

6/7 · 2018

## VORSICHT E-COMMERCE!

Sind Investoren beim Kauf von Einzelhandelsimmobilien zu unvorsichtig?



**DIGITAL REAL ESTATE.** Die aktuelle Top-Ten  
**PROJEKTENTWICKLUNG.** Property Management, hausgemacht  
**BÜRONEUBAU.** Kein Überangebot in Sicht

INTERVIEW



FOTO: APLEONA

Dr. Jochen Keysberg

## „Digitalisierungsoffensive“

Das Gebäudemanagement ist näher am Immobilienkunden als andere Sektoren der Immobilienwirtschaft – und zugleich der ideale Ansatzpunkt für intelligentes Datensammeln und -schöpfen. Immobilienmanager sprach darüber mit dem CEO von Deutschlands größtem Immobiliendienstleister, Dr. Jochen Keysberg.

**m** *Wie viel investiert Apleona in seine Digitalisierungsaktivitäten?*

**DR. JOCHEN KEYSBERG:** Haben Sie Verständnis dafür, dass ich keine genauen Zahlen nennen kann. Es handelt sich um eine für Apleona substanzielle Summe. Hinzu kommt ein hoher Personaleinsatz sowohl bei der Entwicklung von digitalen Kundenlösungen wie beim Aufbau unserer komplett cloudbasierten, variablen digitalen Plattform Apleona Ecosystem.

**m** *Welche Ziele verfolgen Sie damit?*

**DR. JOCHEN KEYSBERG:** Es geht darum, unser Geschäftsmodell und die Art der Leistungserbringung zukunftsfähig zu machen und zusammen mit neuen, digitalen Services die Marktstellung in Europa weiter auszubauen. Unsere Digitalisierungsoffensive wird Apleona schneller, besser und größer machen. Das bedeutet zum Beispiel mehr Transparenz in der Leistungserbringung und der Leistungsperformance für unsere Auftraggeber, besseren Service und mehr Qualität für die Nutzer und damit eine höhere Kundenzufriedenheit und nicht zuletzt durch datenbasierte Intelligenz schnellere und bessere Empfehlungen und Entscheidungen für die von

uns betreuten Portfolios und damit einen echten Mehrwert für unsere Auftraggeber. Letztendlich geht es bei der Digitalisierung um Effizienz, also um mehr und bessere Leistung bei gleichen oder weniger Kosten, sowohl für unsere Kunden als auch für uns als Dienstleister.

**m** *Einer der Leuchttürme ist dabei sicherlich die Kooperation mit IBM Watson. Worum geht es dabei?*

**DR. JOCHEN KEYSBERG:** Ziel der Kooperation ist es, zusammen mit IBM und Großkunden operativ einsetzbare Anwendungen zu entwickeln, diese im Praxisbetrieb in von Apleona gemanagten Portfolios der Großkunden zu testen und anschließend als Standardanwendung flächendeckend auszurollen. Wir wollen so das Entwicklungstempo von digitalen Lösungen bis zur Marktreife deutlich erhöhen.

**m** *Sind die gemeinsam mit IBM entwickelten Lösungen an IBM gebunden oder anschlussfähig für potenziell alle Kunden?*

**DR. JOCHEN KEYSBERG:** Die marktreifen Anwendungen werden zwar mit einigen Großkunden entwickelt und pilotiert, gleichzeitig werden wir aber auch darauf achten, dass

sie flexibel und skalierbar sind. Alle Kunden werden davon profitieren, denn wir werden keine Insellösungen entwickeln.

**m** *Ist es generell sinnvoller, Lösungen zu entwickeln und dann den Kunden anzubieten, gemeinsam mit Pilotkunden Lösungen zu entwickeln oder an beim Kunden bereits vorhandene Tools anzudocken?*

**DR. JOCHEN KEYSBERG:** Bei der Entwicklung ist unser Weg ganz klar, gemeinsam mit Kunden an Lösungen zu arbeiten – nur so vermeiden wir es, an deren Bedürfnissen und am Markt vorbei zu entwickeln. Diese Lösungen können dann aber schnell variiert und bei weiteren Portfolios und anderen Kunden ausgerollt werden. Über unsere cloudbasiertes Ecosystem sind wir zudem künftig jederzeit in der Lage, bereits vorhandene Kundentools anzudocken.

**m** *Das bereits erwähnte zweite Projekt ist der Aufbau einer cloudbasierten Plattform. Welche Aufgaben soll diese Plattform erfüllen? Welchen Stellenwert hat sie in Ihrer Digitalisierungsstrategie?*

**DR. JOCHEN KEYSBERG:** Sie ist die flexible Schnittstelle für unsere Kunden und Partner und sichert die Anschlussfähigkeit für viele weitere datenbasierte Lösungen und Prozesse.

## Kooperation mit IBM

Apleona hat mit IBM eine Entwicklungspartnerschaft für digitale und cloudbasierte Anwendungen im Immobilienmanagement beschlossen. Ziel ist es, zusammen mit IBM und Apleona-Großkunden operativ einsetzbare Anwendungen zu entwickeln, zu testen und dann als Standardlösungen einzuführen. Dazu hat man ein gemeinsames Entwicklerteam aufgestellt. Erste Felder dieser Kooperation sind die vorausschauende Wartung, die optimierte Arbeitsplatz- und Flächennutzung sowie automatisierte Empfangsdienste. Außerdem soll ein Kundencockpit entstehen, über das Gebäudenutzer mit ihrem Smartphone Services abrufen und Störungen melden können.

Auf dieser Plattform wird es möglich sein, sukzessive auch weitere individuelle Lösungen zum Beispiel von Proptechs effektiv zu integrieren und die aus Immobilien, Anlagen und von Nutzern gewonnenen Daten intelligent zu nutzen und als neue Leistungen oder Produkte zu vermarkten.

**m** *Größere Unternehmen sind eher in der Lage, in digitale Projekte, Produkte und Leistungen zu investieren als kleine. Wird dies auf Sicht zur Konsolidierung des Marktes beitragen?*

**DR. JOCHEN KEYSBERG:** Klares Ja. Der Markt wird sich durch die Digitalisierung beschleunigt weiter aufteilen, in Spezialisten und Nischenanbieter und in große Generalisten wie Apleona, die mit einem breiten Leistungsspektrum regionen- und länderübergreifende Portfolios bei gleicher Qualität bedienen können.

**m** *Wie vermitteln Sie Ihren Mitarbeitern Investitionen in mehr Effizienz, ohne Befürchtungen über einen bevorstehenden Personalabbau zu wecken?*

**DR. JOCHEN KEYSBERG:** Momentan gehen deren Befürchtungen eher dahin, dass wir bedingt durch das starke Wachstum von Apleona und den allgemeinen Arbeitskräftemangel unsere offenen Stellen nicht rechtzeitig besetzen können. Deswegen erklären wir unseren Kolleginnen und Kollegen, dass wir mit den Digitalisierungsinitiativen auch deren produktive Zeit erhöhen wollen, indem wir das Auftragsmanagement und die Leistungserbringung effizienter steuern.

Allgemein versuchen wir alle für die Chancen dieser neuen Technologien zu begeistern – gerade auch in Hinblick auf den zukünftigen Erfolg von Apleona. Bisher gelingt das ganz gut. Ich habe selten so viel und so viel positives Feedback aus unserer Belegschaft bekommen wie auf die Nachricht der Entwicklungspartnerschaft mit IBM. Das wundert mich auch wenig – wir sind ein stark technisch geprägtes Unternehmen. Unsere Digitalisierungsinitiativen werden deswegen bald ein selbstverständlicher und auch alltäglicher Bestandteil der Geschäftsentwicklung von Apleona sein. ■

DAS GESPRÄCH FÜHRTE CHRISTOF HARDEBUSCH.