

www.immobilienmanager.de

Kooperationen und Übernahmen:
Nicht jede Firmenehe klappt

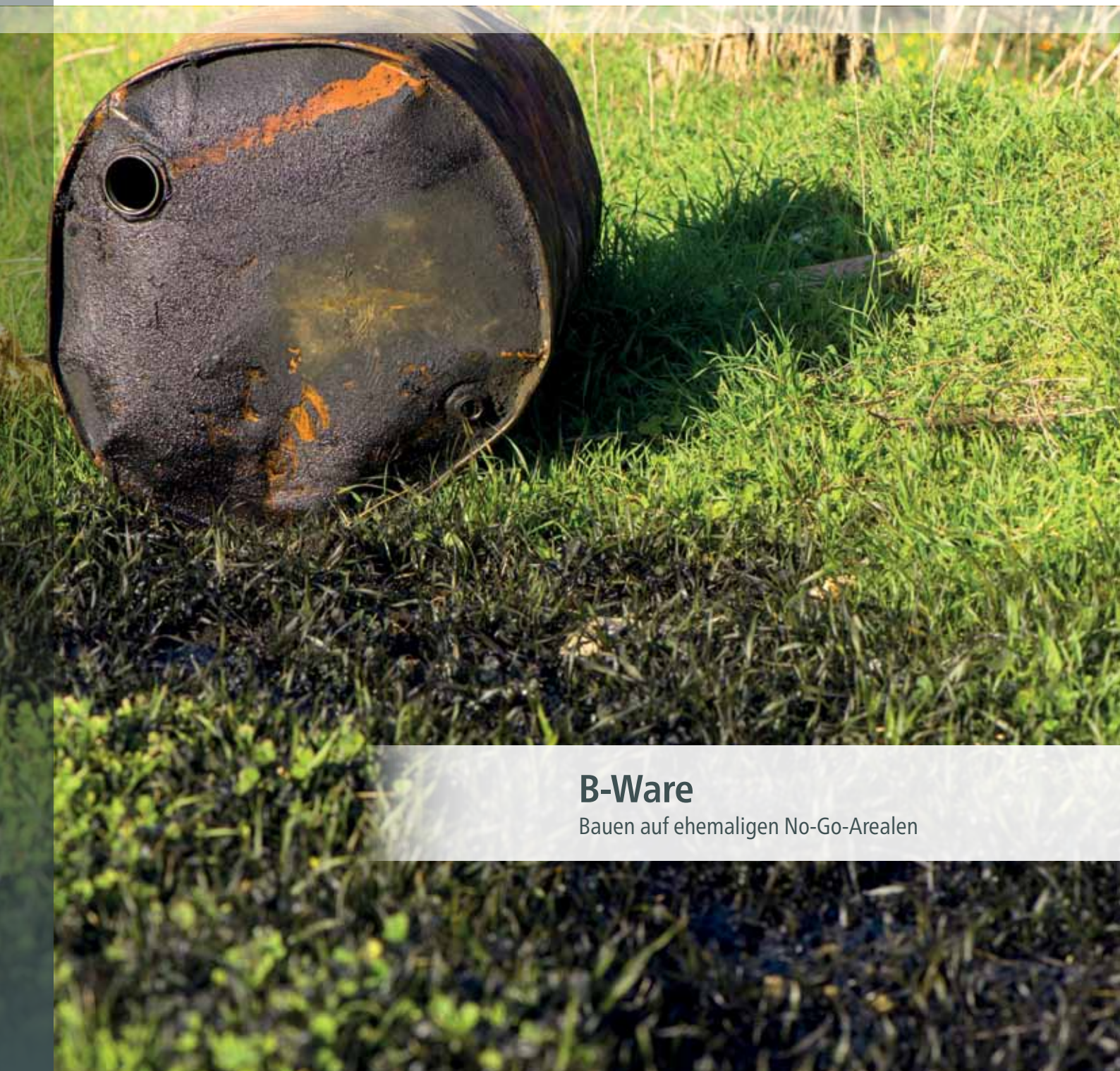
Einzelhandel:
Neue Center-Konzepte

Blockchain:
Disruption der Maklerbranche?

11-2018

 **immobilien
manager**

entscheidend für Entscheider



B-Ware

Bauen auf ehemaligen No-Go-Arealen

Fotos: Plettenberg



Dr. Jochen Keysberg, CEO, Apleona



Daniela Albrecht, Head of Real Estate, Osram AG

Der Nutzer im Fokus

Spezielle Apps für Büronutzer sind im Kommen, aber noch mehr tut sich im Hintergrund. Der Experten-Round-Table von immobilienmanager förderte spannende Erkenntnisse zutage.

Von **Christof Hardebusch**

Über die App läuft heute vieles. Und auch in Bürogebäuden erscheinen die Möglichkeiten fast grenzenlos – von der Zuweisung des Parkplatzes über die Essensbestellung bis zur Empfehlung und Buchung des Arbeitsplatzes. Aber was davon ist wirklich sinnvoll? immobilienmanager befragte seine Online-Nutzer im Vorfeld der Expo Real und einen hochkarätig besetzten Experten-Round-Table auf der Fachmesse, um Antworten zu finden.

Das Ergebnis der Befragung ist deutlich: Vor allem in der Buchung von Besprechungsräumen und des Arbeitsplatzes, aber auch in integrierten Zugangssystemen via App sehen die Befragten einen hohen Nutzen. Danach gefragt, welche digitalen Technologien in der Zukunft an Bedeutung gewinnen, verschiebt sich das Bild allerdings. Die den Nutzer direkt unterstützenden Anwendungen treten in den Hintergrund, künstliche Intelligenz und das Internet der Dinge (IoT) rücken nach vorn.

Dr. Jochen Keysberg, CEO von Apleona, zeigte sich am Round Table von diesen Ergebnissen wenig überrascht. „Wir arbeiten gemeinsam mit drei unserer größten Kunden und mit IBM als Entwicklungspartner an Kundenlösungen. Dabei zeigt sich ein ganz ähnliches Bild.“ Unabdingbar seien dabei einfache, integrierte Apps. „Im Augenblick ist die User Experience wichtiger als Effizienzgedanken, denn die gesuchten Lösungen sollen vor allem den Service für die Mitarbeiter in den Flächen und damit die Arbeitgebermarke stärken.“

Dem pflichtete Stefan Lutz bei. Er ist General Manager Global Business der DACH-Region bei IBM. „Gefragt sind Lösungen, wie sie jeder auch aus dem Consumerbereich kennt.“ Das US-Unternehmen und Apleona arbeiten im Watson IoT Center von IBM in München gemeinsam sowohl an solchen Apps als auch an einer Industrie-Plattform in der IBM Cloud, die diese Anwendungen sicher und unternehmenstauglich integriert und zusammenführt.

Das beschert den Büronutzern nicht nur neue, angenehme Dienste, sondern erlaubt à la longue auch Effizienzgewinne im Umgang mit Flächen, Ressourcen und technischen Anlagen. Es kommt daher nicht nur auf den Büronutzer selbst an. „Wir müssen den Dreiklang von Mitarbeitern, Aktionären und Kunden in Balance bringen“, konstatierte Daniela Albrecht, Head of Real Estate bei Osram.

„Entsprechende Projekte müssen einen Mehrwert erwarten lassen. In der Regel erwarten wir einen Return on Investment in zwei bis drei Jahren.“ Das ließe sich vor allem durch die Einsparung von Ressourcen darstellen, aber auch durch eine erhöhte Mitarbeiter-Zufriedenheit.



Susanne Bonfig, Head of Digital Asset Management, Commerz Real



Christian Krauss, Head of User Experience, Art-Invest

Die Asset Managerin Susanne Bonfig hat zwar eine andere Rolle als die Corporate Real Estate Managerin Albrecht, sah die Dinge aber ähnlich. Die Nutzer-App werde zwar künftig Standard sein, aber nur als „Mittel zum Zweck“. „Die Apps speisen Daten ein, die den Mieter, aber auch Zulieferer und Dienstleister und nicht zuletzt das Asset Management selbst befähigen, effizienter zu arbeiten. Wir müssen lernen, die Immobilie als Marktplatz für viele Zielgruppen zu begreifen.“ Susanne Bonfig ist Head of Digital Asset Management bei der Commerz Real. Aber wer stemmt die erforderlichen Investitionen, und wer treibt die Entwicklung? Auf die zweite Frage hatte Christian Krauss, Head of User Experience bei Art-Invest, eine klare Antwort: „Die Endnutzer sind der stärkste Treiber, schon weil die Unternehmen intensiv um Mitarbeiter werben müssen. Endnutzer sollten dabei in keiner Weise belastet werden.“

Liefen hingegen müssen die Vermieter, zeigte sich Professor Wolfgang Schäfers überzeugt. Er hält an der IREBS (Universität Regensburg) den Lehrstuhl für Immobilienmanagement inne. „Mieter werden solche Services erwarten, ohne dafür mehr zahlen zu wollen.“

So sah es auch Susanne Bonfig: „Das Asset Management muss investieren, damit sich etwas tut.“ Und das gelinge immer besser: „Die Entwicklung entfaltet mittlerweile eine enorme Dynamik.“ Eher zugeknöpft zeigen sich auf der CREM-Seite die kleinen und mittleren Unternehmen. „Viele Mittelständler tendieren dazu, diese Entwicklung noch nicht sonderlich ernst zu nehmen“, berichtete Hendrik Staiger der Runde. Staiger ist Vorstandsvorsitzender des CREM-Verbandes Crenet und Vorstand der Beos AG. „Ähnliches lässt sich aber auch in der Immobilienwirtschaft beobachten“, so Staiger weiter. „Wenn schon etwas geschieht, dann häufig marketinggetrieben. Noch weiß keiner wirklich, wohin die Reise geht.“

Einige wissen es offenbar doch. Die Kooperation von Apleona und IBM belegt zudem, dass auch Dienstleister zur treibenden Kraft werden können. Generell wird sich nach Meinung der Round-Table-Teilnehmer das Verhältnis von Auftraggeber und Auftragnehmer im

Gebäudemanagement verändern. Susanne Bonfig sprach sich für vertraglich vereinbarte Anreize aus, die über Key Performance Indices (KPI) wie beispielsweise die Nutzerzufriedenheit Dienstleister für innovatives Handeln belohnen: „Wir müssen die KPI richtig setzen und das Denken in Pflichtenheften aufgeben.“

Wie die Digitalisierung in der Branche selbst stecke auch dieser Gedanke allerdings noch „in den Kinderschuhen“, wie Daniela Albrecht zu bedenken gab. Aus ihrer Erfahrung bei Osram leitete sie allerdings eine Prognose für die Zukunft der Immobilienwirtschaft ab: „Die Lichtindustrie ist bereits wesentlich weiter. Auch in der Real-Estate-Industrie werden wir Standardisierungen im technologischen Bereich und im Vertragswesen erleben.“

Ausschreibungen holen Potenzial nicht ab

Um in diese Richtung zu kommen, brauche es aber Partner statt bloßer Auftragnehmer. „Die bislang üblichen Ausschreibungen im Facility Management holen das vorhandene innovative Potenzial der Dienstleister nicht ab. Die nächste Generation fordert uns bereits heute und wird uns da auch spielend überholen.“

Damit sprach Albrecht die latente Angst an, die in einigen Segmenten der Immobilienwirtschaft grassiert: die Angst vor der Disruption. Wolfgang Schäfers sah allen Grund zu entsprechenden Befürchtungen: „Heute scheinen viele Technologien noch sehr weit weg zu sein, aber wir werden eine Welle von digitalen Neuerungen erfahren, die sich viel rasanter entfaltet als derzeit in der Branche erwartet.“

Wie sich das anfühlt, wissen Einzelhändler, seit es Amazon gibt, und Makler, seit Portale wie Immoscout den Ton in der Vermittlung angeben. Die Immobilienwirtschaft insgesamt hält sich in dieser Hinsicht bislang für wenig tangiert. Das könne sich rasch ändern, warnte Hendrik Staiger: „Wir müssen genau aufpassen, dass sich niemand zwischen Nutzer und Eigentümer schiebt und zum Beispiel auf Basis seiner Daten und Kundenkontakte etablierten Unternehmen Teile ihres Geschäftsmodells streitig macht.“ →

Stefan Lutz, General Manager
Global Business DACH, IBM



Professor Dr. Wolfgang Schäfers, Lehrstuhl für
Immobilienmanagement, Universität Regensburg

Diese Tools sind für Immobiliennutzer wirklich relevant

Stellen Sie sich vor, Ihnen stünde eine App zur Verfügung, in der alle für die Nutzung von Büroflächen integriert werden können. Welche Funktionen sind am sinnvollsten?

(Bewertung auf einer Skala von 1 = überhaupt nicht sinnvoll bis 10 = sehr sinnvoll)



Welche digitale Technologie ist aktuell im Bereich Customer Experience am wichtigsten? Top 5 Nennungen



Welche digitale Technologie wird in diesem Bereich an Bedeutung gewinnen? Top 5 Nennungen



→ Christian Krauss` Unternehmen ist am Coworking-Anbieter Design Offices beteiligt und genießt deshalb einen Erfahrungsvorsprung: „Auch als Landlord sehen wir, dass neue digitale Services vom Eigentümer angeboten werden können und müssen. Allerdings dürfen Kapitalanlagegesellschaften aus steuerlichen Gründen nicht als Betreiber auftreten.“ Diese Klippe lässt sich, wie das Beispiel Art-Invest zeigt, mit einer Beteiligung oder einem Tochterunternehmen elegant umschiffen. Die mit Abstand größte „digitale“ Erfahrung am Tisch brachte naturgemäß Stefan Lutz von IBM mit. Er mahnte zu Aufmerksamkeit: „Die Adaptionkurve verläuft immer ähnlich. Eine Erfahrung lautet, dass künftige User mehr Bedarf an digitalen Tools und datenbasierten Prozessen haben werden als die heutigen. Deshalb sollte kein Unternehmen davon ausgehen, dass es sich dauerhaft auf den Mehrwert verlassen kann, den es jetzt noch generiert.“ IBM selbst verstehe sich als Partner der Immobilienunternehmen: „Wir wollen unterstützen und haben kein Interesse an datenbasierten Geschäftsmodellen. Ihre Daten gehören Ihnen.“ Grundlegend für den Erfolg digitaler Strategien sind laut Jochen Keysberg nicht geschlossene Plattformen, sondern offene Ecosysteme: „Die relevanten Daten gehören in einen Pool, aus dem jeder Stakeholder das nimmt, was er benötigt.“ Das erfordere allerdings auch einen Kulturwandel: „Ein derart offenes System kann nur partnerschaftlich funktionieren.“ ■



Dr. Hendrik Staiger, Vorsitzender
CRENET und Vorstand Beos AG

Die Teilnehmer des Experten-Round Table „Der Nutzer im Fokus – Digitale Tools auf dem Prüfstand“, waren:

Daniela Albrecht, Head of Real Estate, Osram

Susanne Bonfig, Head of Digital Asset Management, Commerz Real

Christian Krauss, Head of User Experience, Art-Invest Real Estate

Dr. Jochen Keysberg, CEO, Apleona

Stefan Lutz, General Manager Global Business der DACH-Region, IBM

Professor Dr. Wolfgang Schäfers, Lehrstuhl für Immobilienmanagement, IREBS (Universität Regensburg)

Hendrik Staiger, Vorstandsvorsitzender Crenet und Vorstand Beos AG

ANZEIGE

VGP BUILDING
TOMORROW
TODAY

VGP Industriebau GmbH
TEL +49 211 875 445 00
EMAIL germany@vgpparks.eu
www.vgpparks.eu/de

**Wir
bauen
Zukunft**
Mit Immobilien-
lösungen aus einer
Hand sichern wir
Ihren Erfolg

Als europaweit tätige Immobiliengruppe realisieren wir zukunftsweisende Immobilienprojekte, ohne die gesellschaftlichen Anforderungen aus den Augen zu verlieren. Unser Fokus ist deshalb auf die Entwicklung langfristiger Lösungen mit stabilen Rahmenbedingungen gerichtet. VGP ist spezialisiert, Gewerbeimmobilien und Verwaltungsgebäude zu planen und zu realisieren. Zu unseren Tätigkeiten gehören die Entwicklung von Projekten, die Überwachung der Bauarbeiten, das Gebäudemanagement der schlüsselfertig

erstellten Objekte und die Sicherstellung einer langfristigen Vermietung. Zu unseren Kunden zählen große internationale und mittelständische Unternehmen. Als verlässlicher Partner möchten wir die Ansprüche unserer Mieter zufrieden stellen. Denn wir sind davon überzeugt, dass wir mit unserer erfolgreichen Arbeit den unternehmerischen Erfolg unserer Kunden auch in Zukunft sicherstellen. **Unsere Kundenbetreuer stehen Ihnen gern zur Verfügung. Rufen Sie uns an unter 0211 875 445 00.**