

GAP-Group Kundenbefragung 2020

Digitalisierung der Wohnungswirtschaft

GAP
GROUP

Die GAP-Group

ist als Hersteller der Unternehmenssoftware immotion® und mit mehr als 600 Kunden ein etablierter Partner der deutschen Wohnungswirtschaft. Durch den Branchenfokus und die mehr als 40-jährige Erfahrung können Softwarelösungen und umfassende Beratungsleistungen aus einer Hand angeboten werden. Dabei liegt das Hauptaugenmerk auf den Ansprüchen und dem Erfolg der Wohnungsunternehmen.

Kunden und Partner

Der partnerschaftliche Austausch mit den Kunden ist für die GAP-Group von großer Bedeutung, welcher durch beständigen Dialog – etwa durch die Bildung von Expertenteams oder Facharbeitskreisen – gepflegt wird. Daneben ist die regelmäßige Kundenbefragung von großer Bedeutung, um ein repräsentatives Bild zu den Ansprüchen und Herausforderungen der Wohnungsunternehmen im Zusammenhang mit der Digitalisierung zu bekommen.

Die Umfrage

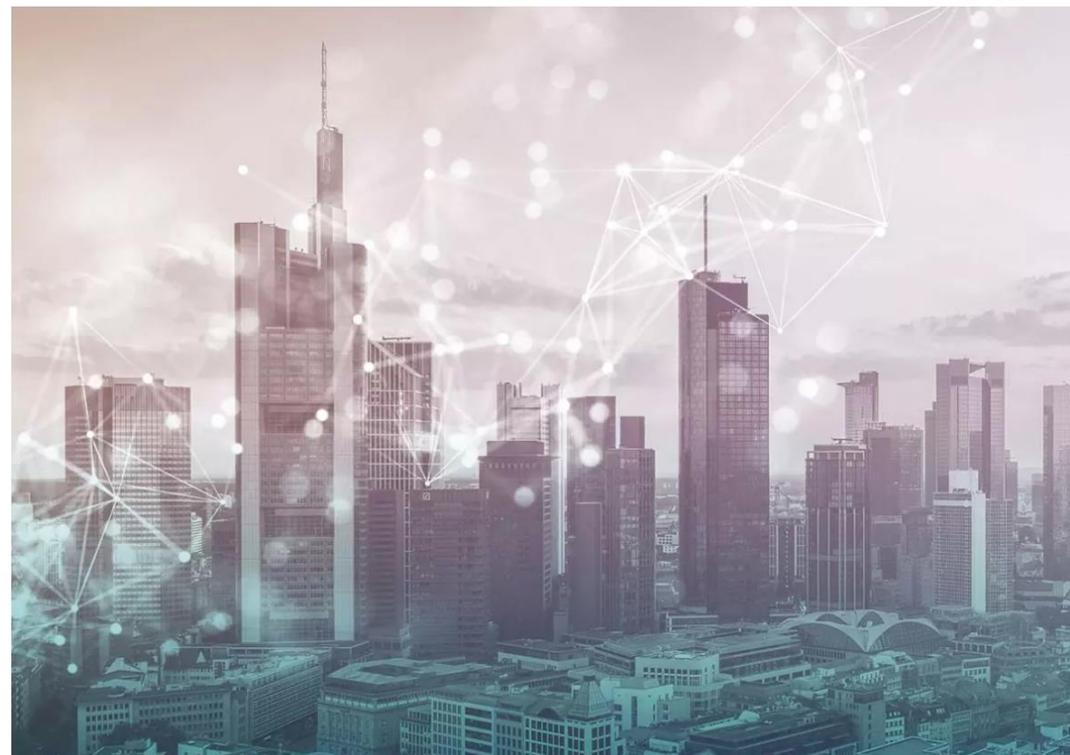
Im Juli 2020 fand die aktuelle Kundenbefragung der GAP statt. Dabei wurde das Fragebogendesign, welches bereits bei der letzten großen Befragung im Jahr 2018 angewandt worden ist, im Sinne der Vergleichbarkeit weitestgehend beibehalten. Lediglich einigen technischen Entwicklungen und den diesjährigen, unvorhersehbaren Entwicklungen durch die Corona-Pandemie wurde mit einigen zusätzlichen Fragestellungen Rechnung getragen. Die Teilnahme lag mit 110 Wohnungsunternehmen unter der Teilnahmezahl von rund 150 in 2018, darf aber als absolut repräsentativ angesehen werden.



„Die Kundenumfrage ist für uns sehr aufschlussreich. Wir danken allen teilnehmenden Unternehmen und werden die Erkenntnisse bei der Weiterentwicklung unserer Produkt- und Dienstleistungsangebote einfließen lassen.“

T. Jacobsen, Geschäftsführer

Schlüsselergebnisse	4
Schritt für Schritt	5
Unterschiedliche Teilbereiche	6
Corona nur bedingt als Treiber	9
Kein Run in die Cloud	10
Fazit	11



Die Cloud allein ist nicht die Lösung

Mit Bezug auf die Unternehmenssoftware (ERP) stehen die Wohnungsunternehmen ausschließlich webbasierten Cloud-Lösungen zurückhaltend bis skeptisch gegenüber.

Der Funktionsumfang steht im Vordergrund, während die Betriebsform keinen Selbstzweck darstellt.

Bezogen auf Teillösungen und -prozesse wird den webbasierten Anwendungen Potenzial zugeschrieben.

Digitalisierung in Teilbereichen

Vielen Unternehmen fehlt es noch an einer umfassenden und integrierten Digitalisierungsstrategie, somit kann in den meisten Fällen nicht von einer digitalen Transformation mit neuen Geschäftsmodellen als Ziel gesprochen werden.

Vielmehr werden Teilbereiche und wohnungswirtschaftliche Kernprozesse nach und nach digitalisiert und automatisiert, um die Effizienz zu steigern und Mitarbeitende zu entlasten.

Corona als schwacher Transformationstreiber

Die Corona-Pandemie und ihre Begleiterscheinungen fördern den Bedarf an Digitalisierung. Dies leitet sich vor allem von der – für vielen Unternehmen neuen – Arbeitsform Homeoffice ab und den Ansprüchen an die digitalen Kommunikation zu Mieterinnen und Mietern, sowie Dienstleistern.

Allerdings fällt die Bewertung in der Branche vergleichsweise zurückhaltend aus und es lässt sich kein „Digitalisierungsboost“ ableiten.

Teilnehmende Wohnungsunternehmen

An der Umfrage beteiligten sich insgesamt 110 Wohnungsunternehmen unterschiedlicher Größe und Rechtsform, wodurch die Teilnehmer einen relevanten Durchschnitt der deutschen Wohnungswirtschaft abbilden. Die Beantwortung der Befragung erfolgte zu einem großen Teil durch Mitglieder des Vorstands oder der Geschäftsführung der Unternehmen, sowie aus den Unternehmensbereichen Rechnungswesen/Buchhaltung/Controlling und IT/EDV.

GRÖÖE DER WOHNUNGSUNTERNEHMEN

■ < 999 Einheiten ■ 1.000 - 2.499 Einheiten
■ 2500 - 4.499 Einheiten ■ > 4.500 Einheiten



Digitalisierung ist Chefsache

Dass die Digitalisierung bei 60% der Wohnungsunternehmen direkt durch die Geschäftsführung bzw. Vorstände verantwortet wird, zeigt deutlich, dass es nicht an der zugeschriebenen Priorität mangelt. Allerdings lassen sich auch dadurch die bestehenden Hemmnisse einer schnelleren Entwicklung nicht aus der Welt schaffen. Dabei sind die mangelnden zeitlichen und personellen Ressourcen die am Häufigsten genannten "Bremsklötze".

Beschleuniger Stabsstelle?

Bei mittleren und größeren Wohnungsunternehmen, welche hingegen über eine gesonderte Verantwortung (Stabsstelle) für die Digitalisierung verfügen, offenbart sich dieses Organisationsmodell als Lösungsansatz. Zum einen werden de facto Ressourcen geschaffen, zum anderen sind die Ergebnisse vorhanden. Heißt: Wohnungsunternehmen mit Stabsstellenfunktionen für die Digitalisierung sind auch insgesamt digitaler.

Die Wahrheit liegt bekanntlich oft in der Mitte.

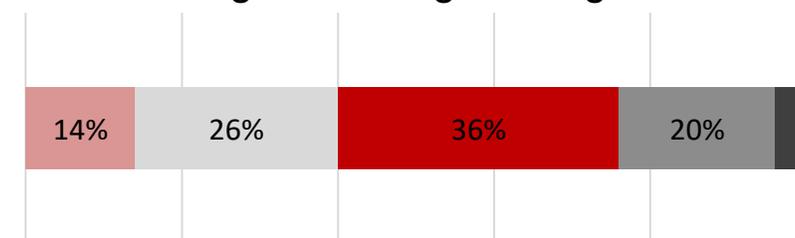
Und somit fördert ein Überblick der Ergebnisse die Einschätzung, dass häufig kolportierte Einschätzungen und Forderungen in Richtung der Wohnungsunternehmen die Wirklichkeit nicht abbilden. So befindet sich die Wohnungswirtschaft als beständiger Wirtschaftszweig weder in einem umfassenden Transformationsprozess, noch kann davon die Rede sein, dass die Wohnungsunternehmen in diesem Bereich keinerlei Bemühungen und Entwicklungen aufweisen.

Die Digitalisierung in deutschen Wohnungsunternehmen kommt voran. Sukzessive statt sprunghaft, abwägend statt enthusiastisch.

Kaum integrierte Strategien zur Digitalisierung

Lediglich 14% der Wohnungsunternehmen geben an, über eine vollumfängliche Digitalisierungsstrategie zu verfügen, welche sich bereits in Umsetzung befindet oder kurz bis mittelfristig umgesetzt wird. Demgegenüber stehen 63%, welche nur über eine Teilplanung verfügen, oder lediglich die Anfertigung einer Strategie beabsichtigen. Immerhin knapp 1/5 der Wohnungsunternehmen wird die nächsten Jahre ohne eine Digitalisierungsstrategie planen.

Digitalisierungsstrategie



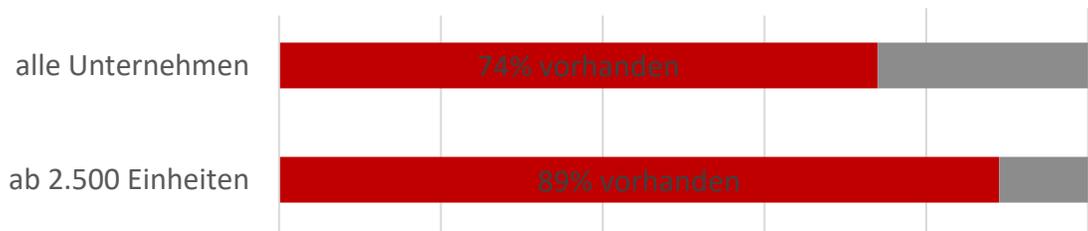
- liegt umfassend vor
- liegt teilweise vor
- Planung ist beabsichtigt
- keine Planung beabsichtigt
- keine Angabe

Während einzelne Teilbereiche der wohnungswirtschaftlichen Praxis bereits zu einem Großteil digitalisiert sind, befinden sich andere auf dem Vormarsch – und wiederum andere Lösungen werden durch die Wohnungsunternehmen derzeit selten oder gar nicht im Rahmen der Digitalisierung (weiter-)entwickelt.

Digitale Wohnungsvermarktung und Interessenmanagement

... ist bereits bei einem großen Teil der Wohnungsunternehmen im Einsatz und besonders mit steigender Unternehmensgröße nahezu flächendeckend vertreten. Daraus resultierend, wird der Blick in diesem Bereich vergleichsweise früh in Richtung Innovationen und digitaler Prozessoptimierung gerichtet. Mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen sehen den **digitalen Mietvertrag** als relevantes, neues Service-Angebot in den nächsten vier Jahren.

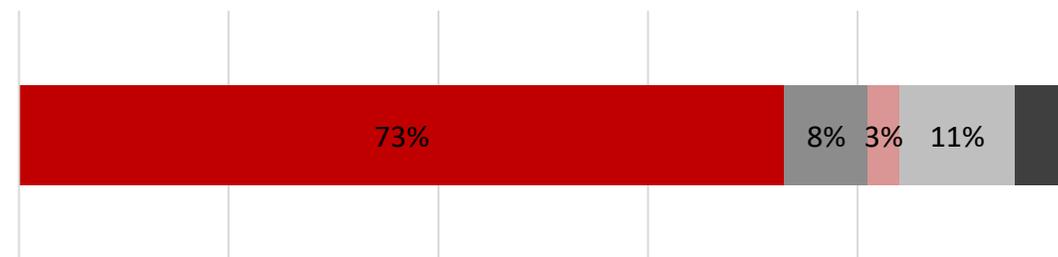
Digitale Wohnungsvermarktung und Interessenmanagement



Elektronische Archivierung

... ist ebenfalls bereits bei einem Großteil der GAP-Kunden umgesetzt, oder wird es in den allermeisten, verbleibenden Fällen innerhalb der nächsten Monate oder Jahre.

Elektronische Archivierung



- im Einsatz
- Umsetzung in den nächsten 12 Monaten
- Umsetzung in den nächsten 24 Monaten
- Umsetzung in 2-4 Jahren
- Umsetzung langfristig oder keine Planung

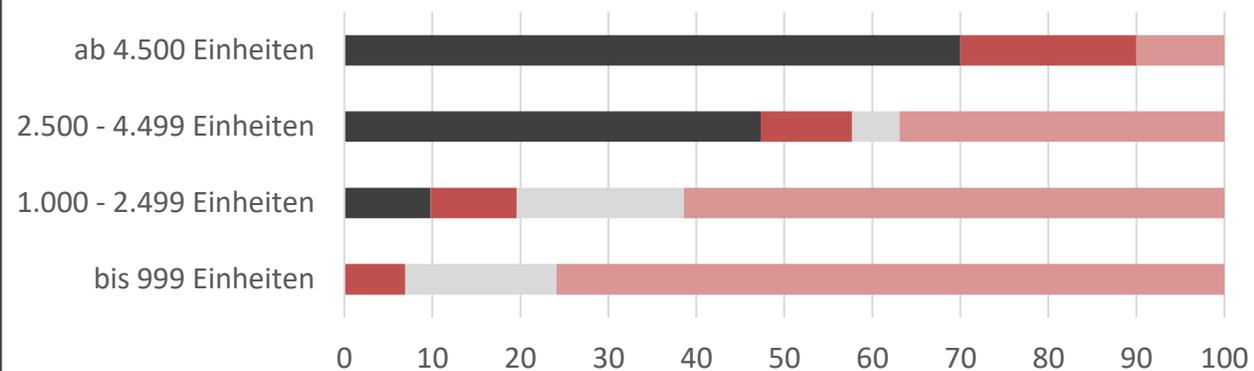
Digitale Kommunikation mit Anspruchsgruppen – sehr differenziert statt selbstverständlich

Die Digitalisierung prägt unser Nutzungs- und Kommunikationsverhalten, neue Dienstleistungen und Plattformen entstehen. Umso erstaunlicher scheint es, dass die Wohnungsunternehmen den Portallösungen für die Kommunikation und Zusammenarbeit mit ihren Anspruchsgruppen (Mieter- und Handwerkerportal) eher zurückhaltend gegenüberstehen. Nur jedes fünfte Wohnungsunternehmen hat ein Handwerkerportal im Einsatz. Bei den Mieterportalen bzw. Mieter-Apps, die als Lösungsangebot noch vergleichsweise neu sind, sind es derzeit nur 6%.

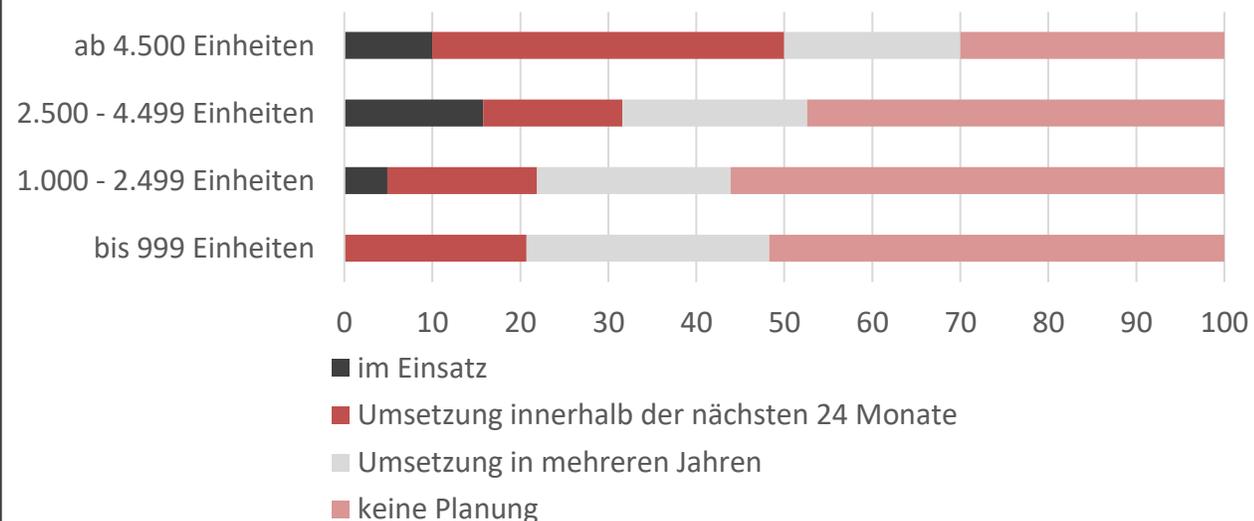
Steigende Bedeutung mit Unternehmensgröße

Ob die beiden Lösungen in den Unternehmen eingesetzt werden oder in absehbarer Zeit relevant sind, hängt dabei stark von der Unternehmensgröße (nach verwalteten Einheiten) ab. Vor allem das Handwerkerportal wird in den kleineren Unternehmen gar nicht oder wenig genutzt und ist in den größeren verhältnismäßig weit verbreitet. Bei der Mieterkommunikation sind die Unterschiede weniger groß, die Tendenz aber ähnlich.

Nutzung Handwerkerportal nach Größe



Nutzung Mieterportal/Mieter-App nach Größe



Mobile Lösungen zunehmend gefragt

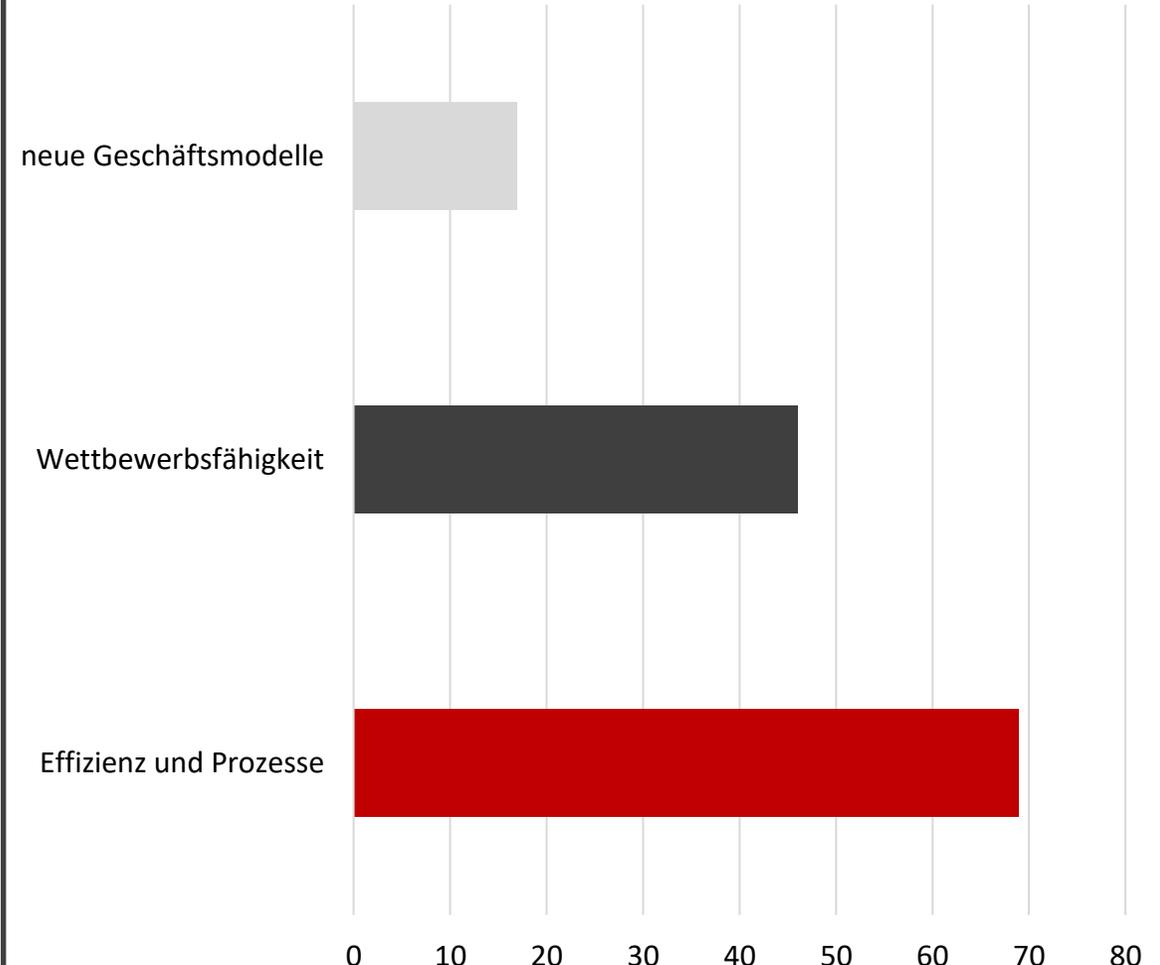
Auf dem Vormarsch befindlich, aber noch weit entfernt von flächendeckender Verbreitung, sind mobile Lösungen, die dediziert für wohnungswirtschaftliche Kernprozesse eingesetzt werden können. Hier sind neben Anwendungen zur mobilen Durchführung der Verkehrssicherungspflichten vor allem die mobile Wohnungsabnahme zu nennen, die heute bei 23% der Wohnungsunternehmen eingesetzt wird und bei der 48% der Unternehmen die Einführung und Umsetzung in den nächsten 4 Jahren planen.

Keine Verlängerung der Wertschöpfungskette

Teilbereiche wiederum, aus denen sich eine digitale Transformation der Branche – etwa im Sinne von neuen Geschäftsmodellen – ableiten ließe, spielen für den allergrößten Teil der Unternehmen momentan überhaupt keine Rolle. So geben fast 90% an, keinerlei Überlegungen zur Selbstabrechnung von Heizkosten, also ohne die Zusammenarbeit mit Messdienstleistern, anzustellen. Währenddessen ist bei rund 67% der Kunden die integrierte Heizkosten-Abrechnung über den E-Satz zur digitalen Prozessverbesserung im Einsatz.

Dementsprechend richtet sich die Erwartungshaltung an die Digitalisierung auch verstärkt auf interne Prozesse, die Effizienzsteigerung, sowie die Entlastung der Mitarbeitenden.

Erwartungen an digitale Transformation



Während Corona vielfach als Treiber der Digitalisierung und Durchbruch von bestimmten Tools und Arbeitsweisen beschrieben wird, fällt die Bewertung durch die Unternehmen der Wohnungswirtschaft vergleichsweise zurückhaltend aus.

Teilaspekte auch diesmal gefragt

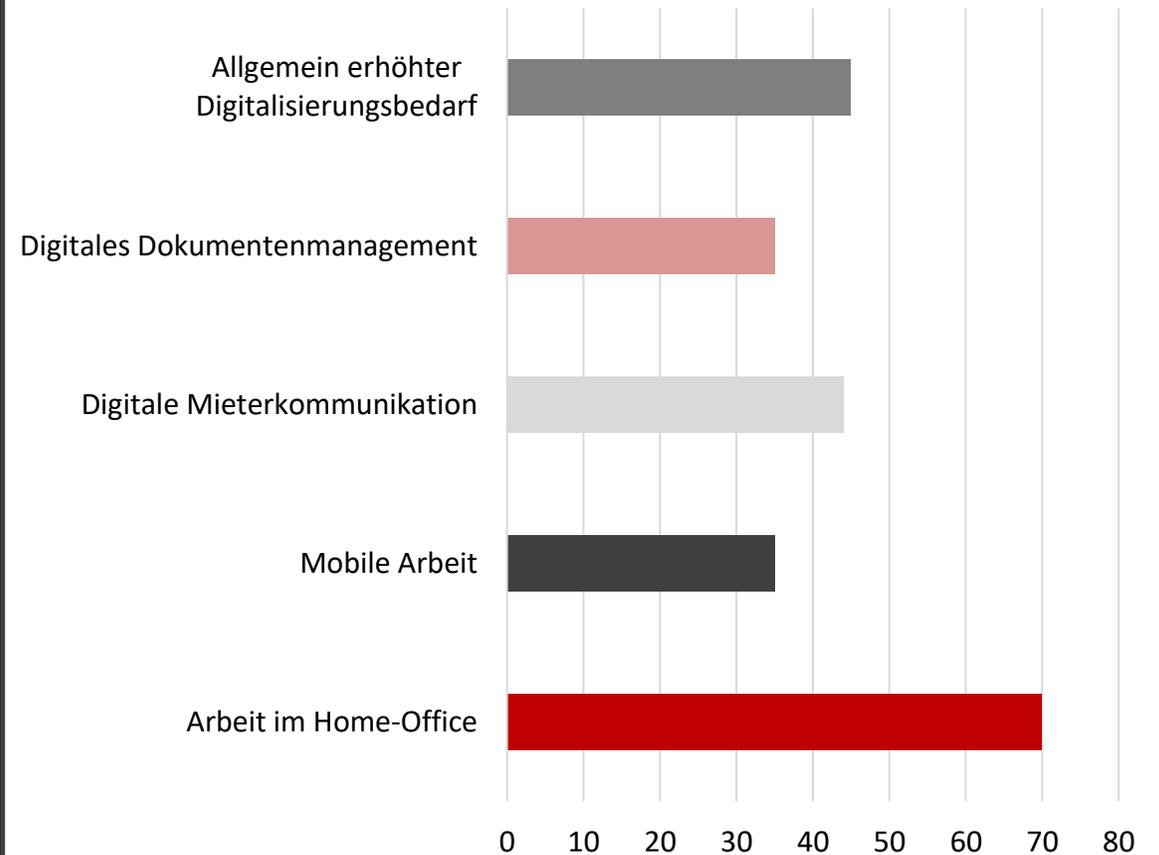
Erneut werden Teilaspekte der Digitalisierung wesentlich häufiger angeführt, als das im Hinblick auf technische und organisatorische Veränderungen eine grundsätzliche Steigerung des Bedarfs angegeben worden ist. Mit 55% sehen mehr als die Hälfte aller Unternehmen keinen umfassend gestiegenen Bedarf und Anspruch an Digitalisierung.

Mitarbeitende im Mittelpunkt

Wenig überraschend stehen neben den Mieterinnen und Mietern (44% der Unternehmen geben einen zusätzlich gestiegenen Bedarf bei der digitalen Mieterkommunikation an), die Mitarbeitenden der Wohnungsunternehmen als Anspruchsgruppe im Fokus. Für 7 von 10 Wohnungsunternehmen stellt die Arbeit im Home-Office den zentralen Aspekt dar, woraus sich technische und organisatorische Veränderungen ergeben. Weit weniger relevant ist hingegen die mobile Arbeit, welche sich durch orts- und zeitunabhängige Arbeit vom Home-Office unterscheidet (gut 30%).

Daraus lassen sich konkrete und wichtige Rückschlüsse auf die, durch die Unternehmen präferierten Betriebsform der Unternehmenssoftware ziehen, welche sich in den Umfrageergebnissen entsprechend abbilden.

Änderungen durch Corona-Lockdown



Beim schrittweisen Ausbau der digitalen Infrastruktur in den Unternehmen der deutschen Wohnungswirtschaft liegen die Schwerpunkte – wie bereits beschrieben – in der vielfältigen Verbesserung von internen Prozessen. Auf diesem Weg spielt die Betriebsform der Lösungen eine untergeordnete Rolle, vielmehr steht der Funktionsumfang im Fokus.

Funktion schlägt Betriebsform

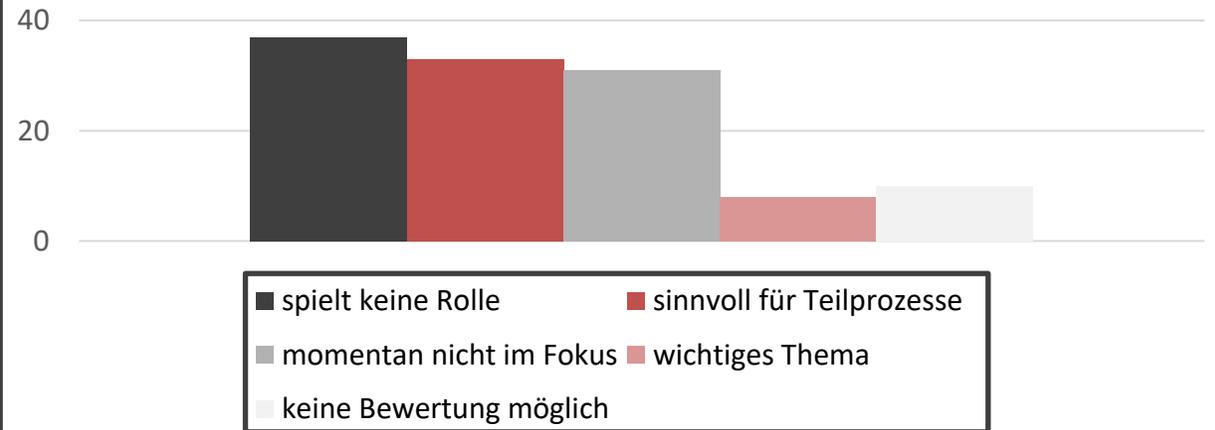
Die Digitalisierungsvorhaben der Wohnungsunternehmen stehen nicht im Zusammenhang mit einem Wechsel in eine webbasierte Betriebsform der ERP-Unternehmenssoftware. Lediglich 8% der Unternehmen geben an, dass der Einsatz einer cloud-basierten IT-Infrastruktur für sie in der Zukunft eine zentrale Rolle spielen wird. Demgegenüber steht ein Anteil von 37% an Unternehmen, für die das Thema Cloud in den derzeitigen Planungen überhaupt keine Rolle spielt. Das unterstreichen auch die deutlichen 88% der Wohnungsunternehmen, die bei der freien Wahl der Betriebsform keinerlei Planung tätigen, Ihre IT-Infrastruktur samt Hosting des ERP-Systems in ein Rechenzentrum zu verlegen. 1/3 der Wohnungsunternehmen bewertet Cloud-Computing lediglich für die Nutzung von webbasierten Teilprozessen und -lösungen als sinnvoll.

Office-Lösungen kaum gefragt

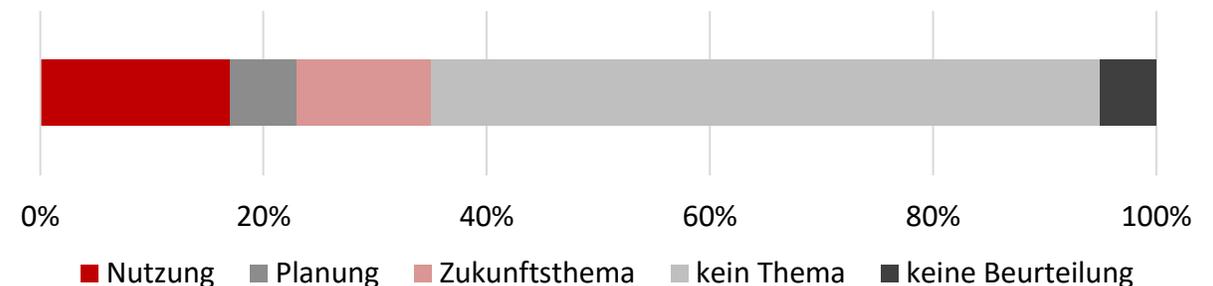
Dazu passt die vergleichsweise geringe Bedeutung von cloud-basierten Office-Lösungen (v.a. Microsoft 365) an den Arbeitsplätzen, auch wenn es im Hinblick auf die gestiegene Bedeutung des Home-Office überrascht.

Die Cloud stellt für die deutschen Wohnungsunternehmen also keinen Selbstzweck dar, kann aber Teil der Lösung sein, wenn es um mobile Prozesse für Mitarbeiter und die Interaktion mit Dritten (Mieter, Lieferanten) geht.

Bewertung der Cloud für das eigene Unternehmen



Nutzung von Office-Lösungen in der Cloud



Die Wohnungswirtschaft ist eine der stabilsten und beständigsten Branchen Deutschlands. Die Erkenntnis ist nicht neu und wurde doch durch die Corona-Pandemie erneut bestätigt. Die Stabilität zeigt sich auch darin, dass durch die Digitalisierung keine umwälzenden Änderungen der Branche zu erwarten sind. Gleichwohl ist das Thema selbstverständlich sehr wichtig für die Wohnungsunternehmen und geht mit unterschiedlichen Herausforderungen einher.

Die Herausforderungen hängen dabei wesentlich von der Unternehmensgröße ab. Dies lässt sich darauf zurückführen, dass Ablauf- und Aufbauorganisationen stark nach der Zahl der verwalteten Einheiten variieren und die individuellen Digitalisierungsvorhaben in erster Linie Verbesserungen in diesem Bereich herbeiführen sollen.

Über alle Unternehmen hinweg stellt die Anfertigung einer umfassenden und integrierten Digitalisierungsstrategie eine große Hürde dar, welche sich ablesbar auf die weiteren Schritte auswirkt.

So gibt es bereits zahlreiche digitale Lösungsangebote für die wohnungswirtschaftlichen Kernprozesse, Angebot und Nachfrage liegen also nah beieinander. Der Umsetzungsgrad dieser Lösungen ist in den Wohnungsunternehmen jedoch nach wie vor verbesserungswürdig.

Dies in den kommenden Monaten und Jahren zu ändern, ist das erklärte Ziel von vielen Unternehmen. Ausgehend von einem starken und umfassenden ERP-System lassen sich in absehbarer Zeit für viele Unternehmen große Fortschritte für die tägliche Arbeit erzielen.

Disruptive Änderungen, ob in Arbeitsform oder Geschäftsmodell, stehen hingegen nicht auf dem Plan. Das lässt sich auch beim Thema Betriebsform des ERP-Systems sehr gut ablesen. Es steht eine Evolution der Prozesse in der Branche an und die Angebote dafür sind vorhanden. Änderungen der Betriebsmodelle, wie die komplette Verlagerung der IT-Architektur in die Cloud, sind heute problemlos möglich, aber keineswegs wettbewerbsentscheidend und deswegen bis heute nur geringfügig nachgefragt.



„Wir verbinden die Wohnungswirtschaft. Diesen Anspruch werden wir mit Fachexpertise und Innovationskraft gewohnt zuverlässig als Partner der Wohnungswirtschaft erfüllen. Den Weg der Digitalisierung ebnen wir mit individuellen Beratungsangeboten und branchenspezifischen Softwarelösungen für unsere Kunden. Dabei ist es besonders wichtig zu wissen, was die Kunden wirklich wollen.“

T. Jacobsen, Geschäftsführer

Sie haben Fragen zur Umfrage oder den Ergebnissen?

Sprechen Sie mich gern an!

Volker Koch

Referent für Unternehmenskommunikation

Telefon: 0421 49134-132

E-Mail: koch@gap-group.de



Die in diesen Unterlagen enthaltenen Angaben und Daten dienen der Veranschaulichung und stellen keine Leistungsbeschreibung dar; sie können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Jede Ähnlichkeit mit bestehenden Firmen, Organisationen, Produkten, Personen etc. ist rein zufällig. Ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis der GAP mbH darf kein Teil dieser Unterlagen für irgendwelche Zwecke vervielfältigt, verarbeitet oder verbreitet werden, unabhängig davon, auf welche Art und Weise oder mit welchen Mitteln –elektronisch, mechanisch, durch Fotokopieren, Aufzeichnen usw. – dies geschieht. Die aufgeführten tatsächlichen Produktbezeichnungen, Firmennamen und Logos sind zugunsten der jeweiligen Hersteller bzw. Firmen als Marken oder eingetragene Marken geschützt