# Die digitalen Weichen im Unternehmen stellen – Warum es nur mit Mitarbeitern und Mietern funktioniert, erklärt Aareon-Geschäftsführer Carsten Wiese

Effizientere Prozesse, Kosteneinsparung, mehr Services oder neue Geschäftsfelder – jedes Unternehmen verfolgt mit der Digitalisierung eigene Ziele. Mit dem Beratungsangebot Digitale Agenda bietet Aareon kompetente Unterstützung, um die digitale Transformation strukturiert anzugehen. Carsten Wiese, Geschäftsführer Markt bei der Aareon Deutschland GmbH, gibt Auskunft.k

Carsten Wiese, Geschäftsführer Markt bei der Aareon Deutschland GmbH. Foto: Aareon

**Wozu benötigt ein Immobilienunternehmen eine eigene digitale Agenda?**

**Carsten Wiese:** In der Digitalisierung liegt großes Wertschöpfungspotenzial für die Branche. Das reicht vom Optimieren und Neugestalten von Prozessen über das Anbieten weiterer Services bis hin zum Etablieren neuer Geschäftsfelder. Eine wesentliche Rolle spielt dabei die Vernetzung des Unternehmens mit Mietern, Eigentümern und Geschäftspartnern in einem digitalen Ökosystem. Aber auch die Einbindung der technischen Ausstattung von Wohnungen und Gebäuden gewinnt hier zunehmend an Bedeutung.

**Wie kann Aareon dabei helfen?**

**Carsten Wiese:** Zunächst einmal durch Transparenz: Das Angebot an digitalen Lösungen ist heute sehr groß und wird immer komplexer – unter anderem durch eine Vielzahl an Einzellösungen von PropTechs am Markt. Hinzu kommt die stetig fortschreitende Technologieentwicklung. Um relevante Themen früh zu

identifizieren, muss man Technologien wie künstliche Intelligenz, Internet der Dinge, Virtual und Augmented Reality oder Ambient Assisted Living im Auge behalten. Und genauso wichtig ist die Herangehensweise. Der Ausgangspunkt für den Einsatz innovativer Technologien sollte immer das Betrachten der gesamten Wertschöpfungskette des Unternehmens sein. Auf Basis einer ganzheitlichen Prozessanalyse und der strategischen Betrachtung ungenutzter Potenziale lässt sich bereits im Vorfeld ermitteln, welche Technologien wie zu Effizienzsteigerung, Schaffung neuer Geschäftsmodelle oder Kosteneinsparung beitragen können. Die Herausforderung besteht also darin, die digitalen Weichen von Anfang an richtig zu stellen, Prioritäten zu setzen und ein eigenes digitales Ökosystem zu entwickeln, mit dessen Hilfe die unternehmensstrategischen Ziele verfolgt werden. Aareon unterstützt Immobilienunternehmen hier mit dem ganzheitlichen Beratungsangebot Digitale Agenda und bietet zudem mit der Aareon Smart World ein vollumfänglich integriertes Lösungsportfolio, das alle immobilienwirtschaftlichen Prozesse abdeckt. In die zukunftsorientierte Weiterentwicklung und den Ausbau der Aareon Smart World investieren wir intensiv und arbeiten hier auch mit PropTech-Unternehmen zusammen.

**Wo setzen Sie mit Ihrer Beratung an?**

**Carsten Wiese:** Erster Schritt ist eine Bestandsaufnahme. In Terminen und Workshops analysieren wir die Ist-Situation. Dabei wird sichtbar, welches Potenzial ERP-System und weitere Lösungen bieten, die das Unternehmen bereits einsetzt. Wir sprechen mit Mitarbeitern aus relevanten Unternehmensbereichen wie Bewirtschaftung, Finanzen und Technik, um genau zu erfassen, wie mit der IT gearbeitet wird und welche Prozesse schon digitalisiert sind.

**Und wie kommt man vom Ist zum Soll?**

**Carsten Wiese:** In der zweiten Phase gilt es, die Stellschrauben für Optimierungspotenzial zu definieren und darauf basierend ein strategisches Zielbild für den Digitalisierungsprozess zu entwickeln, das sich an die Unternehmensstrategie anlehnt: Was sind meine Erfolgsfaktoren in den nächsten Jahren? Wie möchte ich mein Unternehmen im digitalen Zeitalter aufstellen? Welche Services möchte ich meinen Kunden anbieten? Welche neuen Geschäftsmodelle könnten interessant sein? Wichtig ist dabei, strategische Schwerpunkte und Prioritäten zu setzen. Daraus entwickeln wir dann mit dem Kunden seine individuelle digitale Agenda, die oft auch langfristig ausgelegt sein kann. Ist diese verabschiedet, beginnt die konkrete Ausarbeitung. Dabei konzipieren wir gemeinschaftlich die einzelnen Schritte, unterbreiten Vorschläge für ein passgenaues Lösungsportfolio und entwickeln bei Bedarf mit dem Kunden neue, innovative Lösungsansätze. Dabei steht immer der Prozess unserer Kunden im Vordergrund!

**Digitalisierung funktioniert aber nur mit den Menschen!**

**Carsten Wiese:** Das ist richtig. Einfach nur Prozesse zu digitalisieren und dann weiterzumachen wie bisher, führt nicht ans Ziel. Wenn ein Unternehmen etwa ein Mieterportal einführt und ein Mieter auf diesem Weg einen Schaden meldet, erwartet er innerhalb weniger Stunden, spätestens aber tags darauf eine Antwort. Also muss sich das Unternehmen im Vorfeld die Frage stellen: Kann ich das gewährleisten? Sind meine Mitarbeiter darauf eingestellt? Eine automatische Eingangsbestätigung ist kein Problem. Aber darauf muss eine nächste, daraus gesteuerte Aktion folgen. Das ist ein Prozess, der bei den Mitarbeitern und in den Arbeitsabläufen erst verankert sein will. Das heißt, den Mitarbeitern in den Unternehmen muss vermittelt werden, dass Digitalisierung ihnen hilft, das tägliche Pensum zu absolvieren.

**Kann Aareon bei diesem Change-Prozess unterstützen?**

**Carsten Wiese:** Die Veränderungsprozesse richtig zu managen, ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Dazu muss man die Nutzer der digitalen Anwendungen mitnehmen und sie von Anfang an beteiligen. Auch dabei unterstützen wir unsere Kunden natürlich. Ein digitales Arbeitsumfeld bringt ja nicht nur neue Anwendungen, Geräte und Arbeitsmethoden mit sich. Es kann auch mit flexibleren Arbeitszeit- und Arbeitsortmodellen einhergehen, die allen Beteiligten ein hohes Maß an Anpassungsfähigkeit, Offenheit und Mut abverlangen. Das bedeutet einen Wandel in der Verantwortung der Mitarbeiter, aber auch in der Führungskultur und im Selbstverständnis der Entscheider.

Sensibilisierung, Transparenz, Wissenstransfer und eine stete dialogorientierte Kommunikation mit den Mitarbeitern tragen deshalb entscheidend zum Gelingen bei. Genau das verstehen wir unter „Digital Leadership". Es geht um einen konstruktiven Austausch, in dem man sich mit anderen Meinungen auseinandersetzt, Konflikte gemeinsam löst und so den Transformationsprozess im Unternehmen zielorientiert gestaltet. Letztlich geht es darum, den Menschen in den Mittelpunkt zu stellen und Prozesse so zu gestalten, dass der Mensch von der digitalen Technik profitieren kann.

**Welche Beratung bieten Sie über die Digitale Agenda hinaus an?**

**Carsten Wiese:** Aareon hilft Wohnungsunternehmen auf vielfältige Weise, fit für die digitale Zukunft zu werden. Ein ERP-Check kann zeigen, welche Effizienzsteigerungen und Quick Wins durch eine bessere Nutzung des ERP-Systems realisierbar sind. Wir beraten auch zu den Prozessen und zur Implementierung digitaler Lösungen, schaffen mit Workshops zur digitalen Transformation bei Mitarbeitern Verständnis und Akzeptanz oder bieten mit Design Thinking einen strukturierten Prozess, um eigene nutzenorientierte Lösungen zu entwickeln. So können wir bedarfsgenau reagieren und jedes Immobilienunternehmen gezielt darin unterstützen, für sich den größtmöglichen Mehrwert aus der digitalen Transformation zu ziehen. Das Schöne ist, dass die Rückmeldungen der Kunden, die diese Art von Beratungsworkshops mit uns gemeinsam durchgeführt haben, zeigen, dass sie auch riesigen Spaß dabei hatten und mit dem Ergebnis eine Planungssicherheit für ihre Unternehmen und Mitarbeiter erreicht haben.

**Herr Wiese, vielen Dank für das Gespräch**