem des Fachkräftemangels ist für uns allgegenwärtig. Eine Frage, die ich mir in diesem Zusammenhang mit Blick auf die Zukunft oft stelle: Kann unsere Branche von der Digitalisierung weiter profitieren, oder stößt selbst der digitale Fortschritt irgendwann an seine Grenzen?

Meine Vision: Prozessoptimierung dank Künstlicher Intelligenz

Siri, Cortana oder Alexa assistieren uns im Alltag bereits in der Freizeit oder im privaten Umfeld. Doch welche neuen digitalen Möglichkeiten stehen einem mittelständischen Unternehmen zur Verfügung? Der Einsatz Künstlicher Intelligenz birgt aus meiner Sicht für uns Hausverwalter erhebliches Potenzial. Eine Antwort auf die steigenden Anforderungen an eine Branche im Wandel sollte deshalb die Automatisierung und Optimierung von Prozessen sein. Intelligente Computersysteme, die dank ihrer Programmierung die Funktionsweise des menschlichen Gehirns nachahmen, Vorgänge erkennen, Informationen verarbeiten und Prozesse erledigen, haben Mitarbeiter in vielen Produktionsbereichen bereits ersetzt. Große Firmen, etwa Paketdienstleister, nutzen heute beispielsweise sogenannte Chatbots, die Kunden ohne realen Chat-Partner automatisiert Fragen über den Sendungsstatus von Paketen beantworten. Andere Konzerne setzen Fertigungsprozesse völlig automatisiert und nahezu ohne Fachpersonal um.

Dieses Arbeiten mithilfe von Künstlicher Intelligenz sollte zukünftig auch für den Alltag kleiner und mittelständischer Immobilienverwaltungen ein Thema sein.

Schon heute sind unsere Standardprogramme, das CRM-System von Office-ware sowie das Kundenportal und die Service-App von casavi, per Schnittstelle digital verknüpft. Bei Service-Anfragen erstellt das System für jedes Anliegen ein Ticket und erfasst den Vorgang für die weitere Bearbeitung meines Teams. Wieso sollte dann nicht künftig etwa die einfache Änderung einer Adresse oder die Kontaktaufnahme mit dem Hausmeister samt Problemschilderung mittels Künstlicher Intelligenz vollautomatisiert erledigt werden können?

Der theoretische Ablauf: Unser Kunde kontaktiert uns einfach wie gewohnt per App oder Kundenportal, die Nachricht landet direkt im CRM-System. Hier erkennt das Programm aufgrund der Vorgenerierung die Thematik, rechnet es einem Projekt, einem Namen oder einer Wohneinheit zu und führt den Vorgang – am Beispiel der Adressänderung wäre dies die Anpassung der betreffenden Stammdaten – im System eigenständig aus. Anschließend erhält der Kunde eine maschinell erstellte Nachricht über die Erledigung – völlig automatisch ohne die Bindung von Fachpersonal. Hintergedanke meiner Vision ist nicht die Einsparung von Arbeitsplätzen, im Gegenteil: Die computergesteuerte Optimierung und Automatisierung einfacher Arbeitsabläufe setzt Ressourcen frei, die Fachkräfte während ihrer Arbeitszeit für anspruchsvollere Aufgaben nutzen können. Mit Künstlicher Intelligenz könnten so auch erste Vorarbeiten eines Prozesses in Gang gesetzt beziehungsweise ausgeführt und erst im folgenden Schritt an



DER AUTOR

MARKUS
HERRMANN
Geschäftsführer
der VR Immobilienmanagement
GmbH in Landau
und Dirmstein

sowie geschäftsführender Vorstand im
VDIV Rheinland-Pfalz/Saarland e. V.
www.vr-immobilienmanagement.de

einen „realen“ Mitarbeiter zur weiteren Bearbeitung „übergeben“ werden, z. B. der Reparatur-Service des Hausmeisters.

Das Plus: mehr Effizienz und steigendes Wachstum trotz Fachkräftemangels

Die Vorteile eines vollautomatisierten Verfahrens dank maschinellen Lernens liegen auf der Hand: Durch die eigenständig durchlaufenden Standardprozesse werden zuvor arbeitsintensive Vorgänge beschleunigt. Das Fachpersonal ist nicht mehr in zeitraubenden bürokratischen Vorgängen gebunden, sondern hätte mehr Zeit für die direkte Kundenbetreuung oder Neukundenakquise.

Mit Künstlicher Intelligenz besteht künftig trotz Fachkräftemangels auch für kleine und mittelständische Unternehmen eine Zukunftsperspektive. Sie haben aufgrund der optimierten internen Unternehmens- und Arbeitsstruktur auch mit weniger Personal die Chance, neues Wachstum zu generieren. Schöner Nebeneffekt: Ein strukturierter Arbeitsalltag mit Blick auf die wesentlichen Aufgaben wird zur gesunden Work-Live-Balance der Mitarbeiter beitragen, die Zufriedenheit im Team wird steigen und ebenso die Attraktivität des Unternehmens als Arbeitgeber.

Auch Kunden profitieren von einer Automatisierung der internen Prozesse: Junge Eigenheimbesitzer erwarten von ihrer Immobilienverwaltung Innovationskraft und moderne Kommunikationstechnologien, die sie aus ihren privaten Lebens-



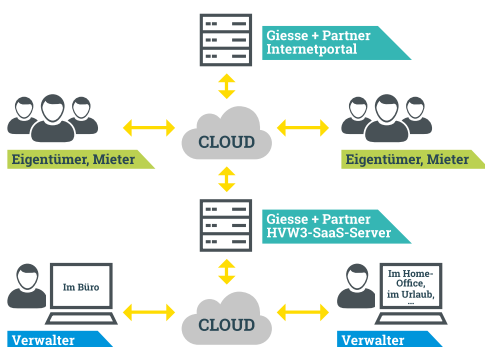
bereichen gewohnt sind. Der Einsatz Künstlicher Intelligenz greift diese Erwartung auf. Prozesse werden im Interesse der Immobilieneigentümer schnell und transparent umgesetzt. So erhöht sich die Attraktivität des Unternehmens auch im Vergleich zu den – der Digitalisierung etwas weniger aufgeschlossenen – Mitbewerbern am Markt.

Der Ausblick: Digitalisierung zwischen Gegenwart und Zukunft

Künstliche Intelligenz ist meiner Ansicht nach DER digitale Innovationsschub der Zukunft. Mir ist bewusst, dass die Etablierung dieser Technologie unserer Branche einiges abverlangen wird: Manpower, Kapital und natürlich jede Menge Erfahrung in der Erstellung „intelligenter“ Computersysteme. Wir sollten dieser Vision trotz möglicher Hürden im

Bereich der Immobilienwirtschaft jedoch deutlich mehr Aufmerksamkeit und größeres Interesse schenken. Großkonzerne zeigen uns die Potenziale bereits in der Praxis, während unsere Branche sich bei diesem Thema aktuell noch etwas in theoretischen Ansätzen verläuft.

Freuen würde ich mich über Feedback und die Kontaktaufnahme von Branchenkollegen, die in Künstlicher Intelligenz eine ähnliche Chance für unseren Verwalteralltag sehen. Vielleicht lässt sich diese Thematik in und mit einem Netzwerk „Künstliche Intelligenz in der Immobilienbranche“ gemeinsam zukunftsfähig machen. Ich bin davon überzeugt, dass Künstliche Intelligenz aus unserer Branche irgendwann nicht mehr wegzudenken sein wird – die entscheidende Frage lautet nur: Wann wird dieser Zukunftstraum zur Realität?



ANZEIGE

Ihr nächster Schritt in die digitale Hausverwaltung

Mit HWV3, der Komplettlösung für professionelle Hausverwaltung, arbeiten Sie komplett digital. Abrechnung, Buchhaltung, Zahlungsverkehr – das erledigen Sie jetzt schon alles per EDV. Gehen Sie nun mit HWV3 die nächsten Schritte der Digitalisierung: Durch digitale Archivierung, Datenaustausch und anschließend automatisierte Verarbeitungsprozesse mit Banken und Versorgern, digitale Kommunikation sowie viele weitere Funktionen arbeiten Sie agiler, flexibler und sorgenfreier. Unsere optional verfügbare

Cloud-Lösung ermöglicht optimales Arbeiten auch von unterwegs. Durch unseren schnellen und zuverlässigen Support sind Sie jederzeit bestens unterstützt. Seit 1987 zählen wir zu den führenden Anbietern leistungsfähiger Software für die Hausverwaltung. Wir beraten Sie gerne – auch im persönlichen Gespräch!

www.giesse-erlangen.de
zentrale@giesse-erlangen.de
 Tel.: 09131 / 7660-0

Vom **PRO**blem zum **PRO**fit

Wie man die Digitalisierung unter wirtschaftlichen Aspekten strategisch angeht.

Natürlich fragt man sich manchmal, wieso man sich das mit der Digitalisierung eigentlich antut. Es war doch alles gut bisher. Der Kunde ist König, hieß es. Und nun? Soll er plötzlich nicht mehr nur König sein, sondern gar Kaiser!? Eine vierundzwanzigstündige Erreichbarkeit an sieben Tagen die Woche wird nun vorausgesetzt! Wer soll denn das Personal dafür stellen?

Digitalisierung betrifft uns alle.

Das 7. VDIV-Branchenbarometer¹ inkl. der Digitalisierungsumfrage 2019² zeigt, dass es unter den professionellen Immobilienverwaltern etwa vier Typen³ gibt, die hier in der Tabelle dargestellt sind.

Was haben diese vier digitalen Typen gemeinsam? Geschäftsführer stellen häufig – leider die falschen – Fragen, bevor sie mit der Digitalisierung starten. Bedienen wir uns dazu der Kopfstandmethode und fragen nicht, wozu wir digitalisieren, sondern was unsere Kunden davon haben. Fokussieren wir uns auf die Kerngeschäfte: Dem 7. VDIV-Branchenbarometer zufolge sind dies bei den Befragten mit rund 96 Prozent⁵ die WEG-Verwaltung, gefolgt von der Mietverwaltung mit 81 Prozent⁶.



DIE AUTORIN
PROF. DR.
NICOLE JEKEL
 Die Professorin für Betriebswirtschaftslehre und Controlling an der Beuth Hochschule

für Technik Berlin ist u. a. Jury-Vorsitzende für den Controlling Newcomer Award des Internationalen Controllervereins (ICV).

	Anteil der Befragten ⁴	Digitale Technologien	Medienbrüche
Experten*	3,00%	vollständig	keine
Kompetente*	24,00%	viel	wenig
Kompetente*	50,00%	vereinzelt	viele
Neulinge*	23,00%	wenig	zahlreich

* Typen der Digitalisierung, und was sie auszeichnet

Wir fragen uns: Wen beauftragen unsere Kunden für ihre WEG- und Miet-Verwaltung? A, die analog organisierte WEG- und Miet-Verwaltung mit den Papierbergen, die man montags ab 8:00 Uhr erreicht, oder B, die digital gut aufgestellte, die rund um die Uhr auch online erreichbar ist und stets über alle Vorgänge bestens auf dem Laufenden hält? Entscheiden Sie sich als Kunde für ‚A‘ oder für ‚B‘? Die meisten Befragten wählen die digitale WEG-Verwaltung. Das bedeutet, dass wir letztlich als professioneller Immobilienverwalter kaum mehr eine Wahl haben: Digitalisierung betrifft uns alle.

Wer soll das bezahlen und wovon?

Kommen wir zu den alles entscheidenden Fragen: Was kostet die Digitalisierung? Und wer zahlt das? Unser WEG-Kunde beispielsweise zahlt durchschnittlich rund 21 bis 23 Euro netto im

Monat⁷. Das ist knapp kalkuliert. Und da sollen die Kosten der Digitalisierung mit drin sein?!

Laut Studie werden durchschnittlich rund acht Prozent des Jahresumsatzes für IT und Digitalisierung⁸ verwendet. Dies variiert je nach Größe des befragten Unternehmens: Je kleiner ein Unternehmen ist, umso eher sind es knapp zehn Prozent vom Jahresumsatz⁹. Hier stellt sich auch die Frage, was genau in den Unternehmen unter IT und Digitalisierung verstanden wird. Schulungs- und Marketing-Kosten rund um die Digitalisierung, die einen nicht zu vernachlässigenden Anteil ausmachen, werden meist nicht in diese Kosten eingerechnet.

Betrachtet man den Anteil des IT-Budgets am Vergütungssatz von rund zehn Euro pro verwalteter Einheit, dann kommt man auf knapp einen Euro monatlich pro verwalteter Einheit, der in

IT und Digitalisierung fließt¹⁰. Laut Studie ist jedoch besonders auffällig, dass etwas über elf Prozent in der Gruppe der digital Kompetenten diesen Satz mit 25 Euro je verwalteter Einheit und Jahr, also knapp zwei Euro monatlich je verwalteter Einheit,¹¹ angeben.

73 Prozent der Experten¹² sind der Meinung, dass die Digitalisierung einen kostenreduzierenden Einfluss hat und 80 Prozent der Experten und Kompetenten¹³ sind überzeugt, dass die Digitalisierung sich positiv auf die Kundenzufriedenheit auswirkt. Knapp 85 Prozent der Neulinge¹⁴ bezeichnen die Auswirkungen als neutral und erkennen noch keine Vorteile der Digitalisierung für Ihre Immobilienverwaltung.

Ein ehemals digitaler Neuling ging einen ganz pragmatischen Weg und führte trotz anfänglicher Zweifel eine WEG-Versammlung digital per Web-Konferenz durch. Die Teilnehmer hatten vorher eingewilligt und waren froh, dass sie teils bis zu 1 600 km Hin- und Rückweg nicht auf sich nehmen mussten. Es zeigt sich: Mut, kombiniert mit sehr guter Planung und Organisation, ist einmal mehr das A und O. Inzwischen hat dieser Immobilienverwalter bereits Mandate für weitere Objekte per Mundpropaganda hinzugewonnen. So nahm seine Reise ins

Digiland plötzlich Fahrt auf: Jeder Mitarbeiter betreut nun mehr Einheiten als zuvor, arbeitet zunehmend mobil und fühlt sich dabei sogar selbstbestimmter und wohler als zuvor.

Fahrplan zur Digitalisierung

Um eine eigene Strategie für den Aufbruch ins Digiland zu entwickeln, empfiehlt es sich, sich möglichst ab sofort täglich etwa 15 Minuten Zeit zu nehmen, um sich mit relevanten Fragen und Themen zu befassen. Dazu ein inspirierender Wochenplan:

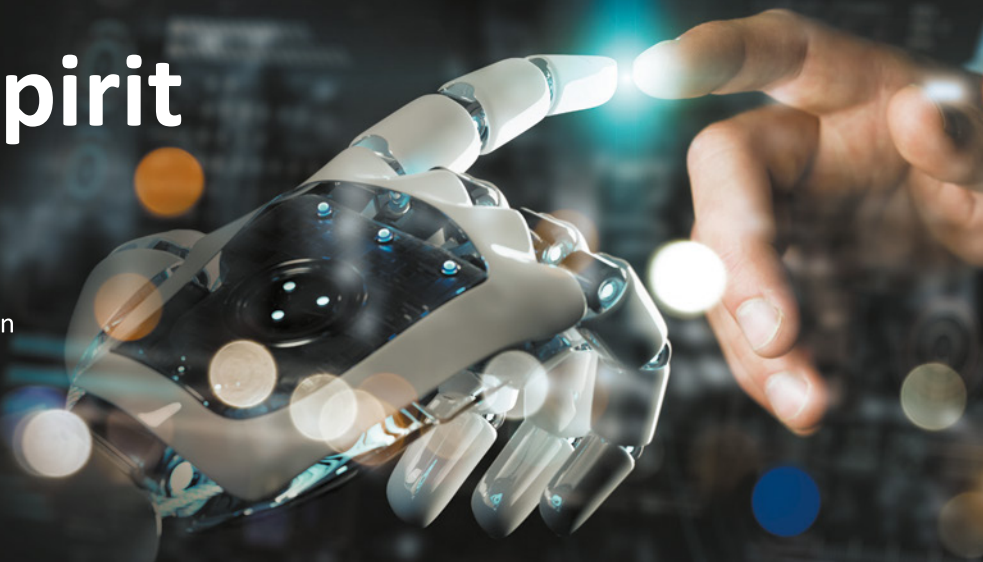
	Strategische Frage	Konkrete Themen
Montag	Money-Montag	Finanzkennzahlen
Dienstag	Digital-Dienstag	Kundenbindung durch Digitalisierung
Mittwoch	Mach-mit-Mehrwert-Mittwoch	Mehrwert neuer Geschäftsmodelle
Donnerstag	Digital-Donnerstag	Prozessoptimierungen durch Digitalisierung
Freitag	Feedback-Freitag	Resümee der letzten Woche und Planung der kommenden

Tipp: Achten Sie darauf, das wahre PROblem zu identifizieren. Das führt – nach kurzer Zeit – auch zu PROFIT aus neuen Geschäftsmodellen.

1 N=370 bundesweite Immobilienverwaltungen mit insgesamt 738 Unternehmen, onlinebasierte anonyme Erhebung von Mitte Januar 2019 bis Anfang April 2019. **2** N=414 bundesweite Immobilienverwaltungen, davon 380 vollständig beantwortet, onlinebasiert, selbsteingeschätzt, Ende 2018. **3** Vgl. 7. VDIV-Branchenbarometer und Digitalisierungsumfrage (2019), S. 67. **4** Vgl. 7. VDIV-Branchenbarometer und Digitalisierungsumfrage (2019), S. 12. **5** Vgl. ebenda. **6** Vgl. ebenda, S. 37 (Regelsatz WEG-Bestandsvergütung regional (netto) durchschnittlich EUR 21,02 basierend auf: EUR 25,38 bei weniger als 10 Wohneinheiten (WE), EUR 21,75 bei 11-20 WE, EUR 20,06 bei 30-49 WE, EUR 19,30 bei 50-99 WE, EUR 18,61 bei über 100 WE); S. 38 (Regelsatz bei Neubewerbungen durchschnittlich EUR 23,30 basierend auf: EUR 29,54 bei weniger als 10 WE, EUR 24,17 bei 11-20 WE, EUR 22,11 bei 30-49 WE, EUR 20,87 bei 50-99 WE, EUR 19,81 bei über 100 WE). **7** Vgl. ebenda, S. 69 (hier: 7,72 % ist der durchschnittliche Anteil IT-Budget am Jahresumsatz). **8** Vgl. ebenda, S. 69 (hier: 9,9 % ist der Anteil IT-Budget am Jahresumsatz bei weniger als 150 verwalteten Einheiten). **9** Vgl. ebenda, S. 69 (hier: IT-Budget als Anteil am Vergütungssatz je Einheit und Jahr). **10** Vgl. ebenda, S. 69. **11** Vgl. ebenda, S. 74. **12** Vgl. ebenda, S. 73. **13** Vgl. ebenda, S. 73.

Pioneering Spirit

Als Technologie- und Branchenführer neue Wege bereiten – das ist der Anspruch von Aareon. Entscheidend dabei: der **Pioniergeist** unserer Mitarbeiter, der hinter jeder Innovation steckt. Mit großer Neugier und gemeinsam mit Kunden und Partnern entwickeln sie Lösungen, die Maßstäbe setzen und relevante Marktteilnehmer erfolgreich vernetzen.



Go digital!

Wie Unternehmen der Immobilienbranche bei Digitalisierungsvorhaben von staatlicher Förderung profitieren können.



DER AUTOR

DR. SEBASTIAN-TIM SCHMITZ-HERTZBERG

Der Projektleiter für go-digital ist bei der Euro-norm GmbH tätig,

einem Projektträger des BMWi.
www.euronorm.de

Mit der Digitalisierung können – basierend auf immer effektiveren Wegen der Kommunikation sowie des Informationsflusses – einerseits Wachstumseffekte und Effizienzgewinne in laufenden Prozessen erzielt, aber auch neue, meist datengestützte Geschäftsmodelle etabliert werden. Viele Verantwortliche ergreifen bereits entsprechende strategische Maßnahmen, um diese Effekte für ihre Unternehmen zu nutzen. Dennoch zeigt sich gerade

in kleinen und mittleren Unternehmen (KMU), also dem oft zitierten Rückgrat der deutschen Wirtschaft, hierzu bislang ein ambivalentes Bild.

Studien wie die Unternehmerbefragung 2019 der KfW, die zuletzt veröffentlichten Fassungen des Monitoring Report Wirtschaft Digital des Bundesministeriums für Wirtschaft und Energie (BMWi) oder der Bitkom Digital Office Index machen schnell deutlich, dass die genannten Unternehmen in diesem Kontext zwar über ein wachsendes Bewusstsein verfügen. Im Vergleich

zu großen Unternehmen existieren aber signifikante Verbesserungspotenziale.

Tendenz uneinheitlich

Es gibt verschiedene Hemmnisse, die häufig den Aufschub von Digitalisierungsmaßnahmen im eigenen Unternehmen verursachen können. Hierzu gehören neben der notwendigen Finanzierung beispielsweise auch die hohen Anforderungen an Datensicherheit bzw. Datenschutz. Hinzu kommen der Fachkräftemangel bzw. das Fehlen bereits vorhandener und ausbaufähiger IT-Kom-

petenzen sowie die Herausforderung, existierende IT-Systeme umzustellen und die Unternehmens- bzw. Arbeitsorganisation entsprechend anpassen zu müssen. Nicht zuletzt wird auch der unzureichende Breitbandausbau häufig als Grund für die passive Haltung mittelständischer Unternehmen genannt. Dennoch sind sich viele Experten einig, dass ein Versäumnis der Unternehmer, rechtzeitig die notwendigen Digitalisierungsmaßnahmen in ihren Betriebsstätten einzuleiten, in vielen Branchen über kurz oder lang zu einem Verlust der Wettbewerbsfähigkeit führen wird.

Das gehört auf die To-do-Liste

Grundsätzlich sollte der Weg der digitalen Transformation von KMU als Kausalkette von verschiedenen aufeinander aufbauenden Phasen verstanden werden. Zu Beginn steht neben der Beschaffung des zwischenzeitlich zur Grundausstattung gehörenden Basisequipments wie PCs, Laptops, Mobiltelefone oder Tablets vor allem die Realisierung einer sichtbaren und modernen Präsenz im Internet. Die entsprechende Website sollte dabei interaktiven Spielraum für eine fortgeschrittene User Experience bieten, beispielsweise durch ein integriertes Shopsystem oder Konfigurations-Tool. Daneben sollte die Einführung von E-Business-Lösungen fester Bestandteil jeder To-do-Liste sein. Hierzu zählt beispielsweise die Digitalisierung übergeordneter Inhouse-Prozesse wie das Rechnungswesen oder die Buchhaltung, aber auch die Einführung vollständiger Managementsysteme.

Aufbauend auf diese zunächst effizienzsteigernden Maßnahmen, sollte es dann im Interesse des Unternehmens liegen, die Entwicklung neuer Wertschöpfungsketten für Produkte, Verfahren oder Dienstleistungen voranzutreiben, die ihm in dieser Form zuvor verschlossen waren. Reine Rationalisierungsverfahren und analogisches Denken können auf Dauer nicht die eigene Wettbewerbsfähigkeit gegenüber neuen, innovativeren Produkten sichern. Nicht zuletzt, weil die zu erfüllenden Wünsche und Bedürfnisse des Kunden bei diesen inzwischen längst das entscheidendere Zielkriterium darstellen. So können auch

GANZHEITLICHES IMMOBILIENMANAGEMENT ALS ERFOLGSFAKTOR

Die Anforderungen an das Immobilienmanagement werden größer, die Aufgaben vielfältiger. Mit der Weiterentwicklung von Smart Buildings entstehen neue Möglichkeiten, sowohl interne als auch externe Prozesse und Dienstleistungen von Immobilien neu und effektiv zu gestalten.

**E-Book jetzt
kostenlos downloaden**

ODER HIER:

<https://lmy.de/g9izG>



www.spacewell-germany.com | info@spacewell-germany.com | T. 0049 2102 5546 0

WERDEN SIE IMMOBILIENVERWALTER DES JAHRES 2020!

BIS 15. JULI 2020 BEWERBEN AUF UNSERE FIKTIVEN AUSSCHREIBUNGEN FÜR DIE WEG- UND MIETVERWALTUNG.

WWW.IMMOBILIENVERWALTER-DES-JAHRES.DE

innerhalb der Immobilienbranche einige Umbrüche der letzten Jahre auf die Einführung interaktiver Plattformen oder vergleichbare Maßnahmen zurückgeführt werden. Das Schlüsselement für die zugehörigen Geschäftsmodelle sind meist Daten, die durch die Digitalisierung der eigenen Prozesse sowie die Integration entsprechender Technologien in Produkte generiert werden können. Besagte Daten müssen jedoch auch geschützt werden. Die Etablierung eines Informationssicherheitsstandards sollte daher ebenfalls zu den Grundbemühungen der Unternehmer gehören. Hierzu zählt sowohl die IT-Sicherheit ihrer Hardware, als auch die stetige Gewährleistung der Vertraulichkeit, Verfügbarkeit und Integrität ihrer Daten insgesamt.

Hier gibt es Geld vom Staat

Um all diesen Herausforderungen besser begegnen zu können, wurden in Deutschland sowohl auf Bundes-, als auch auf Landesebene in den vergangenen Jahren verschiedene Förderprogramme ins Leben gerufen. Hierzu zählt das Programm go-digital des BMWi. Es richtet sich an kleine und mittlere Unternehmen der gewerblichen Wirtschaft inkl. des Handwerks mit einer Betriebsstätte oder Niederlassung in Deutschland, die über weniger als 100 Beschäftigte sowie einen Vorjahresumsatz oder eine Vorjahresbilanzsumme von höchstens 20 Mio. Euro verfügen.

Seit Beginn der Laufzeit im Sommer 2017 wurden durch go-digital bereits über 1 700 Unternehmen in verschiedenen Bereichen der Digitalisierung mit 50 Prozent der zugehörigen Nettoausgaben bis zu einem maximalen Projektvolumen von 33.000 Euro gefördert. Die Anwendungsbereiche sind hierbei in drei Module unterteilt.

Das Modul „Digitalisierung von Geschäftsprozessen“ konzentriert sich auf die Einführung zuvor bereits erwähnter Software-Lösungen fürs E-Business in Gesamt- oder Teilprozessen der Unternehmen. Hierzu zählen beispielsweise die Einführung zeitge-



mäßer Managementsysteme wie ERP, CRM, DMS und PLCM, aber auch die Digitalisierung des Rechnungswesen oder die Einführung eines elektronischen Zahlungsverfahrens. Für Immobilienmakler hat sich hier beispielsweise die Einführung eines CRM-Systems als interessanter Ansatzpunkt erwiesen.

Das Modul „Digitale Markterschließung“ widmet sich der Umsetzung professionellen Online-Marketings, das auch in der Immobilienbranche längst essenzieller Bestandteil der Geschäftsstrategie ist. Neben der Entwicklung zugehöriger Konzepte zählen hierzu vor allem die Programmierung eines modernen, rechtssicheren Web-Auftritts inkl. Online-shop, ergänzt durch dessen Anbindung an Social Media Plattformen sowie zugehörige Suchmaschinenoptimierungen.

Im Modul IT-Sicherheit soll die im KMU bestehende oder geplante IKT-Infrastruktur zunächst einer Risiko- und Sicherheitsanalyse unterzogen werden. Dabei aufgedeckte Schwachstellen werden beseitigt und darauf aufbauend die Grundlagen zur Etablierung eines Informationssicherheitsmanagements nach den Standards des BSI IT-Grundschutzes oder der ISO/IEC 27001 im Unternehmen geschaffen.

Gut beraten und begleitet

Die Beratungs- und Umsetzungsleistungen in den KMU werden vor Ort von speziell autorisierten Beratungsunternehmen durchgeführt, die ihre Befähigung zur Wahrnehmung der Aufgabe anhand verschiedener Kriterien zuvor bewiesen haben. So müssen sie neben der nötigen fachlichen Expertise über eine mehrjährige wirtschaftliche Stabilität verfügen. Hinzu kommt die Anerkennung gängiger Qualitätsstandards innerhalb des vorgestellten Kontextes sowie die Verpflichtung zur Durchführung einer marktneutralen Beratung.

Der aus Sicht der KMU vielleicht größte Vorteil von go-digital besteht aber darin, dass ihnen die komplette administrative Antragsabwicklung bis zur finalen Abrechnung durch die autorisierten Beratungsunternehmen abgenommen wird. Die KMU können sich damit vollständig auf die Beratungs- und Umsetzungsleistungen in den von ihnen gewählten Bereichen der Digitalisierung konzentrieren. Sie müssen lediglich „ihr“ Beratungsunternehmen aus einer im Internet veröffentlichten Beraterlandkarte wählen, die alle erforderlichen Daten für eine erste Kontaktaufnahme bereits für sie bereithält.

MEHR ALS EIN KONGRESS.

WWW.DEUTSCHER-VERWALTERTAG.DE

**JETZT ANMELDEN ZUM GRÖßTEN
BRANCHENEVENT DES JAHRES**

**ESSENZIELLE THEMEN IN PANELS,
VORTRÄGEN UND FACHFOREN**

Mietspiegel, Mietendeckel, Modernisierungsumlage · Mess- und Regeltechnik im Gebäude · Optimales Mieterhöhungs-Engineering · Die WEG als Betreiber von BHKW und Photovoltaikanlagen · Die digitale Eigentümerversammlung · Tücken und Chancen im Gewerbemietrecht · Zensus 2021 · Kündigung Mietraumvertrag · WEG-Reform · Update Abrechnung und Vermögensstatus · Eigentümerversammlungen effektiv führen und leiten · Arbeitszeitsdokumentation · Der Verwalter als Makler

HOCHKARÄTIGE FACHREFERENTEN

Freuen Sie sich u.a. auf Michael Drasdo, Steffen Groß, Thomas Hannemann, Prof. Dr. Martin Häublein, Prof. Dr. Florian Jacoby, Sven R. Johns, Sami Negm-Awad, Dr. Michael Schultz, Holger Sucker, Dieter Uhlig, Stephan Volpp, Frank Weißenborn, Dr. Jens Wegmann

KEYNOTE SPEAKER FRANK ASMUS

Überzeugende Impulse vom Top Executive Coach

EXKLUSIVER FESTABEND

Erstklassige Unterhaltung mit Comedian Olaf Schubert

**28.
DEUTSCHER
VERWALTERTAG**

3 | 4

**SEPTEMBER 2020
BERLIN**



NOCH MEHR NETZWERKEN

Starten Sie entspannt in den 28. Deutschen Verwaltertag:
Exklusive Warm-up-Party am 2. September im Spreespeicher

Alles unter Kontrolle?!

Wie man ein sinnvolles Controlling in Immobilienverwaltungen anlegt, und warum es so wichtig ist.



Das Wort Controlling kommt aus dem Englischen und ist ein Begriff der Wirtschaftswissenschaften. Im deutschen Sprachraum wird es als „Teilfunktion des unternehmerischen Führungssystems (Management)“ verstanden. Im Kern umfasst es die Planung, Steuerung und Kontrolle aller Unternehmensbereiche. Was bedeutet dies für Verwaltungsunternehmen? Hier heißt Controlling, heute

schon das zu tun, was andere morgen erst denken, also immer schon zwei Schritte voraus zu sein. Um das zu erreichen, sollten Verwalter sich fragen:

- ▲ Arbeitet meine Firma effektiv?
- ▲ Rechnet sich das verwaltete Objekt?
- ▲ Wie kalkuliere ich meine Verwaltervergütung?
- ▲ Habe ich meine Kosten im Griff?
- ▲ Wie kann ich meine Mitarbeiter vergleichen?

Fleiß. Aber nur mit ihnen lässt sich effektives Controlling durchführen.

Vergleichbare Zahlen gewinnen

Beim Unternehmens-Controlling geht es darum, die Kennzahlen und deren Verhältnismäßigkeit zueinander zu überprüfen, Entwicklungen der einzelnen Kostenarten abzuschätzen und dadurch Einsparpotenziale bzw. Effizienzsteigerungen zu erkennen. Die zweite wichtige Aufgabe des Controllings ist es, die Effektivität des Personaleinsatzes festzustellen. Auch hierfür sind entsprechende Kennzahlen zu ermitteln. In Immobilienverwaltungen geht es dabei um die Zahl der verwalteten Einheiten und Objekte. Das allerdings ist lediglich die berühmte „Spitze des Eisbergs“. Controlling geht viel tiefer, was Praxisbeispiele später noch erläutern werden. Auch der Personalaufwand muss erfasst werden, die Mitarbeiter im Büro, Buchhaltung, Techniker usw. Natürlich können die Personalzahlen nur vernünftig ausgewertet



DER AUTOR

RALF MICHELS
Der Unternehmensberater und Vortragsredner ist Geschäftsführender Gesellschafter der A.S. Hausverwaltungs- & Projektentwicklungs-GmbH

Das Wort Controlling lässt es ahnen: Es geht um Kontrolle, und zwar die der Zahlen eines Unternehmens. Als Verwalter sollte man sie alle kennen – zum einen die Kennzahlen der verwalteten Objekte, zum anderen die des gesamten Verwalterbüros. Die Ermittlung dieser Kennzahlen, die am Anfang steht, erfordert einigen

werden, wenn auch das Controlling für die Verwaltungsobjekte sinnvoll aufbereitet wurde. Wurden beispielsweise die Verwaltungskosten nicht mit Bedacht kalkuliert, sondern stattdessen eher „gewürfelt“, stimmt schon die gesamte Basis nicht, und das Controlling scheitert.



Die vier Phasen im Controlling

Das folgende schrittweise Vorgehen empfiehlt sich: In Phase 1 werden sämtliche Ist-Zustände analysiert und zusammengetragen, um eine vernünftige Grundlagenermittlung zu ermöglichen. In Phase 2 müssen die Aufgaben erst einmal verstanden werden: Wen oder was möchte ich „controllen“, und welche Ziele verfolge ich mit der Erhebung? In Phase 3 wird die Lösungsarchitektur entwickelt. Hier werden die gewünschten Zahlen und Daten für den jeweiligen Geschäftsvorgang ermittelt. Hierzu sollten auch vergleichbare externe Daten als Benchmark eingeholt werden, zum Beispiel aus dem VDIV-Branchenbarometer, von Kollegen oder – sofern vorhanden – von Mitgliedern der Erfa-Gruppen im VDIV Deutschland. In Phase 4 wird abschließend das Ergebnis des Vergleichs analysiert. Im Team sollte dann gemeinsam besprochen werden, wie sich die für das Unternehmen gesteckten Ziele erreichen lassen. Im weiteren Verlauf kommt es nun da-

rauf an, die Entwicklung der Kennzahlen in Bezug auf die gesetzten Ziele stetig zu verfolgen, was eine kontinuierliche Dokumentation und Aktualisierung der Zahlen voraussetzt.

Die Kalkulation der Verwaltergebühr

Wie oben erwähnt, ist die Aufbereitung der Zahlen das A und O für die ordnungsgemäße Kalkulation der Verwaltungsgebühren. Schätzungen Pi mal Daumen haben hier nichts zu suchen, die Gebühren können genau ermittelt werden. Nach meiner Erfahrung sind zur Ermittlung der ordnungsgemäßen Verwaltergebühr zwei Faktoren zu unterscheiden: die sogenannten Grundkosten, d. h., die Kosten, die grundsätzlich je Objekt anfallen, unabhängig von der Größe, und die Kosten, die je Einheit entstehen. Hat man diese beiden Werte ermittelt, ergibt sich aus der Summe die Verwaltergebühr je Einheit. In der Regel liegen die Grundkosten für Verwaltungsobjekte je nach Lage und Organisation im Bereich zwischen 150 und 250 Euro netto im Monat. Die auf die einzelnen Einheiten entfallenden Kosten schwanken zwischen 15 und 25 Euro. Auf dieser Basis kann man nun die Verwaltungskosten sauber ermitteln, hier am Beispiel einer Liegenschaft mit 20 Einheiten: Bei angenommenen Grundkosten von 200 Euro und Kosten je Einheit von 18,50 Euro ergibt sich für 20 Einheiten: $20 \times 18,50 = 370$ Euro. Addiert man dazu die Grundkosten von 200 Euro, ergibt sich eine Verwaltungsgebühr von 570 Euro netto für die Liegenschaft, pro Einheit somit 28,50 Euro netto. An diesem Beispiel kann man sich bestens orientieren, um für jedes verwaltete Objekt im eigenen Unternehmen eine individuelle Rechnung aufzustellen und anhand der ermittelten Zahlen den gesamten Verwaltungsbestand zu überprüfen. Bei neuen Vertragsverhandlungen sollte man die gewonnenen Erkenntnisse unbedingt berücksichtigen.

Rechnet sich der Personaleinsatz?

Im nächsten Schritt oder parallel dazu erfolgt das Controlling des Personals aus

der Sachbearbeitung. So kann festgestellt werden, welchen Umsatz ein Sachbearbeiter erwirtschaften muss, damit er sich „rechnet“. Da nicht jede Verwaltung gleich ist, sollte sich hier jeder Unternehmer im Vorwege Gedanken machen, wie er die einzelnen Verwaltungen bewertet. Verursacht eine Mietwohnung genauso viel Aufwand wie die in einer Eigentümergemeinschaft? Wie viel Arbeit bringt die Verwaltung eines Garagenstellplatzes im Vergleich zu einer Wohnung mit sich? Wie viel Mehrarbeit bedeutet die Verwaltung von Gewerbe verglichen mit der einer Wohnung? Hat man diese Zahlen ermittelt, lassen sie sich als Vergleichsmaßstab für den Verwaltungsbestand jedes Sachbearbeiters anwenden. So lässt sich auch die Effektivität der einzelnen Mitarbeiter vergleichen.

Wofür das Ganze?

Je mehr fundierte Kenntnisse man über die Wirtschaftlichkeit seines Unternehmens hat, desto besser lassen sich seine Leistungen an Kunden verkaufen. Vor dem Hintergrund deutlich gestiegener Anforderungen gerade für die Immobilienverwaltung, wird es immer wichtiger, für die eigenen Dienstleistungen auch auskömmliche Vergütungssätze durchzusetzen. Zugleich kann Controlling auch der Schlüssel zu erheblichen Kostensenkungen und -optimierungen sein. Und wer seine Kosten im Blick hat, kann langfristig Gewinne steigern und die internen Abläufe verbessern. Auch dies wieder mit einem positiven Nebeneffekt, einer gefestigten Kunden- und Mitarbeiterbindung. Controlling kann zudem das Qualitätsniveau heben. Wo Abläufe vergleichbar werden, fallen Schwachstellen auf, und Defizite können beispielsweise durch Schulungen ausgeglichen werden. Das steigert die Qualität und macht Kunden sicherlich zufriedener. Zusammengefasst ist Controlling zweifellos ein eher schmerzlicher und unangenehmer Prozess, weil er Schwachstellen sichtbar macht und zumindest anfangs auch Kosten verursacht. Langfristig aber zahlt sich das aus – als Investition in die Zukunft.



Die Grenzen verschwimmen

New Work, agile Transformation und die arbeitsrechtlichen Konsequenzen

Die Digitalisierung verändert die Zusammenarbeit zwischen Arbeitgeber und Arbeitnehmern in den Betrieben zusehends. Geschwindigkeit, Transparenz und Flexibilität nehmen zu. Neue, agile Arbeitsmethoden werden gelebt.



DER AUTOR

DR. DANIEL
LUDWIG
Der Fachanwalt für
Arbeitsrecht und
Partner bei der
Wirtschaftskanzlei
CMS in Deutsch-

land berät u. a. bei der Konfliktlösung mit Gewerkschaften und Betriebsräten, beispielsweise im Zusammenhang mit der Nutzung von IT-Systemen und der Einführung agiler Organisationsformen.
www.cms-hs.com

Diese Veränderungen werden allgemein mit den Oberbegriffen New Work oder Arbeiten 4.0 bezeichnet. Was verbirgt sich konkret hinter diesen Begriffen? Müssen Arbeitnehmer geschützt werden, weil die Grenzen zwischen Beruf und Freizeit zunehmend verschwimmen? Dieser Beitrag gibt einen Überblick.

Die Unternehmenskultur verändert sich

Viele Unternehmen befinden sich im Wandel. Tradierte Formen der Zusammenarbeit hemmen die Kreativität und sind für Bewerber in Zeiten des Fachkräftemangels unattraktiv. Unternehmen schaffen daher neue Arbeitswelten, die Kommunikation und Geschäftsentwicklung erleichtern sollen und die nichts mehr mit dem Kickertisch im Büro zu tun haben. Einzelbüros werden aufgelöst und Arbeitnehmer können ihren Arbeitsplatz im Großraumbüro täglich neu

wählen (desk sharing). Für vertrauliche Kommunikation gibt es Rückzugsräume. Zugleich wird eine modernere Arbeitsorganisation geschaffen. Arbeitszeiten werden flexibler gestaltet und Möglichkeiten geschaffen, „mobil“ zu arbeiten oder im Homeoffice. In größeren Unternehmen werden im Zuge dessen oftmals auch ganze Organisationsstrukturen verändert. Flache Hierarchien, interdisziplinäres Arbeiten und damit einhergehend mehr Eigenverantwortung des Einzelnen sollen die Wettbewerbsfähigkeit erhöhen. Hierbei werden häufig agile Arbeitsmethoden wie Scrum angewendet. Arbeitsergebnisse werden im Rahmen des agilen Arbeitens nicht mehr „starr“ vorgegeben, sondern durch das agile Team in sogenannten „Sprints“ erarbeitet und immer wieder hinterfragt. Regelmäßige Feedback-Runden – auch „Retros“ genannt – sollen dabei die künftige Zusammenarbeit verbessern.

Arbeitsrechtliche Aspekte

Derartige Veränderungen haben eine große arbeitsrechtliche Komponente. Es kommt maßgeblich auf die Gestaltung des Arbeitsvertrags an, ob zum Beispiel einem Arbeitnehmer ein Einzelbüro oder Personalverantwortung einseitig entzogen werden kann. Eine Flexibilisierung der Arbeitszeit ist wiederum nur in den strengen Grenzen des deutschen Arbeitszeitrechts möglich. Die maximale Höchstarbeitszeit von acht bzw. zehn Stunden und die ununterbrochene Ruhezeit von elf Stunden nach Beendigung der Arbeitszeit sind einzuhalten, will man als Unternehmer keine Ordnungswidrigkeit begehen. Diesbezüglich gibt es seit Jahren Rufe aus dem Arbeitgeberlager, das Arbeitszeitrecht zu flexibilisieren, etwa indem eine Wochenarbeitszeit geschaffen wird, die es problemlos erlaubt, an einem Wochentag länger zu arbeiten und dafür an einem anderen kürzer. Schließlich werden infolge einer Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs bald neue Vorgaben zur Arbeitszeiterfassung auf die Unternehmen zukommen, welche mit Blick auf die vielfach gelebte „Vertrauensarbeitszeit“ erhebliche Probleme mit sich bringen werden.

In Bezug auf das mobile Arbeiten bzw. die Arbeit im Homeoffice ist wieder-

um besondere Sorgfalt in die vertragliche Ausgestaltung zu legen. Dies gilt insbesondere mit Blick auf die Möglichkeit, dem Arbeitnehmer die Arbeit im Homeoffice wieder zu entziehen. Hier kann eine unwirksame Klausel schnell dazu führen, dass der Arbeitnehmer dauerhaft berechtigt ist, mobil bzw. aus dem Homeoffice zu arbeiten. Hierzu bleibt abzuwarten, ob die Bundesregierung tatsächlich einen „Anspruch auf Arbeit im Homeoffice“ gesetzlich regeln wird. Ein solcher würde sicher die betriebliche Realität verkennen. Nicht jede Tätigkeit ist nämlich dazu geeignet, von zu Hause oder mobil ausgeübt zu werden. Zudem würde durch einen solchen Anspruch zu stark in das dem Arbeitgeber zustehende Weisungsrecht eingegriffen.

Ein Fall für den Betriebsrat?

Die vorstehend skizzierten Veränderungen sind auch mit einer Vielzahl von Beteiligungsrechten des Betriebsrats verbunden, sofern ein solcher gebildet ist. Ändert sich der Inhalt oder der Ort der Arbeit, handelt es sich im Zweifel um eine Versetzung, die eine Beteiligung des Betriebsrats verlangt. Änderungen der Arbeitszeitgestaltung unterliegen einem zwingenden Mitbestimmungsrecht des Betriebsrats. Die Einführung agiler

Arbeitsmethoden kann wiederum den Tatbestand der „Gruppenarbeit“ erfüllen oder aber eine Betriebsänderung auslösen, welche Verhandlungen mit dem Betriebsrat über einen sogenannten Interessenausgleich und Sozialplan verlangt. Im Vorfeld muss daher umfassend geprüft werden, welche Maßnahmen geeignet sind, Beteiligungsrechte des Betriebsrats auszulösen. Dies gilt umso mehr, als viele Betriebsräte erkannt haben, dass die Vorteile von New Work auch Nachteile für die Arbeitnehmer mit sich bringen können.

Mobiles Arbeiten führt zur Entgrenzung von Arbeit, da Arbeits- und Freizeit verschwimmen. Damit kann nicht jeder umgehen. Mehr Eigenverantwortung in agilen Organisationsstrukturen ist wiederum nicht jedermanns Sache. Es gibt durchaus Arbeitnehmer, die klare Anweisungen erhalten möchten und nicht selbst entscheiden wollen, was der nächste sinnvolle Arbeitsschritt ist. In vielen Unternehmen sind deshalb Transformationsprozesse auch mit dem Verlust von Arbeitskräften verbunden, die nicht gewillt sind, diese Veränderungen mitzumachen. Dies müssen sich Arbeitgeber vor Augen führen, wenn sie ihr Unternehmen erfolgreich transformieren wollen.

Schon heute alle Anforderungen der EED erfüllen!

KALO
einfach persönlicher.

Mit unserer kaloBLUE-Funktechnologie bieten wir Ihnen ein ausgereiftes System, mit dem Sie bereits heute alle Vorgaben der EED erfüllen und für zukünftige Anforderungen bestens vorbereitet sind – dafür sorgen wir persönlich!

KALO – Ihr Partner für die klimaintelligente Immobiliensteuerung

Sprechen Sie mit uns persönlich! Telefon: 040 – 23 77 50
KALORIMETA GmbH · info@kalo.de · eed.kalo.de

Folgen Sie uns auf



Software muss kompatibler werden

Wie Kooperationen zu praktikablen Lösungen für die Immobilienwirtschaft führen.

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 erheblich vereinfacht werden können. Der digitale Wandel ist eine Chance für mehr Innovation, Produktivität und Effizienz. Auch die Verwalterbranche ist mit all ihren Arbeitsbereichen betroffen – und es gibt noch viel zu tun.

Dass die Digitalisierung inzwischen auch bei Hausverwaltern angekommen ist, zeigt eine Umfrage des VDIV unter 400 Verwaltungsunternehmen, die im Herbst 2019 durchgeführt wurde: Demnach setzen mehr als ein Viertel der Verwaltungen digitale Technologien bereits in mehreren Anwendungsbereichen ein. Bei betriebsinternen Prozessen ist die Branche noch deutlich weiter: 97 Prozent der Befragten gaben an, dass Kundenkommunikation und Schriftverkehr ganz oder in Teilen digital stattfinden, knapp 80 Prozent haben ihre Stammdaten in digitaler Form abgelegt. Für den Einsatz professioneller Verwaltungssoftware ist

die Unternehmensgröße allerdings noch immer ein entscheidender Faktor: Etwa 80 Prozent der Immobilienverwaltungen mit über 400 Wohneinheiten nutzen Softwarelösungen für ihr alltägliches Geschäft – bei kleineren Unternehmen sind es lediglich 58 Prozent.

Mit dem Digitalisierungsgrad steigt der Nutzen

Verwaltungsunternehmen mit hohem Digitalisierungsgrad registrieren der Umfrage zufolge eine erhebliche Entlastung im Arbeitsalltag, die mit einer Reduktion der Kosten einhergeht. Weiterhin geben sie an, dass positive Effekte auf die Kundenzufriedenheit spürbar sind. Unternehmen, deren Digitalisierungsbemühungen noch am Anfang stehen, stellen derartige Vorzüge nur bedingt fest. Dies lässt den Schluss zu, dass die positiven Auswirkungen der Digitalisierung mit einem zunehmenden Digitalisierungsgrad ansteigen. Dabei ist insbesondere die Einführung der Digitalisierung in die alltäglichen Geschäftsabläufe mit Kosten verbunden. So ergab die Umfrage, dass Verwaltungsunternehmen durchschnittlich knapp acht Prozent ihres Jahresumsatzes für die Bereiche IT und Digitalisierung aufwenden. Doch auch hier sind große Unternehmen weniger betroffen als kleine Verwaltungen: So investieren 30 Prozent der umsatzstärksten Unternehmen der Immobilienbranche weniger als ein Prozent ihres Jahresumsatzes in Maßnahmen zur Digitalisierung.

Bei der Integration und Nutzung neuer Technologien stoßen Verwalter allerdings trotz ihrer Investitionsbereitschaft immer wieder auf Hürden. Als größtes Problem machten die Befragten fehlende



Schnittstellen zwischen verschiedenen Enterprise-Resource-Planning-Systemen (ERP-Systemen) und externen Programmen aus.

Startschuss für die AG Digitalisierung

Diese Problematik fußt in erster Linie auf der Vielzahl unterschiedlicher Software- und PropTech-Unternehmen, die der Branche verschiedene Lösungen für mannigfaltige Einsatzgebiete anbieten. Die Technologien sind komplex, das Angebot ist kaum zu überblicken, und die Entscheidung für einen Software-Anbieter führt nicht selten dazu, dass bestimmte Lösungen anderer Anbieter schwer in das bestehende System integriert werden können. Um dies zu ändern, hat das Software-Unternehmen DOMUS gemeinsam mit dem VDIV und anderen beteiligten Branchenvertretern im Jahr 2017 die AG Digitalisierung ins Leben gerufen. Ziel war es, eine gemeinsame Datenaustausch-Plattform für ERP-Systeme und Dienstleister zur



DIE AUTORIN
STEPHANIE
KREUZPAINTNER
Vorstand der
DOMUS Software AG



Standardisierung des Datenabgleichs zu schaffen. Heute gehören der AG neben Herstellern von ERP-Systemen und Dienstleistungsunternehmen der Verwalterbranche auch Start-ups im Immobilienbereich sowie Hausverwaltungen an. Unabhängig von der bestehenden Konkurrenzsituation bekundeten alle Mitglieder ihren Willen zur Etablierung eines einheitlichen Branchenstandards. In diesem Rahmen konnte eine technische Machbarkeitsstudie finanziert werden. Zur Enttäuschung aller Beteiligten hat diese Ende 2019 ergeben, dass sich das große Ziel, eine einheitliche, standardisierte Datenaustausch-Plattform unterschiedlicher Systeme zu etablieren, zeitnah nicht erreichen lassen wird. Die technischen Hürden zwischen den unterschiedlichen Systemen sind dafür momentan schlichtweg zu hoch.

Schnittstelle für den Stammdatenexport

Dennoch wird die AG Digitalisierung ihr Ziel nicht aus den Augen verlieren: Es

soll Verwaltern zunächst künftig leichter gemacht werden, unterschiedliche Software-Lösungen miteinander zu kombinieren. Daher wird nun an einer Lösung in Form einer gemeinsamen Schnittstelle gearbeitet. Zunächst soll diese nur für den Stammdatenexport nutzbar sein – mit der künftigen Option, sie stetig auszubauen. Die technischen Voraussetzungen hierfür werden derzeit von Technikern der AG-Mitglieder geprüft. Jedes Unternehmen hat hierfür einen spezialisierten Mitarbeiter zur Verfügung gestellt.

Mehr als ERP: Lösungsportfolio für die Immobilienverwaltung

Die Software-Lösungen von DOMUS nehmen dabei eine Vorreiterrolle ein, weil sie über die reinen ERP-Funktionen – Buchen, Mahnen, Abrechnen – hinausgehen. Hierfür sind spezialisierte Entwickler-Teams tätig, und die Erfolge sind beachtlich: Neben der klassischen Verwaltungs-Software ist es beispiels-

weise gelungen, mit DOMUS NAVI ein Organisations-Tool für die technische Gebäudeverwaltung zu etablieren. Schließlich beziehen sich nur etwa 30 Prozent der Tätigkeiten eines Hausverwalters auf die Bereiche Buchen, Mahnen, Abrechnen – die Software-Lösung DOMUS NAVI bietet auch Unterstützung für die restlichen Tätigkeiten der Verwalter. Mit verschiedenen Apps wird die digitale Betreuung des Immobilienbestands in Echtzeit ermöglicht: von der Beauftragung von Handwerkern, über die Bereitstellung der wesentlichen Dokumente für alle Beteiligten bei einer Vermietung (Mieter-App) bis hin zur digitalen Betreuung des Immobilienbestands, unabhängig vom Standort oder dem verwendeten Gerät. Im Zusammenschluss mit unterschiedlichen Partnern wird an noch weitergehenden Lösungen gearbeitet: Gemeinsam mit Animus wurde so bereits eine voll integrierte Quartierslösung geschaffen. In Kooperation mit KALO und inteligy entwickelt der Software-Anbieter derzeit eine digitale und vollautomatisierte Abrechnungsform. Alle Lösungen zeichnen sich durch Vollintegration aus, wodurch der Zugriff von allen Prozessbeteiligten ermöglicht wird.

Erfolg baut auf Zusammenarbeit

Es bleibt also festzuhalten: Die Verwalterbranche scheint das große Potenzial, das die Digitalisierung ihr bietet, erkannt zu haben und geht wichtige Schritte in die richtige Richtung. Nun gilt es, das Thema gemeinsam konsequent weiterzuentwickeln, 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 von Immobilien. Wer den Anschluss verliert, wird es in Zukunft schwerer haben, sich auf dem Markt zu behaupten und profitabel zu wirtschaften. Das Besondere: Die Chancen, aber auch die Konsequenzen treffen nicht nur Verwalter, sondern auch Dienstleistungsunternehmen. Daher ist die Zusammenarbeit aller Beteiligten unabdingbar.



Künftig einfach **online?**

Die anstehende WEG-Reform wird auch die Online-Teilnahme an Eigentümerversammlungen ermöglichen – was die Neuregelung für Verwaltungen bedeutet.

Eines der erklärten Ziele der Reform des Wohnungseigentumsgesetzes (WEG) ist, die Handlungsfähigkeit von Eigentümerversammlungen zu verbessern. Hierzu sollen u. a. die Anforderungen an ihre Beschlussfähigkeit gesenkt und auch „die Möglichkeiten der Digitalisierung für die Teilnahme“



DER AUTOR

MICHAEL
SCHMIDT

Der Rechtsanwalt ist
in der Kanzlei Groß
Rechtsanwälte tätig.
www.gross.team

genutzt werden, so Christine Lambrecht, Bundesministerin der Justiz und für Verbraucherschutz. Der noch aus den 50er Jahren stammende Versammlungsbe- griff des § 23 WEG setzt bislang eine gleichzeitige physische Präsenz der Wohnungseigentümer voraus, sodass nach geltendem Recht kein Anspruch eines Wohnungseigentümers besteht, mithilfe von Telekommunikationsmitteln an einer Präsenzversammlung teilnehmen zu dürfen. Auch in Zeiten der Corona-Krise ist es ohne eine entsprechende Ver- einbarung nicht mit der erforderlichen Rechtssicherheit möglich, Eigentü- merversammlungen als Telefon-, Video- oder Online-Konferenzen durchzuführen. Um die Handlungsfähigkeit von Eigentümer- gemeinschaften in dringenden Fällen aufrechtzuerhalten, sollte es der Gesetz- geber Eigentümern kurzfristig durch

eine Änderung des § 23 Abs. 3 WEG ermöglichen, im schriftlichen Verfah- ren Mehrheitsbeschlüsse zu fassen und deren Zustimmungserklärung in Text- form abzugeben.

Die Online-Versammlung

Die Einführung einer Beschlusskom- petenz, die es den Wohnungseigen- tümern ermöglichen sollte, zu einer Online-Versammlung zu optieren, wurde zwar im Rahmen der Bund-Län- der-Arbeitsgruppe diskutiert, jedoch im Ergebnis zu Recht abgelehnt. Eine Mehrheit der Eigentümer hätte damit die Möglichkeit, der Minderheit die Verwendung elektronischer Mittel auf- zuzwingen und deren Recht auf Teil- nahme an einer Präsenzversammlung zu beschneiden. Der Referentenent- wurf sieht demzufolge keine Beschluss-

kompetenz zur Einführung einer reinen Online-Versammlung vor. Die bisherige Rechtslage, wonach die Eigentümersammlung grundsätzlich in Form einer Präsenzversammlung abzuhalten ist, wird durch die WEG-Reform nicht geändert werden.

Die Online-Teilnahme

Um zumindest die Teilnahme auswärtiger Wohnungseigentümer zu erleichtern, sieht der Referentenentwurf nach dem Vorbild des § 118 I S. 2 Aktiengesetz (AktG) die Einführung einer Beschlusskompetenz vor, die es den Wohnungseigentümern ermöglicht, durch Mehrheitsbeschluss eine Online-Teilnahme zu gestatten. § 23 WEG soll wie folgt geändert werden: a) Dem Absatz 1 wird folgender Satz angefügt: „Die Wohnungseigentümer können beschließen, dass Wohnungseigentümer an der Versammlung auch ohne Anwesenheit an deren Ort teilnehmen und sämtliche oder einzelne Rechte ganz oder teilweise im Wege elektronischer Kommunikation ausüben können.“ Zu den technischen und organisatorischen Einzelheiten der Online-Teilnahme sollen allerdings keine gesetzlichen Vorgaben gemacht werden, die konkrete Ausgestaltung der Online-Teilnahme wird somit den Eigentümern überlassen. Wie im Falle der Online-Teilnahme

eines Eigentümers z. B. die Nichtöffentlichkeit der Versammlung oder in der Gemeinschaftsordnung enthaltene Teilnahme- und Vertretungsbeschränkungen sichergestellt werden sollen, bleibt demnach offen und müsste folglich per Beschluss geregelt werden.

Mögliche Ausgestaltung der Online-Teilnahme in Anlehnung an das Aktienrecht

Der Wortlaut des § 23 WEG-E entspricht fast wörtlich dem des § 118 I S. 2 AktG. Es liegt daher nahe, die Regelungen im Aktiengesetz und die praktischen Erfahrungen mit dieser Vorschrift einer vergleichenden Betrachtung zu unterziehen, um ggf. nähere Erkenntnisse darüber zu gewinnen, wie eine Online-Teilnahme ausgestaltet werden könnte. § 118 Abs. 1 S. 2 AktG ermöglicht es durch eine entsprechende Regelung in der Satzung, dass „[...] Aktionäre an der Hauptversammlung auch ohne Anwesenheit an deren Ort [...] teilnehmen und sämtliche oder einzelne ihrer Rechte ganz oder teilweise im Wege elektronischer Kommunikation ausüben können.“ Somit geht auch das Aktiengesetz von einer Präsenzversammlung aus, zu der die online teilnehmenden Aktionäre in Echtzeit durch eine Zwei-Wege-Verbindung zugeschaltet werden.

Rechte von Präsenz- und Online-Teilnehmern

Nach dem eindeutigen Wortlaut des § 118 AktG müssen online teilnehmende Aktionäre nicht zwingend mit den gleichen Rechten ausgestattet sein, da die Satzung bestimmen kann, ob online teilnehmende Aktionäre „sämtliche oder einzelne ihrer Rechte ganz oder teilweise im Wege elektronischer Kommunikation ausüben können“. § 23 a S. 2 WEG-E hat diese Formulierung fast wörtlich übernommen. Es wäre daher auch bei einer Eigentümersammlung möglich, zum Beispiel das Frage- und Rede-recht einzuschränken oder sogar ganz auszuschließen. Eine Diskriminierung online teilnehmender Eigentümer ist damit nicht verbunden, da für jeden Eigentümer ja weiterhin die Möglichkeit besteht, an der Präsenzversammlung teilzunehmen und dort sämtliche Eigentümerechte wahrzunehmen (ähnlich Noack: Mitgliederversammlung bei Großvereinen und digitale Teilhabe in NJW 2018, 1345). Es wäre daher auch denkbar, die Online-Teilnahme zunächst nur auf die Übertragung der Versammlung und anschließende Stimmabgabe zu beschränken. Damit könnte auch Befürchtungen begegnet werden, die Ermöglichung der Online-Teilnahme könne zu ausufernden Redebeiträgen der zugeschalteten Eigentümer führen.



IHR SPEZIALIST FÜR DIE WOHNUNGSWIRTSCHAFT



SCHADENMANAGEMENT PER MAUSKLICK

Nutzen Sie unser professionelles, digitales Schadenmanagement als Aushängeschild Ihrer Immobilienverwaltung – pantaenius.eu/immo

Wir beraten Sie gern:
Christina Hesse und Kay Hildebrandt
Sie erreichen uns unter Tel.: 040 370 912 54
immo-schaden@pantaenius.com



Das Risiko technischer Probleme und Anfechtbarkeit

Durch technische Störungen kann die Übertragung von Daten und damit z. B. auch die Stimmabgabe behindert oder sogar unmöglich werden. Deshalb ist in § 243 Abs. 3 Nr. 1 AktG vorgesehen, dass technische Störungen grundsätzlich nicht zur Anfechtung eines Beschlusses berechtigen, es sei denn, der Gesellschaft ist grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz vorzuwerfen. Eine dem § 243 AktG entsprechende Regelung sollte auch im WEG aufgenommen werden, da es unbillig wäre, das Risiko technischer Störungen den übrigen Wohnungseigentümern anzulasten.

Praktische Erfahrungen mit der Online-Teilnahme im Aktienrecht

Schon seit mehr als zehn Jahren ist es zulässig, Aktionären durch Einsatz mobiler Endgeräte wie Smartphone, Tablet oder

Notebook die Beteiligung an der Hauptversammlung jederzeit zu ermöglichen (Simons: Die Online-Abstimmung in der Hauptversammlung, NZG 2017, 567). Um sicherzustellen, dass die teilnehmende Person auch der berechtigte Aktionär ist, bedarf es eines Identifikationsverfahrens, etwa durch Anmeldung auf der Internetseite mit einem persönlichen Zugangscode (Beck: Aktuelles zur elektronischen Hauptversammlung in RNotZ 2014, 160). Dennoch wird diese Option in der gegenwärtigen Praxis der börsennotierten Aktiengesellschaften noch zurückhaltend genutzt, genauer gesagt: Von 30 börsennotierten Gesellschaften haben lediglich zwei ihren Aktionären eine Online-Teilnahme ermöglicht (Beck a.a.O.). Offensichtlich besteht immer noch erhebliche Rechtsunsicherheit, die neben dem zusätzlichen technischen Aufwand die Gesellschaften davon abhält, die rechtlichen Möglichkeiten einer Online-Teilnahme auch tatsächlich zu nutzen.

Fazit

Die Einführung der Beschlusskompetenz zur Online-Teilnahme eröffnet neue Möglichkeiten. Vor allem die räumliche Entfernung entfällt als Hinderungsgrund für die Anwesenheit, so könnten die Teilnehmerzahlen deutlich steigen. Erfahrungen mit dem Aktienrecht zeigen jedoch, dass – soweit kein sicherer rechtlicher Rahmen gegeben wird – die Möglichkeiten zur Online-Teilnahme nicht genutzt werden. Zu Recht wurde daher bereits darauf hingewiesen, dass ein bloßes „Anlehnen“ an § 118 Abs. 1 S. 2 AktG – wie vorgeschlagen – nicht reichen wird. Hilfreich wäre es aufzuzeigen, wie die Einführung, mit welchen Kosten, Risiken und Eingriffen, zu organisieren ist (Elzer, MietRB 2019, 316-320). Für Verwalter bedeuten Eigentümerversammlungen mit Online-Präsenz einen nicht zu unterschätzenden Mehraufwand. Geeignete Hard- und Software muss vorgehalten werden, bei einer größeren Anzahl von Online-Teilnehmern ist auch personell aufzustocken, um z. B. die ordnungsgemäße Auszahlung der per Computer oder Smartphone-App abgegebenen Stimmen zu gewährleisten. Bei der Vorbereitung und Erörterung entsprechender Beschlüsse sollten Verwalter daher darauf achten, diese Kosten bereits beziffern zu können, um sich den Mehraufwand angemessen vergüten zu lassen. Verwalter, die zeitnah praxiserichte Lösungen zur Umsetzung von Beschlüssen zur Online-Teilnahme anbieten können, dürften allerdings, insbesondere bei der Bewerbung um größere anlegergeprägte Eigentümergemeinschaften, einen echten Wettbewerbsvorteil haben.

Vote@Home!

Die Eigentümerversammlung in Zeiten von COVID-19

C OVID-19 zwingt uns, auf die Ladung zur WEG-Versammlung als Präsenzveranstaltung zu verzichten. Bundesweit uneinheitliche Regelungen sehen selbst für nicht-öffentliche Veranstaltungen mit bis zu 50 Teilnehmern strengste Auflagen vor. Räume dafür sind nicht zu bekommen. Andererseits geben die am 26. März 2020 vom Bundestag beschlossenen Maßnahmen zur Abmilderung der Folgen der COVID-19-Pandemie im Zivil-, Insolvenz- und Strafverfahrensrecht rechtlich gesehen noch kein grünes Licht zur Durchführung virtueller Eigentümerversammlungen. Zwar sollen vielfältige Ausnahmeregelungen die Handlungsfähigkeit und Beschlussfassung in Unternehmen, Genossenschaften, Vereinen und Wohnungseigentümergeinschaften sicherstellen, aber die in diesem Zusammenhang erstmals explizit benannte Möglichkeit einer virtuellen Versammlung gilt (noch) nicht für Eigentümerversammlungen. Der VDIV Deutschland und andere Verbände arbeiten mit Hochdruck an einer entsprechenden Nachbesserung. Bis dahin braucht es zur Durchführung virtueller Eigentümerversammlungen noch die Erklärung aller Eigentümer, auf ihr Recht zur Anfechtung zu verzichten.

Virtuelle Beschlussfassung in Echtzeit

Die eigentliche Herausforderung besteht in diesem Zusammenhang nicht darin, einen passenden Anbieter für Videokonferenzen zu selektieren, sondern darin, die virtuelle Beschlussfassung in Echtzeit (ohne Umlaufverfahren) möglich zu machen. Digitale Abstimmungssysteme auf Präsenzveranstaltungen reduzieren schon seit Längerem den organisatorischen Aufwand und ersetzen zunehmend die konventionellen Abstimmungsverfahren per Handzeichen oder Stimmzettel. Der VDIV-Landesverband Rheinland-Pfalz/Saarland beispielsweise hat sich als Vorreiter der Branche den digitalen Fortschritt zunutze gemacht und setzt seit geraumer Zeit funktionsgestützte Abstimmgeräte ein. Basierend auf diesen Erfahrungen steht darüber hinaus mittlerweile eine Online-Plattform bereit, die Beschlussfassungen im Rahmen virtueller Versammlungen mit all ihren Herausforderungen (gewichtete Stimmabgabe, Vollmachten- und Weisungserfassung etc.) als Teil beliebiger Video- oder Audiokonferenzen zur Verfügung stellt.

So funktioniert's

Tagesordnung und Eigentümerlisten, Mit-eigentumsanteile und Zugehörigkeiten zu Untergemeinschaften können aus jedem gängigen Hausverwaltungsprogramm heraus auf die als Software-as-a-Service bereitstehenden deutschen DSGVO-konformen Server hochgeladen werden. Alle



Vollmachten und Weisungen können problemlos verwaltet und bei Bedarf auch während der Versammlung geändert werden. Jeder Eigentümer benötigt lediglich einen Link, Benutzernamen und Passwort für den kontrollierten Zutritt zur virtuellen Versammlung. Keine App, keine Installation – die einzige technische Voraussetzung ist ein Browser unterstützendes Endgerät mit Mikrofon und Kamera, etwa ein Tablet oder Smartphone. Jede persönliche Wortmeldung und Abstimmung wird sofort visualisiert, das notwendige Quorum geprüft und das Ergebnis protokolliert. Unabhängig von der Zahl der Teilnehmer dauert die Abstimmung nur wenige Sekunden. Die Darstellung der Beschlusstexte inklusive der Wortmeldungslisten und der aktiven Redner auf der virtuellen Leinwand sorgen für die Transparenz, die man von einer Präsenzveranstaltung erwartet, wie überhaupt alle Abläufe grundsätzlich identisch sind – bis auf die Kosten: Sie fallen je nach Größe der Eigentümergemeinschaft bei der virtuellen Versammlung um bis zu 40 Prozent niedriger aus. So kann man – wenn alle mitziehen – auch in schwierigen Zeiten neue Wege gehen. Bleiben Sie mutig und gesund, Vote@Home!



DER AUTOR

BERND
NIXDORF
Geschäftsführer der
VoteWorks GmbH,
Königswinter
www.voteworks.de

Wer den Schaden hat ...

... sollte wenigstens beim Management digitale Unterstützung in Anspruch nehmen. Hier hilft der Versicherungspartner.



b durch Leitungswasser oder Sturm – fast jede Verwaltung steht irgendwann vor dem Problem, einen Versicherungsschaden abwickeln zu müssen. Statt der eigentlichen Aufgaben eines Immobilienverwalters steht dies dann an erster Stelle. Wie schön wäre es, wenn sich das wie so vieles andere auch inzwischen per Mausklick erledigen ließe!

Und da hat die Digitalisierung dann plötzlich durchaus Vorteile fürs eigene Unternehmen. Letztlich führt ja auch kein Weg daran vorbei, um den Anforderungen der Kunden und Geschäftspartner gerecht zu werden – kurz: um im Spiel zu bleiben. Digitalisierte Prozesse im eigenen Unternehmen sinnvoll um- und einzusetzen, wird ganz sicher eine der wich-



DIE AUTORIN
CHRISTINA
HESSE

Bei Pantanenius verantwortlich für das Schadenmanagement und in der Entwicklung

individueller Schadenabwicklungsprozesse in Zusammenarbeit mit Kunden, Sanierern und Versicherern tätig

tigsten Aufgaben der kommenden Jahre werden. Eigentümer erwarten es zunehmend, dass man sich ihrer Anliegen sofort annimmt. Der Leitungswasserschaden am Freitagnachmittag kommt dann höchst ungelegen und kann zur wahren Herausforderung für die Verwaltung werden. Ein solcher Notruf aus einer Liegenschaft bedeutet stets einige Stunden Arbeit, etliche Telefonate, und es kostet letztlich auch Nerven, bis alles Organisatorische in die Wege geleitet ist. Und wo Eigentümer gerade im Schadenfall auf die Hilfe ihrer Verwaltung angewiesen sind, ist professionelles Schadenmanagement heute ihr bestes Aushängeschild. Gut, wenn der Versicherungspartner dabei Unterstützung bietet!

Die digitale Lösung

Unabhängig vom Ausmaß eines Schadens sollte die Abwicklung einheitlich geregelt sein und einem standardisierten Prozess folgen. Das vereinfacht die Abwicklung, spart Zeit und hat Vorteile für alle Beteiligten. Zudem lässt es sich online abbilden: Eine Online-Schadenmeldung fragt intelligent die für den jeweiligen Fall relevanten Informationen ab. Liegen die erforderlichen Daten vollständig vor, kann der Versicherer den Schaden zügiger bearbeiten. Zugleich aber geht schon die Erfassung schneller, da kurze Angaben und Mausklicks oft genügen.

Die Abwicklung

Die Behebung des Schadens erfolgt dann fast schon wie von selbst, nämlich in Zusammenarbeit mit ausgewählten Handwerksunternehmen – unabhängig davon, ob ein solcher Auftrag an den ortsansässigen Handwerker oder ein großes Sanierungsunternehmen geht. Um die Abwicklung eines Versicherungsschadens zu vereinfachen, sind langjährige Geschäftsbeziehungen zu Handwerkern mindestens genauso von Vorteil wie ein guter Draht zum Versicherungspartner. Für viele Verwaltungen ist ein Schadensanierer, der alle Arbeiten aus einer Hand ausführen bzw. koordinieren kann, heute oft das Mittel der Wahl. Und was sollte man vom Versicherungspartner erwarten können?

- ▲ Die sofortige Zuteilung der Schadennummer
- ▲ Eine direkte Anbindung und Schadensmeldung an Sanierer/Handwerker ohne Mehraufwand
- ▲ Eine standardisierte vollständige Datenabfrage und Schadensdokumentation
- ▲ Die unverzügliche Bearbeitung des Schadens

Keine Zukunft ohne zeitgemäßes Marketing

Gut aufgestellt ist, wer möglichst viele Kanäle nutzt.

Für die Immobilienbranche kannte das vergangene Jahrzehnt nur den Aufwärtstrend, und das, obwohl politisch so mancher Stein im Wege lag. Wozu also Marketing, wenn die Nachfrage das Angebot doch ohnehin weit übersteigt, Verträge sich quasi von selbst schreiben? Die aktuelle Situation zeigt: Das ist zu kurz gedacht. Es kann auch abwärts gehen, und zwar rasant! Ein nur wenige Nanometer großer Organismus zwingt derzeit eine Riesenökonomie zur Talfahrt.

Empfehlungsmarketing, schön und gut, aber ...

Erst in Krisenzeiten über Marketing nachzudenken, ist meist nur Schadensbegrenzung: irgendwie noch Geld verdienen, wenn alle anderen sparen, niemand investiert, sichere Kunden abspringen, geplante Abschlüsse ausbleiben und Preise heftig diskutiert werden. Die Akquise auf Empfehlungsbasis erweist sich als eingeleisig und sie schlägt um, sobald die Wirtschaft ins Stocken gerät. Unternehmen hingegen, die zuvor auf vielen digitalen Marketingkanälen mehrgleisig fuhren, gewinnen auch weiterhin Kunden, wenn auch weni-

ger. Die Wahl der Marketinginstrumente ist eine strategische Frage, die auf die Entscheidungsebene gehört.

Der nachhaltige Mix

Ein nachhaltiger Kommunikations-Mix besteht aus voneinander unabhängigen, sich aber gegenseitig ergänzenden Instrumenten der Off- und Online-Welt. Über die klassischen Offline-Instrumente wie professionelles Direktmarketing, Info-Broschüren, Keynotes oder Outdoor-Kommunikation ist alles gesagt. Online aber ist für viele Verwalter noch immer #Neuland, wie eine einfache Google-Recherche bestätigt. Responsives Website-Design, Suchmaschinenoptimierung und -werbung (SEO und SEA), Newsletter, Blogs, Performance- und Funnelmarketing oder Social Media: Fehlanzeige. Es müssen ja gar nicht alle verfügbaren Kanäle bespielt werden. Wenn aber neue Kundenanfragen aus verschiedenen Quellen „hereinkleckern“, ist das nachhaltiger als ausschließlich etwa auf SEO zu setzen. Breite sorgt für Stabilität – und für Kontakte zu unterschiedlichen Kundengruppen.

Wie man Interesse weckt

Digitales Marketing ist aktuell, persönlich, zielgerichtet, sehr schnell, und es möchte Kunden durch Mehrwerte an ein Unternehmen heranführen oder binden. Inhalte, die magisch anziehen, sind unschlagbare Vorteile, Geschichten, Erfolge, Fachbeiträge oder News. Wichtiger als die Verbreitung, das Seeding, ist

die Relevanz für die Empfängergruppe. Nur relevante Inhalte sind interessant und werden wahrgenommen.

Auf der Website geht es dann darum, eine bestimmte Aktion (Konversion) auszulösen, beispielsweise ein Formular abzuschicken, einen Newsletter zu abonnieren, ein E-Paper herunterzuladen, eine Wegbeschreibung abzurufen oder einen Anruf zu tätigen. So kann aus einem Website-Besucher ein Lead werden und aus einem Lead im Beratungsgespräch mithilfe von Offline-Instrumenten ein Kunde. Dieses ineinandergreifende Gesamtkonzept wird als „Funnel“ oder Trichter bezeichnet.

Ob Social-Media-Profile und Blogs auch in der Immobilienbranche nützlich sind, lässt sich nicht pauschal sagen. Marktführer aus anderen konservativen Dienstleistungsbranchen machen aber vor, dass es lukrativ sein kann. Direkte Kommunikation, punktgenaue Zielgruppenansprache, preiswerte Reichweite und Aufmerksamkeit sprechen dafür. Man muss sich dann aber auch darum kümmern. In der Immobilienbranche gibt es bereits einige Beispiele für gute Profile und guten Content.

Wir selbst generieren momentan ein Drittel aller Projektanfragen durch Suchmaschinenmarketing, ein weiteres Drittel kommt über Projektempfehlungen, und der Rest von regelmäßigen Lesern unseres Immobilienmarketing-Blogs. An Pitches nehmen wir aktuell nicht teil.



DER AUTOR

TOBIAS DANKER
Der Geschäftsführer der Berliner Property Branders GmbH, Agentur für Immobilienmarketing, wird

das Thema beim Forum Zukunft V im September in Weimar ausführen.
www.property-branders.de

Es geht darum, Kontakte zu unterschiedlichen Kundengruppen zu halten und zu festigen.

Von **Fall zu Fall** verschieden

Was muss im Impressum von Online-Auftritten stehen?

Betreiber von Websites haben eine Reihe von Informationspflichten zu erfüllen. Bekannt und oft diskutiert sind das Impressum und die Datenschutzerklärung. Die Erfüllung der Pflichten aus der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO), z. B. die aus Art. 13 resultierende Informationspflicht, ist meist Teil der Datenschutzerklärung. Jedoch finden sich nicht nur in der DSGVO oder im Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) Vorschriften zu Informationspflichten, die beim Betrieb einer Internetseite zu beachten sind. Auch das Telemediengesetz (TMG), der Rundfunkstaatsvertrag (RStV), das Verbraucherstreitbeilegungsgesetz (VSBG) und eine Reihe anderer Gesetze regeln Pflichten der Anbieter von Telemedien oder Telediensten, also auch von Websites. Die wichtigsten dieser Regelungen sind Gegenstand des folgenden Beitrags.

Das Impressum geschäftsmäßiger Website-Betreiber

In § 5 TMG sind die Auskunftspflichten des Diensteanbieters geregelt. Dies bedeutet, dass jeder, der eine Website betreibt und geschäftsmäßige Online-Dienste anbietet, auf dieser Seite Auskunft über sich geben muss. Auf rein privaten Seiten muss keine Auskunft gegeben werden. Zu den Telediensten gehören nicht nur E-Commerce-Angebote, Onlineshops, Suchmaschinen, gewerbliche Angebote in Online-Auktionen, Internetwerbung und Ähnliches, sondern auch sonstige Websites. Zur Beurteilung der Geschäftsmäßigkeit kommt es dabei nicht nur auf die Gewinnerzielungsabsicht oder eine Gewerbeanmeldung an, sondern auch auf die Dauerhaftigkeit. Schon ein integrierter Link, der zu einem Online-Shop führt, kann ein Indiz für die Annahme der Geschäftsmäßigkeit einer Website sein. Die Auskunft erfolgt im sogenannten Impressum. Historisch gesehen war das Impressum – verkürzt ausgedrückt – die presserechtliche Mitteilung desje-

nigen, der für die Texte verantwortlich war. Darum geht es auch beim Impressum einer Website. Für den Rechtsverkehr und für Nutzer der Website soll erkennbar sein, wer die Seite betreibt, wer für die Inhalte verantwortlich zeichnet. Zu beachten ist, dass auch für soziale Netzwerke oder Karrierenetzwerke die Impressumspflicht gelten kann, wenn der Account geschäftsmäßig genutzt wird. Das Impressum sollte über einen ständig und gut sichtbaren Button oder Link von jeder Seite direkt erreichbar sein – man darf nicht mehr als zwei Mausklicks auf einer Website brauchen, um dorthin zu gelangen. Meist ist es über den Footer oder die Kopfzeile einer Seite zu finden. Für den Verbraucher müssen die Anbieterinformationen klar und verständlich sein. Sie sollten mit „über mich“, „Kontakt“, am sichersten aber mit „Impressum“ bezeichnet sein.



DIE AUTORIN

KATHARINA GÜNDEL

Die Fachanwältin für Miet- und WEG-Recht ist in der Kanzlei Groß Rechtsanwälte tätig.
www.gross.team



Das gehört nach § 5 TMG ins Impressum geschäftsmäßig betriebener Websites:

Name des Anbieters und die Anschrift, unter der er niedergelassen ist; bei juristischen Personen zusätzlich die Rechtsform, der Vertretungsberechtigte.

Sofern Angaben über das Kapital der Gesellschaft gemacht werden: Stamm- oder Grundkapital sowie, wenn nicht alle in Geld zu leistenden Einlagen eingezahlt sind, der Gesamtbetrag der ausstehenden Einlagen. Namensangaben erfordern den Nachnamen und mindestens einen ausgeschriebenen Vornamen. Angaben, die eine schnelle elektronische Kontaktaufnahme und unmittelbare Kommunikation mit dem Betreiber ermöglichen, einschließlich der Adresse der elektronischen Post. Soweit der Dienst im Rahmen einer Tätigkeit angeboten oder erbracht wird, die der behördlichen Zulassung bedarf, Angaben zur zuständigen Aufsichtsbehörde, für Immobilienverwalter die Behörde nach § 34c GewO. Das Handels-, Vereins-, Partnerschafts- oder Genossenschaftsregister, in das der Anbieter eingetragen ist, und die jeweilige Registernummer. Bei Tätigkeiten, deren Aufnahme oder Ausübung an den Besitz eines Diploms oder eines Befähigungsnachweises gebunden ist, insbesondere auch für freie Berufe wie Ärzte, Rechtsanwälte, Steuerberater, Architekten etc., ist zudem die Kammer anzugeben, in der Mitgliedschaft besteht, die gesetzliche Berufsbezeichnung und der EU-Mitgliedsstaat, der sie verliehen hat, sowie die Bezeichnung der berufsrechtlichen Regelungen und Angaben und wie diese zugänglich sind. In Fällen, in denen Anbieter eine Umsatzsteuer-Identifikationsnummer nach § 27a Umsatzsteuergesetz oder eine Wirtschafts-Identifikationsnummer nach § 139c Abgabenordnung besitzen, die Angabe dieser Nummer. Bei Aktiengesellschaften, Kommanditgesellschaften auf Aktien und Gesellschaften mit beschränkter Haftung, die sich in Abwicklung oder Liquidation befinden, die Angabe hierüber.

Das Impressum bei journalistisch-redaktionellen Inhalten

Neben § 5 TMG ist auch noch § 55 RStV zu beachten. Im Impressum muss erklärt werden, wer für den Inhalt der Seite verantwortlich ist, wenn regelmäßig journalistisch-redaktionell gestaltete Inhalte online gestellt werden. Journalistische Inhalte haben Angebote, wenn sie eine erkennbare publizistische Zielsetzung haben, das heißt auf Teilhabe an der öffentlichen Meinungsbildung ausgerichtet sind. Auf die Größe der Zielgruppe kommt es nicht an. Bei Internetblogs ist die Einordnung schwierig. Es kommt hier darauf an, ob nur Inhalte aneinandergereiht werden, oder ob auch eine Auseinandersetzung mit diesen Inhalten erfolgt. Da von einem weiten Verständnis des Begriffs des journalistisch-redaktionell gestalteten Inhalts ausgegangen wird, unterfallen im Zweifel Internetblogs § 55 Abs. 2 RStV, sodass eine Angabe des Verantwortlichen erforderlich ist. Dieser Verantwortliche ist eine natürliche Person, dies kann auch der Anbieter sein. Verantwortlicher kann nur sein, wer seinen ständigen Aufenthalt im Inland hat, voll geschäftsfähig ist, unbeschränkt strafrechtlich verfolgt werden kann und nicht infolge eines Richterspruchs die Fähigkeit zur Bekleidung öffentlicher Ämter verloren hat. Der Verantwortliche muss mit Vor- und Familiennamen sowie mit der Geschäfts- oder Privatanschrift angegeben werden.

Informationen über Schlichtungsverfahren

Nach § 36 VSBG haben Unternehmer, die eine Website unterhalten, Verbraucher leicht zugänglich, klar und verständlich darüber zu informieren, ob sie bereit oder verpflichtet sind, an Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teilzunehmen, und auf die zuständige Schlichtungsstelle hinzuweisen. Dies gilt nicht bzw. nur eingeschränkt, wenn der Unternehmer am 31. Dezember des Vorjahres zehn oder weniger Personen beschäftigt hat.

Fazit

Welche Informationspflichten den Betreiber einer Website treffen, hängt von deren Inhalt und den Angeboten der Seite ab. Die vorgenannten Informationspflichten sind nicht abschließend aufgezählt. So haben beispielsweise Online-Händler weitere Informationspflichten über Widerrufsmöglichkeiten oder die europäische Plattform zur Online-Streitbeilegung. Im Hinblick auf die Vielzahl der Pflichten bei verschiedenen Auftritten im Internet kann nur ein Fachmann den Überblick behalten und Hilfe anbieten.

Die Digitalisierung als Chance begreifen

Wie eine offene digitale Plattform für die Immobilienwirtschaft alle Prozesse abbildet und vereinfacht.



Im Gegensatz zu anderen Branchen kommt die Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft nicht so recht voran. Deren Potenziale werden kaum ausge-

schöpft. Stattdessen prägen technische Hürden das Bild. Notwendige übergreifende Standards, die einen reibungslosen Datenaustausch ermöglichen, fehlen. Mit einer offenen digitalen Plattform, die alle Prozesse rund um die Bewirtschaftung einer Immobilie abbildet und vereinfacht, kann die Lücke eines standardisierten und skalierbaren Prozess- und Service-Angebots geschlossen werden.

der Digitalisierung zu erschließen. Das, so heißt es weiter in der Studie, setze aber voraus, dass neue Kompetenzen aufgebaut und genutzt werden müssen. Zwar machten die Ergebnisse der Studie deutlich, dass die digitale Transformation in der Immobilienwirtschaft bereits in vollem Gange sei (zum Zeitpunkt der Untersuchung 2016), aber sowohl die einzelnen Teilbranchen als auch die darin tätigen Unternehmen jeweils einen unterschiedlichen Stand aufweisen würden. Die Autoren der Studie kamen zu dem Schluss, dass eine Vielzahl von Aufgaben von der Immobilienwirtschaft gemeinsam bearbeitet werden könnten und auch sollten, um die positiven Effekte der Digitalisierung umfassend nutzen zu können.

Im Jahr 2016 veröffentlichte die Bundesarbeitsgemeinschaft Immobilienwirtschaft Deutschland (BID) eine von ihr in Auftrag gegebene Studie zu den Chancen und Risiken der Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft.¹ Darin wurde festgestellt, dass die Unternehmen der Immobilienwirtschaft vor einem tiefgreifenden Wandel stehen würden, einerseits um Wettbewerbsvorteile zu sichern, andererseits um vorhandene Potenziale

Über drei Jahre nach Veröffentlichung der Studie kann allerdings von einer gemeinsa-



DIE AUTOREN
ULRICH STUKE
Geschäftsführer
facilioo



HOLGER STARK
Head of Product
Management
New Businesses
bei ista

men Bearbeitung der Aufgaben nicht die Rede sein. Stattdessen wurschtelt man sich durch, arbeitet mit inkompatiblen Insel-Lösungen und verzichtet damit auf entsprechende Standards für Schnittstellen. Diese sind aber notwendig, will man einen reibungslosen Datenaustausch zwischen den unterschiedlichen Prozessen der verschiedenen Akteure rund um die Bewirtschaftung einer Immobilie ermöglichen. Die Gründe für dieses derzeitige Unvermögen der Unternehmen, sich zusammenzufinden, sind vielfältig. Einerseits ist eine anspruchsvolle technische Implementierung digitaler Plattformen notwendig, andererseits ist die Zukunftssicherheit der diversen Plattformanbieter oft unklar und zudem sind die Kostenrisiken schwer zu kalkulieren. Inzwischen tummeln sich über 400 PropTechs auf dem Markt, die teilweise sehr vertikal angelegte Anwendungsfälle (Use Cases) bedienen.

Die Schnittstellenthematik

Der VDIV Deutschland stellte in seinem 7. Branchenbarometer Anfang August letzten Jahres die Ergebnisse seiner Digitalisierungsumfrage vor.² Darin gaben zwei Drittel der Befragten an, dass sich die ERP-Software zur Steuerung von Geschäftsprozessen oftmals nicht ohne Weiteres in die digitalen Funktionen anderer Anbieter integrieren lassen. Daher sei die Schnittstellenproblematik in Bezug auf den Einsatz von digitalen Lösungen in der Immobilienverwaltung nach wie vor das größte Hemmnis.

Das Problem sind abgeschottete Insel-Lösungen, deren Daten mit denen anderer Anbieter nicht zu synchronisieren sind. Das führt dazu, dass z. B. neben der Verwalter-Software die Anwender-Softwares diverser Anbieter genutzt werden, gegebenenfalls auf zusätzlichen Bildschirmen – alles andere als im Sinne der digitalen Transformation, die darauf abzielt, offene Standards zu bedienen, Daten zur Verfügung zu stellen und Schnittstellen anzubieten. Der Energie- und Immobiliendienstleister ista, der Vermieter und Verwalter bei der Bewirtschaftung von Immobilien unterstützt, hat vor diesem Hintergrund den Markt betrachtet, um

herauszufinden, warum sich die Branche mit der Digitalisierung so schwertut. Was fehlt, so die Erkenntnis des Unternehmens daraus, ist eine zentrale offene Plattform, über die alle an der Immobilienbewirtschaftung Beteiligten miteinander verbunden werden.

Offen und branchenübergreifend

Die Erkenntnis führte zum Handeln. ista wird in Kooperation mit dem Berliner Start-up facilioo die Etablierung einer offenen digitalen Plattform für die Immobilienwirtschaft vorantreiben. Mit dabei sind weitere Partnerunternehmen, die bereits mit facilioo oder ista zusammenarbeiten. Historisch kommt das Start-up aus der Bewirtschaftung und dem Betrieb von Immobilien. facilioo betreibt eine Digitalplattform, die eine Vielzahl relevanter Use Cases und Prozesse umfasst. Dazu zählen Grundfunktionen wie die Koordination, Kommunikation und transparente Gestaltung von Prozessen bei der Montage und zur Ablesung von Zählern oder das Dokumentenmanagement inklusive der Abrechnungen für einzelne Nutzer.

Eine Plattform für die Immobilienwirtschaft, die alle Akteure miteinander verbinden soll, muss bestimmte Mindestanforderungen erfüllen. So müssen die wichtigsten Anwendungsbereiche wie Smart Energy, Smart Building und Smart Property Management

sowie Smart Home & Living abgedeckt sein. Smart Energy beinhaltet die Intelligente Vernetzung, Optimierung und Visualisierung verschiedener Energieströme miteinander. Smart Building ist die Vernetzung aller Geräte im gesamten Gebäude, Smart Property Management steht für die digital gestützte Immobilienverwaltung, und unter Smart Home & Living fallen die Ermöglichung weiterer Services für Bewohner und die Geräteausstattung in den Wohnungen.

Die Besonderheit der neuen Plattform ist, dass sie für alle Interessenten offen ist. Das umfassende Prozess-Management ermöglicht es Vermietern bzw. Eigentümern, die Abläufe zwischen allen Beteiligten – ob Handwerker, Mieter oder Dienstleister – im Tagesgeschäft gezielt zu optimieren und den Aufwand deutlich zu reduzieren. Hinzu kommen weitere Anwendungsbereiche, beispielsweise Prozesse der Vermietung, das Aufzug-Management und die Abwicklung von Versicherungsschäden, die von Partnern auf facilioo abgebildet werden. Die Entscheidung über das Angebot der auf der Plattform genutzten Services liegt vollständig bei der beauftragenden Wohnungswirtschaft, die das Angebot zu jeder Zeit anpassen kann.

¹ InWIS-Studie in Kooperation mit der EBZ Business School im Auftrag der Bundesarbeitsgemeinschaft Immobilienwirtschaft Deutschland (BID), Bochum, 31. August 2016 ² Pressemitteilung des VDIV Deutschland vom 5.8.2019

FAZIT

Die offene digitale Plattform, die verschiedene Partnerunternehmen und Use Cases der Immobilienwirtschaft verknüpft, bietet viele Vorteile: Bewohner profitieren von der schnelleren Behebung von Schäden bzw. Mängeln sowie dem besseren Service, den die strukturierte Weiterleitung an Spezialisten mit sich bringt, sowie von mehr Flexibilität durch den Rückmeldekanal und den Überblick über alle Dokumente zur Wohnung. Zudem kann durch Push-Nachrichten erinnert werden. Der Wohnungswirtschaft bietet die Plattform mehr Transparenz für Prozesse. Da weniger Bewohnerrückfragen kommen und der (Kontakt-) Datenaustausch automatisiert ist, reduziert sich der Aufwand ebenso wie die Durchlaufzeiten. Durch den „Self-Service“ für Mieter, z. B. bei der Dokumentenablage, werden zudem Kosten reduziert.

Digitalisierungsstrategien in der Immobilienverwaltung: Erfolgreich am Markt behaupten

24.-25. September 2020, Weimar

Donnerstag, 24. September 2020

11:15 Uhr

Was bringt die WEG-Reform für unseren Berufsstand?

Martin Kaßler, Geschäftsführer, VDIV Deutschland

11:30 Uhr

Die Reform des Wohnungseigentumsrecht: Ziele des Gesetzgebungsverfahrens

Dr. Felix Wobst, Bundesministerium für Justiz und Verbraucherschutz

12:00 Uhr

Diskussion zur WEG-Reform

Gottfried Bock, Hausverwaltung BOCK GmbH; Andre Jahns, Hausverwaltung Harte GmbH & Co. KG; Martin Kaßler; Dr. Oliver Martin, SEIBEL Haus- und Mietverwaltungs GmbH; Dr. Felix Wobst

13:00 Uhr – Mittagsempfang

14:00 Uhr

Die Digitalisierungsfalle: Weshalb die meisten Unternehmen mit IT Geld verbrennen und wie IT wirklich erfolgreich macht

Prof. Dr. Nicole Jekel, Professorin für Controlling, Beuth Hochschule für Technik Berlin

14:45 Uhr

Big Data, KI, Google und Co – Was ist möglich in Smart City und welche Player wollen Platzhirsch sein?

Jens Hansen, Geschäftsführer, Jens Hansen Consulting GmbH

15:30 Uhr – Kaffeepause

16:00 Uhr

Digitalisierung und Immobilienverwaltung: Ein Scheitern in drei Akten

Sebastian Niesen, Geschäftsführer, Niesen Hausverwaltungen e. K.

16:45 Uhr

Betriebswirtschaftliche Erfolge durch digitalisiertes Controlling

Ralf Michels, Geschäftsführer, A. S. Hausverwaltungs- & Projektentwicklungs-GmbH

17:30 Uhr

Diskussion im Plenum

19:00 Uhr

Abendveranstaltung im Felsenkeller

Gasthausbrauerei, Humboldtstraße 37, Weimar

Freitag, 25. September 2020

09:00 Uhr

Die Zukunft des Managements im digitalen Zeitalter

Prof. Dr. Leif Erik Wollenweber, Professor für Business Administration, FOM Hochschule für Ökonomie und Management

10:00 Uhr

Arbeitsrecht 4.0: New Work – Agile Transformation

Dr. Daniel Ludwig, Fachanwalt für Arbeitsrecht und Partner, CMS Deutschland

10:45 Uhr

Digitales Zeitalter: Neue Anforderungen an das Arbeitsrecht und Datenschutz

Markus Schliess, Fachanwalt für Arbeitsrecht und IT-Recht, Kanzlei SRLN

11:30 Uhr

Hoffnung ist keine Strategie! Plattformökonomie in der Immobilienwirtschaft

Hamidreza Hosseini, Founder & CEO, ECODYNAMICS GmbH

12:15 Uhr

Die digitale Zukunft: Worauf muss sich die Branche einstellen? Und wer partizipiert an neuen Lösungen?

Slaven Grizelj, inteligy GmbH; Stephan Kiermeyer, KALORIMETA GmbH; Stephanie Kreuzpaintner, DOMUS Software AG; Ralf Michels; Bernhard Preißer, etg24 GmbH; Alf Tomalla, Aareon AG

13:15 Uhr – Mittagsempfang

14:15 Uhr

Mit Kommunikation zum Erfolg: Messbarkeit und Nutzen für Verwaltungen

Frederike Hanke, Leiterin Strategie, Lugalux GmbH

15:00 Uhr

Marketing in der Immobilienverwaltung: Braucht man das?

Tobias Danker, Geschäftsführer, Property Branders GmbH

15:45 Uhr – Ausklang bei Kaffee und Kuchen

Jetzt anmelden und Zukunft sichern unter:
www.vdiv.de/forum-zukunft

Wertschöpfung statt Mehraufwand

Wo die Vernetzung von Gebäuden auch für
Verwaltungen ein Gewinn ist.

Lösungen zur Digitalisierung bedeuten für Verwaltungen nur Mehraufwand, es profitieren ausschließlich Eigentümer und Mieter – ein verbreiteter Irrtum, mit dem hier aufgeräumt werden soll. Eine schlanke, robuste und integrierte Gebäudevernetzung reduziert die Komplexität in der Bewirtschaftung von Immobilien und ermöglicht es Verwaltern, sich wieder auf das

zu konzentrieren, was wirklich zählt, nämlich ihre Kunden.

Die Anforderungen steigen, Honorare nicht

Die durchschnittliche monatliche Vergütung im Bereich der WEG-Verwaltung hat sich seit 2010 um weniger als zwei Euro erhöht. Inflationbereinigt stellt das für WEG-Verwalter sogar einen tatsächlichen Rückgang ihrer Vergütung dar. Kaum anders ist die Entwicklung in der Mietverwaltung, hier stieg die Pauschalvergütung zumindest inflationbereinigt um 4,7 Prozent (DDIV/Haufe 2017). Doch inwieweit trägt die Honorarentwicklung der explosionsartigen Zunahme der Komplexität und des Umfangs der zu bewältigenden Aufgaben in dieser Zeit Rechnung?

Zusätzliche Pflichten im Zuge des Meldegesetzes sowie des Mess- und Eichgesetzes oder komplexe und anspruchsvolle Auftragsvergaben, beispielsweise bei energetischen Sanierungen, sind Treiber der Komplexität. Die mit EEGII eingeführte unterjährige Verbrauchsmeldung und die

strengeren Anforderungen an die Energiebilanz des Gebäudebestandes tun ihr Übriges. Schon heute widmen sich Verwalter diesen Leistungen mit großer Sorgfalt, haben in den vergangenen Jahren gezielte Expertise aufgebaut, können den Aufwand meistens aber auch gesondert verrechnen.

Ganz anders ist die Situation im „Brot- und Butter-Geschäft“ der eher kurzfristigen und kleinteiligen Aufgaben, in dem ein mindestens ebenso grundlegender, aber kaum beachteter Wandel stattfindet. Während komplexe, längerfristige Aufgaben mehr Zeit erfordern, nimmt durch neue, zusätzliche Kommunikationskanäle wie WhatsApp oder Mieter-Apps der Aufwand für Interaktion und Kommunikation deutlich zu. Nicht nur die Nachrichtenflut steigt, sondern auch die Erwartung der Kunden an Erreichbarkeit und Reaktionszeiten ihrer Verwaltung. Störungen müssen innerhalb kürzester Zeit beseitigt, Schäden reguliert und Notfallhandwerker beauftragt werden. Wie lässt sich das heute höhere Service-Niveau mit gleichbleibenden Honoraren vereinbaren?



DER AUTOR

MATTHIAS TRAUTNER
Head of Monitoring Services,
Bosch Service Solutions GmbH,
die eine nachrüstbare, herstellerunabhängige, schlanke und selbstlernende Aufzugs- und Heizungsüberwachungs-Lösung für die Wohnungswirtschaft anbietet.
www.boschservicesolutions.com/de/

Heizungen und Aufzüge als neuralgische Punkte

Die aufgeführten Herausforderungen ziehen sich in unterschiedlicher Ausprägung und Brisanz durch alle Aufgabengebiete und Gewerke der Hausverwaltung. Zwei Gewerke stechen jedoch besonders hervor: Zentralheizungen und Aufzüge gelten sowohl „emotional“ als auch in Bezug auf die Kosten als unangefochtene Spitzenreiter unter den „Kopfschmerzbe-reitern“ für Verwalter.

Heizungsanlagen im deutschen Wohngebäudebestand sind im Schnitt 20,5 Jahre alt, das Heizungsrohrnetz nochmals deutlich älter. Während es alte Kessel gibt, die zuverlässig laufen, steigt die Ausfallwahrscheinlichkeit und Instandhaltungsintensität erwiesenermaßen zum Ende des Lebenszyklus' einer Anlage. Ausfälle der zentralen Wärme- und Warmwasserversorgung sorgen bei Bewohnern meist für große Verärgerung, insbesondere wenn es draußen kalt ist. Das kann jeder nachvollziehen, der im Winter morgens schon einmal kalt duschen musste. Bei Zentralheizungen verstärkt das hohe gleichzeitige Aufkommen der bewohnerseitigen Störungsmeldungen die Verärgerung noch, denn der zuständige Verwalter ist bereits damit oder mit der Koordination der Handwerker beschäftigt und somit nicht erreichbar.

Der Aufzugbestand in Deutschland ist mit einem Altersdurchschnitt von knapp 40 Jahren noch bedeutend älter. Hier führt jeder Stillstand gerade bei älteren Bewohnern zu enormen Einschränkungen.

Werden Störungen in Echtzeit erkannt, können sie schneller behoben oder durch rechtzeitige Wartung gar vermieden werden.

Entlastung durch Frühwarnung

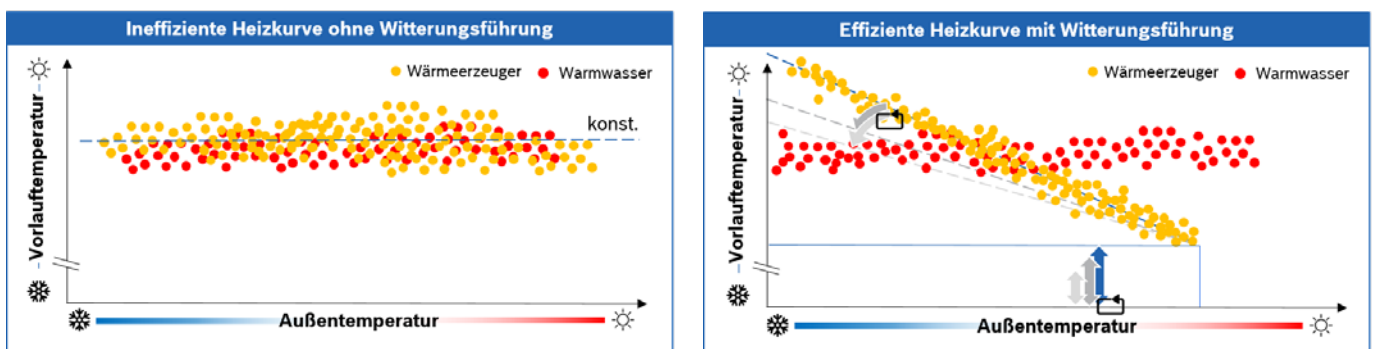
Verwalter würde es schon deutlich entlasten, wenn nicht mehr die Wohnungsnutzer im Störfall alle einzeln Alarm schlagen, sondern eine digitale Lösung dies bereits bei den ersten Anzeichen dafür rechtzeitig übernimmt. Die Digitalisierung des Heizungsraums ermöglicht es, dass schon lange vor dem Auskühlen des Gebäudes automatisiert ein Störungsticket mit allen relevanten Informationen, also den Anlagenstammdaten, Fehlerbild und -lokalisierung, an den Verwalter oder – falls vorhanden – an den vordefinierten Heizungsbauer versandt wird. So kann die Störung selbst bei längerer Anfahrt zum Objekt oder bei schlechter Handwerkerverfügbarkeit behoben werden, bevor sie den Bewohnern überhaupt auffällt. Und wo bisher im Gespräch mit allen Beteiligten zunächst mühsam geklärt werden musste, was denn wo überhaupt nicht funktioniert, kann diese wertvolle Zeit nun bereits für die Entstörung verwendet werden. Das wird die Zufriedenheit der Bewohner und Handwerker unwillkürlich steigern und zudem den Verwalter entlasten. War der bislang praktisch nicht in der Lage, die Qualität der durchgeführten Maßnahmen zu beurteilen und die Arbeit nach Abschluss abzunehmen, kommt ihm nun die automatische Meldung der Heizungsanlage zu Hilfe: Besagt sie, dass alles wieder okay ist,

ist gegenüber Handwerkern und Eigentümern alles lückenlos dokumentiert. Das Gleiche gilt für Aufzugsanlagen: Werden Störungen in Echtzeit erkannt, können sie schneller behoben oder durch eine rechtzeitige Wartung sogar verhindert werden.

Verursacht das „Problemkind“ Heizung weniger Ärger, wird sich dies auch positiv für den Verwalter auswirken. Knapp 30 Prozent aller zentralen Heizungsanlagen im Bestand laufen nicht im optimalen Betrieb, also energetisch ineffizient. Das ist teuer und unkomfortabel für die Bewohner. Die Gründe dafür können vielfältig sein: Mal hat sich der Heizungsbauer unter Zeitdruck nicht genug Mühe mit der Wartung gegeben, mal handelt es sich um unerlaubte Manipulation durch Bewohner. Für Verwalter bietet die energetische Optimierung von Heizungen eine Möglichkeit, mit einem neuen Werteverprechen auf ihre Kunden zuzugehen. Erforderte die Anlagenoptimierung bisher noch technische Kenntnisse oder die Hinzuziehung eines Dienstleisters, können Verwalter im digitalisierten Heizungskeller auch selbst die richtigen Stellschrauben identifizieren.

Läuft eine Anlage beispielsweise ohne Witterungsführung immer konstant, führt das bei niedrigen Außentemperaturen zur Unterversorgung, an warmen Tagen zur Überversorgung, und ist in

Die gelben Punkte zeigen die Heizleistung: links unabhängig von der Außentemperatur, rechts der Witterung angemessen.



jedem Fall ineffizient. Künstliche Intelligenz kann solche Ineffizienzen identifizieren und daraus Vorschläge für Maßnahmen ableiten. So kann der Verwalter durch manuelle Umstellung auf Witterungsführung bereits den Wohnkomfort für die Bewohner steigern und die Primärenergiekosten signifikant senken. Im neuen Zustand werden weiterhin kontinuierlich Maßnahmen zur Optimierung abgeleitet und für den Verwalter aufbereitet, der diese entweder selbst umsetzen oder an Fachhandwerker delegieren kann.

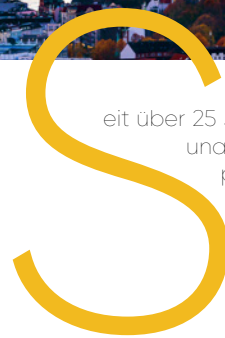
Auch im Bereich der Aufzugtechnik können angebrachte Sensoren Betriebsdaten wie die Anzahl der Fahrten oder die Häufigkeit der Türöffnung in ein digitales System übertragen, das Störungen identifiziert und meldet. So können Gebäudebetreiber zügiger als früher Maßnahmen zur Behebung ergreifen.

Wie Digitalisierung für Verwalter funktionieren kann

Hersteller, PropTechs und Dienstleister fluten den Markt mit Konnektivitäts- und Digitalisierungslösungen, preisen die Vorteile Künstlicher Intelligenz und digitaler Assistenten an. Damit diese tatsächlich einen Mehrwert bieten, sollten drei zentrale Eigenschaften erfüllt sein:

1. Gebäudedigitalisierung muss schlank, nachrüstbar und im gesamten verwalteten Bestand anwendbar sein.
2. Digitalisierung muss vertrauenswürdig und zuverlässig sein. Künstliche Intelligenz mindert die Komplexität, indem sie Daten aufbereitet, Handlungsempfehlungen ableitet und Verwalter befähigt.
3. Daten müssen gewerke- und systemübergreifend nutzbar gemacht werden. Das erfordert eine einheitliche Semantik und offene Schnittstellen für die Auftragsabarbeitung.

Erfüllt die Digitalisierung des Heizungskellers diese Anforderungen, reduziert sich der Aufwand für Verwalter. Und wo weniger Störungen anfallen, werden auch die Kunden zufriedener sein.



Seit über 25 Jahren entwickelt die ALCO GmbH als unabhängiges Unternehmen Softwareprodukte für die Immobilienwirtschaft. Mit ALCO HOUSE bieten wir eine bewährte, ausgereifte und umfassende Systemlösung für die Verwaltung von Immobilien, vom Einzelplatzsystem bis hin zu großen Mehrplatzanlagen.

Mit ALCO HOUSE stellen wir Ihnen und Ihren hohen Anforderungen neben einer mandantenfähigen Buchhaltung, welche die Anforderungen der GOB erfüllt, ein zentrales Informations- und Dokumentenmanagementsystem weitere umfangreiche Funktionalitäten zur Verfügung. Unsere Lösungen inklusive der intelligenten Schnittstellen erhöhen nicht nur Ihre Effektivität sondern führen zudem zu einer enormen Zeitersparnis.

ALCO Computer-Dienstleistungs-GmbH

Rahlstedter Str. 73-75
D-22149 Hamburg

Ansprechpartner: Alexander Vargas
info@alco-immobilien.de
www.alco-immobilien.de



EBZ 



CHANCEN NUTZEN – ZUKUNFT GESTALTEN

VDIV STIPENDIEN PROGRAMM 2020

JETZT BIS ZUM 26. JULI 2020 BEWERBEN!

Services aus der Cloud

Wenn sich Aufzüge mit dem Gebäude vernetzen – keine Utopie mehr



Die Bau- und Immobilienbranche zielt auf intelligente Wohn- und Geschäftsgebäude, die durch Vernet-

zung und autonome Steuerung einen Mehrwert bieten: für Eigentümer und Mieter durch mehr Komfort und Sicherheit, aber auch für Immobilienverwalter, die dabei auf die Kosteneffizienz achten (müssen).

Einer der nennenswerten Akteure bei dieser Entwicklung ist KONE. Das Unternehmen wandelt sich vom Hersteller mit Anlagenservice zum Plattformanbieter und stellt eine rasch wachsende Zahl von Gebäudeservices bereit, die auf der digitalen Plattform des Unternehmens mit ihrer sicheren offenen Schnittstelle (API) aufsetzen.

Damit die digitalen Services den Betreibern sozusagen auf Knopfdruck zur Verfügung stehen, kam im Januar 2020 die DX-Aufzugklasse auf den Markt. Damit sind neue Anlagen ab Werk in der Cloud. Das Unternehmen spricht von „integrierter Konnektivität“, die auch den digitalen Media-Spiegel (Bild) unterstützt. Ältere Aufzüge, auch Anlagen anderer Hersteller, lassen sich durch Nachrüstung einer kleinen Box problemlos mit der „Datenwolke“ verbinden.

Die Anbindung der Aufzüge an die digitale Plattform ermöglicht nicht nur die kontinuierliche Auswertung von Anlagen-



DIE AUTORIN
NICOLE KÖSTER
Leiterin
Marketing &
Kommunikation,
KONE GmbH

daten. Vielmehr können sich die Aufzüge durch Vernetzung in einer ganz neuen Weise mit dem Gebäude und seinen Nutzern verbinden. Dabei kommen viele Partner ins Spiel – und Angebote, die weit über die Themen Aufzug und Mobilität hinausgehen.

Prädiktive Wartung vermeidet Störungen

Die intelligente Analyse der Daten, die Aufzüge rund um die Uhr liefern, ist Grundlage für die vorausschauende (prädiktive) Wartung der Anlagen. Anomalien wie zunehmend längere Türschließzeiten werden vom System erkannt und vom Servicetechniker beseitigt, bevor es zu einem ungeplanten Ausfall des Aufzugs kommt. Stattdessen tauscht der Techniker die Türrollen bei der nächsten Regelpflicht einfach aus. Möglich wird das durch die Künstliche Intelligenz „Watson“, die IBM bereitstellt. Seit knapp zwei Jahren in Deutschland im Einsatz, lernt Watson immer besser, die Daten zu deuten und Stillstandszeiten selbst gut gewarteter Anlagen noch einmal spürbar weiter zu reduzieren. Betreiber können das mit eigenen Augen sehen: Über das Web und ihre Zugangsdaten haben sie jederzeit Zugriff auf den Status ihrer Anlagen und die Statistik.

Digitaler Aufzugwärter entlastet Betreiber

Die ausgefeilte Sensorik moderner Aufzüge ermöglicht noch mehr: Seit knapp einem halben Jahr bietet KONE als erster Anbieter überhaupt den „digitalen Aufzugwärter“ an. Er macht durch Fernüberwachung die bislang notwendigen Vor-Ort-Kontrollen der Aufzüge überflüssig.

Die sogenannte Inaugenscheinnahme ist eine wichtige, wenn auch lästige Aufgabe, zu der Anlagenbetreiber – hier also WEG und Hausverwaltungen – rechtlich verpflichtet sind. Denn die Vor-Ort-Kontrolle macht Arbeit: Betreiber müssen zuverlässige Personen finden, sie vom TÜV oder einer anderen Prüforganisation unterweisen lassen und den passenden Kontrollrhythmus für die Anlagen in Abstimmung

mit dem Wartungsunternehmen festlegen. Man könnte ein solches Unternehmen auch gleich mit der Aufgabe betrauen, was viele Betreiber auch tun. Kosteneffizienter ist aber die Fernüberwachung.

Sicherer, komfortabler Gebäudezugang

Nicht nur Aufzüge können über die digitale Plattform angebunden werden, sondern auch Rolltreppen, Türen, Tore und Zugangskontroll- bzw. Vereinzelungsanlagen. Die Möglichkeiten, die durch die offene Schnittstelle der Cloud geschaffen werden, sind praktisch unbegrenzt. Ein Beispiel dafür ist KONE Residential Flow, die smarte Zutritts- und Informationslösung für Wohngebäude. Sie unterstützt die Hausverwalter, ist komfortabel und sicher für Mieter. Das Smartphone wird durch seine Bluetooth-Funktion und eine korrespondierende App zum digitalen Haustürschlüssel, der praktischerweise auch gleich den Aufzug ruft. Bei Verlust des Smartphones oder bei Wohnungswechsel kann die Hausverwaltung den digitalen Schlüssel einfach löschen. Zieht ein neuer Bewohner ins Haus, lässt sich sofort ein neuer Schlüssel digital ausgeben.

Flexible Lösungen

Residential Flow verbindet Haustür und Aufzug, nicht aber die Wohnungstür des Eigentümers oder Mieters. Das hat versicherungsrechtliche Gründe. Doch die Technik ist flexibel. So kann das Schließprotokoll des elektrischen Wohnungsschlusses auf den RFID-Schlüssel von KONE geschrieben werden – wie beim „Barmbeker Bogen“ in Hamburg. Der in Bau befindliche Komplex soll nach Fertigstellung im Jahr 2021 Einzelhandel und 80 Eigentumswohnungen beherbergen, die von sechs Aufzügen erschlossen werden. Dabei hätte die ungewöhnliche Wegeführung die Installation mehrerer Klingelbretter und damit vieler hundert

Meter Kabel erforderlich gemacht. Mit Residential Flow kann dieser Aufwand vermieden werden.

Festlegen, wer ins Haus darf

Bewohner können „Kopien“ ihres digitalen Schlüssels nach Belieben an Familienmitglieder, Bekannte und Dienstleister vergeben – einmalig oder für einen bestimmten Zeitraum. Sie können die Schlüssel aber auch jederzeit wieder entziehen. Leben Bewohner ohne Smartphone im Haus, können sie auch einen mechanischen Schlüssel oder einen Schlüssel mit RFID-Transponder verwenden.

Sehen, was passiert

Ergänzen lässt sich die Zutrittslösung um die mobile Version einer Videogegensprechanlage. So können Bewohner auf ihrem Smartphone sehen, wer vor der Tür steht, mit dem Besucher sprechen und ihm den Zutritt zum Haus ermöglichen – oder verweigern. Das Smartphone dient auf Wunsch auch als digitales Schwarzes Brett, das Aushänge und Ankündigungen der Hausverwaltung anzeigt und um Infobildschirme in Fluren und im Aufzug ergänzt werden kann. Die Steuerung des Informationsflusses erfolgt zentral per Mausclick, ebenso wie die Aktualisierung des Bewohnerverzeichnisses auf dem Display am Eingang. Das gute alte Klingelschild könnte damit schon bald ausgedient haben. Und vielleicht sind es ja in wenigen Jahren schon keine Paketboten mehr, sondern kleine Roboter, die Päckchen und Pakete vor Wohnungstüren ablegen – so wie im EMC2-Hotel in Chicago. Dort bringen schon heute die Roboter Cleo und Leo für Hotelgäste Taschentücher und Zahnbürste von der Rezeption aufs Zimmer. Der Weg in die oberen Etagen ist für die beiden kein Problem: Sie fordern den Aufzug einfach an. Auch hier ist die digitale Plattform bereits im Einsatz.

Die Anbindung an die **Cloud** eröffnet nahezu **unbegrenzte Möglichkeiten** – weit über die Themen Aufzug und Mobilität hinaus.

Gemeinsame Sache

Wie eine Kooperation das Aufzugmanagement über eine digitale Service-Plattform vereinfacht.

Die Anforderungen von Wohnungsunternehmen und gewerblichen Immobilienunternehmen an integrierte, zukunftsweisende und sichere IT-Lösungen steigen. Digitale Plattformen, die alle Prozesse rund um die Bewirtschaftung einer Immobilie abbilden und vereinfachen, helfen diese Anforderungen zu erfüllen und ermöglichen ein standardisiertes und skalierbares Service-Angebot. Um Kunden auch beim Aufzugmanagement diesen integrierten Service anbieten zu können, haben das Beratungs- und Systemhaus für

die Immobilienwirtschaft Aareon und Simplifa als herstellernabhängiger Dienstleister und Experte für Aufzugmanagement gemeinsam eine IoT-Anbindung entwickelt. Simplifa hat dazu sein digitales Service-Angebot rund um das Aufzugmanagement mit dem digitalen Ökosystem Aareon Smart World vernetzt.

Ein wichtiger Schritt in Richtung Systemintegration

Über eine digitale Plattform ermöglicht es Aareon Partnerunternehmen, digitale und mobile Lösungen zu integrieren. So können Nutzer des Ökosystems im Fall einer Aufzugstörung die Meldung aus der Simplifa Elevator Cloud direkt über das Service-Portal Mareon an die Wartungsfirma weitergeben. Die in das Ökosystem eingebundene Wartungsfirma kann sich dann aus der Simplifa Elevator Cloud alle nötigen Informationen zur Störungsbeseitigung abrufen. Dazu wurde zuvor über eine von Simplifa programmierte App eine digitalisierte Stammdatenaufnahme zu Technik und allen Komponenten sowie Steuerungselementen erstellt. Die App ermöglicht zudem die Integration eines 360°-Abbilds des Aufzugs sowie die Digitalisierung aller am Aufzug vorhandenen

Dokumente. Zusätzlich bietet Simplifa eine innovative IoT-Technologie, die neuralgische Punkte der Anlage über Sensoren in Echtzeit überwacht und Teil- oder Komplettausfälle vorab aufzeigen kann. Kommt es tatsächlich zum Ausfall, können alle betroffenen Parteien – Mieter, Betreiber der Immobilie und Dienstleister – via Aareon CRM-Portal/-App zeitgleich über die Störung informiert werden. Sobald das Problem behoben ist, erkennt das IoT-Device, dass der Aufzug wieder in Betrieb genommen werden kann. Über die in Mareon eingebundene CRM-Schnittstelle können alle Parteien darüber unterrichtet werden.

Durch die Prozessvereinfachung können bis zu 30 Prozent der bisherigen Kosten zur Störungsbehebung eingespart werden. Auch die Arbeitszeit aller Beteiligten wird effizienter genutzt, da alle notwendigen Informationen und Daten zur Störungsbehebung aus der Simplifa Elevator Cloud abrufbar oder in den digitalen Lösungen von Aareon verfügbar sind. Ausgeführte Reparaturen können über Mareon abgerechnet, direkt durch Simplifa geprüft und über ein Blockchain-Verfahren qualifiziert werden, bevor sie beim Kunden in die Rechnungsprüfung einfließen.



DIE AUTOREN
LUDWIG
VON BUSSE
Co-Gründer und
Geschäftsführer,
Simplifa



SVEN JURCZYK
Solution Manager
bei Aareon



Geschäftsstelle:

Verband der Immobilienverwalter Deutschland e. V.
Leipziger Platz 9 • 10117 Berlin
Tel.: 030 3009679-0
office@vdiv.de • www.vdiv.de
Geschäftsführer: Martin Kaßler

Mitgliedsverbände

Verband der Immobilienverwalter Baden-Württemberg e. V.

Berliner Straße 19 •
74321 Bietigheim-Bissingen
Tel. 07142 76-296
info@vdiv-bw.de • www.vdiv-bw.de
Geschäftsführerin: Diana Rivic
Vorstandsvorsitzender:
Wolfgang D. Heckeler

Verband der Immobilienverwalter Bayern e. V.

Sonnenstraße 11 • 80331 München
Tel. 089 5998845-0
info@vdiv-bayern.de
www.vdiv-bayern.de
Geschäftsführender Vorstand: Walter Plank
Vorstandsvorsitzender: Marco J. Schwarz

Verband der Immobilienverwalter Berlin-Brandenburg e. V.

Neue Grünstraße 9 • 10179 Berlin
Tel. 030 27907090
info@vdivbb.de
www.vdiv-bb.de
Geschäftsführender Vorstand:
Roswitha Pihan-Schmitt
Vorstandsvorsitzende: Sylvia Pruß

Verband der Immobilienverwalter Hessen e. V.

Dreiherrnsteinplatz 16
63263 Neu-Isenburg
Tel. 06102 5745216
info@vdiv-hessen.de
www.vdiv-hessen.de
Vorstandsvorsitzender: Werner Merkel

Verband der Immobilienverwalter Niedersachsen / Bremen e. V.

Warmbüchenstr. 15 • 30159 Hannover
Tel. 0511 87456040
info@vdiv-niedersachsen-bremen.de
www.vdiv-niedersachsen-bremen.de
Geschäftsführender Vorstand:
Tania Caminades
Vorstandsvorsitzender: Andre Jahns

Verband der Immobilienverwalter Nordrhein-Westfalen e. V.

Vaalser Straße 148 • 52074 Aachen
Tel. 0241 51835040
info@vdiv-nrw.de • www.vdiv-nrw.de
Vorstandsvorsitzender: Dr. Michael Casser
Stv. Vorsitzender: Dr. Klaus Vossen

Verband der Immobilienverwalter Rheinland-Pfalz / Saarland e. V.

Mundenheimer Straße 141 •
67061 Ludwigshafen
Tel. 0621 5610638
Geschäftsstelle Dirmstein:
Metzgergasse 1 • 67246 Dirmstein
Tel. 06238 9835813
office@vdiv-rps.de • www.vdiv-rps.de
Geschäftsführender Vorstand:
Markus Herrmann
Vorstand Rheinland-Pfalz:
Angelika Neubauer
Vorstand Saarland: Axel Ewen

Verband der Immobilienverwalter Mitteldeutschland e. V.

Wehlener Straße 46 • 01279 Dresden
Tel. 0351 255070
info@vdiv-mitteldeutschland.de
www.vdiv-mitteldeutschland.de
Geschäftsführender Vorstand:
Dr. Joachim Näke
Stv. Vorsitzender: Thomas Nitsche

Verband der Immobilienverwalter Sachsen-Anhalt e. V.

Geschäftsstelle Halle:
Willy-Brandt-Straße 65 • 06110 Halle
Hauptgeschäftsstelle Magdeburg:
Klausener Straße 35 • 39112 Magdeburg
Tel. 0391 5558948
info@vdiv-sa.de • www.vdiv-sa.de
Geschäftsführender Vorstand:
Mirko Wild
Vorsitzender: Axel Balzer

Verband der Immobilienverwalter Schleswig-Holstein / Hamburg / Mecklenburg-Vorpommern e. V.

Geschäftsstelle Schleswig-Holstein:
Düppelstraße 71 • 24105 Kiel
Tel. 0431 84757
Geschäftsstelle Hamburg:
Dorotheenstraße 144 •
22299 Hamburg
Tel. 040 69691168
Geschäftsstelle Mecklenburg-Vorpommern:
Zur Steinbeck 1 • 18225 Kühlungsborn
Tel. 038293 60100
info@vdiv-nord.de
www.vdiv-nord.de
Geschäftsführender Vorstand:
Wolfgang Mattern
Vorsitzender: Holger Zychski

Impressum

Herausgeber:	Verband der Immobilienverwalter Deutschland e. V. (VDIV Deutschland) Leipziger Platz 9 10117 Berlin Tel.: +49 30 3009679-0 Fax: +49 30 3009679-21 office@vdiv.de www.vdiv.de
Chefredaktion:	Steffen Haase (verantwortlich) redaktion@vdivaktuell.de
Verlag und Redaktionsanschrift:	AVR Agentur für Werbung und Produktion GmbH Arabellastraße 17 81925 München Tel.: +49 89 419694-0 Fax: +49 89 4705364 info@avr-werbeagentur.de www.avr-werbeagentur.de redaktion@vdivaktuell.de www.vdivaktuell.de
Geschäftsführung:	Thomas Klocke
Redaktionsleitung:	Andrea Körner koerner@vdivaktuell.de
Projektleitung:	Anita Mayrhofer amayrhofer@avr-werbeagentur.de
Redaktionsbeirat:	Dr. Michael Casser, Steffen Haase, Wolfgang D. Heckeler, Martin Kaßler, Wolfgang Mattern
Autoren dieser Ausgabe	Ludwig von Busse, Tobias Danker, Katharina Gündel, Prof. Wolfgang Henseler, Markus Herrmann, Christina Hesse, Prof. Dr. Nicole Jekel, Sven Jurczyk, Martin Kaßler, Andrea Körner, Nicole Köster, Stephanie Kreuzpaintner, Dr. Daniel Ludwig, Stefanie Meik, Ralf Michels, Sebastian Niesen, Bernd Nixdorf, Michael Schmidt, Dr. Sebastian-Tim Schmitz-Hertzberg, Holger Stark, Ulrich Stuke, Matthias Trautner
Verkaufsleitung:	Harald Huber Tel.: +49 89 419694-32 hhuber@avr-verlag.de
Art Direction und Bildredaktion:	Patricia Fuchs
Grafik:	Sabrina Gentner, Daniela Kühnemund
Composing:	Udo Karohl
Titelbild:	© VAlex / Shutterstock.com
Druck:	hofmann infocom GmbH Emmericher Straße 10, 90411 Nürnberg

Hinweis: Beiträge freier Autoren geben nicht in jedem Fall die Meinung der Redaktion wieder. Der Herausgeber übernimmt keine Haftung für Anzeigeninhalte.

Verleger zugleich Anschrift aller Verantwortlichen
Erfüllungsort und Gerichtsstand ist München. Nachdruck oder sonstige Vervielfältigungen – auch auszugsweise – sind nur mit Genehmigung des Verlages gestattet. Für unaufgefordert eingesandtes Redaktionsmaterial übernimmt der Verlag keine Haftung.
© AVR GmbH 2020



Wir sorgen dafür, dass der Arbeitsalltag auch mal zu Hause stattfinden kann.

Immoware24 ist eine webbasierte Hausverwaltungssoftware, mit der Sie und Ihre Kollegen arbeiten können, wo immer Sie gerade sind. Ob geschäftlich unterwegs – oder aus aktuellem Anlass vielleicht gerade im Homeoffice. Das Einzige, was benötigt wird, ist ein internetfähiges Endgerät mit einem Browser.

Jetzt kostenlosen Online-Beratungstermin vereinbaren!
www.immoware24.de/homeoffice-vdiv