Führung / Kommunikation

Bei den IT-gesammelten Daten muss die Wohnungswirtschaft „Herr im eigenen Haus“ bleiben. Gespräch mit Aareon-Chef Dr. Manfred Alflen

Die Digitalisierung in der Wohnungswirtschaft ist im vollen Gange. Es geht nicht nur um die Prozesse in den Unternehmen, sondern auch in der Bewirtschaftung. Hier besonders um die Steuerung, Messung und Wartung der Technik in den Gebäuden. Aber auch nicht zu vergessen um den Mieter, um das Genossenschaftsmitglied und deren „Erfüllung der IT-Wünsche“ durch die Unternehmen. „Herr im eigenen Haus“ bleiben und damit auch die Datenhoheit behalten. Wohnungswirtschaft-heute-Chefredakteur Gerd Warda im Gespräch mit Dr. Manfred Alflen, Vorstandsvorsitzender der Aareon AG.

Aareon-Chef Dr. Manfred Alflen; Foto Aareon

Herr Dr. Alflen, sprechen wir mal über Daten. Sie sagten, die Wohnungswirtschaft solle „Herr der Daten“ bleiben. Wie soll man sich das vorstellen?

Dr. Manfred Alflen: Daten in der Wohnungswirtschaft sind Mieterdaten und Gebäudedaten. Im Bereich der Mieterdaten geht es darum, die Mieterkommunikation selbst zu digitalisieren. Dadurch hat und behält man selbst den Datenzugang. Reichert man die Mieterkommunikation nun mit „Convenience-Angeboten“ an, kann man den Mieter noch mehr dafür begeistern.

Wie das?

Dr. Manfred Alflen: Durch Funktionen auf der Mieterplattform oder in Quartiersmanagement-Tools zum Beispiel könnten die Mieter untereinander in Kontakt treten. Diese Funktionen könnte man ohne viel Aufwand ebenfalls nutzen, um zum Beispiel Mitfahrgelegenheiten zu organisieren. Dies motiviert den Mieter, sich in dem System aufzuhalten. Dort hinterlässt er auch seine Daten. Wenn die Wohnungswirtschaft solche Systeme nicht selber anbietet, organisiert sich das über andere externe Plattformen. Und damit sind dann auch die Mieterdaten außerhalb.

… und die Datenhoheit?

Dr. Manfred Alflen: Die Wohnungswirtschaft hat eine gute Ausgangsbasis dafür, die Datenhoheit zu behalten. Denn gewisse Kernprozesse müssen nun mal über Wohnungsunternehmen laufen – insofern sind die Mieter an das Unternehmen gebunden. Wenn man diese Kernprozesse nun digitalisiert und gleichzeitig digitale Convenience-Angebote ergänzt, bindet das den Mieter. Ein Support, der nur auf das Telefon oder den Besuch in der Geschäftsstelle setzt, führt dazu, dass das digitale Geschäft von anderen übernommen und dominiert wird, die Hoheit über die Daten wird aus der Hand gegeben.

Fachwissen für technische Entscheider

AVW empfiehlt:

Brand ?

Einbruch

Naturgefahren

Leitungswasser-schäden

Schimmelschäden

Mehr Sicherheit für die Wohnungs- und Immobilienwirtschaft

SCHADEN PRÄVENTION.DE
Initiative der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft

Risiken erkennen. Schäden vermeiden. Kosten senken.

Seit über 30 Jahren ist die AVW Gruppe kompetenter Versicherungsspezialist der Immobilienwirtschaft. Mit unserer Tätigkeit in der Initiative wollen wir die fundierten Erkenntnisse der Versicherungswirtschaft in die Branche transferieren und praxisnahe Präventionsmaßnahmen zur Verfügung stellen.

Hierzu befindet sich das Experten-Portal Schadenprävention.de im Aufbau, das fundiertes Fachwissen für technische Entscheider bietet und dem Erfahrungsaustausch untereinander dienen soll.

Wir sichern Werte:
AVW Versicherungsmakler GmbH
Hammerbrookstr. 5 I 20097 Hamburg
Tel.: (040) 2 41 97-0 I Fax: (040) 2 41 97-115
E-Mail: service@avw-gruppe.de
www.avw-gruppe.de

In Kooperation die Initiatoren

AVW Unternehmensgruppe Versicherungsmakler

Wohnungswirtschaft *heute.* Fakten und Lösungen für Profis

Nun zu den Gebäudedaten?

Dr. Manfred Alflen: Eine Vielzahl von Sensoren kann künftig Informationen zum Gebäude liefern, zum Beispiel auch aus der Heizung. Heizungshersteller sind da längst aktiv. Die stellen sich das so vor: Die Heizungen eines Hauses oder eines Quartiers sollen über ein Portal zugänglich sein. Von hier aus lassen sich die Daten der einzelnen Heizungen abrufen und auswerten. In dieser Vorstellung wird das Wohnungsunternehmen komplett übergangen. Die Wohnungsunternehmen müssen aufpassen, dass sie sich selbst mit Sensorik und Metering ausstatten können und dies auch tun.

Gilt das für alle eingebauten Geräte?

Dr. Manfred Alflen: Ja, hier muss die Wohnungswirtschaft sicherstellen, dass sie beim Einbau von vernetzten Geräten auch Zugriff auf die Daten hat. Und das ist erstens eine Frage der Verträge, zweitens eine Frage der Anbindung an die IT-Systeme. Nur so können wir gewährleisten, dass keine Infrastruktur an der Wohnungswirtschaft vorbei entsteht, durch die Industrie und Stromanbieter eigene Datenbestände aufbauen, deren Auswertung Aussagen über die Wohnungswirtschaft und über Mieterverhalten trifft. Diese Daten müssen zumindest auch der Wohnungswirtschaft vorliegen, damit sie selbst auswerten und analysieren kann.

Wie kann das in den Wohnungsunternehmen aussehen?

Dr. Manfred Alflen: Wir sind mit einzelnen Unternehmen, die sich darüber Gedanken machen, bereits im Austausch. Dadurch entstehen natürlich auch neue Berufsbilder. Denn es werden Mitarbeiter benötigt, die die Anlagen in den Gebäuden steuern. Diese werden nicht wie Mitarbeiter großer Energieunternehmen vor riesigen Cockpits sitzen, an denen sie die Daten aller Kraftwerke Deutschlands kontrollieren. Sie werden sich aber schon anschauen können, ob zu den aktuellen klimatischen Bedingungen die Heizungen im Haus optimal laufen. Mithilfe dieser technologischen Kontrolle und der Möglichkeit der Steuerung lässt sich die Energieeffizienz steigern.

Die wichtige Frage dabei ist: Wer hat die Daten, mit denen ich kontrolliere und nach deren Auswertung ich steuere. Hat sie ein Dritter oder habe ich sie selbst?

Dann ist Aareon Ideengeber und hilft der Wohnungswirtschaft „Herr im eigenen Haus" zu bleiben?

Dr. Manfred Alflen: Unser Anspruch ist es jedenfalls, wegweisende Impulse zu geben und ein Stück weit Katalysator zu sein, für Innovateure in der Wohnungswirtschaft. Denen bieten wir mit unseren Veranstaltungen, wie Beiräten und Kongressen, Plattformen, um darüber zu diskutieren und andere zu inspirieren. Darüber hinaus setzen wir aus unserer internationalen Erfahrung heraus Impulse. Wir sehen, dass das gut angenommen wird.

… zum Beispiel?

Dr. Manfred Alflen: Als wir vor gut eineinhalb Jahren das erste Mal die Idee geäußert haben, dass man die Mieterportale mit Services anreichern könnte, war die Reaktion doch sehr zurückhaltend. Inzwischen haben wir die ersten Wohnungsunternehmen, die damit experimentieren – zunächst noch nicht unter einem ökonomischen Gesichtspunkt, also um Wertschöpfung zu generieren, sondern noch unter dem Marketinggesichtspunkt, um die Mieterzufriedenheit zu erhöhen.

Nun geht das Gespenst um: dort wo digitalisiert wird, fallen Arbeitsplätze weg … Gilt das auch in der Wohnungswirtschaft?

Dr. Manfred Alflen: Die Digitalisierung verschafft durch die Erhöhung der Prozesseffizienz Freiräume. Dinge gehen einfach schneller, müssen nicht mehr so oft angepackt werden. Lässt das Wohnungsunternehmen den Selbstauftrag des Mieters zu, kann der Mieter über das Mieterportal eigenständig dem Handwerker den Auftrag erteilen. Das Wohnungsunternehmen muss da gar nicht mehr eingreifen und erhält nur irgendwann die Rechnung. In Frankreich gibt es viele Unternehmen, die so arbeiten. Dadurch spart man natürlich Mitarbeiterkapazität, die in der Regel zur besseren Betreuung der Mieter eingesetzt wird. In Randregionen haben wir aber auch Wohnungsgesellschaften, in denen demnächst 20 Prozent der Belegschaft in Rente gehen, was zu dem Schluss führt, dass Effizienzgewinne notwendig sind, um die Prozesse noch aufrecht erhalten zu können. Denn bei den Arbeitsmarktbedingungen vor Ort gibt es keine Leute mehr hierfür. Digitalisierung hilft also auch, um den Ablauf von Prozessen zu sichern.

Herr Dr. Alflen, vielen Dank für das Gespräch.