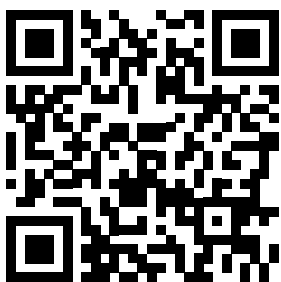


Soziale Verantwortung jetzt! Sicher leben – Neues Wohnen gestalten. 23.11. Tag der Wohnungswirtschaft virtuell & kostenlos – Jetzt anmelden!



Transformation, Gerechtigkeit und Klimaschutz – das sind die drei großen Schwerpunkte, um die sich beim Tag der Wohnungswirtschaft 2020 am 23. November 2020 alles drehen wird. Unter dem Motto „Soziale Verantwortung jetzt! Sicher leben – Neues Wohnen gestalten“ diskutiert die Wohnungswirtschaft beim Hybrid-Event des Spitzenverbandes GdW unter anderem mit Bundesminister der Innern, für Bau und Heimat Horst Seehofer

[Seite 4](#)



AGB
Kontakt
Impressum
Mediadaten

Wohnungswirtschaft heute
Verlagsgesellschaft mbH

Chefredakteur
Gerd Warda

Höhere Produktivität beim Bauen durch Paradigmenwechsel – das fängt bei Architekten und Planern an – mit einem integrierten Designansatz

Grundlage für jede Innovation ist heutzutage einerseits eine Industrie, die zu lange in einem alten Paradigma feststeckt, und andererseits die Entwicklung einer Technologie, die dieses Muster infrage stellt. Die Nemetschek Group ist davon überzeugt, dass es an der Zeit für einen Paradigmenwechsel in der Bauindustrie ist.

[Seite 6](#)

Die Vermietung bei der GWH Wohnungsgesellschaft Hessen ist künftig digital – bis hin zum Mietvertrag

Die GWH Wohnungsgesellschaft mbH Hessen ist mit etwa 50.000 Wohneinheiten im Bestand eine der größten Vermieterinnen Deutschlands. Das Tochterunternehmen der Landesbank Hessen-Thüringen Girozentrale wickelt Vermietungen zukünftig vollständig digital über die Vermietungsplattform der Immomio GmbH ab und vollzieht damit einen weiteren Schritt in der Digitalisierungsstrategie.

[Seite 8](#)

Sonstige Themen: Aareal Meter – Eine mobile Lösung zur Erfassung von Zählerständen für Energie- und Wohnungswirtschaft per Smartphone-Kamera // So organisieren Sie als Vermieter Ihre Dokumente effizient - Eine Wohnungswirtschaft-heute-Serie mit immocloud-Chef Andreas Schneider // Digitalisierung der Kundenschnittstelle - von der ersten Kundenanfrage bis zur Rechnungsstellung ... //

Wohnungswirtschaft heute. digital

Fakten und Lösungen für Profis

Ausgabe 15 | November 2020



Editorial
Die Wohnungswirtschaft denkt schon digital - auch der Tag der Wohnungswirtschaft 2020 ist virtuell & kostenlos
Seite 3

GdW
Soziale Verantwortung jetzt! Sicher leben – Neues Wohnen gestalten. 23.11. Tag der Wohnungswirtschaft virtuell & kostenlos – Jetzt anmelden!
Seite 4

Zentralisierte Modelle
Höhere Produktivität beim Bauen durch Paradigmenwechsel – das fängt beim Architekten und Planer an – mit einem integrierten Designansatz
Seite 6

Digitale Vermietungsplattform
Die Vermietung bei der GWH Wohnungsgesellschaft Hessen ist künftig digital – bis hin zum Mietvertrag
Seite 8

Ablese-App
Aareal Meter – Eine mobile Lösung zur Erfassung von Zählerständen für Energie- und Wohnungswirtschaft per Smartphone-Kamera
Seite 10

Immobilienverwaltung
So organisieren Sie als Vermieter Ihre Dokumente effizient - Eine Wohnungswirtschaft-heute-Serie mit immocloud-Chef Andreas Schneider
Seite 12

Cyberkriminalität
Sind Hackerangriffe auf Aufzüge denkbar? Ulf Theike, Chief Digital Officer in der Geschäftsführung von TÜV NORD Systems, sagt: Ja
Seite 14

Gebäudemanagement
400 Vonovia-Aufzugsanlagen bekommen digitale Sensorik-Boxen zur Fernüberwachung
Seite 16

Neue Geschäftsmodelle
Ophigo, foxxbee und Ecaria – Aareon-Tochter Ampolon Ventures hat bereits drei Ventures gegründet
Seite 18

Innovativer Mehrwert
Digitalisierung der Kundenschnittstelle - von der ersten Kundenanfrage bis zur Rechnungsstellung – Chancen für Versorger und Wohnungsunternehmen
Seite 20

Umgang mit Daten
Urban Data: Fraunhofer bringt Städtepartner an einen Tisch - Städte der Region gehen Zukunftsthema Daten gemeinsam an
Seite 23

Editorial

Die Wohnungswirtschaft denkt schon digital - auch der Tag der Wohnungswirtschaft 2020 ist virtuell & kostenlos



Gerd Warda,
Chefredakteur Wohnungswirtschaft **heute**.
Foto: Wohnungswirtschaft heute

In den letzten 20 Jahren hat die Bauindustrie, die weltweit größte Branche, ihre Produktivität jährlich nur um EIN PROZENT gesteigert. Viktor Várkonyi, Vorstandsmitglied der Nemetschek Group, fordert deshalb einen Paradigmenwechsel. Die Welt befindet sich im Zeitalter des digitalen Wandels, nicht so die Bauindustrie. Die Kunden der Bauindustrie aber schon.

Ich meine die nachhaltige Wohnungswirtschaft, die für bezahlbare Wohnungen sorgen muss. Sie hat ihre Prozesse der Gebäudebewirtschaftung in den letzten 20 Jahren immer wieder hinterfragt. Nur so konnte die nachhaltige und gemeinwohl-orientierte Wohnungswirtschaft den Spagat zwischen bezahlbaren Mieten und immer weiter steigenden Baukosten, bei immer schlechterer Qualität, schaffen.

Oh, ich höre schon den Aufschrei: die bürokratischen Hürden und die Klimaschutz-Auflagen sind die Treiber. Nein! Nicht nur. Es sind maßgeblich die Prozesse bei der Planung. Aber auch die Gewerke auf der Baustelle müssen gemeinsam in eine Richtung ziehen. Digital ist hier der Helfer, wenn man die digitalen Programme nutzt.

Zurück zur Wohnungswirtschaft. Gerade die Corona-Monate haben deutlich gezeigt: Die Wohnungswirtschaft ist digital gut aufgestellt, egal ob aus dem Homeoffice oder dem „richtigen“ Büro.

So wird auch der „Tag der Wohnungswirtschaft 2020“ am 23. November vom GdW virtuell organisiert. Kostenfrei übrigens. Das ist die Chance für alle, die sich für bezahlbares Wohnen und Bauen, heute und in Zukunft, für funktionierende Nachbarschaften und vieles mehr interessieren.

Mehr lesen Sie ab Seite 4, [hier können Sie sich auch anmelden](#).

Wohnungswirtschaft heute.digital, eine neue Ausgabe. Lesen Sie auch:

Zentralisiertes Modell Höhere Produktivität beim Bauen durch Paradigmenwechsel – das fängt beim Architekten und Planer an – mit einem integrierten Designansatz // Zukunftsfähig Die Vermietung bei der GWH Wohnungsgesellschaft Hessen ist künftig digital – bis hin zum Mietvertrag // Ablese-App Aareal Meter – Eine mobile Lösung zur Erfassung von Zählerständen für Energie- und Wohnungswirtschaft per Smartphone-Kamera // Immobilienverwaltung Serie Teil 3 So organisieren Sie als Vermieter Ihre Dokumente effizient - Eine Wohnungswirtschaft-heute-Serie mit immocloud-Chef Andreas Schneider // In Echtzeit 400 Vonovia-Aufzuganlagen bekommen Digitale Sensorik-Boxen zur technische Daten Fernüberwachung - ein weiterer Schritt Richtung vernetztes und intelligentes Gebäudemanagement // Cyberkriminelle Sind Hackerangriffe auf Aufzüge denkbar? Ulf Theike, Chief Digital Officer in der Geschäftsführung von TÜV NORD Systems, sagt: Ja! // Neue Geschäftsmodelle Ophigo, foxxbee und Ecaria – Aareon-Tochter Ampolon Ventures hat bereits drei Ventures gegründet // Innovativer Mehrwert Digitalisierung der Kundenschnittstelle - von der ersten Kundenanfrage bis zur Rechnungsstellung – Chancen für Versorger und Wohnungsunternehmen // Morgenstadt Initiative Urban Data: Fraunhofer bringt Städtepartner an einen Tisch - Städte der Region gehen Zukunftsthema Daten gemeinsam an

Klicken Sie mal rein
Ihr **Gerd Warda**

GdW

Soziale Verantwortung jetzt! Sicher leben – Neues Wohnen gestalten. 23.11. Tag der Wohnungswirtschaft virtuell & kostenlos – Jetzt anmelden!

Transformation, Gerechtigkeit und Klimaschutz – das sind die drei großen Schwerpunkte, um die sich beim [Tag der Wohnungswirtschaft 2020 am 23. November 2020](#) alles drehen wird. Unter dem Motto „Soziale Verantwortung jetzt! Sicher leben – Neues Wohnen gestalten“ diskutiert die Wohnungswirtschaft beim Hybrid-Event des Spitzenverbandes GdW mit hochkarätigen Gästen aus Politik und Wirtschaft darüber, wie die Herausforderungen von Digitalisierung, Demografie und Klimaschutz beim Wohnen erfolgreich und sozial verträglich gemeistert werden können. Mit dabei sind unter anderem Horst Seehofer, Bundesminister des Innern, für Bau und Heimat, sowie Helge Braun, Staatsminister im Bundeskanzleramt.

PROGRAMM PARTNER Die Wohnungswirtschaft Deutschland SPEAKER KONTAKT

23. NOVEMBER 2020

TAG DER WOHNUNGS WIRTSCHAFT 2020

VIRTUELLER TAG DER WOHNUNGSWIRTSCHAFT

Herzlich willkommen zum ersten virtuellen Tag der Wohnungswirtschaft. Es freut uns, dass Sie mit uns gemeinsam soziale Verantwortung übernehmen wollen.

UNSER PROGRAMM JETZT ANMELDEN

Schalten Sie ein & seien Sie mit dabei! Tag der Wohnungswirtschaft 2020 am Montag, den 23.11., ab 14:30 Uhr virtuell & kostenlos. Registrieren Sie sich jetzt unter www.tagderwohnungswirtschaft.berlin

Bundestagswahl 2021 im Blick

Wie kann in der Politik ein Paradigmenwechsel in Sachen modernes, bezahlbares, sozial verantwortliches und zukunftsfähiges Wohnen erreicht werden? Im Vorfeld des Bundestagswahlkampfes bewegt das nicht nur die rund 3.000 Wohnungsunternehmen, sondern auch rund 50 Millionen Mieter in Deutschland. „Unser Ziel ist es, Lösungswege zu präsentieren und innovativen Ideen eine Plattform zu geben“, sagt Axel Gerdaschko, Präsident des GdW.

Transformation – Gerechtigkeit – Klimaschutz

Beim virtuellen Tag der Wohnungswirtschaft werden Experten an vier Thementischen die drängendsten Fragen rund um Wohnungspolitik, soziale Gerechtigkeit, gesellschaftliche Transformation und Klimaschutz

erörtern. Die spannenden Diskussionen können Sie als Besucher live an Ihrem Bildschirm mitverfolgen. Außerdem können Sie sich auf die neuesten Trends und Ideen für die Wohnungswirtschaft in der „Startup-Area“ freuen. Virtuelle Aussteller bieten dort Inspirationen, die insbesondere Wohnungsunternehmen bei ihrem Weg in die Zukunft unterstützen können.

Weitere Infos zum Programm im Detail – zu dem mehrere Livestreams mit hochkarätigen Rednern vom Bundesminister über Staatssekretäre bis hin zur Opposition gehören werden – finden Sie, laufend aktualisiert, unter www.tagderwohnungswirtschaft.berlin.

Andreas Schichel

Der **GdW Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen** vertritt als größter deutscher Branchendachverband bundesweit und auf europäischer Ebene rund 3.000 kommunale, genossenschaftliche, kirchliche, privatwirtschaftliche, landes- und bundeseigene Wohnungsunternehmen. Sie bewirtschaften rd. 6 Mio. Wohnungen, in denen über 13 Mio. Menschen wohnen. Der GdW repräsentiert damit Wohnungsunternehmen, die fast 30 Prozent aller Mietwohnungen in Deutschland bewirtschaften.



Projekte Über uns Helfen Kontakt Spenden



jetzt spenden

Zentralisierte Modelle

Höhere Produktivität beim Bauen durch Paradigmenwechsel – das fängt beim Architekten und Planer an – mit einem integrierten Designansatz

Grundlage für jede Innovation ist heutzutage einerseits eine Industrie, die zu lange in einem alten Paradigma feststeckt, und andererseits die Entwicklung einer Technologie, die dieses Muster infrage stellt. Die Nemetschek Group ist davon überzeugt, dass es an der Zeit für einen Paradigmenwechsel in der Bauindustrie ist.



Die Bauindustrie ist die weltweit größte Branche. Dennoch hat sich die Produktivität in den vergangenen zwei Jahrzehnten jährlich um lediglich ein Prozent gesteigert, ist also quasi stagniert. Aber befinden wir uns nicht im Zeitalter des digitalen Wandels? Einem Zeitalter, in dem alles möglich erscheint und andere Branchen wie das Transportwesen, die verarbeitende Industrie oder sogar die Landwirtschaft ihre Produktivität vervielfachen? Warum macht sich das nicht auch in der Bauindustrie bemerkbar?

Prozesse müssen gelegentlich in Frage gestellt werden. Dann werden alte Paradigmen über Bord geworfen, um einen Ansatz grundlegend zu ändern. iPhone, SpaceX-Wiederverwendungsraketen oder etwas so Revolutionäres wie internationale Geldtransfers, ohne tatsächlich Bargeld über die Grenzen zu schicken, sind nur einige Beispiele. Welcher Prozess ist es in der Bauindustrie, der auf den Prüfstand gestellt werden sollte?

Gebäude werden immer komplexer

Derzeit entstehen beeindruckende, kreative, charakteristische Gebäude auf der ganzen Welt. Die meisten davon aber werden später als geplant fertiggestellt oder die Kosten explodieren. „Gebäude werden immer komplexer, und involvieren zahlreiche Berufssparten. Bei fast jedem Bauprojekt wird sehr viel Zeit für die Koordination zwischen Architekten, Statikern und MEP-Ingenieuren, Energieexperten und anderen aufgewendet“, sagt Viktor Várkonyi, Chief Division Officer der Planning & Design Division und Vorstandsmitglied der Nemetschek Group. „Wenn ein Architekt 30 Prozent seiner Zeit für Koordination aufwendet, ist das zu viel. Es ist eindeutig an der Zeit, die Branche herauszufordern und einen Paradigmenwechsel anzustoßen“.

Betrachtet man die Entwicklung der letzten 30 Jahre, wird die Richtung deutlich. In den späten 90er Jahren kooperierte die Branche, indem sie Dateien gemeinsam nutzte und austauschte. Dann begannen die verschiedenen Disziplinen, an derselben Datei oder demselben Datensatz zu arbeiten, indem sie einzelne Elemente oder Elementgruppen reservierten und austauschten. Und auch heute noch arbeiten die Designprofis in Silos.

Bildung von Teams zur Verbesserung von Arbeitsabläufen

„Die Industrie muss zu einem integrierten Designansatz übergehen. Dabei geht es nicht um den Verlust der eigenen Datenhoheit, sondern um die Bildung von Teams zur Verbesserung von Arbeitsabläufen und Ergebnissen“, erklärt Viktor Várkonyi. „Alle Disziplinen können mit ihrer bevorzugten Lösung und an ihren eigenen Aufgaben und Parametern arbeiten, aber in einem zentralisierten Modell“, erklärt Viktor Várkonyi.

Dieser disruptive Ansatz wird die Art und Weise, wie die verschiedenen Designberufe zusammenarbeiten, von Grund auf verändern. Bereits heute arbeiten etwa fünf Prozent der Architekten und Bauingenieure in einem integrierten Entwurfsmodell. Sie sind die Vorbilder für das, was nötig ist, um die Bauindustrie zu optimieren - endlich.

RED

Die **Nemetschek Group** ist Vorreiter für die digitale Transformation in der AEC-Industrie. Sie deckt mit ihren intelligenten Softwarelösungen den kompletten Lebenszyklus von Bau- und Infrastrukturprojekten ab und führt ihre Kunden in die Zukunft der Digitalisierung. Als eine der weltweit führenden Unternehmensgruppen in diesem Bereich erhöht die Nemetschek Group die Qualität im Bauprozess und verbessert den digitalen Workflow aller am Bauprozess Beteiligten. Im Mittelpunkt steht dabei der Einsatz von offenen Standards (Open BIM).

Die innovativen Lösungen der 16 Marken in den vier kundenorientierten Divisions werden weltweit von rund sechs Millionen Nutzern eingesetzt.

Gegründet von Prof. Georg Nemetschek im Jahr 1963, beschäftigt die Nemetschek Group heute mehr als 3.000 Experten.

Das seit 1999 börsennotierte und im MDAX und TecDAX notierte Unternehmen erzielte 2019 einen Umsatz in Höhe von 556,9 Mio. Euro und ein EBITDA von 165,7 Mio. Euro.



Viktor Varkonyi, Chief Division Officer, Planning & Design Division; Member of the Executive Board of Nemetschek Group
/ Quelle (C) Nemetschek Group

Digitale Vermietungsplattform

Die Vermietung bei der GWH Wohnungsgesellschaft Hessen ist künftig digital – bis hin zum Mietvertrag

Die GWH Wohnungsgesellschaft mbH Hessen ist mit etwa 50.000 Wohneinheiten im Bestand eine der größten Vermieterinnen Deutschlands. Das Tochterunternehmen der Landesbank Hessen-Thüringen Girozentrale (Helaba) wickelt seine Vermietungen zukünftig vollständig digital über die Vermietungsplattform der Immomio GmbH ab und vollzieht damit einen weiteren Schritt in seiner Digitalisierungsstrategie.

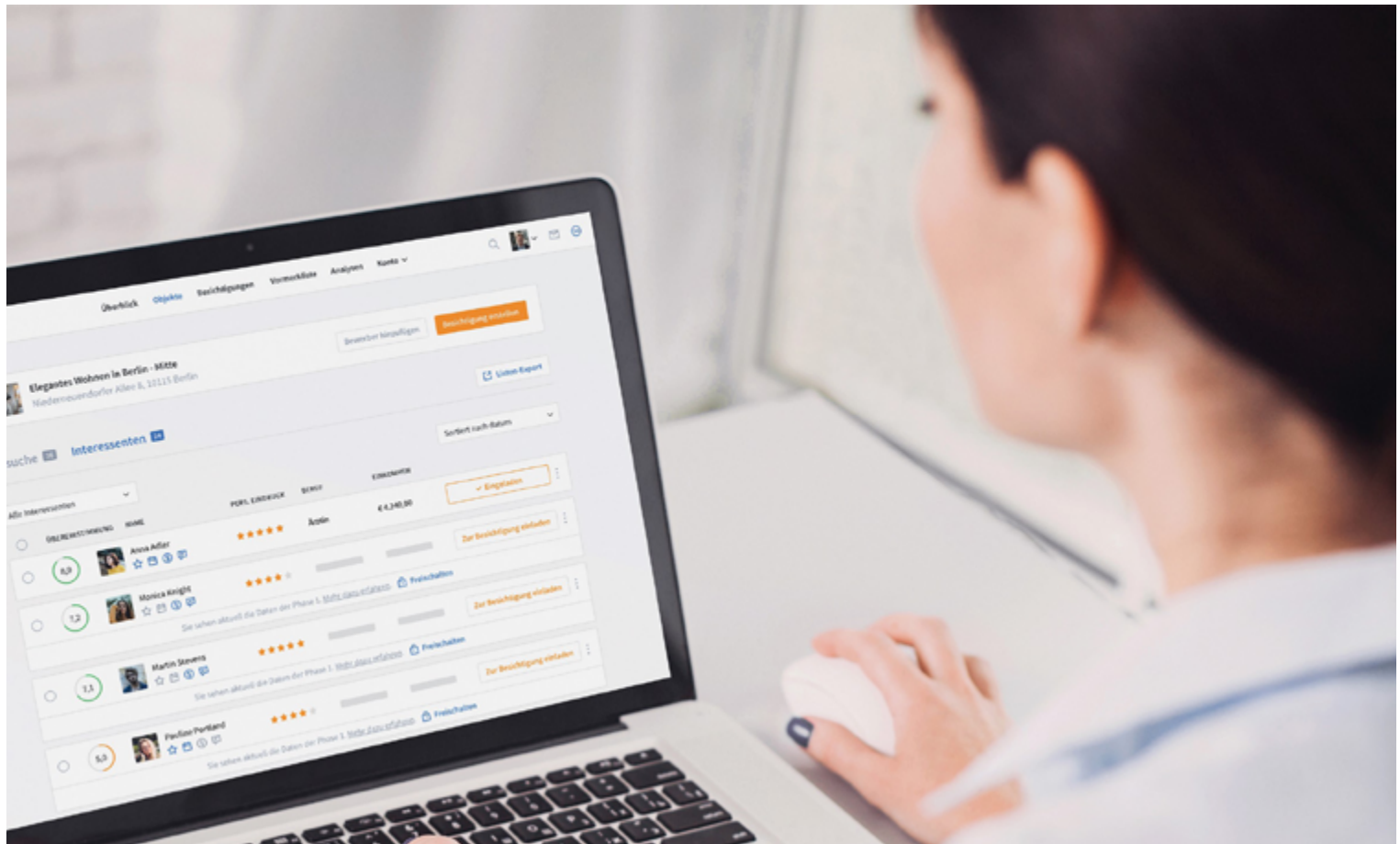


Künftig vermietet die GWH ihre Wohnungen nur noch digital, auch die Besichtigungstermine werden digital vergeben. Wie es geht sehen Sie [hier per KLIICK](#) Quelle: GWH

Stefan Bürger, Geschäftsführer der GWH, freut sich über die gehobenen Potenziale: „Immomio ermöglicht uns eine aktive und medienbruchfreie Einbindung unserer Interessenten in den Vermietungsprozess. Das reduziert die Rückfragen und bietet mehr Zeit für das Kerngeschäft.“ Nicolas Jacobi, Geschäftsführer von Immomio, erklärt: „Gerade in stark nachgefragten Märkten, in denen die GWH auch tätig ist, bleiben Kundenorientierung und Datenschutz bei der Wohnungsvermietung häufig auf der Strecke. Mit Hilfe unseres intelligenten und digitalen Verfahrens können Vermieter genau diese Probleme lösen. Wir freuen uns, dass wir mit der GWH einen weiteren großen Bestandhalter gewinnen konnten, der in Zukunft auf Immomio vertraut.“

Terminvergabe für Besichtigungen sowie die Mietvertragssignatur erfolgen digital

Durch die Online-Vermietungslösung digitalisiert die GWH ihre internen Prozesse und sorgt somit für Entlastung bei den Mitarbeitern. Mit Hilfe der Immomio Interessentendatenbank kann die GWH passenden Mietern mit nur einem Klick ein Wohnungsangebot unterbreiten. Auch die Terminvergabe für Besichtigungen sowie die Mietvertragssignatur erfolgen vollständig digital. Gleichzeitig steigt der Kundenservice durch



Die GWH, mit 50.000 Wohneinheiten eine der größten Wohnungsgesellschaften Deutschlands, vermietet über Immomio. Quelle: Immomio GmbH

die digitale Einbindung der Mietinteressenten. Wohnungssuchende können online mit der Plattform ihre Suchprofile verwalten, Wohnungsangebote erhalten und sich für verfügbare Zeitslots zu Besichtigungsterminen einbuchen. Das Datenschutzkonzept von hilft zudem dabei, den gesamten Vermietungsprozess nach Vorgaben der DSGVO zu gestalten.

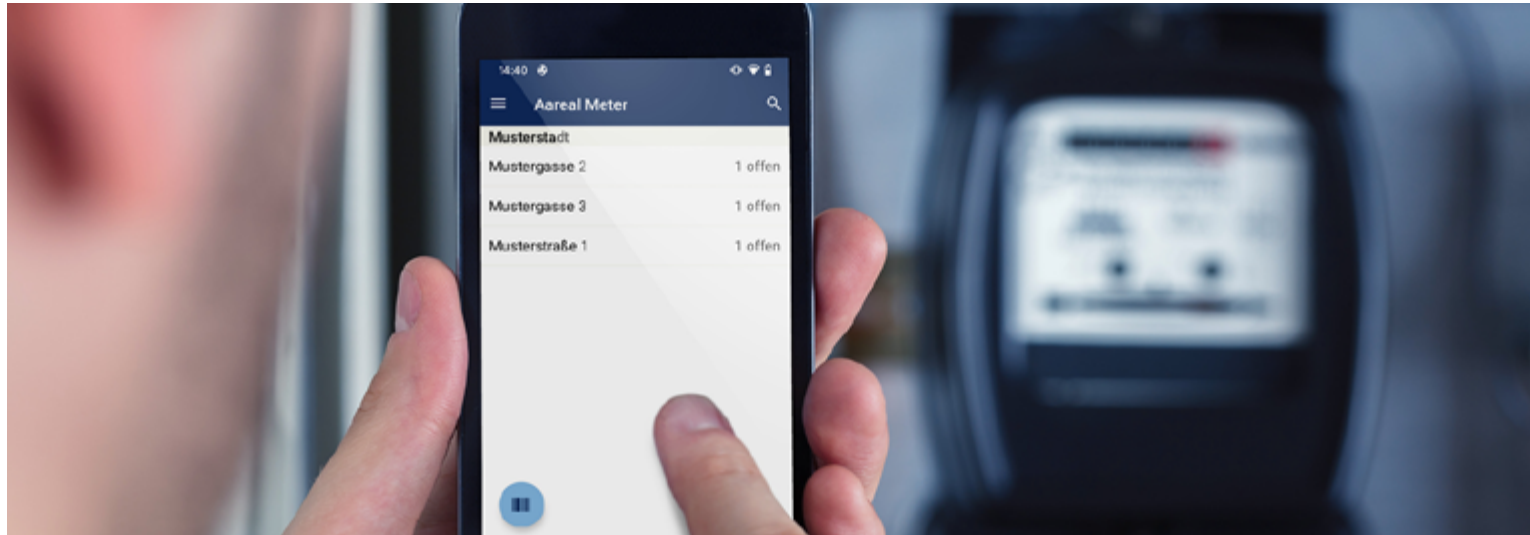
Michaela Gnann



Ablese-App

Aareal Meter – Eine mobile Lösung zur Erfassung von Zählerständen für Energie- und Wohnungswirtschaft per Smartphone-Kamera

Die Aareal Bank AG hat in Kooperation mit der auf mobile Datenerfassung spezialisierten pixolus GmbH eine neue digitale Lösung zum Erfassen und Weiterverarbeiten von Zählerständen entwickelt. Mit Hilfe von Aareal Meter können Unternehmen aus der Energie- und Wohnungswirtschaft künftig die bislang zeitaufwendige und fehleranfällige Zählerablesung digitalisieren und deutlich effizienter gestalten. Aareal Meter besteht aus einem digitalen Auftragsportal sowie einer Ablese-App und ist ab sofort verfügbar.



Die Aareal Meter App im Einsatz. Quelle: www.aareal-bank.com/aareal-meter

Das Erfassen von Zählerständen, beispielsweise für den Wasser- und Energieverbrauch, bedeutet für Hausverwalter und Unternehmen aus der Wohnungswirtschaft zum Jahresende regelmäßig einen großen administrativen Aufwand. Die Datenablesung zur Weitergabe an den Energieversorger oder zur Erstellung von Nebenkostenabrechnungen ist mühselig und zeitaufwendig, da sie weitestgehend händisch und papierhaft erfolgt. Mit Hilfe von Aareal Meter lässt sich dieser bisher zum Teil analoge und fehleranfällige Ableseprozess mit geringem Einführungsaufwand optimieren. Dies erhöht nicht nur die Effizienz der Datenablesung, sondern unterstützt alle Beteiligten dank automatisiertem Prozessablauf und hoher Datenqualität bei der eigentlichen Arbeit.

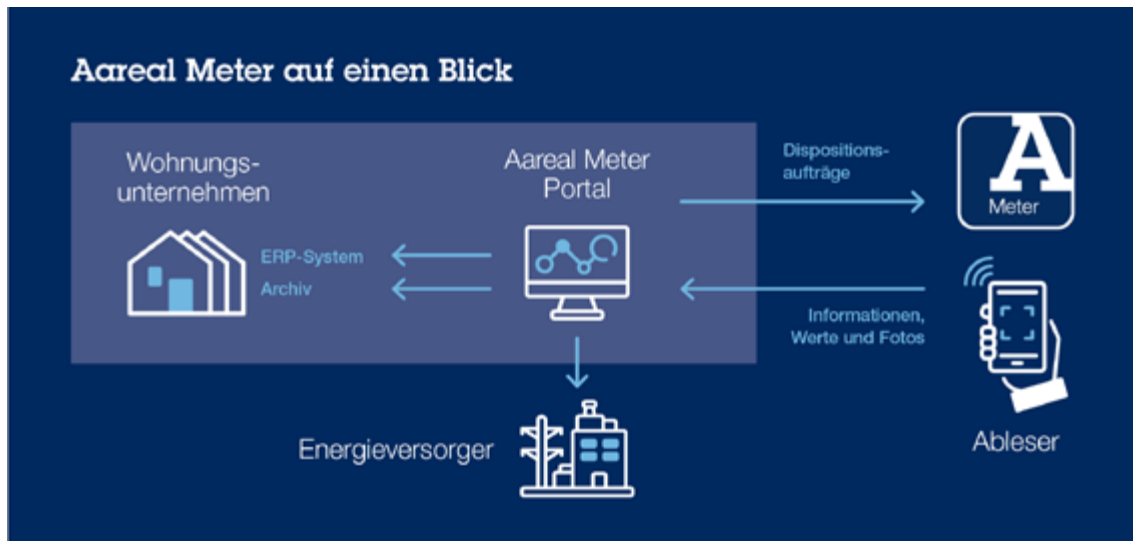
Zählerstände werden mit der Smartphone-Kamera erfasst

Aareal Meter besteht aus einem digitalen Auftragsportal zur Disposition und aus einer Ablese-App zum Erfassen der Verbrauchsdaten mit Hilfe der Smartphone-Kamera am eigentlichen Verbrauchszähler. In der App sehen die Ableser, welche Verbrauchswerte sie wann und wo erfassen sollen. Mittels Barcode-Scan wird der Zähler korrekt zugeordnet. Das Erfassen erfolgt per automatischer Scan-Funktion. Zudem wird jede Ablesung durch ein Belegfoto dokumentiert und im System hinterlegt. So lassen sich Zweifelsfälle einfach klären.

Das Aareal Meter-Auftragsportal ist die zentrale Plattform für das Verarbeiten der Daten durch Wohnungsunternehmen, Immobilienverwalter und Ablesedienstleister. Über die cloudbasierte Plattform werden Auf-

pixolus macht mobile Datenerfassung einfach. Das Ziel ist die Entwicklung technisch hochwertiger und intuitiv bedienbarer Apps zur Datenerfassung insbesondere mittels Bilderkennung. So schafft pixolus für Kunden innovative und nachhaltige Lösungen zur Digitalisierung ihrer Geschäftsmodelle. Für die Energie- und Wohnungswirtschaft hat pixolus eine Zählerstandserfassung per Smartphone- und Tablet-Kamera erstellt, die sowohl in Kunden-Apps als auch in Ablesesoftware professioneller Ableser integriert werden kann. Für Zielgruppen wie etwa professionelle Ableser, Hausmeister, Privatkunden und Energiemanager hat pixolus eine White-Label-Lösung erstellt. Die heutigen Lösungen mit Scan-, App- und Portal-Komponenten haben sich bereits bei Versorgern unterschiedlicher Größe bewährt. Auch für die Branchen Banken, Medizin, Handel, Logistik und

Industrie erstellt pixolus innovative Lösungen. <https://pixolus.de>



tragsdaten der Versorger importiert, Objekt- und Zählerdaten verwaltet sowie Ableseaufträge an die Mobilgeräte der Hausmeister und Ablesedienstleister disponiert. Die Nutzer können im Portal jederzeit den Ablesestatus einsehen und die Daten verwalten. Dank automatischer Synchronisierung zwischen App und Portal gelangen beispielsweise Informationen über defekte oder neu installierte Zähler direkt aus der Liegenschaft zum Disponenten. Solche Updates komplettieren die Datenbasis – ein weiterer Vorteil von Aareal Meter.

In zwölf Monaten von der Idee zum marktreifen Produkt

Aareal Meter ist das Ergebnis der strategischen Zusammenarbeit der Aareal Bank als führendem Dienstleister für die Immobilienwirtschaft und pixolus, einem auf mobile Datenerfassung spezialisierten Start-up. In nur zwölf Monaten haben beide Partner die Idee zu einem marktreifen Produkt geführt, das bereits bei ersten Kunden im Einsatz ist. **Martin Konrath**, Director Key Accounts der Aareal Bank sagt: „Zusammen mit pixolus haben wir nun einen neuen digitalen Marktstandard geschaffen, der sich durch hohe Effizienz, Zuverlässigkeit und Transparenz auszeichnet. Gleichzeitig erhöht Aareal Meter den Service-Standard für Energiedienstleister und Vermieter.“ **Dr. Stefan Krausz**, Geschäftsführer von pixolus ergänzt: „Besonderen Wert haben wir auf eine hohe Anwenderfreundlichkeit gelegt: Die Nutzung der App ist intuitiv, manuelle Dateneingaben und damit das Fehlerpotenzial sind auf ein Minimum reduziert. Disponenten sehen im Dashboard des Webportals insbesondere den aktuellen Bearbeitungsstatus und steuern mit wenigen Klicks den gesamten Prozess.“

Zu den Pilotkunden gehören die **Stadtwerke Düsseldorf (SWD)**. **Eckart Birkenkamp**, Leiter Vertrieb Wohnungs- und Immobilienwirtschaft bei der SWD, haben die Testergebnisse im Rahmen der Pilotierung überzeugt: „Durch den Einsatz von Aareal Meter entfallen die manuelle Datenübertragung sowie zahlreiche Rückfragen. Das führt zu einer deutlich schnelleren Bearbeitung. Die exakte Erfassung mit genauer Zeitanzeige und Zählerfoto sorgen für Transparenz und eine erhebliche Fehlerreduktion und bei allen Beteiligten für Zufriedenheit.“

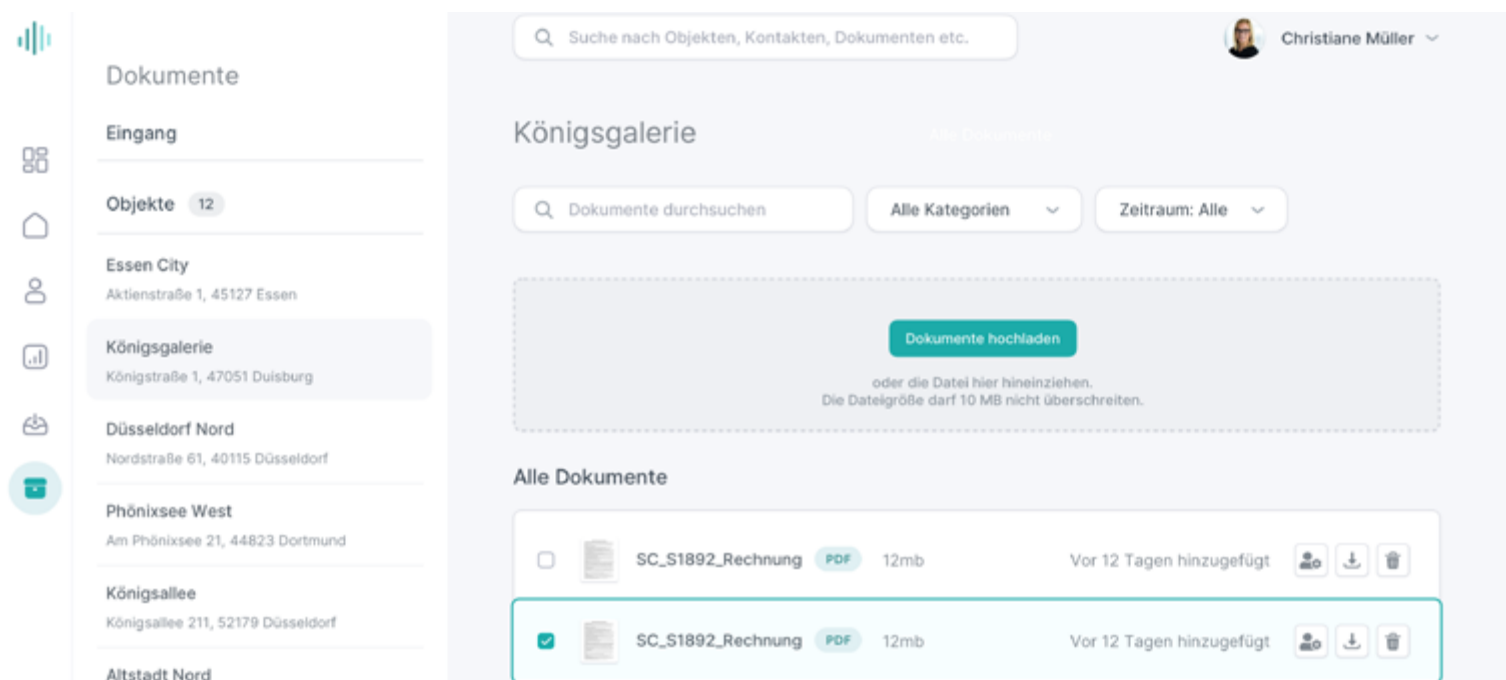
RED

Die **Aareal Bank Gruppe** mit Hauptsitz in Wiesbaden ist ein führender internationaler Immobilienspezialist. Sie bietet smarte Finanzierungen, Software-Produkte sowie digitale Lösungen für die Immobilienbranche und angrenzende Industrien und ist auf drei Kontinenten – in Europa, Nordamerika und Asien/Pazifik – vertreten. Die Muttergesellschaft des Konzerns ist die im MDAX gelistete Aareal Bank AG. Unter ihrem Dach sind die Unternehmen der Gruppe in den drei Geschäftssegmenten Strukturierte Immobilienfinanzierungen, Consulting/Dienstleistungen Bank und Aareon gebündelt. Das Segment Strukturierte Immobilienfinanzierungen umfasst die Immobilienfinanzierungs- und Refinanzierungsaktivitäten der Aareal Bank Gruppe. Hier begleitet sie Kunden bei großvolumigen Investitionen in gewerbliche Immobilien. Dabei handelt es sich vor allem um Bürogebäude, Hotels, Shoppingcenter, Logistik- und Wohnimmobilien sowie Studierenden-Appartements. Im Geschäftssegment Consulting/Dienstleistungen Bank bietet die Aareal Bank Gruppe Unternehmen aus der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft sowie der Energiewirtschaft als Digitalisierungspartner umfassende Beratungsservices und Produktlösungen an und bündelt es mit klassischem Firmenkunden-Banking und Einlagengeschäft. Die Tochtergesellschaft Aareon, führendes Beratungs- und Systemhaus für die Immobilienwirtschaft in Europa und deren Partner im digitalen Zeitalter, bildet das dritte Geschäftssegment. Sie bietet wegweisende und sichere Beratungs-, Software und Service-Lösungen zur Optimierung der IT-gestützten Geschäftsprozesse sowie zum Ausbau von Geschäftsmodellen. Das digitale Angebotsportfolio Aareon Smart World vernetzt Unternehmen der Immobilienwirtschaft und angrenzender Branchen mit Kunden, Mitarbeitern und Geschäftspartnern sowie technischen Geräten in Wohnungen und Gebäuden. www.aareal-bank.com/aareal-meter

Immobilienverwaltung Serie Teil 3

So organisieren Sie als Vermieter Ihre Dokumente effizient - Eine Wohnungswirtschaft-heute-Serie mit immocloud-Chef Andreas Schneider

Bei der privaten Vermietung gibt es vielfältige Aufgaben und Pflichten für den Immobilienbesitzer. Der Mietvertrag bildet das Fundament einer erfolgreichen Vermietung. Um die Rechte und Pflichten für beide Parteien klarzustellen und somit möglichen Schwierigkeiten im späteren Verlauf des Mietverhältnisses entgegen zu wirken, sollten gewisse Grundlagen unbedingt festgehalten werden. In einer Serie von Wohnungswirtschaft heute. schreibt Andreas Schneider, Geschäftsführender Gesellschafter von immocloud, heute: So organisieren Sie als Vermieter Ihre Dokumente effizient



Schnelle Zugriff vor wichtigem Termin

Ein wichtiger Termin mit der Bank steht bevor, aber wo ist nur dieses eine Dokument? Im großen Papierstapel auf dem Schreibtisch? Und warum mal wieder nicht im richtigen Ordner? Wer kennt diese Situation nicht? Bei der Immobilienverwaltung haben wir es mit den unterschiedlichsten Dokumenten zu tun: Verträge zum Hauskauf vom Notar oder der Bank, anfallende Rechnungen, die Vereinbarungen und Kommunikationen mit den Mietern und viele weitere Dokumente, die Monat für Monat auf dem Stapel landen. Bereits nach kurzer Zeit geht der Überblick verloren und das Chaos bricht aus. Hinzu kommt, dass die Unterlagen von unterwegs aus nicht einsehbar sind. Zeit, diese Arbeitsweise zu ändern und den Wechsel von Papier zu digitalen Akten anzugehen.

Die Lösung muss zu den Anforderungen passen

Die Vorteile digitaler Lösungen für das Dokumentenmanagement in der Immobilienverwaltung liegen auf der Hand: Zeitersparnis, flexibler Zugriff, Transparenz und mehr Durchblick. Am Markt gibt es mittlerweile eine Vielzahl von Software-Lösungen, die sich in ihrem Umfang teilweise stark unterscheiden. Für die Auswahl der geeigneten Lösung ist es daher wichtig, seine Anforderungen zu kennen. Mit einem herkömmlichen Dokumentenmanagementsystem (DMS) können Sie Ihre Dokumente digitalisiert archivieren und haben auch von unterwegs aus Zugriff. Sie möchten Ihre Dokumente aber nicht nur ablegen, sondern zum Beispiel eine Rechnung einer Buchung zuordnen? In diesem Fall stößt ein gewöhnliches DMS meist schon an seine Grenzen. Ebenso steht ein DMS nicht für die einfache, digitale Kommunikation mit dem Mieter zur Verfügung. Hier müssen Sie zusätzlich per E-Mail, Brief oder SMS agieren.

Umfassendere Funktionen bieten neue, digitale Lösungen, die alle wichtigen Dokumente zentral speichern und Zahlungstransaktionen zuordnen. Solche Systeme bieten eine durchdachte Ordnerstruktur, in die Sie direkt hineinarbeiten können. So finden Sie die gewünschten Informationen schnell wieder und verwalten sie flexibel von jedem Ort aus. Per digitaler Nachricht können Sie Ihre Dokumente aus dem System heraus mit Ihren Mietern teilen.

Wichtig: konsequent digital sein

Aller Anfang ist schwer, die Prozesse sind neu und man fällt schnell in alte Arbeitsweisen zurück. Für den langfristigen Erfolg sollten Sie aber sämtliche Dokumente digitalisieren und konsequent im System der Wahl ablegen. Schon nach kurzer Zeit werden Sie dann die ersten Vorteile der neuen Arbeitsweise erkennen. Sie können Dokumente und Nachrichten unkompliziert finden, haben auf Reisen volle Flexibilität und erfahren die Zeitersparnis, die Sie sich durch die Digitalisierung erhofft haben. Selbst bei Ihrem Banktermin können Sie auf Knopfdruck benötigte Unterlagen öffnen und Ihrem Berater bei Bedarf direkt weiterleiten.

Andreas Schneider

Lesen Sie auch den 1. Teil unserer Serie

[Wie Sie als Eigentümer die richtigen Mieter finden. Eine Wohnungswirtschaft-heute-Serie mit immocloud-Chef Andreas Schneider](#)

Lesen Sie auch Teil 2

[Mietvertrag – diese Klauseln sollten Sie berücksichtigen. Eine Wohnungswirtschaft-heute-Serie mit immocloud-Chef Andreas Schneider](#)



Cyberkriminalität

Sind Hackerangriffe auf Aufzüge denkbar? Ulf Theike, Chief Digital Officer in der Geschäftsführung von TÜV NORD Systems, sagt: Ja

Dass sich Hacker immer wieder neue Ziele vornehmen, um zu spionieren, zu sabotieren und zu erpressen, ist allgemein bekannt: Verwaltungen, Unternehmen, kritische Infrastrukturen wie Kraftwerke aber auch Privatpersonen werden täglich millionenfach zu Opfern von Cyberkriminellen. Können auch Aufzüge Opfer von Hackern werden?



Eine Aufzugsprüferin inspiziert die Steuerung während einer wiederkehrenden Prüfung. Foto: TÜV NORD

Moderne Aufzüge werden mithilfe von Sensoren überwacht digital gesteuert

Die Gefahr von Hackerangriffen auf Aufzügen ist nach Einschätzung von Ulf Theike real. Er ist Chief Digital Officer in der Geschäftsführung von TÜV NORD Systems. Moderne Aufzüge werden mithilfe von Sensoren überwacht digital gesteuert. Diese digitalen Steuerungen sind über das Internet der Dinge oder über das Mobiltelefonnetz mit der Außenwelt verbunden. So können Aufzugs- oder Wartungsfirmen jederzeit sehen, ob der Aufzug ordnungsgemäß funktioniert oder ob eine technische Störung vorliegt. Sie können ihn aus der Ferne bedienen und sogar zu einem gewissen Grad auch warten. Fällt er aus, lässt sich die Software über das Internet neu starten. Doch wenn das alles möglich ist, können auch Cyberkriminelle versuchen, sich Zugang zum System zu verschaffen. „In diesem Fall könnte der Aufzug von außen gesteuert, zwischen den Geschossen angehalten und die Geschwindigkeit manipuliert werden. Der Notruf könnte blockiert werden. Sämtliche aufgenommenen und gespeicherten Messwerte könnten verändert werden“, warnt Ulf Theike.

Wir brauchen dringend eine gesetzliche Grundlage

Wenn der Zugang durch Cyberkriminalität gelingt, ist nicht nur der Aufzug selbst in Gefahr: „Angreifer hätten, unter gewissen Voraussetzungen, weiteren Zugriff auf die gesamte technische Gebäudeausrüstung“, so Theike; denn die Aufzugsanlage ist mehr und mehr mit anderen Komponenten in Gebäuden vernetzt: Zugangskontrollen, Klimatisierung und Brandschutzeinrichtungen gehören dazu. Ist der Aufzug gehackt, ist der Weg für Cyberkriminalität frei, auch auf die anderen Komponenten zuzugreifen. Deshalb fordert Ulf Theike: „IT-Sicherheitsanforderungen müssen im Prüfkatalog für Aufzüge berücksichtigt werden; wir brauchen dringend eine gesetzliche Grundlage zur Prüfung kritischer Systeme wie einer digitalen Aufzugssteuerung.“ Der Cyber Security Act für Geräte, die im Internet der Dinge vernetzt sind, liefert den dafür erforderlichen Rechtsrahmen in der EU.

Doch nicht nur die Gebäudetechnik kann im Fokus Cyberkrimineller stehen: Sogar das Notrufsystem kann zum Ziel von Hackern werden. Warum? Weil Gespräche mitgehört werden können, außerdem könnten Notrufe umgeleitet werden. Oder Hacker könnten versuchen, das Notruftelefon so zu manipulieren, dass es so genannte Mehrwertnummern selbstständig und ständig anwählt. So könnten sie in kurzer Zeit viel Geld verdienen.

Nicht nur technische Sicherheit, sondern auch Datensicherheit

„Der Umgang mit den neuen technischen Möglichkeiten erfolgt in Teilen zu sorglos“, so Theike. „Es geht in vielen Lebensbereichen nicht mehr allein um technische Sicherheit, sondern auch um Datensicherheit. Der Nutzen der Digitalisierung steht außer Frage – wir müssen aber auch dringend die Kehrseite im Auge behalten und uns alle vor Manipulationen unserer IT-Systeme schützen.“ Daher sein Rat: entweder die Aufzugsanlage in die Haustechnik gar nicht erst einbinden oder, noch besser, die Aufzugsanlage komplett in das Sicherheitskonzept des Betreibers einbinden. „So schaffen Sie Vertrauen in die Sicherheit von Aufzügen.“

Annika Burchard

TÜV NORD GROUP: Vor mehr als 150 Jahren gegründet, stehen wir weltweit für Sicherheit und Vertrauen. Als Wissensunternehmen haben wir die digitale Zukunft fest im Blick. Ob Ingenieurinnen, IT-Security-Experten oder Fachleute für die Mobilität der Zukunft: Wir sorgen in mehr als 70 Ländern dafür, dass unsere Kunden in der vernetzten Welt noch erfolgreicher werden.

www.tuev-nord-group.com



**LEITUNGSWASSERSCHÄDEN
IN TROCKENEN TÜCHERN**

„Im Fall eines Rohrbruchs steht nicht nur meine Wohnung unter Wasser, sondern auch ich auf der Straße.“
Mieter aus Dortmund



**SCHADEN
PRÄVENTION.DE**
Initiative der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft

Volltextsuche

SUCHEN

EINBRUCH-
SCHUTZ >>

BRAND-
SCHUTZ >>

LEITUNGS-
WASSER-
SCHÄDEN >>

NATUR-
GEFAHREN >>

SCHIMMEL-
SCHÄDEN >>

SCHUTZ VOR LEITUNGSWASSERSCHÄDEN

Die Schadenaufwendungen bei Leitungswasserschäden sind in den zurückliegenden Jahren stetig gestiegen.

Informieren Sie sich hier über Hintergründe der steigenden Leitungswasserschäden und was Sie als Wohnungsunternehmen dagegen tun können.

GRÜNDE FÜR LEITUNGSWASSERSCHÄDEN

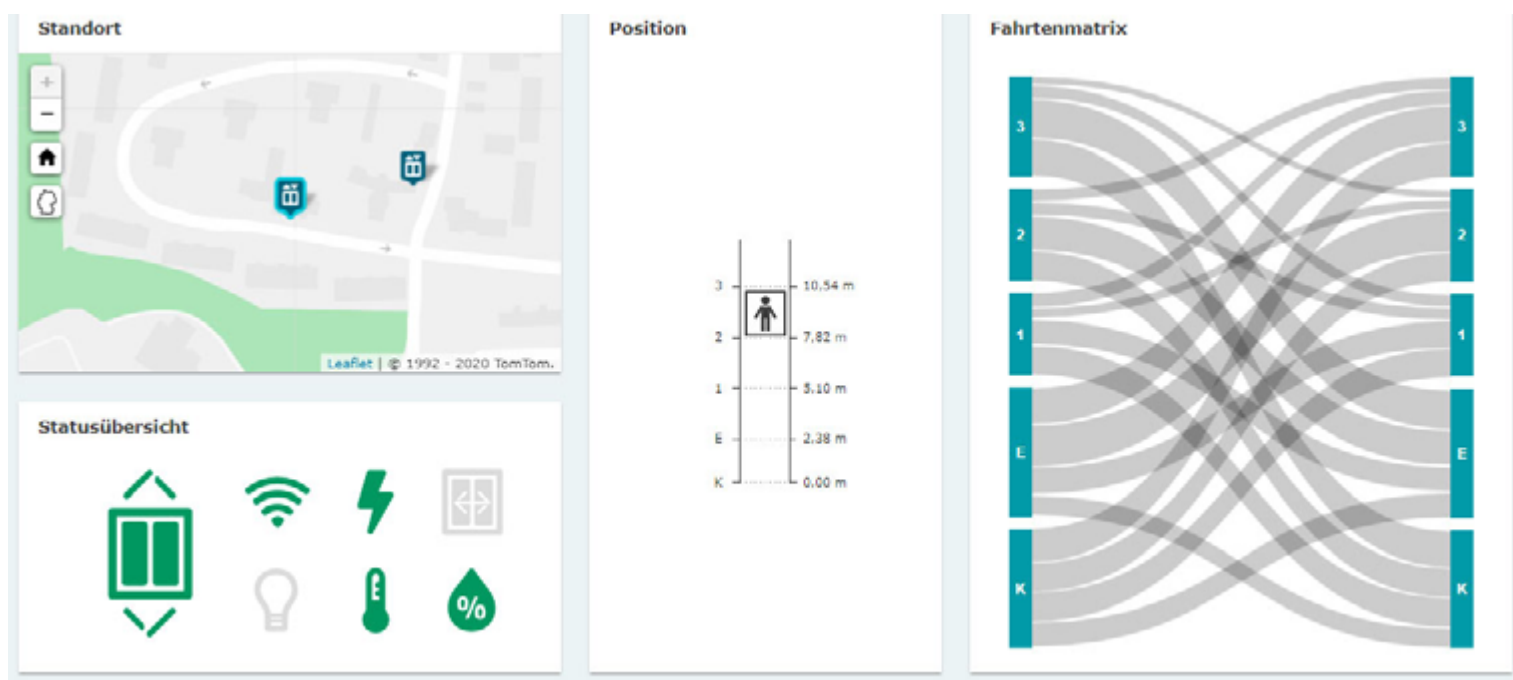
Lesen Sie hier, warum in den letzten Jahren die Schadenaufwendungen für Leitungswasserschäden stetig gestiegen sind.

[Zu den Hintergründen ...](#)

Gebäudemanagement

400 Vonovia-Aufzugsanlagen bekommen Digitale Sensorik-Boxen zur technische Daten Fernüberwachung - ein weiterer Schritt Richtung vernetztes und intelligentes Gebäudemanagement

Mit rund 3.500 Aufzügen im eigenen Bestand ist Vonovia der größte Betreiber von Aufzügen in Deutschland. Für die Mieterinnen und Mieter des Wohnungsunternehmens ist die Funktionsfähigkeit der Aufzüge von großer Bedeutung. Um diese in Zukunft noch besser sicherzustellen, stattet Vonovia die Aufzüge im Bestand seit Oktober mit digitalen Sensorik-Boxen aus. Das System erfasst die Daten am Aufzug und überträgt sie in Echtzeit in eine Cloud, in der sie anschließend ausgewertet werden. So ist es möglich, Stillstandszeiten und den technischen Zustand jederzeit und ortsunabhängig im Blick zu haben.



Alles auf einen Blick: In der Cloud werden neben dem aktuellen Status des Aufzugs auch die Auslastung, die aktuelle Position und viele weitere Informationen angezeigt. Grafik: Vonovia

Um die Aufzugstechnik besser überwachen zu können, hat Vonovia im vergangenen Jahr das Start-up Dynamic Components übernommen, das die innovative Technologie entwickelt hat. Das komplette Gründer-team arbeitet seitdem direkt im Wohnungsunternehmen und verbessert das System kontinuierlich weiter. Im Oktober startete nun die Rollout-Phase, bei der bis Jahresende etwa 400 Fernüberwachungssysteme an den Aufzügen installiert werden. Ab 2021 rüstet Vonovia dann sukzessive alle rund 3.500 Aufzugsanlagen mit der neuen Technik aus.

Vision des digitalen Gebäudes

Die erfassten Informationen zu den Aufzugsanlagen werden in einer digitalen Plattform dargestellt. Diese bietet einen ganzheitlichen Überblick über alle relevanten Informationen, wie etwa Stamm- und Betriebsdaten, Statistiken, Berichte, Dokumente und Ansprechpartner. **Dr. Michael Geisinger**, Produktmanager IoT bei Vonovia, erläutert die Möglichkeiten: „Die Plattform bietet für Vonovia die große Chance, die Vision des digitalen Gebäudes Realität werden zu lassen. Zentral dabei ist, dass Daten aus unseren Gebäuden – in diesem Fall von Aufzügen – in Echtzeit übermittelt werden und uns dabei helfen, strategische Entscheidungen schneller und mit mehr Weitsicht zu treffen. Dabei nehmen wir die Entwicklung der hierfür benötigten Systeme und Geräte selbst in die Hand, um diese perfekt an unsere Bedürfnisse anzupassen.“

Bereits jetzt kann die Plattform durch Nutzung der erfassten Daten bei fundierten Investitionsentscheidungen im Anlagenportfolio unterstützen. Und das Entwicklungsteam, das Teil der Vonovia Engineering in München ist, entwickelt die Plattform beständig weiter. Geplant sind unter anderem Funktionen für ein integriertes Vorgangsmanagement für den Betrieb der Aufzüge sowie die Erweiterung auf andere Gebäudbereiche. So soll die Plattform zukünftig beispielsweise für die Fernüberwachung und -steuerung von Heizungsanlagen eingesetzt werden.

Tristan Hinseler



Projekte Über uns Helfen Kontakt Spenden



jetzt spenden

Neue Geschäftsmodelle

Ophigo, foxxbee und Ecaria – Aareon-Tochter Ampolon Ventures hat bereits drei Ventures gegründet

Ampolon Ventures, die Venture-Tochtergesellschaft der Aareon Gruppe, Europas führendem Beratungs- und Systemhaus für die Immobilienwirtschaft und deren Partner, hat die ersten drei Ventures gegründet: Ophigo, foxxbee und Ecaria. Die 2018 von Aareon gegründete Venture-Tochter ist eng mit der Gründerszene vernetzt und prüft erfolgversprechende digitale und nutzerzentrierte Lösungsansätze. Im Ergebnis hat dieser Prozess zu den ersten drei Beteiligungen geführt



Ophigo, das erste Venture, bietet eine Plattform für die digitale Bürosuche. „Wir haben bereits mehrere Partnerschaften mit Gewerbe-immo-bilien-Maklern und -Eigentümern und verzeichnen eine steigende Nutzung unserer Plattform für die Bürosuche“, so Ophigo-Mitgründer **Valerio Siviero**.



Bei dem zweiten Venture **foxxbee** handelt es sich um einen digitalen Einrichtungsberater. „Unseren Kunden machen wir Inneneinrichtungsberatung digital zugänglich und bezahlbar“, beschreibt Mitgründer **Ramin von der Leyen** die wesentliche Idee des Geschäftsmodells. „Wir haben unsere Plattform letzten Monat eingeführt und sind von den zahlreichen ersten Beauftragungen positiv überrascht.“



Bei dem jüngsten Venture handelt es sich um **Ecaria**. Das Unternehmen unterstützt pflegende Familienangehörige digital beim Planen und Organisieren von Pflegeleistungen und ermöglicht so eine erfolgreiche Pflege zu Hause. „Gerade in einer Zeit, in der die Bevölkerung älter wird, Familienangehörige nicht zwingend am selben Ort wohnen und ältere Menschen nach Möglichkeit in den eigenen vier Wänden weiterleben möchten, können digitale Lösungen eine wertvolle Unterstützung anbieten“, betont Mitgründerin **Julia Backhaus**.

Sparring rund um Themen wie Finanzierung und Markteinführung

Arash Houshmand, Geschäftsführer Ampolon Ventures, erläutert: „Als noch junges innovatives Unternehmen im Immobilienbereich verfolgen wir das Ziel, Ventures mit wegweisenden Lösungen aufzubauen. Mit Ophigo, foxxbee und Ecaria sind wir an drei Ventures mit Zukunftspotenzial beteiligt. Dem geht ein intensiver kollaborativer Auswahlprozess voraus, in dem Ideen diskutiert und validiert sowie die Geschäftsmodelle von Grund auf neu erstellt werden.“ Weiter hebt Houshmand hervor: „Gründer, die mit uns zusammenarbeiten, profitieren von unserem Expertennetzwerk – als Teil des etablierten europäischen Marktführers Aareon – sowie von unserem Sparring rund um Themen wie Finanzierung und Markteinführung. Wir glauben, dass ambitionierte und resiliente Gründer, die von ihrer Idee überzeugt sind, sehr erfolgreich sein können. Unser Fokus liegt darauf, das richtige Team zu identifizieren und die notwendige Unterstützung bereitzustellen, um diese Potenziale zu erschließen.“

Immer über den Tellerrand schauen

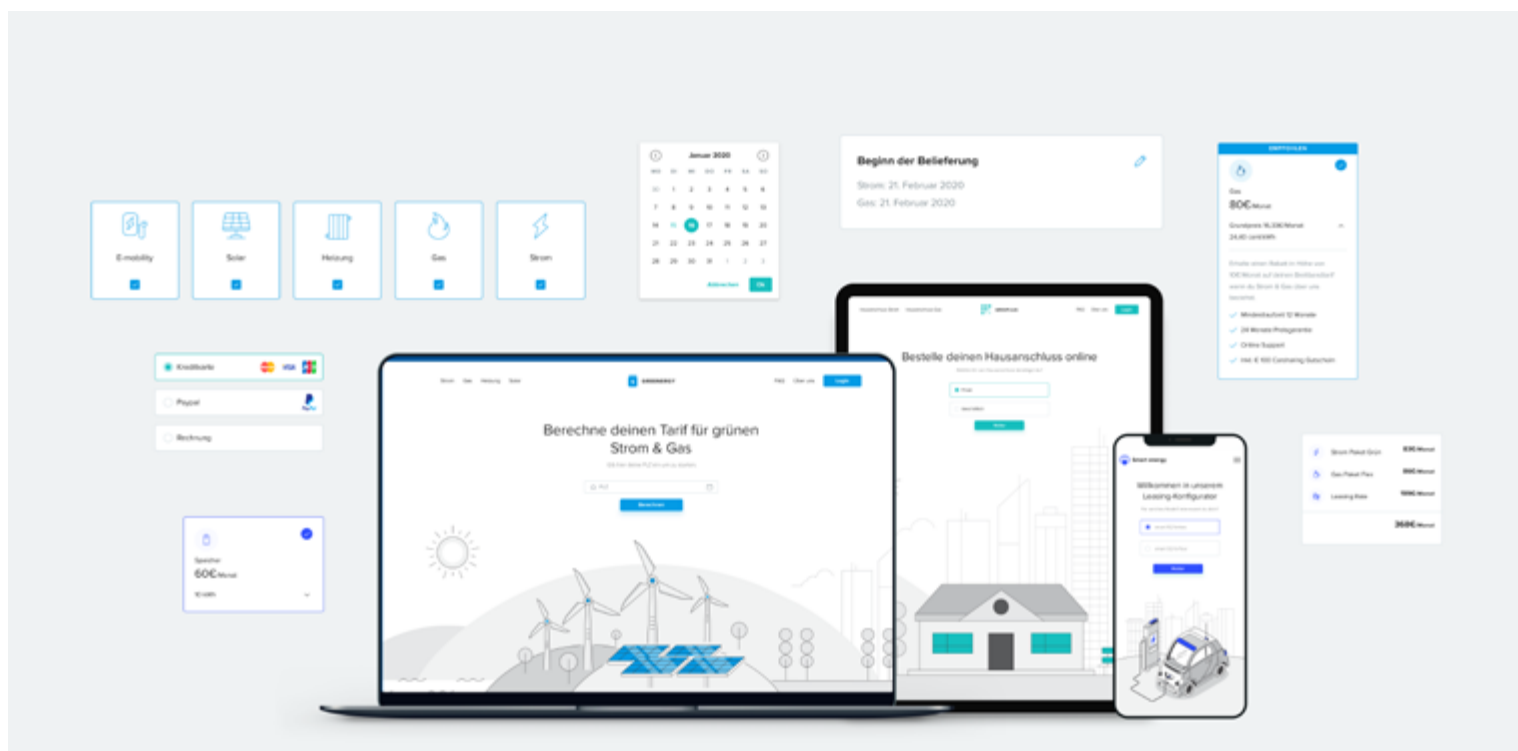
Aus Sicht der Aareon Gruppe ergänzt Vorstandsvorsitzender Dr. Manfred Alflen: „Es ist Teil unserer Unternehmenskultur, dass wir uns mit Blick in die Zukunft stetig weiterentwickeln. Dies erfordert auch immer, über den Tellerrand zu schauen, um den Unternehmenshorizont zu erweitern. Daher investieren wir mit unserer Venture-Tochtergesellschaft Ampolon Ventures auch in neue Geschäftsmodelle, die wir parallel zu unserem bestehenden Kerngeschäft entwickeln.“

Karin Veyhle

Innovativer Mehrwert

Digitalisierung der Kundenschnittstelle – von der ersten Kundenanfrage bis zur Rechnungsstellung – Chancen für Versorger und Wohnungsunternehmen

Das Kundenverständnis hat sich in den vergangenen Jahren deutlich gewandelt: Wohnungsunternehmen nehmen ihre Mieter immer häufiger als Kunden wahr, Energieversorger und Netzbetreiber müssen sich angesichts des transparenten Preisdrucks durch Vergleichsplattformen immer stärker mit weiteren Angeboten und Mehrwerten vom Wettbewerb abgrenzen. Und das digital – denn aus anderen Lebensbereichen sind Kunden längst die Geschwindigkeit und den Komfort, die die Digitalisierung mit sich bringt, gewöhnt. Wie Unternehmen diese Entwicklung für sich nutzen können, zeigt der Cloud-Anbieter epilot aus Köln.



Heutzutage ist es auch ohne großen finanziellen Aufwand möglich, seinen Kunden ein breites Portfolio zu bieten. Grafik: [epilot](#)

Es muss nicht immer alles Marke Eigenbau sein

Angebote und Mehrwerte für Kunden digital vermarkten – was so einfach klingt, ist gerade für kleinere und mittlere Versorger mitunter eine Herausforderung: personelle und finanzielle Ressourcen sind knapp, eine eigenständige größere IT-Abteilung in der Regel nicht vorhanden. Allerdings ist es heutzutage auch ohne großen finanziellen Aufwand möglich, seinen Kunden ein breites Portfolio zu bieten, inklusive einer kurzen Time-to-market und einem zufriedenstellenden Service. Denn: Es muss nicht immer alles Marke Eigenbau sein. epilot begleitet und unterstützt mittlerweile mehr als 70 kleine bis große EVU auf ihrem Weg in eine digitale Zukunft mit passenden Produktwelten – und wird sich zukünftig auch der Digitalisierung der Wohnungswirtschaft widmen.

Digitale End-to-End-Lösung

Die Herangehensweise: Versorger sollen alle Produkte und Dienstleistungen einfach, digital und kunden-zentriert in Prozessen managen – und zwar von der ersten Kundenanfrage bis zur Rechnungsstellung. So können sie sich auf ihr Kerngeschäft konzentrieren und ihre Kunden und deren Bedürfnisse in den Mittelpunkt stellen. Wie das? Das Kölner Unternehmen epilot stellt die digitale Grundlage zur Verfügung, sodass diese ihre Produkte und Dienstleistungen so unkompliziert wie möglich auf ihrer eigenen Website verkaufen können – selbstverständlich im eigenen Branding für den Wiedererkennungswert auf Kundenseite. Diese sollen es bei ihrem Einkaufserlebnis so einfach haben, als würden sie ein Paar Schuhe shoppen und nicht ein komplexes Produkt, wie z.B. einen Stromtarif, eine Solaranlage oder einen Hausanschluss. Und das mit einheitlichen Bestellroutinen über alle Touchpoints und Produkte hinweg – damit die Kunden einmal Erlerntes bei weiteren Bestellungen intuitiv anwenden können. Damit das gelingt, können die Mitarbeiter in epilot ohne Programmierkenntnisse einfach verständliche Klickstrecken konfigurieren, mit denen die Kunden mit wenigen Fragen durch den Anfrage- oder Bestellprozess geführt werden.

Attraktive Mehrwerte für Endkunden

Wie das konkret funktioniert? epilot stellt mit Pilotpartnern entwickelte Vorlagen für verkaufsfertige Energieprodukte und -dienstleistungen zur Verfügung, die sich flexibel bündeln lassen. Nachdem die Kundenbestellung über die Webseite eingegangen ist, wird im epilot-Mitarbeiterportal automatisiert der vordefinierte Prozess angestoßen. Mit seinem eigenen Login-Bereich behält der Kunde im zugehörigen Kundenportal immer den Überblick über den Prozessstatus und wird über weitere Angebote informiert. Zukünftig soll das Portfolio um Anwendungsfälle für die Wohnungswirtschaft erweitert werden, wie beispielsweise um ein Mieterportal, über das Anfragen von Schlüsseldienst, Hausmeisterdienst, Mieterstrom & Co. eingereicht werden können, sowie um intuitive Oberflächen für die Wohnungsvermittlung auf der Webseite des Wohnungsunternehmens.

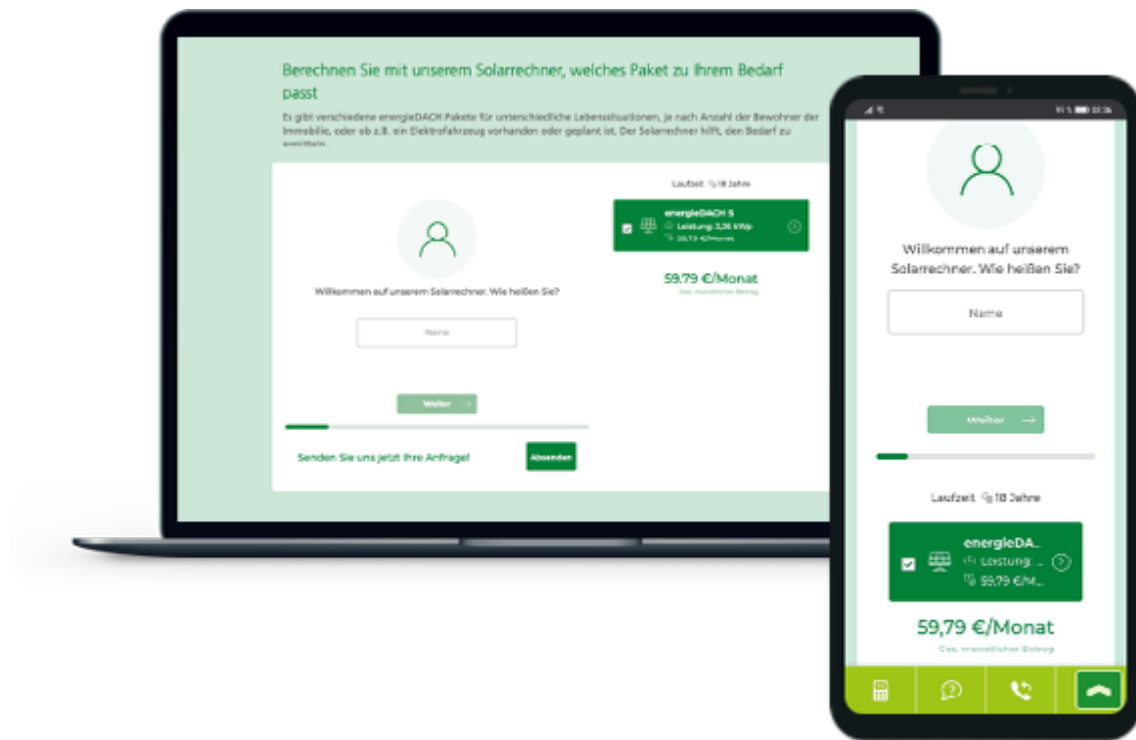
Handwerker und Hausmeister können ganz einfach integriert werden

Neben der Verbesserung der Nutzererfahrung schafft dabei insbesondere der Effizienzgewinn Wert für die epilot-Kunden: Durch Self-Service verringert sich das Serviceaufkommen über klassische Kontaktkanäle und die Reaktionszeiten werden dank effizienter, digitaler Prozessroutinen kürzer. Bei der Umsetzung ist Verzahnung das Stichwort der Stunde. Denn in epilot können bewährte Dienstleister wie Installateursbetriebe, Handwerker oder Hausmeister ganz einfach integriert werden. Der Partner wird an der Stelle integriert, wo er benötigt wird. Das heißt: Bei der Abwicklung handelt es sich um einen einfachen Übergabeprozess, der jederzeit für alle Beteiligten nachvollziehbar ist. So ist auf einen Blick klar, wer zuständig ist, welcher Prozessschritt gerade in Arbeit ist. Die Kollaboration in epilot eignet sich auch für das Zusammenspiel zwischen Versorgern und (kommunalen) Wohnungsunternehmen: Möchte ein Wohnungsunternehmen Upsell-Potenzial rund um den Mietvertrag schaffen, indem es beispielsweise selbst Strom und Gas anbietet, bringt epilot das Partnernetzwerk mit der notwendigen Expertise mit, um schnell ein Angebot im Markt zu platzieren. Abgebildet wird all das in einem Portal, das selbstverständlich in die bestehende Systemlandschaft integriert werden und mit dieser kommunizieren kann.

Stadtwerke Hamm machen es vor

Wie das aussehen kann, zeigen zum Beispiel die Stadtwerke Hamm, die epilot als zentrale Lösung für ihren Vertrieb von Energiedienstleistungen nutzen. Sie hatten zwar ein bereits bestehendes breites Portfolio an Energiedienstleistungen, das vielen Kunden und Interessenten aber häufig nicht bekannt war. Auch eine komplett papierlose Bearbeitung der Anfragen und nachfolgenden Prozessschritte war noch nicht vollständig umsetzbar. Ziel war es, alle Energiedienstleistungen aus einem System heraus abzuwickeln und durch die Digitalisierung interner Prozesse Zeiteinsparungen im Tagesgeschäft zu ermöglichen. Auch ein kontinuierlicher Ausbau des Produktportfolios sollte unterstützt werden.

Die ersten gemeinsamen Pilotprojekte waren die Angebote Heizungs-Contracting, Photovoltaik und Solar-speicher. Bereits nach kürzester Zeit konnten sämtliche Kundenanfragen in digitalen Leads effizient abgewickelt werden. Zudem war die Einbindung der IT-Abteilung nicht notwendig, da aufgrund der einfachen No-Code-Policy von epilot keinerlei Programmierkenntnisse erforderlich sind. So konnten die Fachbereiche



Stadtwerke Hamm – Die Fachbereiche konnten ihre Projekte selbst umsetzen. Grafik: [epilot](#)

ihre Projekte eigenständig umsetzen. Auch ein Crossselling-Ansatz wurde implementiert: Bei der Anfrage einer Solaranlage wird abgefragt, ob auch Interesse an einem Speicher besteht. Die Digitalisierung des Vertriebs von Ladeinfrastruktur und Energieausweisen werden als nächstes umgesetzt.

Fazit

Eine digitale Kunden- und Mieterschnittstelle kann schnell und bereits mit wenig (finanziellem) Aufwand aufgebaut werden – diese gilt es für den eigenen Erfolg zu verwenden, um sich ein starkes Wiedererkennungsmerkmal bei seinen Kunden und Mietern zu erarbeiten und gleichzeitig effiziente, digitale Prozessroutinen aufzubauen.

Michaela Gnann

Umgang mit Daten

Urban Data: Fraunhofer bringt Städtepartner an einen Tisch – Städte der Region gehen Zukunftsthema Daten gemeinsam an

Die Ausrichtung auf die digitale Zukunft hat im Alltag der Menschen Fuß gefasst – von der Idee des papierlosen Büros bis auf die Straßen der sogenannten Smart Cities. Dabei macht der Fortschritt bei kleinen und mittelgroßen Städten nicht Halt: Die digitale Transformation findet längst nicht nur in den Metropolen der Welt statt: Auch die Menschen in regionalen Zentren und ländlichen Regionen digitalisieren Bürgerdienste, navigieren ihre Autos mit intelligenten Apps durch Staus und rechnen die Parkgebühr mit dem Smartphone ab. Eine der größten Herausforderungen unserer Zeit ist dabei nicht einmal sichtbar: Umgang mit Daten. Hier geht es um Management, Mehrwerte, Sicherheit und Souveränität – und in erster Linie auch um Know-how innerhalb der Stadtverwaltungen. Unter Federführung der Fraunhofer-Standorte in Lemgo, Stuttgart und Berlin beginnt sich in der „Morgenstadt Initiative“ derzeit eine Allianz aus Städten zu formen, die der Herausforderung der urbanen Daten gemeinsam begegnen möchte.



Datenpartnerschaft über Landesgrenzen hinweg: Bereits 11 Partnerstädte und Stadtwerke sind Teil der Urban Data Partnership. Foto: Laura Lugaresi / unsplash

Gemeinsamkeit im Puls der Digitalisierung

Eine Stadt hat ihren eigenen Rhythmus – ein Pulsieren von Autos, Straßenbahnen und Bussen, Pendlern, Besuchern, Händlern und Gastronomen. Und alle Menschen und Prozesse haben eine Gemeinsamkeit im Puls der Digitalisierung: sie produzieren Daten. Ob E-Government, vernetzte Mobilität oder dezentrale Infrastruktur bei Versorgung oder Verkehr, die Datenflut im täglichen Leben einer Stadt nimmt immer mehr zu. Ebenso wie die Fragen der Bürgerinnen und Bürger danach, wer über diese Daten verfügt und wie sicher diese sind. Auch Städteplaner und Entscheider in der Verwaltung kennen diese Herausforderungen bereits: „Die Entwicklung von Städten hin zu Smart Cities führt zu Datenvolumina ungeahnten Ausmaßes. Gleichzeitig eröffnen sich völlig neue Möglichkeiten bei der Vernetzung, Auswertung und Verwertung dieser Datenbestände. Bürgerinnen und Bürger stellen zu Recht die Forderung nach klaren, transparenten Regeln und nach Sicherheit bei der Verfügung über ihre Daten. Das Projekt Urban Data Partnership bietet den Projektpartnern die Möglichkeit

im Verbund rechtzeitig Lösungen für die daraus entstehenden Herausforderungen zu finden“, erklärt Gregor Moss, Beigeordneter der Stadt Bielefeld für das Dezernat – Wirtschaft | Stadtentwicklung | Mobilität.

Strategien oder nützliche Richtlinien für sich selbst und andere

Hier gab das Fraunhofer-Innovationsnetzwerk „Morgenstadt“ den Impuls, den anstehenden Aufgaben und Herausforderungen als Städtegemeinschaft zu begegnen – um gemeinsames Wissen zu schaffen bzw. zu erwerben, Erfahrungen zu teilen und Strategien oder nützliche Richtlinien für sich selbst und andere Städte zu entwickeln. Diese Partnerschaft, die das erste Mal im September auf der Smart City Solutions in Stuttgart vorgestellt wurde, trägt den Titel „Urban Data Partnership“.

Bedürfnisse und Bedenken der Bürgerinnen und Bürger

In der Wachstumsregion Ostwestfalen-Lippe nehmen die Städte Bielefeld, Detmold, Gütersloh, Lemgo, teil sowie Menden und Soest aus Südwestfalen und arbeiten hierbei gemeinsam mit weiteren Städten in Deutschland zusammen. Die wissenschaftliche Begleitung und Koordination erfolgen durch die Fraunhofer-Standorte in Lemgo, Stuttgart und Berlin. In städteübergreifenden Fachgruppen und Arbeitskreisen wollen die teilnehmenden Städtevertreter zusammen mit den Forschern von Fraunhofer zukünftig Themen in den Fokus nehmen wie „Data Ownership“, also Souveränität, Sicherheit, Eigenverantwortlichkeit, Unabhängigkeit und Transparenz in der Verwaltung und Nutzung der Städtedaten. Hier legen die Städte insbesondere großen Wert auf die Bedürfnisse und Bedenken der Bürgerinnen und Bürger: „In Detmold hat der Auftakt-Workshop im Rahmen der Bürgerbeteiligung zur Digitalen Agenda gezeigt, dass den Bürgerinnen und Bürgern der verantwortungsbewusste und transparente Umgang mit städtischen Daten sehr wichtig ist. Es wurde aber auch diskutiert, wie wir in Detmold vorhandene Daten nutzen, neu denken oder neu zusammenfügen können. Genau diesen Fragen wollen wir nun im Rahmen der Kooperation nachgehen und Lösungen finden, mit denen wir unser Datenmanagement sozial, ökonomisch und ökologisch nachhaltig gestalten können,“ sagt Sandra Müller, Chief Digital Officer der Stadt Detmold.

Eigene Dialogplattform, separate Meetings und persönliche Workshops

Um den Know-how-Transfer auch wissenschaftlich zu begleiten, sollen Einzeltermine mit den Wissenschaftlern von Fraunhofer vor Ort stattfinden sowie regelmäßige Austauschtermine aller Partner. Eine eigene Dialogplattform, separate Meetings und persönliche Workshops sollen die Partner untereinander vernetzen und das Arbeitsprogramm gemeinsam umsetzen. Die Erwartungen der Städtepartner beziehen sich dabei auf die Vorteile für die Verwaltung, aber auch auf die möglichen Mehrwertdienste für den Alltag in der Stadt: „Durch die intelligente Vernetzung von Daten können wir viele Ziele der Stadtentwicklung einfacher und besser erreichen, die Teilhabe vieler Bürgerinnen und Bürger verbessern und unsere kommunalen Angebote bürgerfreundlicher gestalten. Der Austausch mit den anderen Städten der ‚Urban Data Partnership‘ ist deshalb für uns sehr wertvoll“, erklärt Güterslohs Bürgermeister Henning Schulz.

Erarbeitung von Standards

Das Thema „Urban Data Governance“ ist ein weiterer Forschungsschwerpunkt im bestehenden Morgenstadt-Netzwerk. Hier wird unter anderem untersucht, wie die internen Verwaltungsstrukturen der Städte, wie Städte mit ihren Daten umgehen können. Daraus können für das zukünftige Datenmanagement wertvolle Instrumente werden: „Die Erarbeitung von Standards wird es uns ermöglichen, die Potentiale der Daten freizusetzen. Die Daten sollen unter Beachtung der rechtlichen Vorgaben auch für Dritte nutzbar gemacht werden und uns bei der effizienten und effektiven Aufgabenerfüllung unterstützen“, erklärt Dennis Ortmeier, CDO, Geschäftsbereichsleiter Verwaltung und Bürgerservice der Alten Hansestadt Lemgo.

Mehrwert - Anwendungsfälle vergleichen und erfolgreiche Ansätze transferieren

Ein weiteres zentrales Thema sind die Mehrwerte, die hinter den Daten stehen. Welche Mehrwerte und Services verbergen sich hinter den Datenmengen und wie gehen Städte aktuell und in Zukunft damit um? Die Städtepartnerschaft will hier den Wissensaustausch aktiv fördern, Anwendungsfälle vergleichen und erfolgreiche Ansätze transferieren, indem unterschiedliche Regionen mit einbezogen werden: „Im Rahmen des Modellprojektes Smart Cities – 5 für Südwestfalen – möchte Menden Ideengeber und Wegbereiter für die Region im Bereich Datenstrategie und -bereitstellung sein. Eine offene Datenplattform soll dabei als Grund-

lage für eine erfolgreiche Smart-City Architektur dienen“, so Sebastian Klein, Stadt Menden.

Auf der technischen Seite wollen die Partner beispielsweise die Anforderungsprofile für zukünftige „Urban Data Platform“ formulieren, auf welcher die städtischen Daten sicher und effizient verwaltet und genutzt werden können. Hier geht es vor allem um die Anforderungen an Datensätze, Datenarchitekturen und Datenanbieter. „Es ist an der Zeit die vielen dezentral verteilten Daten einer Stadt optimal zu organisieren und allen internen und externen Nutzern bedarfsgerecht, in verlässlicher Qualität, sicher und effizient zur Verfügung zu stellen“, fasst Jürgen Treptow, Diplom-Geograph bei der Stadt Soest, diese Anforderungen zusammen.

Die Koordinatoren auf der Fraunhofer Seite sind überzeugt, mit dem gemeinschaftlichen Ansatz die richtige Richtung eingeschlagen zu haben: „Mit der auf ganz Deutschland ausgerichteten Partnerschaft für urbane Daten gehen wir im Rahmen der Morgenstadt-Initiative den nächsten Schritt“, erklärt Annika Henze-Sakowsky, Projektverantwortliche am Fraunhofer IOSB-INA. „Das gemeinsame Arbeitsprogramm unterstützt die teilnehmenden Städten dabei ihren digitalen Transformationsprozess selbstbestimmt zu gestalten.“

Mischa Gutknecht-Stöhr

