

# Digital und mobil – Der integrierte Zahlungsverkehr als strategischer Erfolgsfaktor für Wohnungsunternehmen

Zahlungsmethoden und -lösungen unterliegen einem nachhaltigen Wandel – digital und mobil. Unternehmen, die sich hierauf frühzeitig einstellen, können Wettbewerbsvorteile erzielen.



Thomas Ortmann ist seit 2005 Mitglied des Vorstands der Aareal Bank AG und verantwortet das Geschäftssegment Consulting/Dienstleistungen, in dem die Aktivitäten der Aareal Bank Gruppe mit der Wohnungs-, Immobilien- und Energiewirtschaft gebündelt sind, sowie den Bereich Group Technology. Er hat verschiedene Mandate inne, so beispielsweise als Vorsitzender des Aufsichtsrats der Aareon AG. Zuvor war Thomas Ortmann bei der Consart Management Consultants GmbH als geschäftsführender Partner tätig. Er begann seinen beruflichen Werdegang bei der Bayerischen Hypotheken- und Wechsel Bank. Der gebürtige Berliner (Jahrgang 1960) hat einen Abschluss als Diplom-Kaufmann der TU Berlin. Foto: Aareal Bank AG

Die Wohnungswirtschaft befindet sich in einem tiefgreifenden Wandel. Verantwortlich hierfür sind nicht nur der technologische Wandel und die fortschreitende Digitalisierung, sondern auch langfristig wirkende, strukturelle Veränderungen, wie die Globalisierung, die Nachhaltigkeitsentwicklung, die E-Mobilität, die Sharing Economy, die Energiewende, der demografische Wandel und vieles mehr. Die große Herausforderung der Wohnungswirtschaft besteht darin, diese grundlegenden Veränderungen zeitgleich zu berücksichtigen, sie richtig zu bewerten und entsprechende Angebote für die Kunden zu entwickeln. Um dies erfolgreich zu meistern, braucht es Business Enabler, die die Wohnungswirtschaft in eine digitale Zukunft begleiten und ihnen neue Entwicklungsmöglichkeiten bieten. Denn das Gebot der Stunde lautet: Komplexität beherrschen und sich über zentrale Wertschöpfungsprozesse des eigenen Geschäftsmodells bewusst werden.

## Zahlreiche neue Zahlungsmethoden und -lösungen

Was konkret damit gemeint ist, lässt sich gut am Beispiel des Zahlungsverkehrs innerhalb der Wohnungswirtschaft verdeutlichen. In den vergangenen Jahren sind neben den klassischen Varianten zahlreiche neue Zahlungsmethoden und -lösungen entstanden. Zu denken ist dabei insbesondere an Angebote wie Paypal,

Amazon Pay, Google Pay, Apple Pay, die Sofortüberweisung und barzahlen.de. Die im Onlinehandel inzwischen etablierten Methoden – so die Einschätzung vieler Experten – werden in absehbarer Zeit auch den Zahlungsverkehr innerhalb der Wohnungswirtschaft beeinflussen. Im Online-Handel hat sich mittlerweile eine breite Palette von Wallet-, Karten-, Prepaid-, Überweisungs-, Ratenzahlungs- und Lastschriftlösungen etabliert, die von einer Vielzahl unterschiedlicher Anbieter bereitgestellt werden. Zu erwarten ist, dass die Anzahl an Zahlungsmethoden und Zahlungsverkehrsanbietern in den kommenden Jahren sogar noch weiter steigen wird.



Zahlungsmethoden und -lösungen unterliegen einem nachhaltigen Wandel – digital und mobil. Darauf gilt sich früh einzustellen. Grafik: Aareal Bank AG

Gleichzeitig lassen sich bei der Entwicklung des Zahlungsverkehrs eindeutige Trends erkennen: Das Bargeld verliert an Bedeutung und wird durch mobile Zahlungsverfahren schrittweise verdrängt. Der Zahlungsprozess wird immer flexibler damit mobil und schneller; eine Sofortverfügbarkeit wird immer mehr erwartet. Große Internetkonzerne greifen in den Zahlungsverkehr intensiv ein und entwickeln eigene Lösungen. Die Politik fördert alternative elektronische Zahlverfahren, beispielsweise mit der 2018 verabschiedeten Zahlungsdiensterichtlinie PSD2.

## Integration der Zahlungsverkehrsmethoden in ERP- und IT-Systeme

Für die Wohnungswirtschaft bedeuten diese Entwicklungen, dass sie die Anzahl möglicher Zahlungsmethoden, die sie ihren Kunden anbietet, nicht nur erhöhen, sondern den Markt an Zahlungslösungsanbietern und die Erwartungen ihrer Kunden an den Zahlungsverkehr viel intensiver beobachten muss. Auch die betroffenen IT-Systeme in der Wohnungswirtschaft sind in ihrer Flexibilität, Komplexität und Erweiterbarkeit neu auszurichten.

Die disruptiven Veränderungen betreffen aber nicht nur die Vertragsbeziehungen zwischen der Wohnungswirtschaft und ihren Kunden, sondern natürlich auch den Zahlungsverkehr mit weiteren Partnern, Dienstleistern und Lieferanten der Wohnungswirtschaft. Zu denken ist beispielsweise an den Zahlungsverkehr mit der Versorgungswirtschaft. Gerade die zunehmende Elektromobilität und der Trend zum Smart Home wird zu einer noch sehr viel stärkeren Vernetzung der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft mit der angrenzenden Versorgungsindustrie führen. Hier ergeben sich für die Wohnungswirtschaft neue Geschäftsmodelle bzw. die Möglichkeit, neue Dienstleistungen zu entwickeln, mit denen sich Wohnungsunternehmen vom Wettbewerb abheben können.

Die Verfügbarkeit leistungsfähiger, flexibler und zukunftsweisender Zahlungsverkehrssysteme erhält für Unternehmen der Wohnungswirtschaft daher eine zunehmend erfolgsstrategische Bedeutung. Darüber ist noch ein weiterer Erfolgsfaktor entscheidend: Nämlich die Integration von Zahlungsverkehrsverfahren in die ERP-Systeme. Nur so können auch prozessuale Potenziale vollständig gehoben werden. Denn eine solche Integration erlaubt komplett durchlaufende und automatisierte Prozesse ohne irgendwelche händischen Datenaustausche oder Eingriffe. Parallele Datenpflege in zwei Systemen gehören der Vergangenheit an – und Schnittstellen werden auch keine benötigt.

## Komplexitätsreduzierung durch Portal- und Plattform-Lösungen

Die zunehmende Komplexität im Zahlungsverkehr und die damit verbundenen digitalen und administrativen Prozesse sind für das einzelne Wohnungsunternehmen kaum erfolgreich zu bewältigen. Aus diesem Grund hat die Aareal Bank das Aareal Portal entwickelt. Dieses bietet seinen Nutzern einen wesentlichen Zugang zu ihren Konten und unterstützt sie bei der Abbildung ihrer internen Prozesse. Alle zentralen Vorgänge des Zahlungsverkehrs können hierüber vorgenommen werden. Da es sich um eine webbasierte und sehr flexible Anwendung handelt, kann dieses Portal auf die individuellen Bedürfnisse der Nutzer, z.B. durch Einbindung weiterer Banken und Konten oder durch die Definition maßgeschneiderter Oberflächen, ausgerichtet werden.

Wie eine Lösung aussehen könnte, die unterschiedlichste Zahlungsmethoden ermöglicht, zeigt die in der Entwicklung befindlichen Aareal Exchange & Payment Plattform. Diese würde eine Abrechnung über alle bedeutenden Zahlungswege hinweg und über viele innovative Zahlungssysteme zulassen. Je nach vereinbarter Zahlungsart wäre dann eine Überführung der Mietzahlung in die wohnungswirtschaftlichen BK01 Systeme und damit in die ERP-Systeme des Wohnungsunternehmens denkbar. Die Zahlungsbestätigung an das Wohnungsunternehmen würde dann real-time erfolgen.

Da die Aareal Exchange & Payment Plattform auf die marktführenden BK01-Lösungen einerseits und auf das Aareal Portal andererseits abgestimmt sein wird, ließe sich diese in die bestehenden ERP-Systeme standardisiert einbinden. Dadurch gelänge eine vollständige Integration in die Systemlandschaft des Wohnungsunternehmens. Die Nutzer der Aareal Exchange Payment Plattform könnten daher ihren Kunden nicht nur eine Vielzahl innovativer Bezahlungsmöglichkeiten anbieten, sondern würden gleichzeitig die Transparenz sowie die eigene Prozesseffizienz verbessern.

## Wertschöpfungsprozesse branchenübergreifend betrachten

Meiner Überzeugung nach werden die Digitalisierung und die weiteren oben aufgeführten stetigen Veränderungen dazu führen, dass die Grenzen zwischen einzelnen Branchen und Industrien immer mehr verschwinden. Wichtig ist daher, in Prozessketten zu denken, sowohl horizontale als auch vertikale Wertschöpfungsleistungen zu berücksichtigen und eine branchenübergreifende Perspektive einzunehmen.

Die Finanzströme sind das Spiegelbild dieser Wertschöpfungsleistungen. Sie müssen mit den Veränderungen im Geschäftsmodell nicht nur Schritt halten können, sondern liefern selbst Entwicklungs- und Wachstumspotenziale für agile Unternehmen – wie die aktuellen Trends im Zahlungsverkehr der Wohnungswirtschaft deutlich zeigen. Daher verstehen wir uns von der Aareal Bank nicht nur als Dienstleister, sondern eben auch als Business Enabler, die mit ihren voll integrierbaren IT-Lösungen Kunden aus der Immobilien- und Wohnungswirtschaft sowie aus benachbarten Branchen zum geschäftlichen Erfolg verhelfen.

**Thomas Ortmanns**