

# Fluch und Segen der IT

**IT-SYSTEME** ■ Die Investition in ein neues IT-System für das Asset Management bringt Vorteile – aber oft auch neue Probleme. Worauf Immobilienunternehmen beim IT-Neustart achten sollten.

Von Dr. Marion Peyinghaus und Dr.-Ing. Regina Zeitner

Die Immobilienwirtschaft ist in IT-Aufruhr. Es gibt gegenwärtig kaum einen Investor oder Asset Manager in der Immobilienbranche, der sich nicht mit der Optimierung seiner IT-Systeme auseinandersetzt. Von Kunden gewünscht, von Aufsichtsbehörden gefordert und von der Geschäftsführung entschieden: IT-Systeme werden immer leistungsfähiger, das Datenmanagement wird komplexer und Re-

ports aussagekräftiger.

Doch der Wunsch nach Transparenz und Prognose der Immobilienperformance hat seinen Preis. Die IT-Kosten pro Mitarbeiter bewegen sich derzeit in einer Spannweite von rund 8.000 bis 12.000 Euro. In Bezug auf den Umsatz liegen Kennzahlen für IT-Kosten im Bereich von 3,5 bis fünf Prozent. Hinzu kommen Personalkosten für die Fachbereiche, die an der Entwicklung von IT-Systemen mitwirken.

Die Immobilienbranche wird von hohen Erwartungshaltungen der Kunden und Reporting-Verpflichtungen der Aufsichtsbehörden zum Handeln getrieben. In dieser Dynamik liegt auch die Chance, die eigenen IT-Prozesse effizienter zu gestalten und den Gewinn zu steigern.

Am Markt existiert eine Vielzahl von Asset-Management-Systemen. Die Frage, welches davon das Beste ist, lässt sich nur so beantworten: Es ist das System, das am besten die Anforderungen des Unternehmens erfüllt. Diese sind jedoch unterschiedlicher Natur und leiten sich

◀ Never change a running system:

Bei der IT-Systemumstellung tauchen oft ungeahnte Probleme auf.



FOTO: ISTOCKPHOTO

aus dem Leistungsspektrum, dem Immobilienportfolio und dem Geschäftsmodell des Unternehmens ab.

Das Leistungsspektrum des Unternehmens bildet die Basis für die erforderlichen Systemfunktionalitäten. Hier wird geklärt, welche Module das Asset-Management-System abbilden soll. In der Regel sind die Anforderungen vielfältig und reichen vom Business Planning über Controlling-Funktionen bis zur Immobilienbewertung. Wird etwa die Immobilienbewertung nicht eigenständig durchgeführt, reicht es aus, Datenfelder zu den Bewertungsergebnissen in der Datenbank vorzusehen und für einen entsprechenden Datenimport zu sorgen. Bewirtschaftet ein Unternehmen Portfolios mit einem

Systemoptimierung kritische Fragen zu stellen:

### Sind die vorhandenen Systeme wirklich überholt?

Neu heißt nicht immer besser. Ist ein System bereits im Einsatz, sollte zuerst geprüft werden, ob eine Weiterentwicklung möglich ist. Eventuell haben Standardfunktionen des Systemanbieters die Eigenentwicklungen bereits überholt, sodass ein Releasewechsel einen umfangreichen Nutzen bietet. Trifft dies nicht zu, sind Zeit und Kosten für die Datenmigration frühzeitig und ausreichend zu planen.

### Sind alle Systemschnittstellen erforderlich?

Die Entwicklung von Systemschnittstellen und insbesondere deren Betrieb ist zeit- und kostenaufwändig. Daher sollte im Vorfeld

geklärt werden, ob unterschiedliche Quellsysteme mit einer einheitlichen Standardschnittstelle abgedeckt werden können. Später, während der Betriebsphase, taucht diese Frage insbesondere bei Dienstleistungsunternehmen laufend auf. Bei der Übernahme eines neuen Mandats gibt die Laufzeit des Vertrags, der Umfang der Asset-Management-Leistungen und das dem Kunden gegenüber geschuldete Reporting Aufschluss darüber, ob sich die Investitionen in eine Systemschnittstelle lohnen.

### Sind alle gewünschten Systemfunktionalitäten erforderlich?

Eine Systementwicklung ist kein Wunschkonzert. Der Versuch, möglichst viele Wünsche des Kunden zu erfüllen, erzeugt meist einen Wildwuchs aus unterschiedlichsten Reports mit hohem Überschneidungsanteil. Einerseits geht dies zu Lasten der Betriebskosten, andererseits geht das Vertrauen in die Zahlen verloren, weil in augenscheinlich identi-

schen Reports verschiedene Ergebnisse berichtet werden.

### Sind alle IT-Kosten einkalkuliert?

Bei einer Systemscheidung werden die Implementierungs- und Betriebskosten auf den Prüfstein gestellt. Was jedoch oft unzureichend berücksichtigt wird, ist der Einbezug der Fachbereiche für den Systementwicklungs- und Testaufwand. Dieser wird häufig stark unterschätzt und führt dann zu Überlastungen und Unzufriedenheit. Und nicht zuletzt zu Verzögerungen und damit zu Mehrkosten im Projekt.

### Hoher Aufwand bei der Datenpflege

Die dargestellten Stolpersteine für Mehrkosten können – richtig genutzt – zu einem Mehrwert für das Unternehmen führen. Durch die Integration der Fachbereiche in die Systementwicklung und die Systemtests erfolgt eine Know-how-Übertragung. Die Immobilie ist heute als Anlageprodukt

etabliert und wird mit vergleichbaren systemtechnischen Instrumenten gesteuert. Kombiniertes Asset-Management- und IT-Know-how ist daher nur positiv zu bewerten – sowohl für das Unternehmen als auch für den Mitarbeiter.

Sowohl die Erwartungshaltung „neu ist gleich besser“ als auch die Idee „das richtige System löst alles von allein“ ist oft groß, wie hoch der Datenpflege- und Systembetriebsaufwand nach einer Systemintroduction tatsächlich sind. Da sich ein Großteil der Fehlerquellen im System durch mangelnde Datenpflege ergibt (etwa fehlende Datenfelder in der Mieterliste) werden die Systemnutzer dafür sensibilisiert. Mit der Nutzung des Systems und der Reports steigt in der Regel das Verständnis für die Qualität der

Daten und die Motivation, diese entsprechend im System zu pflegen.

Schnittstellen sind kostspielig, sowohl in der Entwicklung, als auch im Betrieb. Bezieht der Asset Manager diese Überlegungen bei der Übernahme von neuen Mandaten ein, kann die echte Wirtschaftlichkeit des neuen Auftrags ermittelt werden. Zudem gewinnt das Unternehmen dadurch einen Wettbewerbsvorteil. Durch die Verkürzung der Vertragslaufzeiten ist es wichtig, wie schnell der Auftragnehmer die neuen Immobilien in Systeme integriert. Asset Manager mit Schnittstellenkompetenzen sind hier klar im Vorteil.

Je komplexer die Systemlandschaft und je umfangreicher die Systemfunktionen, desto höher sind die Anforderungen an eine konsequente Prozesseinhaltung. Diese regelt die Verantwortlichkeiten für die Datenbearbeitung, die Freigabe und das Reporting. Klare Prozesse zeigen aber auch Möglichkeiten für eine Workflow-Unterstützung auf. So

werden etwa mehrstufige Genehmigungen systemgestützt eingeholt oder der Bearbeitungsstatus von einzelnen Prozessen überprüft. Doch auch hier gilt: nur so viel wie nötig – ein Workflow-Overload geht zu Lasten der Betriebskosten und kann die Prozesseffizienz sogar hemmen.

Die oben genannten Beispiele zeigen, dass die Auswahl des richtigen Systems durch deren Komplexität schwierig ist, die möglichen Stolpersteine mannigfaltig, und die Investitionen umfangreich sind. Zudem übt der Markt Druck aus: Schrumpfende Margen erfordern Effizienzsteigerung, ansteigende Compliance-Anforderungen lassen sich wirtschaftlich nur systemgestützt realisieren.

Doch bei all den Erfordernissen sollten auch die Chancen eines IT-Neustarts nicht außer Acht gelassen werden. Diese sich neu eröffnenden Möglichkeiten sind nicht nur auf die Nutzung einzelner neuer Systemfunktionen be-

grenzt. Geschickt eingesetzt, kann eine Know-how-Erweiterung im Unternehmen erzielt, ein generelles Verständnis für die Qualität der Daten erzeugt und ein Wettbewerbsvorteil im Markt genutzt werden. Dies ist eine Chance, Risiken frühzeitig zu antizipieren und die Immobilienperformance zu maximieren.

Dr.-Ing. Regina Zeitner forscht als Professorin für Facility Management an der HTW Berlin in den Schwerpunkten Prozessmanagement sowie Projektentwicklung im Bestand. 2009 gründete sie in Kooperation mit der Pom+Group AG das Competence Center Process Management Real Estate.

Dr. Marion Peyinghaus ist Geschäftsführerin der Pom+International GmbH und berät Unternehmen der Immobilienwirtschaft bei der Optimierung von Organisationsstrukturen, Prozessen und IT-Systemen.

Das Thema Asset Management wird Ihnen präsentiert von aurelis Real Estate GmbH & Co. KG

✱ Mit unseren über 3.000 gewerblichen Mietern in Deutschland sind wir eng verbunden. Für sie entwickeln wir flexible Lösungen und bieten individuelle Betreuung. Das bildet die Basis für eine langfristige Beziehung.

So schaffen wir:  
 → für viele Branchen ein maßgeschneidertes Angebot  
 → relevante Projekte in den Bereichen Flächenvermarktung, sanierte Gebäude oder Neubau  
 → ein wertstabiles Mietportfolio als solches Fundament von aurelis

aurelis Real Estate GmbH & Co. KG  
 Margaretenhof 15-21  
 65760 Erdborn  
 Tel. +49 6196 5232-0  
 Fax +49 6196 5232-199  
 info@aurelis-real-estate.de  
 www.aurelis-real-estate.de

