

Aareon-Chef Dr. Manfred Alflen: Wohnungsunternehmen vernetzen sich künftig mehr und mehr mit ihren Geschäftspartnern

Die Studie „Unternehmenstrends 2020“ des Bundesverbandes deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen e. V. (GdW) analysiert umfassend die zukünftigen Trends für die Wohnungswirtschaft. In eindrucksvoller Weise zeigt sie auf, dass neben den steigenden Anforderungen an Energieeffizienz und Nachhaltigkeit Themen wie Sozialmanagement, Pflege, Marketing und Customer Relationship Management zunehmend an Bedeutung gewinnen. Dabei wird die Relevanz der Verknüpfung gesellschaftlicher und wohnungswirtschaftlicher Trends deutlich herausgestellt. Dr. Manfred Alflen, Vorstandsvorsitzender der Aareon AG, macht in einem Gespräch mit Wohnungswirtschaft Heute die Chancen der Effizienzsteigerung durch IT deutlich.

Herr Dr. Alflen, was sind Ihrer Meinung nach die wichtigsten Voraussetzungen für Immobilienunternehmen, um angesichts der vielseitigen Anforderungen erfolgreich zu agieren?

Dr. Manfred Alflen: Wie die Gespräche mit unseren Kunden zeigen, stellt sich die Wohnungswirtschaft zunehmend differenzierter dar. Neben den Boom-Regionen gibt es Regionen, in denen der Wettbewerbsdruck durch ein schwieriges Marktumfeld kontinuierlich steigt. Zudem verändern sich die Erwartungen der Eigentümer, die mehr Informationen, mehr Transparenz und ein effizientes Reporting über ihre Immobilieninvestitionen verlangen. Hinzu kommt der technologische Fortschritt, der im Prinzip alle Handlungsbereiche der Wohnungsunternehmen von der Haustechnologie bis zur IT und von der Organisations- und Führungsstruktur bis zur Produktentwicklung und -vermarktung betrifft. Das alles zusammen hat zu tiefgreifenden Wandlungsprozessen in den Wohnungsunternehmen geführt. Man kann zusammenfassend sagen, dass die Anforderungen an die Immobilienwirtschaft vielschichtiger und komplexer geworden sind.

Anforderungen an die Immobilienwirtschaft sind vielschichtiger und komplexer

Welche Rolle spielt die IT in diesem Kontext?

Dr. Manfred Alflen: Die gerade angesprochenen Veränderungen haben eines gemeinsam: Um den genannten Herausforderungen unternehmerisch sinnvoll begegnen zu können, benötigen die Wohnungsunternehmen als erstes transparente Informationen. Nur so lassen sich Analysen über Immobilienbestand, Kundenstruktur sowie Immobilien- und Bevölkerungsstruktur in der Region vernünftig durchführen – als Entscheidungsgrundlage für die Unternehmensstrategie. Beispielsweise können mithilfe von IT-basierten CRM-Systemen (Customer Relationship Management) Wohnungen sowie Serviceleistungen rund um das Kernprodukt „Wohnen“ zielgruppengerecht angeboten werden.

Auch die Kundenkommunikation kann effizienter und individualisierter gestaltet werden. Darüber hinaus lässt sich der Mieterservice signifikant verbessern: so beispielsweise im Bereich der Instandhaltung durch eine schnelle Bearbeitung des Schadenfalls sowie im Bereich der Auskunftserteilung durch einen schnellen Datenzugriff. Dafür müssen zentral vorliegende Daten dezentral, zum Beispiel in den Servicecentern oder auch mobil auf Tablet-Rechnern oder Smartphones, zur Verfügung stehen. Das lässt sich nach meiner Erfahrung ohne eine moderne IT-Infrastruktur nicht bewältigen.

Was bedeutet der verstärkte Einsatz von IT für Immobilienunternehmen?

Dr. Manfred Alflen: Die Zunahme der Komplexität von IT, die großen Datenmengen, die Anforderungen an Datenschutz und -sicherheit sowie Datenverfügbarkeit steigen. Neben den bereits geschilderten Themen werden sich die Wohnungsunternehmen künftig mehr und mehr mit ihren Geschäftspartnern vernetzen, um hoch effiziente Prozesse auch über Unternehmensgrenzen hinweg zu implementieren. Das spart Kosten und erhöht gleichzeitig die Prozessqualität. Eine derartige Anwendung ist zum Beispiel unser Service-Portal Mareon oder unser neues Angebot Aareon Rechnungsservice. Voraussetzung ist ein schneller und sicherer Informationsfluss vom Dienstleister zum Wohnungsunternehmen. Hier spielt ein professioneller und zuverlässiger IT-Partner eine zentrale Rolle.

Service-Portal Mareon oder Aareon Rechnungsservice

Welche Bedeutung hat in diesem Zusammenhang das Thema Cloud Computing für die Immobilienwirtschaft?

Dr. Manfred Alflen: Cloud Computing wird in der Immobilienwirtschaft zukünftig immer wichtiger, um der steigenden Komplexität zu begegnen. Der stetige Anstieg der Anforderungen an die Wohnungsunternehmen sowie die immer komplexer werdende IT führen zu einem Innovations- und Kostendruck aufseiten der Unternehmen. Eine Vielzahl von Immobilienunternehmen möchte sich jedoch auf ihr Kerngeschäft konzentrieren und IT aus ökonomischen Gründen nicht allein entwickeln und betreiben. Hier ist Cloud Computing ein zuverlässiges Verfahren, um vom IT-Know-how eines Spezialanbieters zu profitieren, ohne selbst groß investieren zu müssen. Ein besseres Vermietungsmanagement können wir beispielsweise mit einem internetbasierten Interessentenmanagement, das integriert mit unseren ERP-Systemen funktioniert, anbieten. Damit unterstützen wir Unternehmen, in Mietermärkten schneller zu vermieten. Perspektivisch können wir uns auch sehr gut CRM-Lösungen aus der exklusiven Aareon Cloud vorstellen, die man schnell und unkompliziert zu seinem ERP-System „dazubucht“.

Worin liegen die Vorteile von Cloud Computing?

Dr. Manfred Alflen: Cloud Computing bietet eine Vielzahl von Vorteilen. Die IT-Leistungen können flexibel und individuell als Service und plattformunabhängig über ein Netzwerk bezogen werden. Durch dieses Outsourcing werden sowohl Investitionsaufwendungen für Hard- und Software als auch Kosten für Wartung und Aktualisierung der Systeme erheblich reduziert. Das Immobilienunternehmen kann sich in erster Linie auf sein Kerngeschäft konzentrieren und muss keine eigenen IT-Spezialisten beschäftigen.

Sich auf sein Kerngeschäft konzentrieren

Sehen Sie trotz der genannten Vorteile auch Risiken durch das Cloud Computing?

Dr. Manfred Alflen: Viele Unternehmen haben derzeit noch Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes, aber dies ist weitestgehend unbegründet. Die Inbetriebnahme eines Rechenzentrums erfordert eine regelmäßige Zertifizierung. Da gerade im Bereich der Immobilienwirtschaft dem Schutz personen- und finanzbezogener Daten eine entscheidende Bedeutung zukommt, sollte für Cloud Computing ein erfahrener und zertifizierter Partner ausgewählt werden. Außerdem empfehlen wir unseren Kunden eine exklusive Cloud, die nur ihnen zur Verfügung steht und alle Vorteile des Cloud Computings mit höchsten Sicherheitsstandards vereint.

Warum sollten sich Kunden speziell für die Aareon Cloud entscheiden?

Dr. Manfred Alflen: Aareon weist sowohl eine mehr als fünfzigjährige Erfahrung als IT-Anbieter in der Immobilienwirtschaft als auch eine jahrzehntelange Erfahrung als Betreiber eines Rechenzentrums auf. Wir sind uns der Verantwortung hinsichtlich Datenschutz und -sicherheit bewusst und betreiben deshalb unsere Rechenzentren unter höchsten Sicherheitsstandards. Aufgrund unserer exklusiven, hochmodernen und ausfallsicheren Infrastruktur im Rechenzentrum in Mainz sowie in unserem Backup-

Rechenzentrum in Wiesbaden wurden wir nach PS 951 A/B zertifiziert. Das Sicherheitskonzept ist selbst auf utopisch anmutende Bedrohungs- und Katastrophenszenarien abgestimmt.

Welche Entwicklungsperspektiven sehen Sie für Aareon?

Dr. Manfred Alflen: Aareon ist eine international agierende Gruppe. Durch die internationale Zusammenarbeit können wir die Erfahrungen aus verschiedenen Märkten nutzen, um Know-how zu bündeln – für mehr Innovationen und damit für mehr Kundennutzen. Beispiele hierfür sind Entwicklungen unserer französischen Tochtergesellschaft Aareon France, die in unserem ERP-System Wodis Sigma berücksichtigt worden sind, und erste Systeme der niederländischen SG|automatisering, die im Aareon Rechenzentrum in Mainz installiert wurden, sowie die Unterzeichnung des Partnervertrags von Aareon France mit SAP im vergangenen Jahr.

Erfahrungen aus verschiedenen Märkten nutzen, um Know-how zu bündeln

Herr Dr. Manfred Alflen vielen Dank für das Gespräch!

