

im immobilienmanager



Martin Henke ist Geschäftsführer der Talyo. Property Services GmbH. (Quelle: Bernd Brundert)

DIGITALISIERUNG

11. September 2023

Teilen 

"Wer nicht digitalisiert, verschwindet"

Wie ist der aktuelle Stand der Immobilienwirtschaft in Sachen Digitalisierung? Martin Henke, Talyo, erklärt im Interview, was dringend getan werden muss.

Herr Henke, wie schätzen Sie den Digitalisierungsgrad der Immobilienbranche in Deutschland ein?

Martin Henke: Der Digitalisierungsgrad, besonders aus meiner Sicht als Property Manager, ist weiterhin unzureichend. Viele Prozesse und Arbeitsabläufe werden immer noch manuell ausgeführt. Dazu zählen beispielsweise die Kommunikation mit Mietern, die Rechnungsbearbeitung oder die Freigabeprozesse. Auch der Einsatz von Papier ist weit verbreitet.

Dabei möchte ich jedoch anmerken, dass zur Effizienzsteigerung mehr als nur die Digitalisierung wichtig ist; eine Automatisierung ist ebenso bedeutsam. Das bedeutet, ein workflow-basiertes Arbeiten mit definierten Aufgaben und Prozessen innerhalb von ERP-Systemen. In unserem Unternehmen haben wir das seit Gründung konsequent umgesetzt.

Gibt es eine Kluft zwischen „Digitalisierten“ und „Analogen“?

Martin Henke: Eine solche Kluft besteht eindeutig. In der Zukunft werden vor allem kleinere Unternehmen, die bisher keine Digitalisierungsstrategien verfolgt haben, verschwinden. Der aktuelle Fachkräftemangel, der eher als Arbeitskräftemangel zu betrachten ist, macht die dringende Automatisierung von Prozessen und den Übergang zu digitalen Arbeitsweisen unverzichtbar, um am Markt zu bestehen. Wer dies nicht sicherstellen kann, wird nicht mehr in der Lage sein, flächendeckend die erforderliche Qualität zu bieten und die Zufriedenheit von Mietern und Auftraggebern zu gewährleisten.

Gibt es Unterschiede hinsichtlich der Unternehmensgrößen?

Martin Henke: Die Unterschiede sind erheblich, da die Umsetzung von Digitalisierungsstrategien, insbesondere in Bezug auf ERP-Systeme und Standards, ein entsprechendes Budget erfordert. Die Kosten für externe Beratungsdienstleistungen sind hoch und müssen durch kostspielige interne Abteilungen ergänzt werden. Dies stellt kleinere Unternehmen vor sehr große Herausforderungen. Dennoch sollten meiner Ansicht nach acht bis zehn Prozent des Jahresumsatzes für diese Investitionen ins digitale Ökosystem auf kurze bis mittlere Sicht eingeplant werden. Zudem bin ich überzeugt, dass diese Investitionen durch eine effizientere Personalausnutzung zukünftig amortisiert werden.

Wo sehen Sie die größten Optimierungsmöglichkeiten und die größten Defizite beziehungsweise Risiken?

Martin Henke: Ein großes Optimierungspotenzial sehe ich in der koordinierten Zusammenarbeit aller Akteure der Immobilienbranche. Es fehlt nach wie vor an Festlegungen zwischen Projektentwicklern, Transaktions-, Asset-, Property- und Facility-Managern darüber, wie Daten aufbereitet und ausgetauscht werden sollen. Derzeit agiert jeder in seiner eigenen 'Blase'. Einheitliche Standards fehlen, wodurch bei jedem

aufbereitet und ausgetauscht werden sollen. Derzeit agiert jeder in seiner eigenen Blase. Einheitliche Standards fehlen, wodurch bei jedem Projekt oder jeder Transaktion jeder Prozess von Grund auf neu aufgesetzt werden muss und viel Zeit verloren geht.

Welche Rolle spielt die Schnittstellenproblematik?

Martin Henke: Die Schnittstellenproblematik spielt eine signifikante Rolle. Das Fehlen standardisierter Schnittstellen führt zu Ineffizienzen und Redundanzen bei den Arbeitsprozessen, wenn es um die erforderliche Datenerfassung oder -einarbeitung in die jeweils verwandten Systeme geht. Dies betrifft beispielsweise den Verkauf eines Objekts oder den Wechsel des Property- oder Asset-Managers.

Was ist die Erwartungshaltung der Kunden bezüglich digitaler Dienstleistungen?

Martin Henke: Kunden wünschen nach wie vor eine persönliche Betreuung, die auf den Menschen und das Objekt ausgerichtet ist. Gleichzeitig möchten sie jedoch eingebunden werden. Das geschieht durch klare Kommunikation und die Motivation, neue Tools anzuwenden. Gegebenenfalls sind gezielte Schulungen für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Kunden erforderlich. Zum Beispiel verwenden wir Tablets für Wohnungsübergaben und den gesamten Vermietungsprozess sowie eine Mieter-App zur qualifizierten Mängelmeldung und Kommunikation mit Mietern. Ein reibungsloser Ticketbearbeitungsprozess schafft positive Erfahrungen für Mieter und motiviert zur Nutzung solcher digitalen Lösungen.

Bedarf es bei der Digitalisierung der Immobilienwirtschaft politischer Unterstützung?

Martin Henke: Ja. Die Politik muss Rahmenbedingungen schaffen, um Investitionen in Digitalisierungsprojekte zu fördern und steuerlich zu begünstigen. Zudem müssen gezielte Anwerbemaßnahmen für Fach- und Arbeitskräftemangel aus dem Ausland durchgeführt werden, um diesem effizient zu begegnen.

Auch interessant:

zuletzt editiert am 12. September 2023