

Führung und Kommunikation

Aareon: Erfolgsfaktor Kundennähe

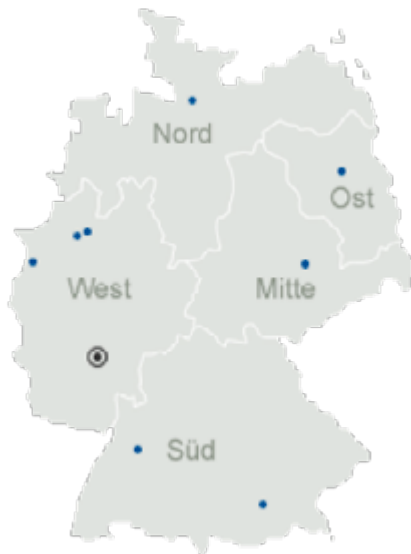
Ohne IT-Unterstützung lassen sich die Herausforderungen in der Wohnungs- und Immobilienbranche nicht mehr bewältigen. Cloud, Bits und Bytes. Immer die Unternehmensprozesse der Zukunft in Sichtweite, professionell in Lösungen umgesetzt. Das ist Pflicht, ist Voraussetzung! Aber das Geschäft mit Unternehmens-IT ist auch Vertrauenssache, besonders in der Wohnungswirtschaft. Das IT-Geschäft ist dezentral, ist der stetige Kontakt in die Branche hinein, ist der Dialog mit den Entscheidern, um zu erkennen wie sich Prozesse und Anforderungen verändern. Aus diesem Wissen werden neue Lösungen entwickelt. Wohnungswirtschaft heute hat bei Aareon, Europas führendem Beratungs- und Systemhaus für die Immobilienwirtschaft, nachgefragt. Menschelt es bei IT? Werden die Menschen in den Unternehmen mitgenommen? Wer ist Aareon vor Ort? Aareon hat Deutschland in fünf Regionaldirektionen geteilt. Wohnungswirtschaft heute stellt sie in den nächsten Monaten vor. In dieser Septemбераusgabe beginnen wir mit dem Norden: mit Christina Behrens, Regionaldirektorin Vertrieb Nord, und ihrem Team.



Christina Behrens (rechts) mit den Aktiven der „Lerninsel“ im Juli 2012 auf der Insel Juist, einer Initiative des VNW, vdw und Aareon; Foto Aareon

Nähe ist ein Kernelement jeder partnerschaftlichen Zusammenarbeit. Nähe zur Gedankenwelt, zu Sicht- und Denkweisen des Geschäftspartners, Nähe zu seinen Wünschen und Anforderungen, aber auch eine räumliche Nähe, die das Miteinander auf kurzem Weg möglich macht. Aus diesem Grund hat Aareon, Europas führendes IT-Beratungs- und Systemhaus für die Immobilienwirtschaft, ein flächendeckendes Vertriebs- und Beratungsnetz geknüpft. Es überspannt ganz Deutschland in fünf Regionen, die sich eng an die Wirkungsfelder der wohnungswirtschaftlichen Regionalverbände anlehnen. Das sichert nicht nur die Nähe zu Kunden und Verbandsvertretern. Jede Region hat auch ihre ganz eigenen Werte. Werte, die das wirtschaftliche Handeln prägen – und denen wir deshalb auf einer Entdeckungstour besonderer Art nachspüren wollen. Begleiten Sie uns auf dieser Reise, die im hohen Norden beginnt.

Das Team: Aareon,
Regionaldirektion Vertrieb Nord
Christina Behrens
Hannelore Watts
Michael Hartwig
Lutz Cyliax
Knud Einemann
Jürgen Günther



Aareon hat Deutschland in fünf Regionaldirektionen geteilt

Eine hanseatische Allianz

Den Norddeutschen sagt man eine gewisse Trockenheit, Verschlossenheit, bisweilen sogar Sturheit nach. Das mag auf den ersten Blick zutreffen, wenn man als Auswärtiger die Region bereist. Auf den zweiten Blick erkennt der interessierte Betrachter aber rasch den wahren Charakter dieser preußischen Nachfahren der Wikinger, die viel eher bodenständig und zurückhaltend, freundlich und verlässlich zu nennen sind. All diese Tugenden lassen sich einfacher mit dem Wort „hanseatisch“ beschreiben. Tatsächlich basieren sie auf den Grundwerten jener alten Kaufmannsgilden, die sich einst als Handelsorganisation zur Hanse zusammenschlossen. Über Jahrhunderte bildeten diese Tugenden das Fundament erfolgreichen Warenhandels und sind bis heute tragende Bausteine der Wirtschaft in der Region Nord. Dass auch – und gerade – die Wohnungswirtschaft mit ihrem immobilien und beständigen Wirtschaftsgut eher zurückhaltend

Aareon begleitet die Wohnungswirtschaft seit mehr als 50 Jahren als verlässlicher Partner.

auf Trends und Veränderungen reagiert, ist nicht verwunderlich und kein Geheimnis. Doch die demografische Entwicklung und neue Themen stellen Immobilienunternehmen heute vor wachsende Aufgaben: Nachhaltigkeit und Energieeffizienz, Sozialmanagement und Personal, Finanzierung, optimierte Prozesse und neue Geschäftsfelder, Kundenkommunikation und Marketing – die Liste der Herausforderungen ist lang. Aareon begleitet die Wohnungswirtschaft seit mehr als 50 Jahren als verlässlicher Partner. Trends in der Branche, Innovationen der Informationstechnik, aber auch gesetzliche Änderungen fließen kontinuierlich in die Weiterentwicklung der IT-Lösungen ein. Doch jeder Standard ist nur so gut wie seine Fähigkeit,

sich anzupassen und zu differenzieren. Deshalb berücksichtigt Aareon auch die Unterschiede: Jede Region, jeder Unternehmenstypus, ja, sogar jedes Unternehmen hat seine eigenen Strukturen, die es zu beachten gilt. Nähe zum Geschäftspartner wird da zum entscheidenden Faktor. Die Aareon Regionaldirektion Nord ist zentral in Hamburg gelegen. Von hier werden Kunden in Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Bremen und Hamburg gleichermaßen intensiv betreut – auf kurzem Wege. Bei Bedarf sind die Beraterinnen und Berater des Aareon Consulting Team dadurch auch rasch persönlich vor Ort präsent – in jedem Kundenunternehmen.

Aareon berücksichtigt Unterschiede



Der Norden und seine Leuchttürme, auch noch heute weisen sie sicher den Weg.

Geleitet wird die Aareon Region Nord von Christina Behrens, einer gebürtigen Bremerin. Aufgewachsen ist sie ganz in der Nähe, auf dem elterlichen Bauernhof. Hier lernte sie früh, was es heißt, Verantwortung zu übernehmen, mit Ehrgeiz unterschiedlichste Aufgaben anzupacken und verlässlich zu arbeiten. Bis heute verbindet sie eine tiefe Heimatliebe mit dem Norden. Nach Ausbildung und Studium in Norddeutschland fand Christina Behrens in Aareon

den Partner, um ihre beruflichen Vorstellungen und Ideale zu verwirklichen: Professionalität und Leistungsbereitschaft, gepaart mit regionaler Beständigkeit und hanseatischer Zuverlässigkeit. Bis heute fasziniert die Regionaldirektorin eins der (im Wortsinn) herausragenden Merkmale des Nordens: seine Leuchttürme. Als Wegmarken wiesen sie in den Zeiten vor GPS und Internet Schiffen und Seeleuten an entscheidenden, oft gefährlichen Stellen den Weg und leisteten so wertvolle, manchmal sogar lebensrettende Dienste. Ein schönes Vorbild, dem man getrost nacheifern sollte, findet Christina Behrens. Auch wenn's nicht gleich ums Leben gehen muss, wegweisende Signale hat Aareon durchaus gesetzt und – nicht nur mit dem seinerzeit ersten



Christina Behrens mit den „Machern“ der Lerninsel“. Links Robert Montau (Sozialpsychologe und Organisationsentwickler), und rechts, Andreas Daferner vom vnw, Foto vnw

Rechenzentrum im hohen Norden – der Immobilienwirtschaft Orientierung gegeben. Auch die Art und Weise, wie Kunden und Mitarbeiter von Aareon miteinander Umgang pflegen, ist für Behrens wegweisend. Probleme werden von beiden Seiten offen angesprochen und – gerne auch kontrovers – diskutiert. Sie betont: „Bei aller Diskussion zählt für mich am Ende aber immer das optimale Ergebnis für den Kunden.“ Um die gemeinsamen Ziele zu erreichen, braucht es ein hohes Maß an Vertrauen, Toleranz und Ehrlichkeit. Das hat sich bereits in vielen Fällen bewährt – und drückt sich auch in den langsam, aber stetig gewachsenen persönlichen Beziehungen zwischen Christina Behrens, ihren Mitarbeitern, Kunden und Verbandsvertretern aus. „Wir sind bodenständig, aber flexibel und aktiv“ lautet die Devise der Regionaldirektorin und ihres sechsköpfigen Teams. Beispielhaft hierfür ist die Zusammenarbeit von Christina Behrens und ihren engagierten Vertriebskollegen mit dem Selbsthilfe-Bauverein Flensburg eG, mit rund 7.000 Wohnungen die größte Wohnungsbaugenossenschaft der Stadt an der

„Bei aller Diskussion zählt für mich am Ende aber immer das optimale Ergebnis für den Kunden.“

Förde. In Sachen IT kann der SBV getrost als Leuchtturmkunde gelten. So hat der SBV schon früh die Notwendigkeit erkannt, Aufträge elektronisch über das Service-Portal Mareon zu übermitteln und auch die dazugehörigen Rechnungen digital zu erhalten. Die angebundene Archivierung, das integrierte Verfahren der Heizkostenabrechnung und das BK01®-Verfahren der Aareal Bank sind weitere Themen, die für den SBV Garant einer effizienten Bearbeitung der Prozesse sind. Die Vereinheitlichung der vorhandenen Systeme und deren Überführung auf Wodis Sigma ist nicht zuletzt der Tatsache geschuldet, dass sich der SBV mit Einführung der Spareinrichtung auch für das Modul „Sparverkehr“ von Wodis Sigma entschieden hat. Konzepte zur Nachwuchsförderung sind ein weiteres Feld auf dem Aareon vorangeht und den Weg weist. In Zeiten, in denen ein zunehmender Fachkräftemangel den Wettbewerb um gute Mitarbeiter verschärft, ist es dem Marktführer ein Anliegen, dazu beizutragen, die Zukunft der Branche langfristig zu sichern. Deshalb fördert die Aareon Region Nord gemeinsam mit dem VNW Verband norddeutscher Wohnungsunternehmen e. V. schon seit Jahren besonders engagierte Auszubildende in der Immobilienwirtschaft – mit der Initiative „Lerninsel“.

Im Juli war es wieder soweit. Christina Behrens, Andreas Daferner, Bildungsreferent des VNW, und 20 Auszubildende kamen auf Juist zu einer Seminarwoche zusammen. Auf dem Programm standen aktuelle Themen der Immobilienwirtschaft. Workshops und Vorträge waren so konzipiert, dass die Teilnehmer die Inhalte sofort in die Praxis umsetzen konnten. Das Wissen etwa, das Robert Montau in einem Workshop rund ums Projektmanagement vermittelte, wurde für die Abschlussarbeit angewandt. Dazu ernannten die Auszubildenden einen Projektleiter, teilten die Projektarbeit in Arbeitspakete auf und definierten Meilensteine. Die Präsentation vor 20 Unternehmensvertretern diente als Projektabschluss – und wurde zum vollen Erfolg. Neben der Arbeit blieb, auch das ist wichtig, genügend Zeit für einen Perspektivwechsel. Mit Segelfliegern, Ultraleichtflugzeugen und Motorflugzeugen sammelten die angehenden Immobilienwirtschaftlerinnen und -wirtschaftler erste Flugerfahrungen. Und konnten so aus der Luft einen zweiten, völlig anderen Blick auf die längste der ostfriesischen Inseln werfen.

Seminarwoche im Juli

Nächste Station auf unserer Reise durch die fünf Regionen wird der Westen sein. In der Oktoberausgabe werfen wir einen – dann hoffentlich ebenso unverstellten und frischen – Blick auf die Eigenarten und Besonderheiten, die den deutschen Westen prägen, und die Menschen, die dort leben und arbeiten.