



Digitalisierung? Nicht ohne mein ERP-System!



VOLKER KOCH
Referent
Unternehmenskommunikation,
GAP-Group

Warum das ERP-System im Zentrum einer individuellen Digitalisierungsstrategie stehen muss und weshalb sich ein genauer Blick auf das „Ungetüm“ Digitalisierung lohnt.

Die Digitalisierung ist ein Megatrend unserer Zeit. Sie umfasst nahezu alle Lebensbereiche, beeinflusst unser tägliches Miteinander und verändert unsere Gesellschaft tiefgreifend und nachhaltig. Diese Merkmale haben alle Megatrends gemeinsam, aber die Digitalisierung verfügt über einen weiteren Faktor: Geschwindigkeit. (Erfolgreiche) Entwicklungen im digitalen Bereich haben einen exponentiellen Verlauf, was unter anderem dazu führt, dass sich die weltweit verfügbare Rechenleistung momentan aller drei Monate

verdoppelt. Der technischen Entwicklung sind also scheinbar keine Grenzen gesetzt, allerdings gibt es auch die tiefgreifende Wirkung auf den Menschen und gesellschaftliche Systeme, bei denen die Veränderungsgeschwindigkeit eine ganz andere ist. Die Art und Weise, wie wir leben, arbeiten, kommunizieren und wirtschaften, ändert sich rasant, aber (zum Glück!) bei Weitem nicht so schnell, wie es technisch möglich wäre.

Worüber reden wir eigentlich?

Bei dieser Vielschichtigkeit kann es schnell zu Verwirrungen kommen, wenn von „der Digitalisierung“ gesprochen wird. Vor allem in der deutschen Sprache findet nur selten eine Differenzierung zwischen den verschiedenen Stufen und Ebenen von Digitalisierungsprozessen statt. Das ist auf der einen Seite zwar praktikabler und alltagstauglicher, führt auf der anderen aber dazu, dass die Digitalisierung oft als ein riesiges, umwälzendes Ungetüm daherkommt, welches nicht zu bändigen zu sein scheint. Daher kann es vor allem Entscheidungsträgern in Unternehmen helfen, sich bei den Bezeichnungen der englischen Sprache zu bedienen, welche die grundsätzlichen Stufen eines Digitalisierungsprozesses bezeichnen und deutlich machen, dass es nicht immer der große, disruptive Hammerschlag sein muss. Demnach lässt sich zwischen Digitization, Digitalization und Digital Transformation unterscheiden.

Um die Bedeutung von Daten zu verdeutlichen, werden oft Vergleiche mit uns vertrauten, die Weltwirtschaft bestimmenden Ressourcen bemüht: Daten werden dabei jeweils als das neue Öl oder Gold bezeichnet. Der zugeschriebene Wert wird dadurch vielleicht beschrieben, allerdings wird völlig verkannt, dass es sich bei Daten im Gegensatz zu Öl und Gold um eine nicht versiegender Ressource handelt. Die Herausforderung liegt darin, die Daten anzulegen bzw. zu erheben und dann für die Optimierung von Prozessen oder die Entwicklung neuer Geschäftsmodelle nutzbar zu machen.

Das ERP-System im Fokus

Die tägliche Arbeit in wohnungswirtschaftlichen Unternehmen findet in einem ERP-System statt. Standardprozesse im Bereich Hausbewirtschaftung, Controlling, Finanzbuchhaltung oder Administration werden in den allermeisten Fällen bereits heute in diesem System bearbeitet und miteinander vernetzt. Die Vernetzung ist – wenn man so will – ein weiteres Wesensmerkmal der Digitalisierung.

Vorausgesetzt, die Phase der Digitization ist abgeschlossen, beinhaltet ein ERP-System alle relevanten Daten eines Unternehmens und der jeweiligen Geschäftsprozesse, welche dann über den administrativen Bereich hinaus genutzt werden können. Auf dem Gebiet der Wohnungswirtschaft umfasst das beispielsweise die mobile Wohnungsabnahme, die mobile Verkehrssicherung oder die webbasierte Abwicklung von Aufträgen für Lieferanten und Handwerker. Die Vorteile und Potenziale der Übermittlung und Vernetzung von Daten entlang der gesamten Wertschöpfungskette eines Wohnungsunternehmens sind heute vielfach noch nicht ausgeschöpft, auch wenn die ERP-Systeme diese Möglichkeiten durch modulare Ausbaustufen, mindestens aber durch vorhandene Schnittstellen, bereits abbilden sollten.

Wie bereits beschrieben, sind die technischen Möglichkeiten den Anwendern dabei häufig voraus. Denn die Umstellung von Prozessen und das Pflegen von Daten verändert die tagtägliche Arbeit enorm. Hier gilt es, die Mitarbeitenden mitzunehmen, aufzuklären und zu befähigen. Auch aus organisationaler Sicht gilt, dass bestimmte Prozesse auf den Prüfstand gestellt werden müssen, auch wenn diese über Jahre liebgewonnen sind. Die Entscheidung für oder gegen ein ERP-System, welches auch die künftigen Anforderungen der Digitalisierung abbildet, sowie der Umgang mit diesem Werkzeug sind daher von strategischer Bedeutung. Aus diesem Grund lohnt es sich in den meisten Fällen, zusätzlich Beratungsleistung in Anspruch zu nehmen oder den Softwareanbieter aktiv in den Prozess einzubeziehen und von dessen Expertise zu

Vokabular

Digitization, zu Deutsch: Digitalisierung. Beschreibt den Übergang von analog zu digital, wie er beispielsweise bei einer elektronischen Archivierung erfolgt.

Digitalization, zu Deutsch: Digitalisation. Beschreibt die Anwendung der digitalisierten Daten, um den Gesamtprozess zu verbessern, zum Beispiel durch eine automatisierte Rechnungsprüfung.

Digital(e) Transformation. Diese beschreibt die durch technische Entwicklungen geänderten Ansprüche und Erwartungshaltungen von Menschen und die damit einhergehende Entwicklung gänzlich neuer Geschäfts- und Anwendungsmodelle. Damit geht häufig eine disruptive Wirkung für etablierte Geschäftsmodelle einher.

profitieren. Denn allein eine Konzeption zur unternehmensindividuellen Digitalisierungsstrategie zu erstellen, reicht lange schon nicht mehr aus. Vielmehr muss sich das Wohnungsunternehmen heute zu einem ganzheitlichen IT-Ökosystem entwickeln.

Dies gilt umso mehr, als das aktuell zahlreiche Start-Ups den Markt der digitalen Lösungen für die Wohnungswirtschaft bereichern. Diese sogenannten PropTechs bieten häufig intelligente Lösungen für spezifische Anwendungsfälle und stellen dabei den Mieter als Anwender in den Fokus. Der Mehrwert für die Wohnungsunternehmen ist aber nur dann gegeben, wenn diese Anwendungen über eine Schnittstelle zum zentralen ERP-System verfügen. Nur dann lassen sich die Prozesse wirklich integriert darstellen. Wenn hingegen auf verschiedene Insellösungen gesetzt wird, besteht die immense Gefahr, dass die Fülle an Tools die Mitarbeitenden heillos überfordert und die Reibungsverluste auf Grund unterschiedlicher Datenquellen so groß sind, dass sich der Mehrwert für den Mieter, etwa durch Verzögerungen in der Bearbeitung, direkt wieder auflöst. Die Folge ist eine enorme Frustration bei allen Beteiligten.

Wenn es doch dazu kommt, dass ein Flickenteppich aus nicht verknüpften Lösungen entstanden ist, ist der finanzielle und organisatorische Schaden enorm. Daher sollte der jeweilige ERP-Dienstleister bei der Erarbeitung einer individuellen Digitalisierungsstrategie zu den ersten Ansprechpartnern für Unternehmen gehören.

Und wo bleibt die Disruption?

Eine wirkliche Transformation der Wohnungswirtschaft lässt sich heute nicht erkennen. Die bisherigen Geschäftsmodelle funktionieren im Kern nach wie vor und das Wirtschaftsgut Wohnung bleibt auf absehbare Zeit ein analoges.

An dieser Stelle soll nicht unterschlagen werden, dass sich durch die Entwicklungen rund um Smart Home (Stichwort: Daten!) neue Geschäftsmodelle und Big-Player herauskristallisieren werden, aber diese stehen eben nicht in unmittelbarer Konkurrenz zum Wohnungsunternehmen. Vielmehr stellt sich für die bisherigen Akteure die Frage, inwieweit sie daran partizipieren möchten.

Auch wenn Digitalisierung es nicht erlaubt, sich zurückzulehnen und der Dinge zu harren, die da kommen mögen, ist die Erkenntnis für die Branche recht beruhigend: Der Kuchen wird größer! Wenn es gelingt, die großen und kleinen Lösungen miteinander zu vernetzen, werden auch in Zukunft alle satt werden und gleichzeitig lassen sich Prozesse, Servicequalität und Arbeitsplatzattraktivität steigern. Und die gefräßigen digitalen Ungetüme werden weiterziehen. ←