Führung / Kommunikation

Digitale Transformationsprozesse – Wie Europa grenzenlos voneinander lernen kann

Digitale Transformationsprozesse verändern unser Leben und unsere Wirtschaft enorm – das gilt auch für die europäische Immobilienwirtschaft. Wer offen ist und über den eigenen Tellerrand hinaussieht, kann zahlreiche Impulse erhalten. Ein Blick auf aktuelle Trends in Deutschland, Frankreich, Großbritannien, den Niederlanden, Norwegen und Schweden.

Bequem Self-Service-Angebote nutzen mit einer CRM-App für Mieter.

Das Ziel ist das gleiche, die Wege sind verschieden – so könnte man kurz und knapp die Dynamik beschreiben, die seit geraumer Zeit mächtig Schwung in die Immobilienwirtschaft der europäischen Länder bringt. Denn grenzüberschreitend stehen die Zeichen zwar auf Digitalisierung, die Schwerpunkte unterscheiden sich jedoch von Land zu Land. Über die eigene Grenze zu blicken, kann ausgesprochen lehrreich sein, da oftmals Lösungen der Nachbarn Impulse für den heimischen Markt setzen können. Auch die sogenannten PropTechs geben mit neuen Methoden wichtige Anstöße. Gehen etablierte IT-Unternehmen mit diesen Start-ups Kooperationen ein, kann das sehr zum Vorteil ihrer Kunden sein.

Viele neue Technologien zielen auf zwei wesentliche Verbesserungen: eine engere Vernetzung und einen wachsenden Service-Mehrwert. Das heißt: Innovative ganzheitliche Systeme ermöglichen den Austausch zwischen Kunden, Mitarbeitern und Geschäftspartnern von Unternehmen sowie technischem Equipment in Gebäuden. Aufgrund dieser effizienteren Prozesse sinken nicht nur die Kosten, sondern gleichzeitig steigen die Transparenz und der Service-Mehrwert für Anwender.

Welche Entwicklungen vollziehen sich derzeit konkret? Hier eine prägnante Übersicht zu Deutschland, Frankreich, Großbritannien, den Niederlanden, Norwegen und Schweden.

Deutschland: digitales Bewusstsein wächst

In Deutschland steigt das Interesse an digitalen Angeboten für die Immobilienwirtschaft sichtlich. Wichtige Aspekte in Bezug auf digitale Geschäftsprozesse sind Vernetzung, Integrationsfähigkeit und Effizienzpotenziale. Ein Beispiel hierfür ist eine neue CRM-App, ein direkter Draht zwischen Mietern, Eigentümern und Mitarbeitern der Verwaltung. Als mobile Informations- und Kommunikationszentrale optimiert sie den Kundendialog und sorgt für Kosteneffizienz, Prozessoptimierung und mehr Kundenzufriedenheit. Die PropTech-Szene, die in Deutschland sehr dynamisch ist, beschäftigt sich ebenfalls in großen Teilen mit der Verbesserung zahlreicher Vorgänge: Das Start-up Immomio beispielsweise hat sich zum Ziel gesetzt, den Vermietungsprozess zu vereinfachen, indem es mithilfe einer automatischen Qualifizierung aller Mietinteressenten die passenden Mieter und Vermieter zusammenbringt.

Virtual Reality erleben – dies war auf dem Aareon Kongress 2018 möglich.

Frankreich: ein digitaler Vorreiter

In der französischen Immobilienwirtschaft ist die Digitalisierung bereits weit fortgeschritten. Der Wohnungsbauverband hat sogar spezielle Strukturen geschaffen, um die Digitalisierung insbesondere der sozialen Wohnungswirtschaft zu fördern. Letztlich haben alle Veränderungen die effizientere Gestaltung von Prozessen zum Ziel – ob es um Zahlungsverkehr, Mietervermittlung, Virtual und Augmented Reality oder vorausschauende Instandhaltung geht. Trends wie Building Information Modeling, Chat-Bot-Technologien oder natürliche Sprachverarbeitung werden heiß diskutiert. Zahlreiche PropTechs beschäftigen sich mit WorkForce-Mobilisierung, Smart Buildings und B2B-Plattformen. Das Start-up Intent Technologies etwa stellt eine offene Plattform für die gesamte Immobilienwirtschaft bereit und versorgt auch das schon lange etablierte Service-Portal Mareon mit wichtigen Handwerker-, Dienstleister- und IOT-Daten.

360°-Lösungen vereinfachen die Arbeit für Mitarbeiter im Außendienst. Alle Fotos Aareon

Großbritannien: viel Potenzial für neue Lösungen

Die britische Immobilienwirtschaft ist vor allem in Bezug auf mobile Anwendungen weit. Ein Beispiel sind die 360°-Lösungen, die Mietern einen Top-Service und Außendienstmitarbeitern von Wohnungsunternehmen einen Rundumblick auf ihre Arbeit erlauben. Die maßgeblichen Impulse für solche Lösungen setzen etablierte Unternehmen der Branche, erst in jüngster Zeit kommen auch PropTechs verstärkt auf den Markt. Im Fokus aller Player stehen neue Technologien, die Geschäftsprozesse optimieren – denn der britische Markt, vor allem der soziale Wohnungsbau, steht unter erheblichem Digitalisierungsdruck: Bis 2020, so will es der Gesetzgeber, müssen Housing Associations ihre Mieten um ein Prozent pro Jahr reduzieren. Grund dafür sind die rasanten Preisanstiege, aufgrund derer sich viele Briten die hohen Mieten kaum noch leisten können.

Die Niederlande: Kommunikation im Fokus

Die niederländische Verwaltung ist stark digitalisiert – eine große Herausforderung ist allerdings noch die Etablierung eines Standards für den digitalen Informationsaustausch mit den Behörden, die den sozialen Wohnungsbau überwachen. Der Digitalisierungsdruck steigt zudem dadurch, dass Mieter schlichtweg einen modernen Service erwarten und ihre Zufriedenheit ausschlaggebend ist für Rankings von sozialen Wohnungsunternehmen. Das PropTech Mail2Pay etwa hat eine Plattform für eine effizientere Kommunikation zwischen Mietschuldner und Gläubiger aufgesetzt, die über WhatsApp-Nachrichten und Robotic Calls läuft. Zum anderen werden soziale Wohnungsunternehmen von zusätzlichen Steuern belastet – auch dieser Kostendruck lenkt das Interesse auf eine Mieterkommunikation mit Selfservices und Outsourcing-Angeboten. 2017 wurde außerdem ein Wohngesetz geändert: Unternehmen müssen nun administrativ strikt zwischen sozialem Wohnungsbau und kommerziellen Aktivitäten trennen. Ihnen helfen Finanzmanagementlösungen, die nicht nur operative Prozesse für die Verwaltung von Anlagegütern ermöglichen, sondern strategische Entscheidungen auf ihre Wirtschaftlichkeit überprüfen.

Norwegen und Schweden: virtuelle Welten hoch im Norden

Die nordischen Länder sind traditionell in vielen Lebensbereichen sehr modern – das gilt auch für Internet und Mobilität in der Immobilienwirtschaft. Internetbasierte Service-Portale werden von Mietern längst rege genutzt. In Schweden können diese sogar Waschmaschinen ein¬fach mieten oder Utensilien für die Instandhaltung bestellen. Das PropTech Metry bietet unter dem Aspekt Ressourcenschonung einen interessanten Dienst, der automatisch alle Energieverbrauchsdaten eines Nutzers von den Datenbanken der Versorger oder direkt von den vernetzten Zählern sammelt und so Einsparpotenziale aufzeigt. In Norwegen geht der Trend zum Building Information Modeling: Die öffentliche Hand ist hier verpflichtet, auf alle Anlagen eine Software für die Gebäudedatenmodellierung anzuwenden. So wollen Wohnungsbaugesellschaften die Kontrolle über ihre Objekte und Rechtssicherheit in puncto Nachweispflichten haben. Trotz der weitgehenden Digitalisierung der Gesellschaft ist die PropTech-Szene in Norwegen und Schweden noch überschaubar – das Interesse an ganz neuen Herangehensweisen junger Akteure ist jedoch groß.

Ein offener Blick bietet viele Chancen

Der Überblick zeigt, wie lohnend ein Blick auf andere Ländermärkte und die aufstrebende PropTech-Szene in Europa sein kann. Etablierte, international aufgestellte IT-Dienstleister wie Aareon haben hier einen großen Vorteil: Sie profitieren zum einen sehr vom ständigen Austausch ihrer Tochtergesellschaften und sind zudem wichtige Kooperationspartner für Start-ups, denen es sicher nicht an Ideen, manchmal jedoch an Infrastruktur, Kapital und Renommee mangelt.

Aareon unterstützt die PropTech-Szene sogar ganz gezielt: „Mit fünf anderen Unternehmen haben wir im vergangenen Jahr den ersten deutschen Accelerator gestartet, um innovative Geschäftsmodelle zu fördern“, erläutert Dr. Manfred Alflen, Vorstandsvorsitzender der Aareon AG. Der blackprint PropTech Booster ist eine unabhängige Plattform und bringt Gründer mit etablierten Playern der Branche zusammen.

Karin Veyhle

Wohnungswirtschaft heute.
Fakten und Lösungen für Profis

Sind sie schon regelmäßiger Leser von
Wohnungswirtschaft-*heute* Technik ?
wenn nicht, dann melden Sie sich *heute* an . . .