

# Warum profitieren Wohnungs- und Immobilienunternehmen vom Cloud-Gedanken? Thomas Pilz von DKB Service erklärt es

Thomas Pilz, Leiter KompetenzCenter SAP-Anwendungen bei der DKB Service GmbH und verantwortlich für DKB@win, spricht mit Wohnungswirtschaft **heute**. digital über Softwaretrends, den Cloud-Gedanken und neue Chancen für die Immobilienwirtschaft. Er erklärt zentrale Begriffe, worauf Wohnungsunternehmen bei der Auswahl einer Softwarelösung achten sollten und wo die Vor- und Nachteile der unterschiedlichen Betriebsmodelle liegen. Ein Gespräch, das in die Tiefe geht und offene Fragen beantwortet.



Thomas Pilz. Foto: DKB@win

**Herr Pilz, der Markt der Softwarelösungen für die Immobilienwirtschaft ist sehr groß und mitunter unübersichtlich. Eine Vielzahl von Herstellern bietet Softwares mit unterschiedlichsten Technologien, Ansätzen und Konzepten an, deren Vor- und Nachteile nicht für jeden ersichtlich sind. Wie kann man vorgehen, um sich einen Überblick zu verschaffen?**

**Thomas Pilz:** Um über Software-Einführung und den Umgang mit Software sprechen zu können und die verschiedenen Begriffe zu verstehen, denen man am Markt begegnet, sollte man sich zuerst mit einem der zentralsten Begriffe beschäftigen: ERP-System.

ERP steht für „Enterprise Resource Planning“ und stellt eine Unternehmensanwendung dar, deren Zielstellung es ist, alle Kernaufgaben und -prozesse (zum Beispiel die Bilanz sowie die Gewinn- und Verlustrechnung) zentralisiert abzubilden und alle unternehmenskritischen Ressourcen effizient einzu-

setzen. Ein ERP-System ist das führende System und damit das Herzstück eines Unternehmens, wichtigstes Kriterium ist deshalb die zentrale Datenhaltung: Es ist ratsam alle kritischen Unternehmensdaten an einem einzigen Zugriffspunkt, dem sogenannten „Single Point of Truth“, zu zentralisieren. Der größte Anbieter von ERP-Software ist die SAP Deutschland SE & Co. KG – sie stellt als quasi Industriestandard eine weltweit eingesetzte Softwarelösung zur Verfügung. In diesem Umfeld gibt es aber auch andere Anbieter, die vergleichbare Lösungen anbieten.

## Und dieses System ist in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft einsetzbar?

**Thomas Pilz:** Grundsätzlich ja, ein ERP-System in seiner Basis beziehungsweise in seinem Auslieferungsumfang erfüllt aber nicht per se die branchenspezifischen Anforderungen. Wenn wir über Softwarelösungen speziell für die Wohnungs- und Immobilienwirtschaft sprechen, geht es deshalb in der Regel um die Ausprägung dieses ERP-Systems. Hier sind spezialisierte, fach- und branchengetriebene Anwendungen gefragt, welche das allgemeine ERP-System zielgerichtet und in wesentlichen Details mit Lösungen erweitern. Sie ergänzen die grundlegenden Prozesse um relevante Funktionalitäten und ermöglichen so eine umfassende Anwendbarkeit in der täglichen Arbeit. Deshalb werden ERP-Systeme heutzutage in der Regel modular auf-, beziehungsweise ausgebaut. So ist das System entsprechend den Ansprüchen der Unternehmen skalierbar –

denn nicht jedes von ihnen braucht alle der verfügbaren Bausteine einer ERP-Software.

Die SAP stellt mit ihrem ERP-System bereits ein modulares Grundgerüst zur Verfügung, das unter anderem Themen der Finanzbuchhaltung und Materialwirtschaft, aber auch Prozesse rund um die Immobilienbewirtschaftung, wie Verwaltung und Vermietung grundsätzlich abbilden kann. Die Anbieter von wohnungswirtschaftlicher Software konzentrieren sich deshalb mehrheitlich darauf, ihre Anwendungen auf dieser Basis zu entwickeln und so die wohnungswirtschaftlichen Prozesse und Bedürfnisse der Kunden weiter zu spezifizieren und im Detail abzubilden. Sie stellen ihren Kunden also unter SAP lizenzierte, speziell auf die Immobilienwirtschaft ausgerichtete Weiterentwicklungen der ERP-Software zur Verfügung.

**Ein Begriff, der vor allem in jüngerer Zeit in diesem Zusammenhang häufig auftaucht, ist „Cloud“. Was genau bedeutet das?**

**Thomas Pilz:** Der Begriff der Cloud liegt im Trend und ist in aller Munde, man nutzt ihn sowohl im privaten als auch im geschäftlichen Umfeld. Aus diesem Grund existieren ganz unterschiedliche Vorstellungen, Sichtweisen und Definitionen zu diesem Thema. Um ihn einzuordnen, gehe ich in der Zeit ein Stück zurück zum Begriff „ASP“, den es seit über 15 Jahren gibt. ASP steht für „Application Service Provider“ und beschreibt einen Dienstleister, der eine Rechenzentrumsinfrastruktur, also die Hardware, zur Verfügung stellt, über die Softwareanbieter ihre Applikationen betreiben können. Er steht deshalb in enger Beziehung zu „SaaS“, also „Software as a Service“ oder Mietsoftware, die modular und den Bedürfnissen entsprechend gemietet und über einen ASP-Anbieter betrieben werden kann. Dieses Konzept kann als Vorläufer des Cloud-Gedankens gesehen werden. Denn Cloud bedeutet nichts anderes, als über das Internet zur Verfügung gestellte Software zu nutzen. Hierbei könnte man die Begrifflichkeit „Cloud“ weiter schärfen und zusätzlich von einer „echten Cloud“ sprechen, im Gegensatz zum allgemein verwendeten Begriff „Cloud“.

**Was ist denn eine „echte“ Cloud?**

**Thomas Pilz:** „Echt“ bedeutet in diesem Fall, dass Software über das Internet bezogen und nach einem volumen- oder nutzungsabhängigen Modell abgerechnet wird. Die umgangssprachliche Bedeutung umfasst aber auch, Software über das Internet von einem Rechenzentrumsdienstleister zu beziehen und mit klassischen Lizenzsystemen abzurechnen. Im sprachlichen Gebrauch würde ich diese Differenzierung deshalb nicht unbedingt vornehmen. „Cloud“ heißt somit einfach, eine Software als Dienstleistung über das Internet zu beziehen und umfasst auch die ältere Sichtweise, Software as a Service zu nutzen und über einen Application Service Provider zu betreiben.

Ich beobachte allerdings, dass die Bedeutung „echter“, nutzungsabhängiger Cloud-Lösungen im Markt stetig zunimmt. Sie bieten Unternehmen exakt die Lösungen in dem Umfang, den sie brauchen. Auch mit DKB@win arbeiten wir daran, verbrauchsabhängige Modelle für bestimmte Funktionen, wie beispielsweise für den Rechnungseingangs- und -ausgangs-Workflow, anzubieten.

**Das Gegenstück zum Cloud-Gedanken ist der klassische Inhouse-, beziehungsweise On-Premise-Betrieb. Ist dieser noch zeitgemäß?**

**Thomas Pilz:** Trotz des Erfolgs des Cloud-Gedanken findet man in der Immobilienwirtschaft auch heute noch eine Vielzahl von On-Premise-Lösungen. Das bedeutet, dass das Unternehmen selbst seine Hardware betreibt und verantwortet. Diese Option war lange die favorisierte Variante, da der Kunde so die Möglichkeit hat, Systeme maßschneidert und individuell angepasst zu erhalten. Sie hat aber auch erhebliche Nachteile: Aufwändige Pflichten wie die technische Betreuung, regelmäßige und notwendige gesetzliche Anpassungen und die Wartung müssen vom Unternehmen selbst verantwortet werden und erfordern Ressourcen und entsprechendes Know-How.

Bei Cloud-Betrieb werden all diese Pflichten quasi zu einem externen, professionellen Dienstleister verlagert. Inhaltlich haben moderne Cloud-Anbieter aufgeholt und bieten heute alle Leistungen und Möglichkeiten, die früher nur über ein Inhouse-System realisierbar waren. Wohnungswirtschaftliche Unternehmen

profitieren auch vom Cloud-Gedanken selbst: Nutzer einer Software schließen sich zu einer Gruppe zusammen und teilen nicht nur die Funktionen, sondern auch ihre Ideen und Erfahrungen sowie daraus resultierend auch die Kosten für neue Entwicklungen, im Grunde wie eine Einkaufsgemeinschaft. Deshalb sehe ich Cloud-Lösungen, auch aufgrund meiner Gespräche mit Kunden in den letzten Jahren, auf dem Vormarsch.

**Der Softwarebetrieb im eigenen Haus garantiert jederzeit den vollen Zugriff und die Hoheit über alle Daten und Prozesse. Ist es nicht riskant, sich mit einer ausgelagerten Lösung von einem externen Dienstleister abhängig zu machen?**

**Thomas Pilz:** Teils, teils. Zwar macht sich das Unternehmen in einem gewissen Maß von einem Dienstleister abhängig – gleichzeitig überträgt es aber auch Verantwortlichkeiten und Pflichten, die in Bezug auf das System regelmäßig zu erfüllen sind. Aus meiner Sicht ist das Risiko, welches Unternehmen bei der Nutzung einer Cloud-Lösung eingehen, überschaubar und kann durch vertragliche Vereinbarungen entsprechend abgesichert werden. Die Unterscheidung des Risikos im Vergleich zum Inhouse-Betrieb ist für mich auch nur so lange argumentativ aufrecht zu erhalten, wie das Unternehmen im eigenen Haus allen möglichen Ausfall- und Notfallszenarien mit wirkungsvollen Maßnahmen begegnen und diese kapazitiv auch umsetzen kann.

Die Verlagerung der Unternehmenssoftware in die Cloud birgt heute nicht mehr das Risiko eines totalen Datenverlustes oder eines fehlenden Zugriffs auf das System – dafür gibt es umfangreiche und zuverlässige technische Lösungen. Heutige Rechenzentren bieten sehr hohe Standards. Dazu gehören unter anderem parallel ausgelegte Systeme mit kompletter Redundanz der Daten, Hardwarekomponenten in verschiedenen Brandabschnitten, Backup-Leitungen und Zutritts- und Zugangskontrollen, die Wohnungsunternehmen mit einem Bestand von Mieteinheiten im mittleren vierstelligen Bereich kaum selbst realisieren können. Damit bieten Rechenzentren beziehungsweise Cloud-Anbieter technisch gesehen in der Regel deutlich mehr Sicherheit als der eigene Inhouse-Betrieb.

**Wie sind die unterschiedlichen Lösungen unter dem Aspekt Datenschutz und Datensicherheit zu beurteilen? Ist es ratsam, sensible Daten in fremde Hand zu geben?**

**Thomas Pilz:** Grundsätzlich kann man in einer Inhouse- und einer Cloud-Lösung die gleichen Sicherheitsstandards erreichen und halten. Doch gerade unter dem Aspekt von Datenschutz und Datensicherheit punktet häufig der externe Betrieb. Wohnungsunternehmen verarbeiten eine große Zahl personenbezogener Daten von Interessenten, Mietern und Eigentümern. Vor allem die neue europäische Datenschutzgrundverordnung, stellt sehr hohe Anforderungen und sanktioniert Datenschutzverletzungen entsprechend streng. Für einen Großteil der Wohnungsunternehmen sind die in der DSGVO definierten Anforderungen an IT-Systeme nicht wirtschaftlich oder nur in Teilen, gegebenenfalls aber auch gar nicht umsetzbar. Die Umsetzung würde neben dem umfangreichen technischen Wissen auch juristisches Wissen im eigenen Haus erfordern. Ein externer Dienstleister übernimmt diese Verpflichtung der technischen Umsetzung innerhalb der zur Verfügung stehenden ERP-Systeme für alle seine Kunden – damit werden im Sinne des Cloud-Gedankens nicht nur die neuen Kompetenzen, sondern auch die entstehenden Kosten aufteilt.

So haben wir für DKB@win ein eigenes Team aufgestellt, das sich ausschließlich damit beschäftigt, die neuen datenschutzrechtlichen Vorgaben, wie zum Beispiel Lösch- und Sperrfristen, in unserer Softwarelösung für unsere Kunden umzusetzen. Eine datenschutzrechtlich einwandfreie und rechtssichere Software anzubieten ist dabei oberstes Interesse des Dienstleisters, da er andernfalls sein gesamtes Geschäftsmodell gefährden würde.

**Nicht nur für das Betriebsmodell einer Softwarelösung gibt es verschiedene Optionen. Lizenzen für Softwares können sowohl gekauft als auch gemietet werden. Was ist für wohnungswirtschaftliche Unternehmen sinnvoll?**

**Thomas Pilz:** Ein Mietmodell ist aus meiner Perspektive deutlich flexibler. Hier hat der Kunde die Möglichkeit, Leistungen für eine bestimmte Zeit einzukaufen – ganz ähnlich wie beim Leasen eines Autos. Bei der

Einführung eines ERP-Systems im eigenen Haus kauft man hingegen in der Regel nicht nur das IT-System, sondern zusätzlich Lizenzen für die Softwarelösung, für die einzusetzende Datenbank und für eventuelle weitere Dritt-Software. So muss zu einem Stichtag der eigene Bedarf fest und langfristig definiert werden.

Doch Unternehmen und ihre Ansprüche verändern sich: Sie wachsen, sie schrumpfen und sie verändern ihre Schwerpunkte. Eine gekaufte Lizenz lässt sich, wenn sie nicht mehr benötigt wird, in der Regel nicht an den ERP-Anbieter zurückgeben. Ein Mietmodell kann hingegen je nach Anbieter dem Bedarf angepasst werden. So kann sich das Unternehmen stets fragen: „Brauche ich den ursprünglichen Lizenzierungsumfang noch? In welchem Umfang nutze ich diese Anwendung? Benötige ich weitere Funktionalitäten?“, um erneut mit dem Anbieter ins Gespräch zu gehen.

Für die Wohnungswirtschaft bieten sich auch Modelle an, welche die Kosten beispielsweise auf Basis der verwalteten Mieteinheiten berechnen und somit flexibler als die klassische Abrechnung über die Anzahl der Nutzer sind. Noch transparenter und individueller ist da das Modell der „echten“ Cloud, also der tatsächlichen verbrauchsabhängigen Abrechnung – dieses Modell ist im wohnungswirtschaftlichen Markt allerdings noch nicht umfänglich etabliert. Einzelne Lösungen der Anbieter nehmen hier aber bereits den Trend in Sachen Cloud-Modell auf.

### **Gehen wir vom Ansatz der Lizenzierung zur inhaltlichen Ausprägung von Softwarelösungen. Welche Möglichkeiten haben Unternehmen hier?**

**Thomas Pilz:** Wir bewegen uns hier in einem Spannungsfeld zwischen hochindividueller Kundenausprägung und standardisierten Template-Lösungen. Beide Varianten haben ihre Vor- und Nachteile. Die individuelle Lösung wird gemeinsam mit dem Kunden genau nach seinen Bedürfnissen und Vorstellungen entwickelt und bildet daher seine spezifischen Anforderungen und Unternehmensprozesse exakt ab. Ihre Entwicklung erfordert dementsprechend deutlich mehr Zeit und Ressourcen, als die Einführung einer Template-Lösung. Diese stellt vorkonfigurierte Prozesse standardisiert auf Basis der Erfahrungen und Anforderungen der gesamten Branche zur Verfügung und kann so in kürzerer Zeit und deutlich kostenoptimierter eingeführt werden.

Ich würde behaupten, hier lassen sich Einsparungen von bis zu 40% gegenüber individualisierten Ansätzen erreichen. Es bietet sich an, dass Kunden in diesem Zusammenhang über Teilprozesse nachdenken und diese unter Umständen an die Funktionsweise der Software anpassen – was in vielen Fällen eine Chance zur Prozessoptimierung bietet.

### **Können Kunden auch bei einer Template-Lösung in gewissem Umfang Einfluss nehmen?**

**Thomas Pilz:** Auch bei standardisierter Software haben Unternehmen in der Regel Einflussmöglichkeiten auf die Ausprägung der Software für ihr Unternehmen. Jedoch beschränken sich diese gegenüber der individuellen Variante auf die entsprechend vom Anbieter vorgedachten skalierbaren Einstellungen. Ein weiterer Vorteil besteht darin, dass sich standardisierte Lösungen für den Anbieter besser und effizienter warten lassen und der Betrieb dadurch vereinfacht wird. Kunden verzichten also auf eine vollständige Individualisierung, profitieren aber von zügiger Projektdurchführung, effizienterem und kostengünstigem Betrieb und der Möglichkeit, ihre Prozesse auf Basis der Software neu aufzustellen.

Unternehmen müssen daher abwägen, wo sie ihre Schwerpunkte setzen. Zusammenfassend sind aus meiner persönlichen Erfahrung die meisten Unternehmen der Wohnungswirtschaft gut beraten, sich beim Betrieb einer Softwarelösung auf die Kompetenzen eines externen Dienstleisters zu verlassen und bei der Entscheidung zwischen individueller Ausprägung oder Template-Lösung die Effizienz höher als die Individualität zu werten.

**Herr Pilz, vielen Dank für das Gespräch.**