

Das Zielbild ist stark, doch die Datenbasis noch schwach

Wie sieht das Zielbild der digital affinen Wohnungsunternehmen für das Jahr 2025 aus? Zum Bereich „Digitale Transparenz und Monitoring“ und weiteren Themen hat Deloitte 23 Geschäftsführer und Vorstände interviewt. Die Befragung „Das Zielbild 2025 der Wohnungswirtschaft“ enthält eine Fülle von interessanten Ergebnissen. Einige Unternehmen haben in den kommenden Jahren primär Basisarbeiten und die Behebung identifizierter Schwachstellen innerhalb der IT- und Digitallandschaft auf der Agenda. Andere wollen die nächsten Jahre proaktiver gestalten und haben konkrete Zielbilder zur Weiterentwicklung von digitaler Transparenz und Monitoring vor Augen.

Dies alles zeigt: Die Relevanz von Kunden- und Datenmanagement ist auf der Führungsebene angekommen. Über

60 Prozent der befragten Unternehmen verfügen nach eigenen Angaben über eine Datenstrategie und Data Governance. Im Zuge der Prozessdigitalisierung forcieren die Unternehmen die Optimierung der Datenqualität und ihre Auswertbarkeit.

90 Prozent der befragten Unternehmen verfügen über ein Berichtswesen außerhalb des Finanzcontrollings, mit welchem ein Großteil der Befragten das quantitative Aufkommen von Anliegen im Kundenmanagement auswertet. 68 Prozent der Unternehmen nehmen die Messung kapazitiver Auslastungen vor, 63 Prozent analysieren die Prozessdurchlaufzeiten. Darüber hinaus werden neben den klassischen Vermietungskennzahlen von einigen Teilnehmern auch Bau- und Modernisierungsprozesse ausgewertet sowie Kundenzufriedenheitsmessungen und Produktivitätsanalysen durchgeführt.

Dem Datenmanagement wird in den kommenden Monaten und Jahren erhebliche Aufmerksamkeit zugesprochen. 17 der insgesamt 19 befragten Unternehmen bestätigen mit großer oder sehr großer Zustimmung, dass Datenauswertungen bis 2025 zentrale Grundlage für operative und strategische Unternehmensentscheidungen sein werden. Bis 2025 sollen dazu im überwiegenden Teil der befragten Unternehmen nahezu alle Prozesse digitalisiert sein und somit die relevante Datenbasis liefern.

Technische Gebäudedaten sind eine starke Herausforderung

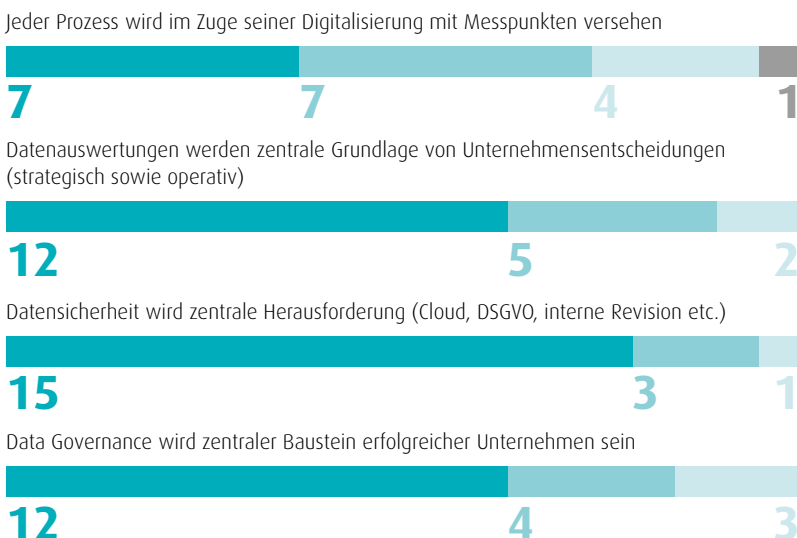
Trotz steigender Wertschätzung von Datenstrategien und technologisch unterstützten Prozessen sieht die Branche nach wie vor Herausforderungen in der vorliegenden Datenqualität, -sicherheit und -verwendung. Neben der Datenqualität im Kundenmanagement stellen die technischen Gebäudedaten für viele Unternehmen weiterhin eine Herausforderung dar. Dies gilt insbesondere vor dem Hintergrund der EED-Verordnung und der ESG-Relevanz.

Dr. Karsten Rech von der Vonovia SE erläutert, „dass zukünftig Mobilität und Ökobilanz eine große Rolle spielen werden. Diesbezüglich werden Informationen über das digitale Gebäude immer wichtiger, angereichert mit Marktdaten, um den Nutzerinnen und Nutzern einen noch besseren Service zu bieten. Nachhaltigkeit und wie sich Gesellschaft und Wohnungen verändern werden, sind zentrale Fragen für ein zukünftiges Datenmanagement“.

Potenzial zur Datenverwendung wird in der Auswertung neben der zentralen Steuerung von Gebäudedaten auch in Verbrauchs- und Mieterdaten gese- »

Datenmanagement 2025

Sicherheit, Auswertungen, Governance & Messpunkte:
Ein Zustimmungsbarometer zu wichtigen Kernaussagen
 (Stichprobe: 19 Wohnungsunternehmen der deutschen Top 20)



Quelle: Das Zielbild 2025 der Wohnungswirtschaft

Eine lückenlose Strategie sowie wirksame Governance gelten auch in der Wohnungswirtschaft als zentral für erfolgreiches Datenmanagement. Kopfzerbrechen bereiten dabei die DSGVO, die Datenanalyse für Geschäftsfelder sowie die Performance-Messung für Mitarbeitende.

„Welche Daten will ich eigentlich in meiner Gesamtschau monitoren und auswerten? Was soll der zentrale Outcome sein und welche Daten darf ich dafür überhaupt prozessieren und auswerten? – Relevanz und Regulatorik werden die großen Themen sein.“

Henrik Thomsen, Vorstand der Deutsche Wohnen SE

Aktuell besteht die IT-Landschaft aus einem Flickenteppich. Durch das Silodenken einzelner Fachbereiche bei bisherigen Digitalisierungsinitiativen blieb die ganzheitliche Betrachtung zusammenhängender Prozessketten aus. Auf der Agenda 2025 der Wohnungswirtschaft steht somit nachhaltiger Handlungsbedarf in der End-to-End-Digitalisierung von Prozessen.

„Ich kann mir sehr gut vorstellen, dass unsere Mieter bereit sind, aktiv die Effektivität solcher Systeme durch ihre Informationen mitzugestalten, wenn ihnen dies konkrete Vorteile bringt.“

Jörg Kotzenbauer, CEO der ZBI Gruppe

„Es gibt nicht wenige Mitarbeitende, die freiwillig sehr gern ihre Leistung zeigen und sich damit gern mehr positionieren würden. Der Erfolg einer digitalen Transformation liegt auch im Bewusstsein und in der Akzeptanz sowie in der Weiterentwicklung der Belegschaft begründet.“

Dr. Klaus-Michael Dengler, Geschäftsführer der GEWOFAG Holding GmbH

Neben der Datenqualität im Kundenmanagement sind die technischen Gebäudedaten für viele Unternehmen nach wie vor eine Herausforderung. Dies gilt insbesondere vor dem Hintergrund der EED-Verordnung und ESG-Relevanz.

„Zukünftig werden Mobilität und Ökobilanz eine große Rolle spielen. Diesbezüglich werden Informationen über das digitale Gebäude immer wichtiger, angereichert mit Marktdaten, um den Nutzern einen noch besseren Service zu bieten. Nachhaltigkeit und wie sich Gesellschaft und Wohnungen verändern werden sind zentrale Fragen für ein zukünftiges Datenmanagement.“

Dr. Karsten Rech, Vonovia SE

Status quo im Berichtswesen

Welche dieser Auswertungen nehmen Sie vor?

(19 Wohnungsunternehmen)

■ JA
■ NEIN

Anliegenaufkommen Kundenmanagement
(Anzahl Beschwerden, Schadensmeldungen etc.)

18 1

Prozessdurchlaufzeiten

12 7

Messung kapazitative Belastung

13 6

Quelle: Das Zielbild 2025 der Wohnungswirtschaft

hen. Auch hier nehmen Daten- und Verbraucherschutz eine entscheidende Rolle ein. Gerade in einer so medienwirksamen und gesellschaftlich relevanten Branche wie der Wohnungswirtschaft muss ein hundertprozentig verantwortungsvoller Umgang mit Daten gewährleistet sein. Aber wie agiert der in Datengenerierung existierende – zumeist amerikanische – Wettbewerb? Er wird smarte Lösungen entwickeln, die den Kundinnen und Kunden ausreichend Nutzen bringen, sodass sie den Datenschutzrichtlinien zustimmen und ihre Daten wie bisher freiwillig zur Verfügung stellen werden. Dass Mieter eine solche Bereitschaft aufbringen werden, sieht auch der CEO der ZBI Gruppe, Jörg Kotzenbauer: „Ich kann mir sehr gut vorstellen, dass unsere Mieter bereit

sind, aktiv die Effektivität solcher Systeme durch ihre Informationen mitzugestalten, wenn ihnen dies konkrete Vorteile bringt.“

Als weitere Herausforderung zukünftiger Datenauswertungen wurde nicht selten auch die Mitarbeitervertretung genannt. In vielen Unternehmen besteht der Wunsch zur Auswertung der Mitarbeiterperformance. Die Messung der Mitarbeiterperformance wird von unseren Interviewpartnern zum überwiegenden Teil als Chance verstanden, um ein besseres Verständnis über die Stärken und Schwächen der Mitarbeitenden zu bekommen und sie auf dieser Basis individuell unterstützen, fördern und entwickeln zu können.

Dr. Klaus-Michael Dengler, Geschäftsführer der GEWOFAG Holding GmbH, geht davon aus, „dass es nicht wenige Mitarbeitende gibt, die freiwillig sehr gern ihre Leistung zeigen und sich damit gern mehr positionieren würden. Der Erfolg einer digitalen Transformation liegt auch im Bewusstsein und in der Akzeptanz sowie in der Weiterentwicklung der Belegschaft begründet.“

Es hapert bei der Strukturierung der Daten und ihrer Interpretation

Eine Datenanalyse und -interpretation auf Basis von Artificial Intelligence (AI) oder Machine Learning (ML) erfolgt derzeit lediglich bei drei Befragten. Dem überwiegenden Teil der Unternehmen fehlt es bisher an Quantität oder Qualität der erforderlichen Daten, um eine automatisierte Auswertung erfolgen zu lassen. Zugleich bedeutet eine automatisierte und technologisch gesteuerte Datenanalyse auch eine nicht zu unterschätzende Vorarbeit in der Identifikation der gewünschten Antworten. Diese erfordert die richtigen Fragestellungen sowie die Ableitung der dafür erforderlichen Datenquellen. „Welche Daten will ich eigentlich in meiner Gesamtschau monitoren und auswerten? Was soll der zentrale Outcome sein und

welche Daten darf ich dafür überhaupt prozessieren und auswerten? – Relevanz und Regulatorik werden die großen Themen sein“, bestätigt auch Henrik Thomsen, Vorstand der Deutsche Wohnen SE.

In welcher Form die für die individuellen Zielbilder erforderlichen Daten zukünftig generiert und in einer Data Governance formuliert werden, wird in der Branche konträr diskutiert. Während einige Unternehmen angeben, bereits jetzt über eine Sammlung und Bereitstellung aller Analysedaten zu verfügen, visieren die anderen eine solche Umsetzung bis 2025 an oder bezweifeln diese sogar innerhalb der nächsten vier Jahre. Auch in der zukünftigen Art der Datenbereinigung und -strukturierung sowie -interpretation besteht bisher kein einheitliches Zielbild. Es ist davon auszugehen, dass erste Unternehmen beginnen werden, mit AI und ML bisher unstrukturierte in strukturierte Daten zu überführen, und die Technologie sukzessive im Umfang einzelner Proofs of Concept (PoC) verstärkt einsetzen werden. Um dabei nicht vollständig von Dritten abhängig zu sein, ist der Aufbau interner Kompetenzen unabdingbar. “

Bernhard Schreiber und Nicola Machaczek, Berlin

AUTOREN



Bernhard Schreiber
Senior Manager Real Estate Consulting
Tel: +49 (0)30 2546 8153
beschreiber@deloitte.de



Nicola Machaczek
Manager Real Estate Consulting
Tel: +49 (0)211 8772 5945
nmachaczek@deloitte.de

LINK-TIPP | ZUM THEMA

Hier ist die komplette Studie abrufbar.

<https://www2.deloitte.com/de/de/pages/real-estate/articles/zielbild-wohnungswirtschaft.html>



GEWÄHRLEISTUNG DER SICHERHEIT



MINIMIERUNG VON RISIKEN

Mit diesem Standardwerk informieren Sie sich über den aktuellen Rechtsstand für die Gewährleistung des sicheren Betriebs von Gebäuden. Sie vermeiden Gefahren und Haftungsrisiken und lernen das richtige Verhalten zur Entlastung im Schadensfall. Zusätzlich lesen Sie alles über Verkehrssicherungspflichten für Immobilien, die aktuelle Betriebssicherheitsverordnung und die Betreiberpflichten als Eigentümer und Bewirtschafter.

- + **Gesetzliche Grundlagen und rechtliche Leitsätze der Betreiberverantwortung**
- + **Betriebssicherheitsverordnung, Gefährdungsbeurteilung nach der TRBS 1111**
- + **Sicherheitsbegehungen Gebäude außen, innen, Haustechnik sowie Außenanlagen**
- + **Organisation und Kosten der Betreiber- und Überwachungspflichten**
- + **Neu in der 5. Auflage: Organisation der Elektrosicherheit, Änderungen in den Bereichen Aufzug, Trinkwasser, Verdunstungskühlanlagen, Heizanlagen und bei der Betreiberverantwortung nach ÜAnIG**

ISBN 978-3-648-15211-9
Buch: **59,95€** | eBook: **52,99€**

Jetzt versandkostenfrei bestellen:
www.haufe.de/fachbuch
0800 50 50 445 (Anruf kostenlos)
oder in Ihrer Buchhandlung