

Die Wohnungswirtschaft Deutschland



GdW Information 171

Software-Landschaften und Einsatz von digitalen Lösungen in Wohnungsunter- nehmen

**Ergebnisse einer Umfrage bei den Un-
ternehmen der Wohnungswirtschaft**

Juli 2024

Herausgeber:
GdW Bundesverband
deutscher Wohnungs- und
Immobilienunternehmen e.V.
Klingelhöferstraße 5
10785 Berlin
Telefon: +49 (0)30 82403-0
Telefax: +49 (0)30 82403-199

Brüsseler Büro des GdW
3, rue du Luxembourg
1000 Bruxelles
Telefon: +32 2 5 50 16 11
Telefax: +32 2 5 03 56 07

E-Mail: mail@gdw.de
Internet: <http://www.gdw.de>

© GdW 2024

Präambel

In einer Zeit rasanter technologischer und regulatorischer Entwicklungen sind die eigene Software-Landkarte und die verwendeten Software- und Digitalisierungslösungen das Rückgrat für die Umsetzung von Klimapfaden, die Erstellung von Nachhaltigkeitsberichten oder die Umsetzung von Klimaschutzmaßnahmen.

Wohnungsunternehmen stehen vor der Herausforderung, geeignete Software-Landschaften, einzelne IT-Systeme oder insgesamt Digitalisierungslösungen zu planen, auszuwählen und zu betreiben. Diese Aufgabe steht immer mehr im Spannungsfeld von Kosten, personellen Ressourcen und den Anforderungen aus dem Kerngeschäft – der Bereitstellung von Wohnraum.

Diese Umfrage wurde durchgeführt, um ein umfassendes Bild der aktuell genutzten Softwarelandschaften in Wohnungsunternehmen zu zeichnen und den Einsatz digitaler Lösungen in verschiedenen Bereichen zu beleuchten. Die erhobenen Daten sollen nicht nur einen Einblick in den gegenwärtigen Stand der Digitalisierung in der Branche geben, sondern auch Wohnungsunternehmen wertvolle Erkenntnisse liefern, die eigenen Softwarestrategien zu überdenken und zu verbessern.

Über die Umfrageergebnisse erhält die Wohnungswirtschaft sowohl einen Überblick über zur Verfügung stehende Software- und Digitalisierungsangebote als auch eine Einschätzung der eigenen Ist-Situation. Diese Umfrage sieht sich als ein Informationsbaustein für Unternehmen, um Software-Landschaften gezielt zu optimieren und zukunftsorientiert aufzustellen. Die Erkenntnisse dieser Studie sollen auch dazu beitragen, die Wettbewerbsfähigkeit und Innovationskraft der gesamten Branche zu stärken.

Wir danken allen teilnehmenden Wohnungsunternehmen und sind überzeugt, dass diese Dokumentation einen wesentlichen Beitrag zur Weiterentwicklung digitaler Strategien in der Immobilienwirtschaft leisten wird.



Dr. Claus Wedemeier
Referatsleiter
Digitalisierung und Demographie

Arne Rajchowski
Referatsleiter
Digitalisierung und Smart Energy

Timo Wanke
Wissenschaftlicher Mitarbeiter

Inhalt

	Seite
1	
Einleitung	4
2	
Struktur der Umfrageteilnehmer	5
3	
Umfrageergebnisse im Detail	6
3.1	
Frage 1 IT-Infrastruktur: Betriebsform der IT-Infrastruktur?	6
3.2	
Frage 2 ERP-System	8
3.3	
Frage 3 ERP-System (technisch): separates technisches ERP-System	12
3.4	
Frage 4 Digitale Mieter-/ Eigentümer-/ Mitgliederkommunikation	14
3.5	
Frage 5 Digitales Archivsystem	17
3.6	
Frage 6 CRM-/ Ticketmanagement	19
3.7	
Frage 7 Auftragsabwicklung/ Handwerkerkopplung	22
3.8	
Frage 8 Vermietung & Vermarktung	24
3.9	
Frage 9 ESG-Reporting / Nachhaltigkeitsbericht / Nachhaltigkeitsmanagement-Software	26
3.10	
Frage 10 Mobile Wohnungsübergabe	28
3.11	
Frage 11 Finanzplanung/ Controlling/ Darlehens- und Beleihungsma- nagement	31
3.12	
Frage 12 Gebäudeautomatisierung / Heizungssteuerung und Ener- giemanagement	34
3.13	
Frage 13 Verkehrssicherung	36

3.14		
Frage 14	Regelmäßige Bereitstellung der Verbrauchsdaten (UVI)	39
3.15		
Frage 15	Digitaler Türzugang	41
3.16		
Frage 16	BIM-Lösungen (Building Information Modeling) und 3D-Modelle	44
3.17		
Frage 17	Installierte/bereitgestellte Smart Home oder AAL-Lösungen	45
3.18		
Frage 18	Nutzung Paketbox / Warenaustauschstation	47
3.19		
Frage 19	Ladepunkten für die Elektromobilität	49

1 Einleitung

Die vorliegende Dokumentation präsentiert die Ergebnisse einer branchenweiten Umfrage, die den aktuellen Stand der Digitalisierung und insbesondere den Einsatz von IT-Systemen in Wohnungsunternehmen untersucht.

Ziel der Umfrage war es, ein detailliertes Bild davon zu zeichnen, wie weit der Einsatz von Software-Lösungen für betriebliche Aufgabenstellungen und der Einsatz von umfassenderen Digitalisierungslösungen in der Wohnungswirtschaft fortgeschritten ist, welche Technologien und Systeme bereits implementiert sind und wo möglicherweise noch Nachholbedarf besteht.

Mit einer **beeindruckenden Rücklaufquote von über 40 %** und der Teilnahme von mehr als 1000 Unternehmen aus verschiedenen Regionen und Größenklassen liefert diese Erhebung repräsentative und aussagekräftige Daten. Die hohe Beteiligung unterstreicht das Interesse und die Relevanz des Themas für die Branche. Die Ergebnisse bieten wertvolle Einblicke in die aktuelle Situation und die zukünftigen Trends der Digitalisierung in der Wohnungswirtschaft und dienen als Grundlage für weitere Analysen und Diskussionen.

Gemeinsam mit seinen Regionalverbänden hat der GdW die Mitgliedsunternehmen zum aktuellen Stand der Digitalisierung und der hierbei eingesetzten Software in verschiedenen wohnungswirtschaftlichen Kernprozessen befragt.

In insgesamt 19 Anwendungsbereichen wurden erstmalig Einsatzhäufigkeiten verschiedener Software-Anbieter bei den im GdW organisierten Unternehmen erhoben und transparent dargestellt. Dargestellt wird ebenso der Digitalisierungsstand unserer Branche in ausgewählten Prozessen. Damit erhalten Wohnungsunternehmen eine Richtschnur, wie digital das eigene Unternehmen im Vergleich zu anderen Branchenteilnehmern aufgestellt ist.

Die Umfrage fördert dabei auch explizit, dass Wohnungsunternehmen verstärkt als unabhängige Referenzkunden für Technologieanbieter auftreten, anderen Wohnungsunternehmen von ihren Erfahrungen mit den Systemen berichten und so ggf. dazu motivieren, neue WohWi-Tech-Lösungen zu pilotieren.

Wir danken allen GdW-Regionalverbänden und besonders herzlich den jeweiligen Digitalisierungsverantwortlichen, die die Befragung der Mitgliedsunternehmen mit einem einheitlichen Fragebogen unkompliziert ermöglicht haben.

2 Struktur der Umfrageteilnehmer

Von den befragten 2.587 haben sich deutschlandweit 1.042 Wohnungsunternehmen beteiligt. Dies entspricht einer Teilnahmequote von 40,3 %. Befragt wurden Wohnungsunternehmen aller Größenklassen und Rechtsformen, die in den wohnungs- und immobilienwirtschaftlichen Regionalverbänden des GdW organisiert sind. Für die bessere Einordnung der Ergebnisse finden Sie anbei die Strukturierung der Ergebnisse nach Bundesland, Rechtsform und Wohneinheiten.

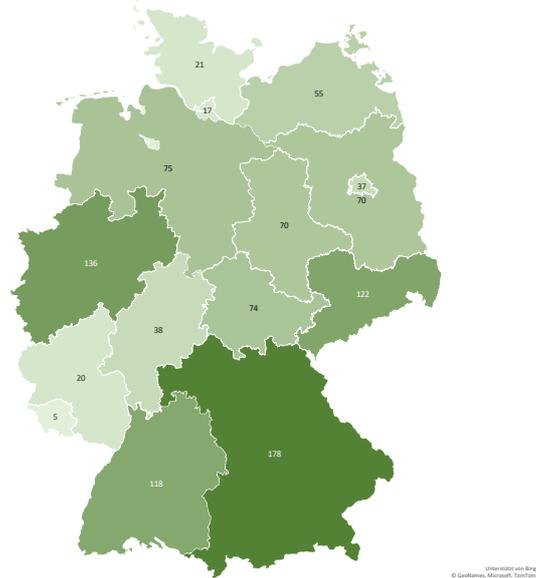


Abb. 1: Absolute Teilnehmer nach Bundesland

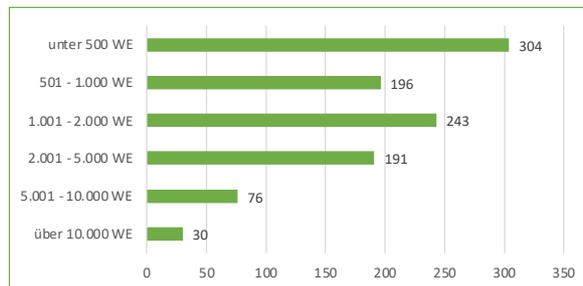


Abb. 2: Absolute Teilnehmer nach Wohneinheiten

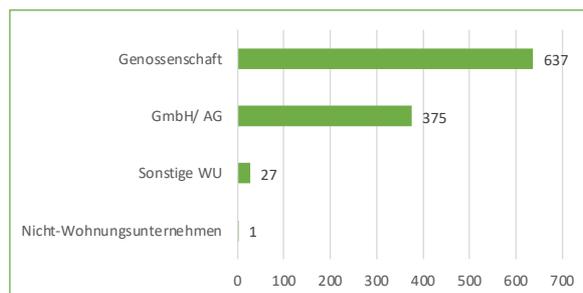


Abb. 3: Absolute Teilnehmer nach Rechtsform

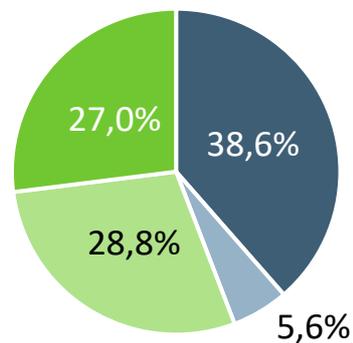
3 Umfrageergebnisse im Detail

3.1 Frage 1

IT-Infrastruktur: In welcher Betriebsform unterhalten Sie überwiegend ihre IT-Infrastruktur?

Bei der Abfrage der Betriebsform der IT-Infrastruktur wurde bewusst offengelassen, welche Software als die führende und damit über die Betriebsform bestimmende Lösung betrachtet wird.

Antwortoptionen	Anzahl	in %
Wir betreiben die IT-Anwendungen / IT-Software-Lösungen in einer Inhouse-Lösung. Die Betreuung erfolgt durch die eigene IT-Abteilung.	392	38,6 %
Wir betreiben die IT-Anwendungen / IT-Software-Lösungen als Hosting in externen Rechenzentren. Die Betreuung erfolgt durch die eigene IT-Abteilung.	57	5,6 %
Unsere IT-Anwendungen / IT-Software-Lösungen werden als Hosting von externen Dienstleistern betreut.	292	28,8 %
Unsere IT-Anwendungen/ IT-Software-Lösungen werden als SaaS-Lösung (Software as a Service) im Rechenzentrum des Dienstleisters betrieben.	274	27 %
Gesamt	1015	100 %



3.1.1 Auswertung nach WU-Größenklassen

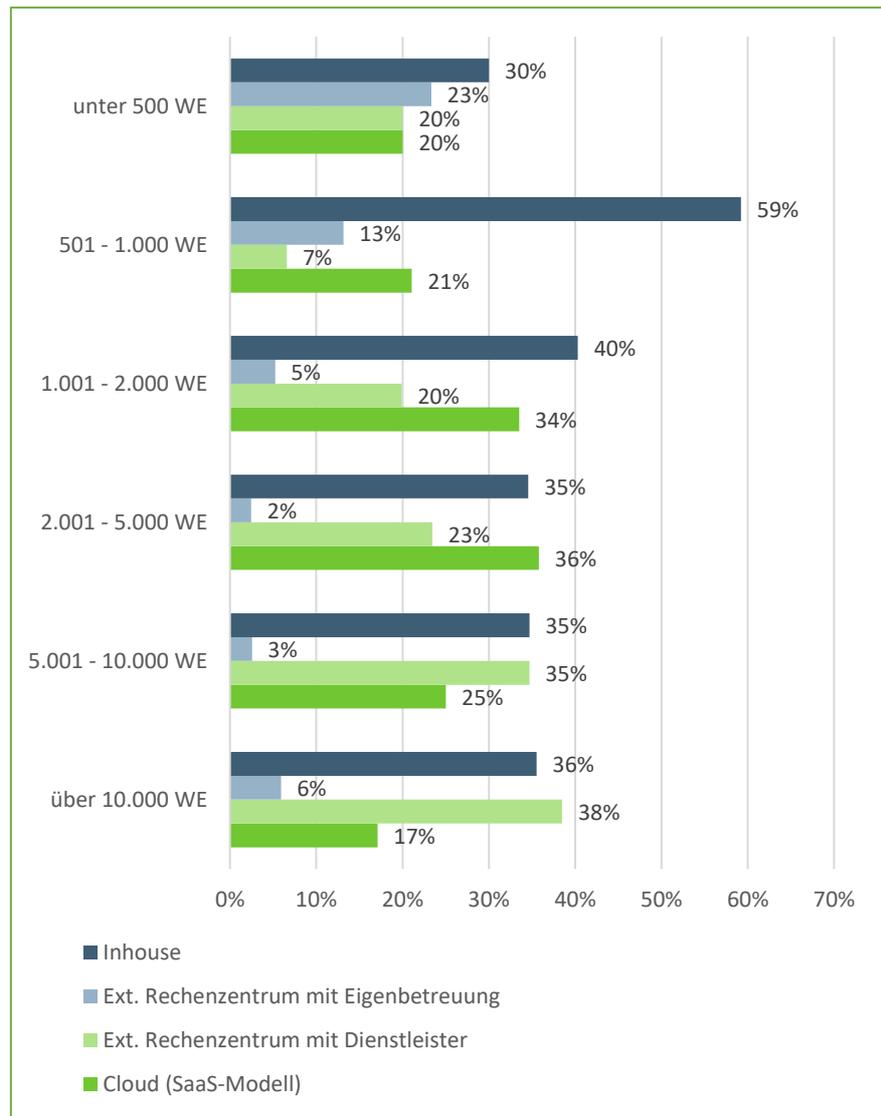


Abb. 4: Antworten nach Größenklassen in Prozent

3.1.2 Interpretation der Ergebnisse

Bereits ein Viertel der Wohnungsunternehmen ist mit seinen zentralen Anwendungen – hier in erster Linie die Microsoft Office- und ERP-Infrastruktur – bereits in der Cloud. Auffällig dabei ist, dass insbesondere mittelgroße Wohnungsunternehmen verstärkt auf Cloud-Anwendungen setzen, während sowohl kleine als auch große Unternehmen gleichermaßen den Betrieb einer eigenen Infrastruktur – sei es Inhouse oder im externen Rechenzentrum – bevorzugen.

Im Gegensatz zu anderen Fragen dieser Umfrage ist bei der Auswahl der IT-Infrastruktur jedoch keine stringente Abhängigkeit zwischen Unternehmensgröße und IT-Landschaft erkennbar.

3.2

Frage 2

ERP-System: Wie verwalten Sie die wohnungswirtschaftlichen Stammdaten und die kaufmännischen Geschäftsprozesse?

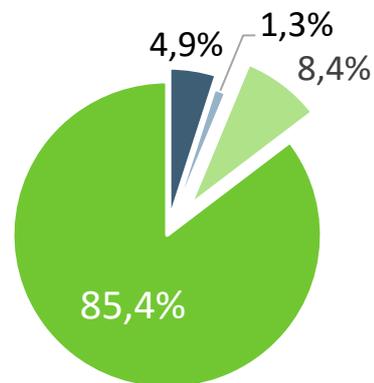
Das ERP-System dient im wohnungswirtschaftlichen Kontext häufig als Stammdaten-haltendes System, Buchungssystem sowie als Koordinierungsinstanz für die Abwicklung einer Vielzahl wohnungswirtschaftlicher Kernprozesse.

Über Schnittstellen werden dabei immer mehr Peripheriesysteme für einzelne Prozesse angebunden, wobei das ERP jedoch zumeist im Zentrum der Software-Architektur der befragten Unternehmens steht. Abgefragt wurde in Frage 2 auch der aktuelle Wechselwille der Unternehmen auf ein anderes ERP-System.

3.2.1

Gesamtergebnis

Antwortoptionen	Anzahl	in %
Wir nutzen hierfür keine Software und planen auch keine Einführung.	53	4,9 %
Wir nutzen hierfür keine Software, planen jedoch eine Einführung.	14	1,3 %
Wir planen demnächst einen Wechsel der Software.	90	8,4 %
Wir nutzen die Software des Anbieters	918	85,4 %
Gesamt	1075	100 %



3.2.2 Einsatzhäufigkeiten

Genannte Software-Lösungen bei Teilnehmenden, die Antwortmöglichkeit D (Wir nutzen die Software des Anbieters) ausgewählt haben. Die Ergebnisse sind z. T. zusammengefasst.

Software-Lösung	Anzahl	Anteil
Aareon Wodis Sigma	322	35,1 %
GAP Immotion	185	20,2 %
Aareon Wodis Yuneo	84	9,2 %
Haufe wowinex	76	8,3 %
ZHAUS	40	4,4 %
Haufe axera	36	3,9 %
Dr. Klein Wowiport	27	2,9 %
Aareon Blue Eagle	21	2,3 %
Domus ERP	22	2,4 %
Aareon RELion	11	1,2 %
SAP (sonstige)	11	1,2 %
Varys Varyhome	9	1 %
Kirchhof PROWOH	9	1 %
Haufe powerhaus	8	0,9 %
Hausperfekt	5	0,5 %
haussoft	5	0,5 %
PROMOS.GTready2	4	0,4 %
Andere	3	4,7 %
Gesamt	918	100 %

3.2.3 Einsatzhäufigkeiten nach Wohneinheiten

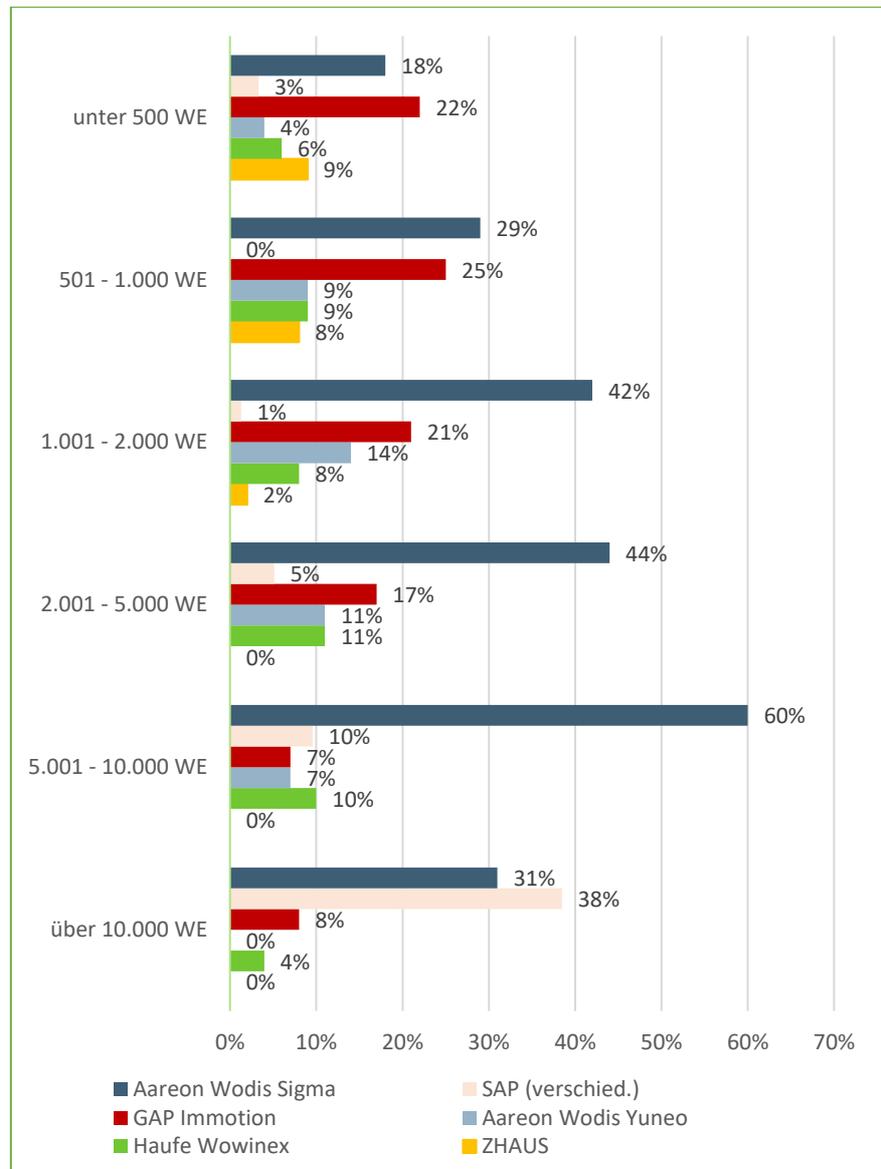


Abb. 5: Einsatzhäufigkeiten der meist genutzten ERP-Systeme nach Größenklassen in Prozent

3.2.4 Interpretation der Ergebnisse

Das kaufmännisch geprägte ERP-System bleibt – abgesehen von den Microsoft Office-Produkten – das einzige Software-System, das bei der überwiegenden Mehrzahl der Wohnungsunternehmen unabhängig von Größe und Rechtsform im Einsatz ist. Die 6,2 % der Wohnungsunternehmen, die aktuell kein ERP im Einsatz haben, lassen sich durch die geringe Anzahl an verwalteten Einheiten oder im Einzelfall auch über eine Unternehmensstruktur, bei der ein anderes Unternehmen des Konzerns ein ERP nutzt, erklären.

Der ERP-Markt ist weiterhin durch die Systeme der Firma Aareon (Wodis Sigma, GAP Immotion, Wodis Yuneo, BlueEagle, RELion und neuerdings auch die Haufe-Systeme) dominiert, die zusammenge-

rechnet nach Übernahme der Software-Sparte von Haufe auf Einsatzhäufigkeiten von 81,4 % kommen. Andere Anbieter wie ZÜLOW Software (ZHAUS) oder Dr. Klein (WOWIPORT) haben mit Anteilen von 4,4 % und 2,9 % eine deutlich geringere Verbreitung im Markt.

Die scheinbar hohe Anzahl von „anderen“ Systemen in der Umfrage ist leicht zu erklären. Es handelt sich dabei um eine hohe Nennung von Einzelnennungen verschiedener Systeme. Dazu gehören u.a. vesta von Ascavo, VisiWohn oder Wws easy.

Interessant ist, dass der Angebotsmarkt immer noch eine Vielzahl von Lösungen bereithält, die auch theoretisch von unterschiedliche Unternehmensgrößen einsetzbar wären. Auch gibt es noch weitere potentielle Systeme, die dem Markt zur Verfügung stehen. Zu nennen sind dabei u.a. iX-Haus von CREM Solutions oder auch SAP Business One.

Differenziert nach Unternehmensgrößen fällt die Spezialisierung der einzelnen ERP-Systeme auf. Während sich die Aareon-Systeme Wodis Sigma und Wodis Yuneo überwiegend auf mittelgroße Unternehmen zwischen 1.000 – 10.000 Wohneinheiten spezialisieren, sind die Systeme GAP Immotion und ZHAUS eher bei kleineren Unternehmen unter 5.000 Wohneinheiten stark. SAP-basierte Systeme, hierbei insbesondere zu nennen Blue Eagle von Aareon und GTready2 von PROMOS, sind hingegen nahezu ausschließlich bei größeren Wohnungsunternehmen im Einsatz.

3.3

Frage 3

ERP-System (technisch): Zusätzlich zu unserem kaufmännischen ERP-System nutzen wir ein separates technisches ERP-System (z.B. für technische Bestandsdaten).

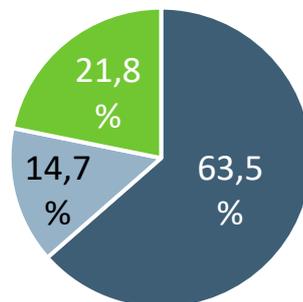
Zusätzlich zum kaufmännisch geprägten ERP gibt es auch Lösungen mit technischem Fokus, oft auch als Bestandsmanagementsystem bezeichnet, in denen bspw. detailliertere Angaben zur technischen Gebäudeausstattung, zu Energiedaten oder sogar zu verbauten Baustoffen hinterlegt und ausgewertet werden können. Die Bezeichnung technisches ERP-System wurde aufgrund der Verständlichkeit gewählt. Richtig wäre die unhandliche Bezeichnung einer technisch-energetischen Informationslandschaft.

Hier hat sich in Ergänzung zu den Systemen aus Frage 2 ein, befeuert durch ESG-Pflichten, wachsender Markt mit verschiedenen Anbietern etabliert.

3.3.1

Gesamtergebnis

Antwortoptionen	Anzahl	in %
Wir nutzen hierfür keine Software und planen auch keine Einführung.	660	63,5 %
Wir nutzen hierfür keine Software, planen jedoch eine Einführung.	153	14,7 %
Wir nutzen die Software des Anbieters	227	21,8 %
Gesamt	1040	100 %



3.3.2 Einsatzhäufigkeiten

Genannte Software-Lösungen bei Teilnehmenden, die Antwortmöglichkeit C (Wir nutzen die Software des Anbieters) ausgewählt haben. Die Ergebnisse sind z. T. zusammengefasst.

Software-Lösung	Anzahl	Anteil
Mevivo	85	38,1 %
BTS	36	16,1 %
igisSIX	33	14,8 %
AiBATROS	16	7,2 %
Andere	53	23,8 %
Gesamt	223	100 %

3.3.3 Interpretation der Ergebnisse

Der Anteil technisch-energetischer Informations-Systeme ist in den Wohnungsunternehmen im Vergleich zu den kaufmännisch geprägten ERP-Systemen deutlich geringer. Auch wenn die hohe Anzahl an Unternehmen, die aktuell die Einführung eines solchen Systems planen, darauf hindeutet, dass die Relevanz eines zusätzlichen technisch-energetischen Bestandsmanagementsystems zunehmen wird.

Marktführer ist die wowiconsult GmbH aus Mühlhausen im Täle (bei Stuttgart) mit ihrem System mevivo, mit großem Abstand gefolgt von BTS und igisSix, die mit Einsatzhäufigkeiten von 16,1 % und 14,8 % ungefähr gleich auf sind. Die vier führenden Systeme decken insgesamt mehr als drei Viertel des bisher noch recht kleinen Marktes ab.

Auffällig ist, dass dieser Markt bisher von erfahrenen Mittelständlern anstatt, wie bei anderen Software-Lösungen dieser Umfrage, von Aareon dominiert wird. Auch junge PropTech-Unternehmen meiden scheinbar bisher dieses Anwendungsgebiet.

3.4

Frage 4

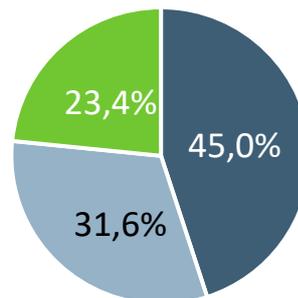
Digitale Mieter-/ Eigentümer-/ Mitgliederkommunikation

Die digitale Kommunikation mit den Bewohnern bezieht sich bei dieser Frage auf den Kontakt zwischen Vermieter und Mieter, bspw. bei Schadensmeldungen, Beschwerden oder sonstigen Anliegen. Denkbar sind hierfür Software-Lösungen wie ein Mieterportal/eine Mieter-App, Messaging-Lösungen oder hybride Ansätze wie die Unterstützung durch digitale Haustafeln. Der Einsatz letzter Systeme kann durch die Umfrage leider nicht beziffert werden.

3.4.1

Gesamtergebnis

Antwortoptionen	Anzahl	in %
Wir nutzen hierfür keine Software und planen auch keine Einführung.	467	45 %
Wir nutzen hierfür keine Software, planen jedoch eine Einführung.	328	31,6 %
Wir nutzen die Software des Anbieters	243	23,4 %
Gesamt	1038	100 %



3.4.2 Einsatzhäufigkeiten

Genannte Software-Lösungen bei Teilnehmenden, die Antwortmöglichkeit C (Wir nutzen die Software des Anbieters) ausgewählt haben. Die Ergebnisse sind z. T. zusammengefasst.

Software-Lösung	Anzahl	Anteil
Aareon CRM (Portal und/oder Mieter-App)	123	50,8 %
Casavi	21	8,7 %
IVM Pro	21	8,7 %
Immomio Mieterportal & Mieter-App	18	7,4 %
Spiri.Bo	7	2,9 %
Eigenentwicklung	4	1,7 %
Andere	48	19,8 %
Gesamt	242	100 %

3.4.3 Auswertungen nach WU-Größenklassen

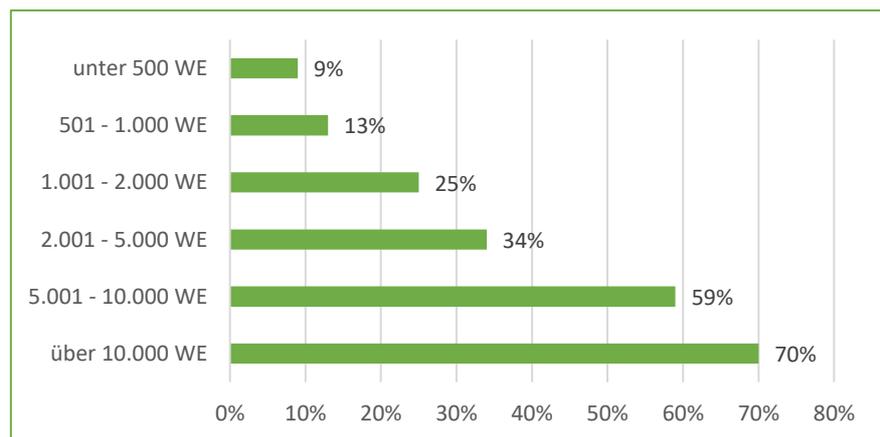


Abb. 6: Anteil der Wohnungsunternehmen, die bereits ein Mieterportal oder eine Mieter-App im Einsatz haben nach Größenklassen

3.4.4 Auswertungen nach Rechtsform

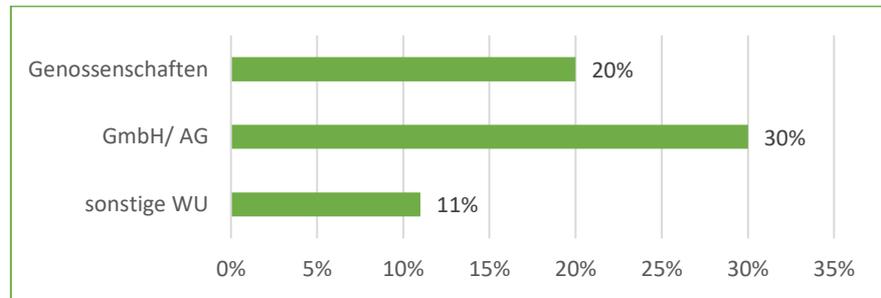


Abb. 7: Anteil der Wohnungsunternehmen, die bereits ein Mieterportal oder eine Mieter-App im Einsatz haben - nach Rechtsform

3.4.5 Interpretation der Ergebnisse

Schaut man auf den mit 32 % in dieser Umfrage höchsten Anteil an Unternehmen, die die Einführung eines Mieterportals /-App planen, ist wohl kein anderer Markt aktuell so stark in Bewegung gekommen, wie der der Lösungen im Bereich Mieterkommunikation. In Verbindung mit den geplanten Einführungen ist davon auszugehen, dass sich die Anzahl der genutzten Mieterportale, -Apps & Co. in den nächsten Jahren mehr als verdoppeln wird.

Im Vergleich zu Kommunikationslösungen für Wohnungsinteressenten (s. Frage 8) scheint für die Kommunikation mit Bestandsmietern bisher weiterhin bei einem Großteil der Unternehmen auf Post, Mail oder die Schriftverkehrsmodule im ERP-System gesetzt zu werden.

Der Markt der Mieterkommunikationslösungen wird ähnlich wie andere weitverbreitete Peripheriesysteme (Archiv, Handwerkerkoppelung,...) klar vom Anbieter Aareon dominiert.

Interessant ist hierbei, dass insbesondere in den neuen Bundesländern das mittelständische Unternehmen IVM Pro aus Bernau bei Berlin als Zweitplatziertes auf der Liste (gemeinsam mit casavi) eine lange Historie und viele Referenzkunden vorweisen kann, mit denen es sich von typischen PropTech-Unternehmen abgrenzt.

Die hohe Anzahl von „anderen“ Lösungen umfasst eine hohe Anzahl von Systemen, die als Einzelnennungen in diese Umfrage eingeflossen sind. Dazu zählen u.a. die Promos MieterApp, IdWell oder auch die Kommunikationslösung Slack.

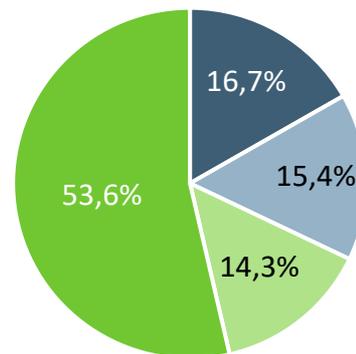
Je größer das Wohnungsunternehmen, desto eher wird auch bereits ein Mieterportal eingesetzt: So nutzen bereits 70 % der großen Unternehmen mit über 10.000 Einheiten ein Portal, während es bei den kleinen Unternehmen unter 500 Einheiten lediglich 9 % sind. Auch bei der Unterscheidung nach Rechtsform ergeben sich interessante Differenzen, wobei bei den – oftmals größeren - Kapitalgesellschaften 10 % mehr Umfrageteilnehmer als bei den Genossenschaften angaben, ein Mieterportal / eine Mieter-App im Einsatz zu haben.

3.5 Frage 5 Digitales Archivsystem

Digitale Archivsysteme sind in Abgrenzung zur Dokumentenablage in einer geordneten Ordnerstruktur auf dem Laufwerk eigene Software-Lösungen, die eine revisionssichere Archivierung von Dokumenten wie u.a. auch Rechnungen oder Verträgen sicherstellen. Auch Dokumentenmanagement-Systeme, die neben der reinen Archivierung auch noch Durchlauf- und Freigabeprozesse anbieten, wurden mitabgefragt.

3.5.1 Gesamtergebnis

Antwortoptionen	Anzahl	in %
Wir nutzen hierfür keine Software und planen auch keine Einführung.	174	16,7 %
Wir nutzen hierfür keine Software, planen jedoch eine Einführung.	160	15,4 %
Wir decken diesen Anwendungsfall vollständig in unserem ERP ab.	149	14,3 %
Wir nutzen die Software des Anbieters	557	53,6 %
Gesamt	1040	100 %



3.5.2 Einsatzhäufigkeiten

Genannte Software-Lösungen bei Teilnehmenden, die Antwortmöglichkeit D (Wir nutzen die Software des Anbieters) ausgewählt haben. Die Ergebnisse sind z. T. zusammengefasst.

Software-Lösung	Anzahl	Anteil
Aareon Archiv Kompakt	294	53,1 %
d.velop	73	13,2 %
EASY	58	10,5 %
Saperion	37	6,7 %
ELO	15	2,7 %
Docuware	14	2,5 %
Datasec	6	1,1 %
Enaio	6	1,1 %
Doxis	6	1,1 %
Andere	45	8,1 %
Gesamt	554	100 %

3.5.3 Interpretation der Ergebnisse

Nach dem kaufmännischen ERP-System sind Digitale Archivsysteme der Produkttyp, der mit großem Abstand am häufigsten als ergänzende Software-Lösung in den Wohnungsunternehmen eingesetzt wird.

Obwohl eine Vielzahl von Dokumenten im ERP-System erstellt und, bspw. bei Rechnungs- und Vertragsdokumenten, auch im ERP-System verarbeitet wird, deckt mit 14 % nur ein geringer Teil der Unternehmen diesen Anwendungsfall in seinem ERP ab.

Auch der Markt der Archivsysteme ist von der Lösung des Anbieters Aareon dominiert. Mehr als jedes zweite Wohnungsunternehmen, das ein digitales Archivsystem nutzt, setzt auf Aareon Archiv Kompakt.

Aareon Archiv Kompakt ist dabei auch das einzige der aufgelisteten Archivsysteme, das rein für die Wohnungswirtschaft konzeptioniert ist, während die anderen Archivsysteme wie bspw. die Systeme des Unternehmens d.velop oder Easy Software in verschiedenen Industrien und Unternehmenstypen vermarktet werden.

Interessant ist dabei eine hohe Korrelation des eingesetzten Archivsystems mit dem genutzten ERP-System. Hier haben sich durch die hohe Relevanz funktionierender Schnittstellen zwischen den Systemen gewisse Kombinationen offenbar durchgesetzt (z.B. Archiv Kompakt <> Wodis Sigma, Saperion <> Haufe wowinex).

3.6 Frage 6 CRM-/Ticketmanagement

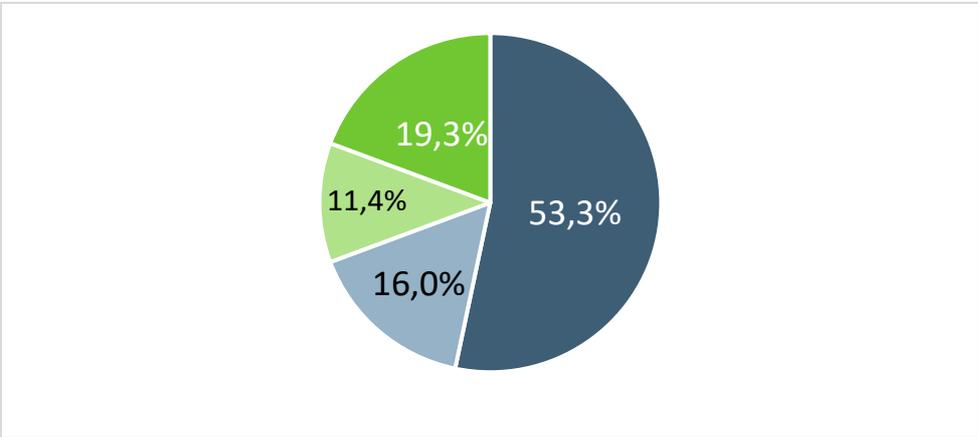
Customer-Relationship-Management-Systeme (CRM) bilden eine Vielzahl kundenseitiger Prozesse wie bspw. die laufende Kommunikation mit den Mietenden, die Annahme von Beschwerden oder Schadensmeldungen sowie die Stammdatenverwaltung von Mietenden und Interessenten ab. Anwender von CRM-Systemen sind in der Regel die MitarbeiterInnen von Wohnungsunternehmen.

CRM-Systeme können somit das „Backend“ eines Mieter-Portals und insgesamt das Kundenmanagement-System darstellen. Während in einem ERP-System für gewöhnlich Mieter-Stammdaten liegen, ist es die Stärke von CRM-Systemen den gesamten Lebenszyklus eines Mieters oder eines Interessenten abzubilden.

Über ein integriertes Ticketsystem werden aus den eingehenden Mieteranfragen ausgelöste Vorgänge strukturiert abgearbeitet und in Auswertungen transparent darstellbar gemacht. In anderen Branchen bilden die Daten aus CRM-Systemen auch die Basis für z.B. Newsletter oder andere kundenseitige Prozesse. Nutzer eines CRM-Systems sind die Beschäftigten eines WU.

3.6.1 Gesamtergebnis

Antwortoptionen	Anzahl	in %
Wir nutzen hierfür keine Software und planen auch keine Einführung.	553	53,3 %
Wir nutzen hierfür keine Software, planen jedoch eine Einführung.	166	16 %
Wir decken diesen Anwendungsfall vollständig in unserem ERP ab.	118	11,4 %
Wir nutzen ein Ticketsystem	200	19,3 %
Gesamt	1037	100 %



3.6.2 Einsatzhäufigkeiten

Genannte Software-Lösungen bei Teilnehmenden, die Antwortmöglichkeit C (Wir nutzen die Software des Anbieters) ausgewählt haben. Die Ergebnisse sind z. T. zusammengefasst.

Software-Lösung	Anzahl	Anteil
Aareon CRM / Aktivitätenmanagement	118	59,3 %
IVM Pro	22	11,1 %
Casavi	14	7 %
BTS	5	2,5 %
ImmoOffice	4	2 %
Datasec	4	2 %
Datatrain	3	1,5 %
Andere	29	14,6 %
Gesamt	199	100 %

3.6.3 Interpretation der Ergebnisse

CRM-System und Mieter-Portal sind miteinander verknüpfbare Lösungen. Während das Mieter-Portal die Oberfläche aus Kundensicht darstellt, fungiert das CRM/Ticketsystem als Backend zur strukturierten Abarbeitung eingehender Kundenanfragen und **insgesamt als Basis für das gesamte Management der Kundenbeziehungen**.

Es ist somit wenig verwunderlich, dass die Liste der Anbieter große Überschneidungen zu der Liste der Mieterportal-Anbieter aufweist. Viele der Anbieter unterscheiden in ihren Produkten dabei auch nicht zwischen CRM- und Mieterportal. Diese führt allerdings zu einer eher verzerrten Wahrnehmung von CRM-Systemen. Empfehlenswert ist dabei ein Blick auf die internationalen Marktführer dieser Produktkategorie Salesforce und Hubspot.

Auch bei den CRM-Systemen ist das Unternehmen Aareon klarer Marktführer. Trotz Aareon Connect befinden sich die meisten Wohnungsunternehmen weiterhin in der eingespielten „Smart World“ von wodis sigma & Co. mit der angeschlossenen Standardsoftware Aareon CRM für die Kommunikation sowie Archiv Kompakt für die Archivierung der Vertragsdokumente.

Genau wie bei den Mieterportal-/App-Lösungen (s. Frage 4) sind auch im CRM-Bereich die Unternehmen GBA Professional (IVM Pro) und casavi mit großem Abstand auf den Plätzen zwei und drei.

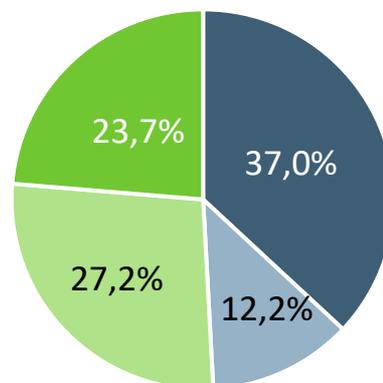
Der im Vergleich zum Mieterportal halb so große Anteil an Unternehmen, das die Einführung eines CRM-Systems zukünftig plant zeigt, dass viele Unternehmen das Thema „Digitale Kundenkommunikation“ eher frontend-seitig aus Sicht des Kunden betrachten und weniger aus einer proaktiven eigenen Kundenmanagement-Rolle, wie sie ein CRM fociert.

3.7 Frage 7 Auftragsabwicklung/ Handwerkerkopplung

Als Handwerkerkopplung wird ein ERP-Zusatzmodul oder eigenständige Software-Lösung bezeichnet, die die gesamte Zusammenarbeit mit Dienstleistungsbetrieben von der Angebotseinholung über die Auftragserteilung und laufenden Kommunikation bis zur Rechnungsstellung digital darstellen kann. Während bei manchen Software-Lösungen lediglich eine Daten- und Dokumentenübertragung vom/ins ERP-System stattfindet, gibt es vermehrt ganzheitliche Software-Systeme, in denen komplette Instandhaltungs- und Ausschreibungsprozesse abgebildet werden können.

3.7.1 Gesamtergebnis

Antwortoptionen	Anzahl	in %
Wir nutzen hierfür keine Software und planen auch keine Einführung.	385	37 %
Wir nutzen hierfür keine Software, planen jedoch eine Einführung.	127	12,2 %
Wir decken diesen Anwendungsfall vollständig in unserem ERP ab.	283	27,2 %
Wir nutzen eine Software als Handwerkerkopplung	247	23,7 %
Gesamt	1042	100 %



3.7.2 Einsatzhäufigkeiten

Genannte Software-Lösungen bei Teilnehmenden, die Antwortmöglichkeit D (Wir nutzen eine Software als Handwerkerkopplung) ausgewählt haben. Die Ergebnisse sind z. T. zusammengefasst.

Software-Lösung	Anzahl	Anteil
Mareon	141	57,3 %
BTS	43	17,5 %
Immo-Office	22	8,9 %
GAP Handwerkerportal	9	3,7 %
Datatrain	5	2 %
Andere	26	10,6 %
Gesamt	246	100 %

3.7.3 Interpretation der Ergebnisse

Die Auftragsvergabe erfordert auf Grund der notwendigen Budgetierung und Kontierung sowie des Zugriffs auf Kreditorendaten und der späteren Verbuchung von Rechnungen eine Datensynchronisation mit dem ERP-System. Die Stärke von Drittlösungen besteht oftmals in der digitalen Abbildung der gesamten Koordinierungs- und Kommunikationsaufgaben mit internen und externen Beteiligten, den Mieter nicht zu vergessen.

Bei den Unternehmen, die eine eigene Software im Sinne einer Handwerkerkopplung nutzen, ist es wenig überraschend, dass hier mit Mareon ebenfalls eine Lösung aus dem Hause Aareon den mit Abstand höchsten Verbreitungsgrad unter den Umfrageteilnehmern hat.

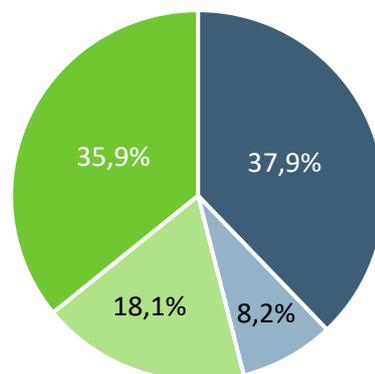
Auch in dieser abgefragten Kategorie wird der Markt anstatt von jungen PropTech-Lösungen von etablierten mittelständischen Unternehmen wie bspw. der Düsseldorfer BTS Software GmbH & Co. KG oder der Hamburger immo-portal-services GmbH (Betreiber von ImmoOffice) bedient.

3.8 Frage 8 Vermietung & Vermarktung

Software- und Digitallösungen für die Vermietung und Vermarktung bilden quasi den Startpunkt der Kundenbeziehungen und sind Teil der Außenkommunikation. Zusätzlich bilden Systeme in diesem Arbeitsbereich auch die umfangreichen Koordinierungs- und Kommunikationsaufgaben mit allen Beteiligten ab sowie die Sicherstellung von rechtlichen Anforderungen. Die große Stärken von guten digitalen Lösungen liegen zum einem in der Reduzierung der Komplexität der Prozesse, der Arbeitsvereinfachung, und zum anderen in der Vernetzung mit nachfolgenden Aufgaben.

3.8.1 Gesamtergebnis

Antwortoptionen	Anzahl	in %
Wir nutzen hierfür keine Software und planen auch keine Einführung.	394	37,9 %
Wir nutzen hierfür keine Software, planen jedoch eine Einführung.	85	8,2 %
Wir decken diesen Anwendungsfall vollständig in unserem ERP ab.	188	18,1 %
Wir nutzen eine Software als Vermarktungssystem	373	35,9 %
Gesamt	1040	100 %



3.8.2 Einsatzhäufigkeiten

Genannte Software-Lösungen bei Teilnehmenden, die Antwortmöglichkeit D (Wir nutzen eine Software als Vermarktungssystem) ausgewählt haben. Die Ergebnisse sind z. T. zusammengefasst.

Software-Lösung	Anzahl	Anteil
Aareon ImmoBlue Pro	77	20,7 %
IVM Pro	61	16,4 %
Immosolve	57	15,3 %
Wohnungshelden	54	14,5 %
Immomio	51	13,7 %
Immoscout24	10	2,7 %
Quadratis WVS	7	1,9 %
Everreal	5	1,3 %
WOWIRENT	4	1,1 %
Andere	46	12,4 %
Gesamt	372	100 %

3.8.3 Interpretation der Ergebnisse

Als eine der wenigen abgefragten Anwendungsfälle gibt es unter den Interessenten- und Vermarktungslösungen mehrere Anbieter mit ähnlich hohen Einsatzhäufigkeiten und eine Mischung aus etablierten IT-Unternehmen, Mittelständlern und PropTech-Lösungen.

Auch wenn mit ImmoBlue Pro ebenfalls eine Aareon-Lösung Marktführer ist, gibt es mit IVM Pro des Bernauer Unternehmens GBA Professional sowie Immosolve (vormals Teil der immowelt Gruppe), Wohnungshelden und Immomio vier Mitbewerber mit ähnlich hohem Verbreitungsgrad.

Ein Zusammenhang zwischen ERP-System und Vermietungssoftware lässt sich nicht erkennen. Die meisten Wohnungsunternehmen haben bereits festgelegt, wie sie die Vermarktung und Vermietung ihrer Wohnungen organisieren: Mit 8 % ist nur ein geringer Anteil der Unternehmen aktuell auf der Suche erstmalig eine digitale Lösung für diesen Anwendungsfall einzuführen.

3.9

Frage 9

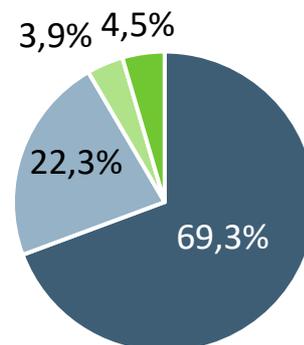
ESG-Reporting / Nachhaltigkeitsbericht / Nachhaltigkeitsmanagement-Software

Durch Berichtspflichten und Anforderungen aus der EU-Taxonomie wird die Bereitstellung und Verarbeitung von energetisch-technischer Gebäudedaten stark an Relevanz für den Großteil der Wohnungsunternehmen gewinnen. Da aus bisherigen kaufmännisch geprägten ERP-Systemen viele der notwendigen Daten nur schwer zu ermitteln sein dürften, bieten immer mehr Technologieunternehmen eigene Software-Lösungen für die Datenhaltung, Aktualisierung, Auswertung und zur Erstellung von Nachhaltigkeitsberichten an.

3.9.1

Gesamtergebnis

Antwortoptionen	Anzahl	in %
Wir nutzen hierfür keine Software und planen auch keine Einführung.	719	69,3 %
Wir nutzen hierfür keine Software, planen jedoch eine Einführung.	231	22,3 %
Wir decken diesen Anwendungsfall vollständig in unserem ERP ab.	40	3,9 %
Wir nutzen eine Softwarelösung für das ESG-Reporting	47	4,5 %
Gesamt	1037	100 %



3.9.2 Einsatzhäufigkeiten

Genannte Software-Lösungen bei Teilnehmenden, die Antwortmöglichkeit D (Wir nutzen eine Softwarelösung für das ESG-Reporting) ausgewählt haben. Die Ergebnisse sind z. T. zusammengefasst.

Software-Lösung	Anzahl	Anteil
Mevivo eco	9	19,1 %
Aibatros	3	6,4 %
Avestrategy	3	6,4 %
IgisSix	3	6,4 %
IW 2050	3	6,4 %
Eco2nomy	2	4,3 %
ista ESG Manager	2	4,3 %
Andere	22	46,8 %
Gesamt	47	100 %

3.9.3 Interpretation der Ergebnisse

Trotz der aktuellen Brisanz des Themas Nachhaltigkeitsberichterstattung und Dekarbonisierung sind Software-Lösungen für diesen Anwendungsbereich bisher kaum im Einsatz. Lediglich 5 % der befragten Unternehmen setzen hier auf eine Software-Unterstützung.

Da nur 4 % der befragten Wohnungsunternehmen angeben, ESG-Daten und Auswertungen für die Klimaroadmap der Unternehmen relevanten Daten aus ihrem ERP-System ziehen zu können, ist davon auszugehen, dass der Großteil der Unternehmen für die Datenbereitstellung und die Erfüllung der Berichtspflichten auf Excel-Tabellen und Informationen vom Laufwerk oder Aktenschrank angewiesen sein wird.

Den höchsten Verbreitungsgrad hat die Firma wowiconsult mit ihrem technischen ERP-System mevivo eco, das sich auf die datengestützte Erarbeitung von Klimastrategien spezialisiert hat. Die meisten Unternehmen, die sich dem Thema annehmen, haben jedoch kleinere Lösungen und vielfach auch Eigenentwicklungen regionaler IT-Systemhäuser im Einsatz. Auch klassische Bestandsmanagementsysteme wie Aibatros, Avestrategy oder IgisSix werden für die Bereitstellung technisch-energetischer Gebäudedaten im Kontext der Dekarbonisierung verwendet.

3.10

Frage 10

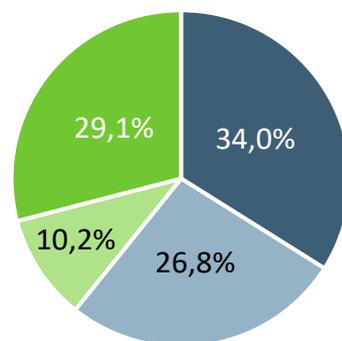
Mobile Wohnungsübergabe

Bei Wohnungsabnahmen und -übergaben werden wertvolle Informationen wie bspw. Ausstattungsmerkmale der Wohnung dokumentiert und vertragsrelevante Informationen wie auszuführende Schönheitsreparaturen o.ä. festgehalten. Mobile Apps bieten das Potenzial, den Mitarbeitenden des Unternehmens in der Wohnung fernab des ERP-Systems zu helfen, mittels Checklisten alle wesentlichen Punkte der Wohnungsabnahme/-übergabe zu beachten und die aufgenommenen Informationen und Vereinbarungen frei von schlecht lesbaren Durchschlagsformularen zu dokumentieren und zu archivieren.

3.10.1

Gesamtergebnis

Antwortoptionen	Anzahl	in %
Wir nutzen hierfür keine Software und planen auch keine Einführung.	353	34 %
Wir nutzen hierfür keine Software, planen jedoch eine Einführung.	278	26,8 %
Wir decken diesen Anwendungsfall vollständig in unserem ERP ab.	106	10,2 %
Wir nutzen eine Software als mobile Lösung für die Wohnungsübergabeprozesse.	302	29,1 %
Gesamt	1039	100 %



3.10.2 Einsatzhäufigkeiten

Genannte Software-Lösungen bei Teilnehmenden, die Antwortmöglichkeit D (Wir nutzen eine Software als mobile Lösung für die Wohnungsübergabeprozesse) ausgewählt haben. Die Ergebnisse sind z. T. zusammengefasst.

Software-Lösung	Anzahl	Anteil
Aareon Mobile Services	155	51,7 %
IVM Pro	25	8,3 %
BTS	22	7,3 %
ImmoOffice	15	5 %
Mevivo	13	4,3 %
Haufe Wohnungsübergabe-App	7	2,3 %
PROMOS easysquare	6	2 %
Quadratis	6	2 %
smapOne	5	1,7 %
Datatrain	4	1,3 %
Andere	42	14 %
Gesamt	300	100 %

3.10.3 Interpretation der Ergebnisse

Die Digitalisierung der Wohnungsabnahmen und -übergaben ist einer der abgefragten Anwendungsbereiche, bei der mit 27 % der Umfrageteilnehmer ein vergleichsweise hoher Anteil an Unternehmen planen, eine mobile App einzuführen.

Während die technische Oberfläche zumeist aus relativ unkompliziert zu programmierenden Formulareingabefeldern besteht, ist die Daten-/ Dokumentenübertragung in die Software-Systeme des Wohnungsunternehmens, allen voran das ERP und Archivsystem, der abstimmungsintensivere Part. Viele der Wohnungsunternehmen setzen hier auf die Lösung aus einer Hand und nutzen die Mobile Services von ERP-Marktführer Aareon.

Mit IVM Pro, BTS und ImmoOffice folgen in der Übersicht drei mittelständische Software-Anbieter, deren Kerngeschäft im Bereich CRM- und Bestandsmanagement liegt. Dass insbesondere CRM-Anbieter

den Anwendungsfall mit abdecken ist nachvollziehbar, da die Wohnungsübergabe einerseits Teil des Kündigungs- und Vermietungsprozesses ist und andererseits wichtige Daten und Dokumente für die Bestandsverwaltung generiert.

Auffällig ist die hier nicht näher aufgeschlüsselte Sammelposition „Andere“ auch der hohe Anteil an selbstentwickelten Formular-Apps, was sich durch den hohen Individualisierungsgrad in den Wohnungsübergaben und den vergleichsweise überschaubaren Programmieraufwand solcher App-Lösungen erklären lässt.

3.11

Frage 11

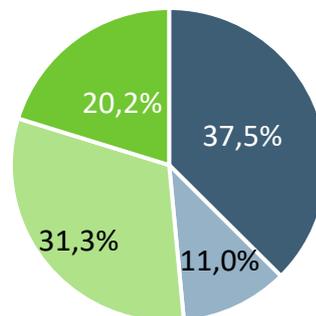
Finanzplanung/ Controlling/ Darlehens- und Beleihungsmanagement

Standardisierte Auswertungen aus dem ERP-System sind oftmals nicht ausreichend für komplexe Finanzierungsentscheidungen oder eine allumfassende Unternehmensplanung. Ergänzende finanzwirtschaftliche Software-Systeme können hier mit einer frei konfigurierbaren Auswahl an Auswertungen oder übersichtlichen Dashboards helfen, Transparenz in die Unternehmensplanung und ins Portfolio-management zu bringen.

3.11.1

Gesamtergebnis

Antwortoptionen	Anzahl	in %
Wir nutzen hierfür keine Software und planen auch keine Einführung.	390	37,5 %
Wir nutzen hierfür keine Software, planen jedoch eine Einführung.	114	11 %
Wir decken diesen Anwendungsfall vollständig in unserem ERP ab.	325	31,3 %
Wir nutzen eine Softwarelösung.	210	20,2 %
Gesamt	1039	100 %



3.11.2 Einsatzhäufigkeiten

Genannte Software-Lösungen bei Teilnehmenden, die Antwortmöglichkeit D (Wir nutzen eine Softwarelösung) ausgewählt haben. Die Ergebnisse sind z. T. zusammengefasst.

Software-Lösung	Anzahl	Anteil
AveStrategy	71	34,1 %
Dr. Klein WOWICONTROL	34	16,3 %
WOCON	18	8,7 %
Corporate Planning	13	6,3 %
vnw/ VdW Niedersachsen-Bremen Wifip	9	4,3 %
Lucanet	5	2,4 %
DOMUS Consult WOWICON	5	2,4 %
Microsoft Excel	5	2,4 %
Andere	48	23,1 %
Gesamt	208	100 %

3.11.3 Interpretation der Ergebnisse

Im Vergleich zu anderen Anwendungsfällen wird das Themengebiet Finanzplanung und Darlehensverwaltung von einem großen Anteil von Wohnungsunternehmen im ERP-System abgedeckt, nur ein Fünftel der Unternehmen nutzt hierfür eigene Software-Lösungen. Dagegen gibt gut die Hälfte der Befragten an, das Finanzmanagement bzw. die Unternehmensplanung nicht über Software sondern bspw. rein in Excel-Form abzubilden.

Auch hier ist vergleichsweise wenig Bewegung im Markt, da lediglich 11 % der befragten Unternehmen angeben, sich aktuell mit der Einführung einer Software-Anwendung zu befassen.

Marktführer unter der Finanzplanungssoftware ist die zum BBU und zur Berliner Volksbank gehörende BBT-Gruppe mit ihrem Produkt AveStrategy, gefolgt von WOWICONTROL der Dr. Klein Wowi Finanz AG und WOCON der DOMUS AG. Auffällig dabei ist, dass die drei am häufigsten genannten Anbieter primär in der Unternehmens- und Finanzierungsberatung und weniger in der IT-Welt verwurzelt sind.

Ebenfalls hoch ist der Anteil der „Anderen“ Lösungen. Auch hier haben sich viele Wohnungsunternehmen in Eigenentwicklungen versucht bzw. kleinere, z.T. regional operierende IT-Systemhäuser für eine Individuallösung beauftragt.

3.12

Frage 12

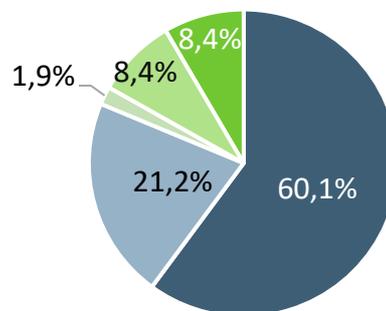
Gebäudeautomatisierung / Heizungssteuerung und Energiemanagement

Mit dem Ziel, Transparenz in die Energiesysteme der Gebäude zu bringen und mit smarten Lösungen Energieverbräuche zu reduzieren, bieten immer mehr PropTech- und Software-Unternehmen verschiedene Systeme an: Von digitalen Thermostaten über eine automatisierte, vorausschauende Heizungssteuerung bis hin zur digitalen Ausführung des hydraulischen Abgleichs sind die Vorgehensweisen hierzu von Anbieter zu Anbieter verschieden.

3.12.1

Gesamtergebnis

Antwortoptionen	Anzahl	in %
Wir nutzen hierfür keine Software und planen auch keine Einführung.	622	60,1 %
Wir nutzen hierfür keine Software, planen jedoch eine Einführung.	219	21,2 %
Wir decken diesen Anwendungsfall vollständig in unserem ERP ab.	20	1,9 %
Das Thema Heizungssteuerung/ Energiemanagement haben wir vollständig an unseren Messdienstleister/Contractor übertragen.	87	8,4 %
Für das Heizungs- und/oder Energiemanagement nutzen wir eine Softwarelösung.	87	8,4 %
Gesamt	1035	100 %



3.12.2

Einsatzhäufigkeiten

Genannte Software-Lösungen bei Teilnehmenden, die Antwortmöglichkeit E (Für das Heizungs- und/oder Energiemanagement nutzen wir eine Softwarelösung) ausgewählt haben. Die Ergebnisse sind z. T.

zusammengefasst.

Software-Lösung	Anzahl	Anteil
GreenFusion	8	9,6 %
Vodafone GK 4.0	5	6 %
PAUL Tech	5	6 %
Quanteon (Kiebeck & Partner)	3	3,6 %
Andere	62	74,7 %
Gesamt	83	100 %

3.12.3 Interpretation der Ergebnisse

Trotz großer medialer Präsenz des Themas Dekarbonisierung und hoher Energiepreise haben sich digitale Lösungen in den Energiesystemen im Mehrfamilienhausbereich bisher wenig durchgesetzt: Lediglich 8 % der befragten Wohnungsunternehmen gaben an, digitale Energiemanagementlösungen im Einsatz zu haben.

Jedes fünfte befragte Unternehmen ist jedoch aktuell in Planung, die Energieversorgung der Gebäude digital zu überwachen und zu steuern. Das vollständige Outsourcing des Energiemanagements an Contractoren oder Messdienstleister ist lediglich für jedes zehnte Wohnungsunternehmen eine Option.

Anbieterseitig ist der Markt im Bereich Energiemanagement sehr heterogen. Selbst die Green Fusion GmbH aus dem brandenburgischen Hohen Neuendorf kommt als „Marktführer“ auf Einsatzhäufigkeiten von lediglich 9,6 %. Drei Viertel der Unternehmen mit digitalem Energiemanagement setzen hingegen auf Lösungen von Kleinstanbietern, die eine geringe Verbreitung im Markt aufweisen.

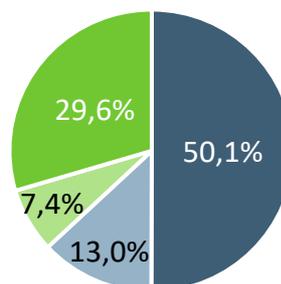
Insgesamt steigt die Zahl der zur Verfügung stehenden Digitallösungen kontinuierlich. Der Fokus von bestehenden Digitallösungen liegt dabei auf dem Heizungskeller, danach mit weitem Abstand neue Lösungen für den Thermostat-Bereich. Dazu gehört u.a. die Lösung von termios. Lösungen die insgesamt das Energiemanagement in Gebäuden betrachten sind noch schwer zu finden.

3.13 Frage 13 Verkehrssicherung

Im Rahmen von regelmäßigen Objektbegehungen werden zum Zwecke der Risikominimierung der Zustand des Gebäudes dokumentiert und Handlungsbedarfe im Gebäude festgestellt. Auf Grund der Vielzahl der am Gebäude zu prüfenden technischen Merkmale ist eine mobil nutzbare Checkliste, die als Nachweis für die Durchführung der Objektbegehung revisionssicher abgelegt wird, ein sinnvolles Tool. Bei einigen Anwendungen können direkt aus der App bereits Schadensmeldungen erzeugt und Reparaturaufträge dann in der Verwaltungssoftware schnell angelegt werden.

3.13.1 Gesamtergebnis

Antwortoptionen	Anzahl	in %
Wir nutzen hierfür keine Software und planen auch keine Einführung.	522	50,1 %
Wir nutzen hierfür keine Software, planen jedoch eine Einführung.	135	13 %
Wir decken diesen Anwendungsfall vollständig in unserem ERP ab.	77	7,4 %
Für die Dokumentation der Verkehrssicherung nutzen wir eine Softwarelösung.	308	29,6 %
Gesamt	1042	100 %



3.13.2 Einsatzhäufigkeiten

Genannte Software-Lösungen bei Teilnehmenden, die Antwortmöglichkeit D (Für die Dokumentation der Verkehrssicherung nutzen wir eine Softwarelösung) ausgewählt haben. Die Ergebnisse sind z. T. zusammengefasst.

Software-Lösung	Anzahl	Anteil
Aareon Mobile Service	66	21,6 %
QVS	51	16,7 %
mevivo	45	14,8 %
BTS	24	7,9 %
igisSIX	16	5,2 %
ImmoOffice	15	4,9 %
EBKON	14	4,6 %
Easysquare	5	1,6 %
IVM Pro	5	1,6 %
Quadratis	4	1,3 %
Datatrain	3	1 %
Grieseler Portal	3	1 %
Immospector	3	1 %
Oscas	3	1 %
Serviceflexx	3	1 %
Andere	45	14,8 %
Gesamt	305	100 %

3.13.3 Interpretation der Ergebnisse

Nahezu jedes dritte Wohnungsunternehmen setzt bereits auf App-Lösungen zur strukturierten Durchführung von Objektbegehungen zu Verkehrssicherungszwecken als Alternative zum schriftlichen VKS-Protokoll.

Auffällig ist dabei, dass zumeist für die App-Programmierung und für die Wohnungsübergabe-App die gleichen Anbieter genutzt werden. Schließlich haben beide Anwendungsfälle ähnliche Anforderungen: Formulareingabefelder im Checklisten-Format, integrierte Foto-Funktion, digitale Ablage des Dokuments und Übertragung der Daten in die Verwaltungssoftware.

Auch wenn bei den VKS-Apps ebenfalls die Mobile Services von Aareon Marktführer sind, ist der Abstand zu weiteren relevanten Akteuren wie QVS (Qualitätsgemeinschaft Verkehrssicherung aus Recklinghausen) oder mevivo deutlich geringer.

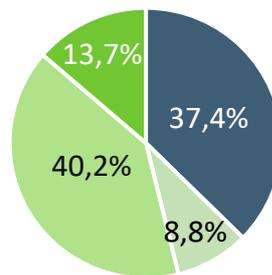
Genau wie bei den Wohnungsübergabe-Apps ist auch hier der Anteil der Eigenentwicklungen in der Sammelposition „Andere“ überdurchschnittlich hoch.

3.14 Frage 14 Regelmäßige Bereitstellung der Verbrauchsdaten (UVI)

Mit der Novellierung der Heizkostenverordnung müssen Vermieter seit dem 01.01.2022 ihren Mietern monatlich Verbrauchsinformationen für Warmwasser und Wärme zur Verfügung stellen. Auf welchem Weg die Bereitstellung der unterjährigen Verbrauchsinformationen (UVI) erfolgt, ist dabei nicht geregelt. Neben Versand via Post oder Mail bieten sich hierbei aus Effizienzgründen auch klassische Mieterportale oder die Lösungen von Messdienstleistern an.

3.14.1 Gesamtergebnis

Antwortoptionen	Anzahl	in %
Nein, die Übermittlung der Verbrauchsdaten erfolgt rein postalisch. Eine digitale Übermittlung via App oder Portal ist aber ggfs. bereits in Planung.	384	37,4 %
Ja, via Mail	90	8,8 %
Ja, über eine App unseres Messdienstleisters	412	40,2 %
Ja, über die Mieter-App/ das Mieter-Portal	140	13,7 %
Gesamt	1026	100 %



3.14.2 Auswertung nach WU-Größenklassen

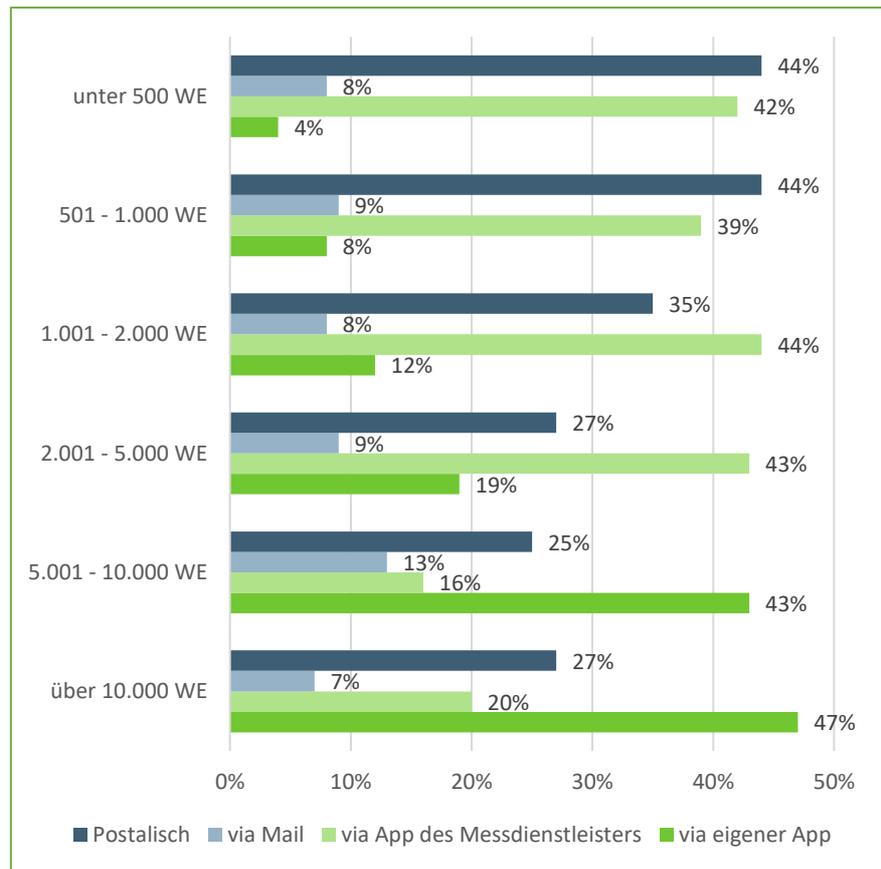


Abb. 7: Antworten nach Größenklassen in Prozent

3.14.3 Interpretation der Ergebnisse

Gut zwei Drittel der Wohnungsunternehmen stellen die unterjährigen Verbrauchsinformationen (UVI) ihren Mietenden bereits digital zur Verfügung, wobei dieser Prozess jedoch in 40 % der Fälle an den Messdienstleister ausgelagert und der eigene Versand über E-Mail oder Mieter-App nur selten gewählt wird.

Bedingt durch den weiterhin geringen Anteil an Wohnungsunternehmen, die die Betriebs- und Heizkosten in Eigenregie abrechnen, bleibt die Rolle der Messdienstleister als Full-Service Anbieter für Abrechnungsdienstleistungen weiterhin stark.

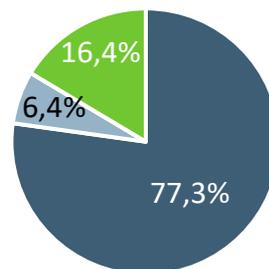
Die Bereitstellung der Daten über eine eigene App oder ein eigenes Portal für die Mietenden erfolgt insbesondere bereits bei großen Wohnungsunternehmen. Wie aus Frage 4 hervorgeht, sind es schließlich auch vor allem die größeren Unternehmen ab 5.000 WE, die bereits eine integrierte Lösung über ein Mieterportal, eine Mieter-App anbieten.

3.15 Frage 15 Digitaler Türzugang

Die Ausgabe von metallenen Schlüsseln ist auf Grund des stetig wechselnden Personenkreises, der Zutritt zum Gebäude benötigt, nicht nur mit hohem Verwaltungsaufwand verbunden. Durch die fehlende Kontrolle entsteht auch ein Sicherheitsrisiko für das Wohnungsunternehmen. Digitale Zugangssysteme setzen daher auf eine digitale Verwaltung von leicht sperrbaren und temporär einschränk- baren Zutrittsberechtigungen mit Hardware-Komponenten für die Öffnung vor Ort, digitalem Zugangsmittel oder App für den Nutzer sowie Software für die Verwaltung von Zugangsberechtigungen.

3.15.1 Gesamtergebnis

Antwortoptionen	Anzahl	in %
Wir nutzen hierfür keine Software und planen auch keine Einführung.	804	77,3 %
Wir nutzen hierfür keine Software, planen jedoch eine Einführung.	66	6,4 %
Wir nutzen eine Softwarelösung zur Berechtigungssteuerung / Zutrittskontrolle	170	16,4 %
Gesamt	1040	100 %



3.15.2 Einsatzhäufigkeiten

Genannte Software-Lösungen bei Teilnehmenden, die Antwortmöglichkeit C (Wir nutzen eine Softwarelösung zur Berechtigungssteuerung / Zutrittskontrolle) ausgewählt haben. Die Ergebnisse sind z. T. zusammengefasst.

Software-Lösung	Anzahl	Anteil
iLOQ	32	19 %
SimonsVoss	24	14,3 %
Paco	21	12,5 %
KIWI	19	11,3 %
SALTO	14	8,3 %
Assa Abloy	11	6,5 %
Dormakaba	7	4,2 %
Intratone	3	1,8 %
Wilka	3	1,8 %
Andere	34	20,2 %
Gesamt	168	100 %

3.15.3 Interpretation der Ergebnisse

Für über drei Viertel der Wohnungsunternehmen sind digitale Zugangslösungen bisher kein Thema. Und auch der niedrige Anteil von Unternehmen, 7 %, die die Einführung eines digitalen Zutrittssystems planen, ist ein Indiz für ein eher verhaltenes Interesse der Branche an diesem digitalen Anwendungsfall. Dies ist insofern bemerkenswert, da die Problemlösungspotentiale von digitalen Zugangs- und Zutrittslösungen leicht erkennbar sind. Auch ist der Nutzen dieser Systeme leicht ermittelbar und ggf. sogar gut quantifizierbar.

Anbieterseitig ist der Markt sehr heterogen mit verschiedenen Technologielösungen mit ähnlich hohen Einsatzhäufigkeiten besetzt. Neben großen, international operierenden Industrieunternehmen wie der finnischen iLOQ oder dem irischen Allegion-Konzern mit der Marke SimonsVoss finden sich auch deutsche Mittelständler und PropTechs wie die Unternehmen Paco und KIWI.

Im Vergleich zu den anderen abgefragten Anwendungsbereichen ist der Bereich Digitaler Türzugang einer der wenigen Kategorien, in der auch internationale Anbieter und große Konzerne eine Rolle spielen. Viele der industriellen Anbieter haben bereits Erfahrungen mit digitaler Zutrittskontrolle im gewerblichen Umfeld (bspw. Bürogebäude, Flughäfen, etc.) gesammelt und können diese Erfahrungen nun im noch jüngeren Markt Wohnungswirtschaft einsetzen.

3.16

Frage 16

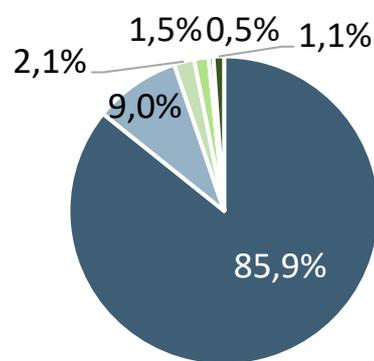
BIM-Lösungen (Building Information Modeling) und 3D-Modelle zur Visualisierung von Gebäuden

Mittels Building Information Modelling wird anhand standardisierter Datensätze ein digitaler Zwilling des Gebäudes, bspw. in Form einer 3D-Visualisierung, erstellt. Die grafische Darstellung der Gebäude ermöglicht es dann, u.a. Bau- und Sanierungsprojekte besser zu steuern oder Zusammenhänge zwischen Datensätzen, die auch für die Instandhaltung oder Vermietung relevant sind, greifbarer zu machen.

3.16.1

Gesamtergebnis

Antwortoptionen	Anzahl	in %
Nein, wir planen auch keine Einführung.	886	85,9 %
Nein, es sind jedoch Pilotprojekte im Bereich BIM oder Gebäudevisualisierung geplant.	93	9,0 %
Ja, wir haben im Rahmen eines Pilotprojekts bereits erste Objekte, die als 3D-Modell visualisiert sind.	22	2,1 %
Ja, wir haben im Rahmen eines Pilotprojekts bereits erste Objekte, die im BIM-Standard dokumentiert sind.	15	1,5 %
Ja, größere Bestände sind bereits in 3D-Modellen visualisiert.	5	0,5 %
Ja, für größere Bestände liegen Daten im BIM-Standard vor.	11	1,1 %
Gesamt	1032	100 %



3.16.2 Interpretation der Ergebnisse

Die Visualisierung von Gebäuden, insbesondere eine im BIM-Standard strukturierte Darstellung von Gebäudedaten weißt einen geringen Verbreitungsgrad auf. Lediglich 5 % der Umfrageteilnehmer gaben an, bereits für erste Pilotobjekte oder größere Bestände 3D-Visualisierungen oder eine Datenerhebung im BIM-Standard erprobt zu haben.

Die geringe Anzahl an Unternehmen, die das Thema 3D-Visualisierung/ Dokumentation im BIM-Standard in naher Zukunft in die Umsetzung bringen möchten, ist mit 9 % ebenfalls äußerst gering ausgeprägt. Nachfolgende Hemmnisse konnte der GdW bereits identifizieren. Der hohe Aufwand bei der Datenerhebung, insbesondere im Bestand, der extrem hohe Aufwand in der Pflege der Daten und die Schwierigkeit Software für die Nutzung von z.B. BIM-Daten zu finden und einzusetzen.

Welche Technologiepartner für die Themen BIM/ 3D-Visualisierung infrage kommen, wurde nicht weiter abgefragt und wäre bei der geringen Anzahl der teilnehmenden Unternehmen wenig aussagekräftig.

3.17 Frage 17

In unseren Gebäuden sind bereits durch uns installierte/bereitgestellte Smart Home oder AAL-Lösungen (altersgerechte bzw. technische Assistenzsysteme) im Einsatz

Smart Home-Systeme können den Komfort der Mietenden bspw. durch eine programmierbare Steuerung der Beschattung oder Beleuchtung der Wohnung erhöhen. Als Ambient Assisted Living-Lösungen (AAL) dienen Smart Home-Komponenten im altersgerechten Wohnen dabei auch der Sicherheit der Mietenden sowie der Verhinderung von Gebäudeschäden, bspw. durch Feuchtigkeitssensorik am Boden.

3.17.1 Gesamtergebnis

Antwortoptionen	Anzahl	in %
Nein, das ist auch nicht geplant.	883	85,2 %
Nein, wir planen jedoch die Einführung.	109	10,5 %
Wir haben bereits eine digitale AAL-Lösung im Einsatz	44	4,3 %
Gesamt	1036	100 %

3.17.2 Einsatzhäufigkeiten

Genannte Software-Lösungen bei Teilnehmenden, die Antwortmöglichkeit C (Wir haben bereits eine digitale AAL-Lösung im Einsatz) ausgewählt haben. Die Ergebnisse sind z. T. zusammengefasst.

Software-Lösung	Anzahl	Anteil
ZP ZuhausePlattform	7	16,7 %
SOPHIA	4	9,5 %
Casenio	3	7,1 %
SensFloor	1	2,4 %
BeHome	1	2,4 %
Andere	26	61,9 %
Gesamt	42	100 %

3.17.3 Interpretation der Ergebnisse

Der Anteil an Wohnungsunternehmen, in denen bereits Smart Home-Lösungen durch das Wohnungsunternehmen testweise oder standardmäßig verbaut werden, ist mit 4 % sehr gering. Auch ein großes Interesse an der Ausstattung von Wohnungen auf Kosten des Wohnungsunternehmens lässt sich anhand der geringen Zahl an Unternehmen, die Smart Home-Projekte planen, nicht feststellen.

Der Markt der Smart Home-Anbieter ist dabei sehr kleinteilig. Lediglich drei der 31 genannten Anbieter konnten Projekterfahrung bei mehr als einem der befragten Wohnungsunternehmen sammeln. Von einer richtigen „Marktführerschaft“ der Berliner Unternehmensgruppe „ZuhausePlattform“ lässt sich also kaum sprechen.

Eine Umfrage, die der GdW im Jahr 2016 gemeinsam mit der SmartHome Initiative Deutschland e.V. in Zusammenarbeit mit mm1 Consulting durchgeführt hatte, hatte im Segment AAL/Smart Home höhere Werte für bestehende Anwendungen und geplante Maßnahmen ergeben. Allerdings wurden in der damaligen Abfrage ebenso Anwendungen für Energieeinsparungen erfasst. Dennoch lässt sich vermuten, dass nach Auslaufen spezieller Förderprogramme vor mehr als 10 Jahren in Verbindung mit aktuell schwierigen Herausforderungen der Branche das Interesse an AAL/Smart Home sich außerhalb von Energielösungen relativ vermindert hat.

3.18

Frage 18

Unsere Quartiere und / oder Gebäude werden als Service mit einer Paketbox / Warenaustauschstation ausgerüstet

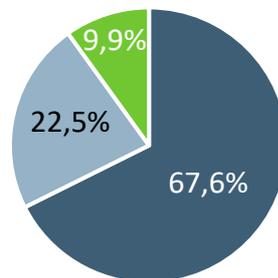
Durch die Aufstellung von Paketboxen in den Wohnanlagen profitieren die Mieter von einer zeitnahen und sicheren Zustellung der Paketlieferungen. Pakete oder insgesamt Lieferungen sind nicht von Nachbarn, einer weit entfernten Postfiliale oder der eigenen Anwesenheit abhängig.

Auch benötigt der Paketzusteller keinen Zugang zum Gebäude. Ähnlich dem digitalen Zugangs- und Zutrittssystemen lösen Paketboxen eine Vielzahl von Mieterproblemen und sind eher leicht zu beschreiben und zu quantifizieren.

3.18.1

Gesamtergebnis

Antwortoptionen	Anzahl	in %
Wir planen nicht, die Gebäude und Quartiere mit einer Anlage für das Anliefern und Abholen von Paketen und Waren auszustatten	698	67,6 %
Nein, aber wir würden unseren Mietern gerne den Service (ggfs. gemeinsam mit anderen Wohnungsunternehmen im Quartier) anbieten	232	22,5 %
Wir stellen bereits Paketstationen auf	102	9,9 %
Gesamt	1032	100 %



3.18.2 Einsatzhäufigkeiten

Genannte Software-Lösungen bei Teilnehmenden, die Antwortmöglichkeit C (Wir stellen bereits Paketstationen auf) ausgewählt haben. Die Ergebnisse sind z. T. zusammengefasst.

Software-Lösung	Anzahl	Anteil
DHL	38	38,4 %
Renz	37	37,4 %
PaketIn	10	10,1 %
MYFLEXBOX	8	8,1 %
Andere	6	6,1 %
Gesamt	99	100 %

3.18.3 Interpretation der Ergebnisse

Während mit lediglich 10 % nur wenige der befragten Wohnungsunternehmen bereits Paketboxen in einzelnen Wohnanlagen bereitstellen, ist mehr als jedes fünfte Unternehmen bereits in der konkreten Planung, auf die steigende Menge an Paketsendungen für die Mietenden zu reagieren und den Einsatz von Paketboxen zu prüfen.

Der Markt ist anbieterseitig dabei zwischen drei großen Unternehmen aufgeteilt, die zusammen auf Einsatzhäufigkeiten von mehr als 85 % kommen. Interessant ist, dass es sich bei den zwei Marktführern um zwei sehr unterschiedliche Unternehmen handelt: Während die DHL Group hauptsächlich als Postzusteller und Logistikkonzern agiert, ist die Renz Group aus dem baden-württembergischen Heubach industrieller Hersteller von Briefkästen.

3.19

Frage 19

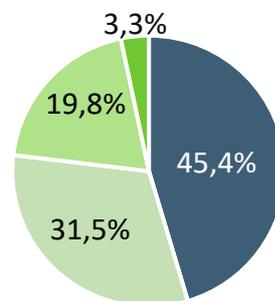
Unsere Quartiere und / oder Gebäude (Stellplätze / Tiefgaragen) werden mit Ladepunkten für die Elektromobilität ausgestattet

Mit der zunehmenden Verbreitung von E-Autos wird auch die Frage nach der wohnortnahen Aufladung der Batterien von immer größerer Bedeutung. Verbunden mit der rein hardwareseitigen Bereitstellung von Ladepunkten stellt sich beim Aufbau einer E-Ladeinfrastruktur auch die Frage nach der Abrechnung des verbrauchten Stroms über nutzerfreundliche Softwaresysteme.

3.19.1

Gesamtergebnis

Antwortoptionen	Anzahl	in %
Wir planen nicht, die Gebäude und Quartiere mit Ladepunkten für die Elektromobilität auszustatten	463	45,4 %
Wir vergeben den Ausbau der Ladepunktinfrastruktur und den Betrieb an externe Dienstleister	322	31,5 %
Wir statten die Stellplätze eigenständig mit der Grundinfrastruktur (vom Hausanschluss- Mobilitätszähler- Hausversorgungsleitung bis zur Unterverteilung in Stellplatznähe, Datenkabel) aus.	202	19,8 %
Wir betreiben/verwalten/ Verbrauchsabrechnung die Ladeinfrastruktur eigenständig und nutzen dafür folgende Lösung	34	3,3 %
Gesamt	1021	100 %



3.19.2 Einsatzhäufigkeiten

Genannte Software-Lösungen bei Teilnehmenden, die Antwortmöglichkeit B (Wir vergeben den Ausbau der Ladepunktinfrastruktur und den Betrieb an externe Dienstleister) oder D (Wir betreiben/verwalten/ Verbrauchsabrechnung die Ladeinfrastruktur eigenständig und nutzen dafür folgende Lösung) ausgewählt haben. Die Ergebnisse sind z. T. zusammengefasst.

Vertragspartner (Antwort B)	Anzahl	Anteil (gerundet)
Stadtwerke	165	57 %
Sonstige überregionale Energieversorgungsunternehmen	21	7 %
Regionale Energieanbieter bzw. Elektrofachbetriebe:	56	19 %
Area Charge	5	2 %
Isarwatt	3	1 %
Heimladen	3	1 %
Sonstige Lösungsanbieter	36	13 %
Gesamt	289	100 %

Software-Lösung (Antwort D)	Anzahl	Anteil (gerundet)
reev	6	21 %
ABL reev	2	7 %
Andere	20	72 %
Gesamt	28	100 %

3.19.3 Interpretation der Ergebnisse

Mehr als die Hälfte der Wohnungsunternehmen ermöglicht in einzelnen Quartieren bereits die wohnortnahe Aufladung von E-Autos für die Mietenden. Der Ausbau und der Betrieb der Infrastruktur wird dabei von den meisten Wohnungsunternehmen ausgelagert: Vertragspartner hierfür sind zumeist lokale Akteure, wie insbesondere die Stadtwerke oder sonstige regionale Energieversorgungsunternehmen. Auf einen eigenständigen Ausbau der Ladeinfrastruktur setzen dabei mit 20 % vergleichsweise wenige Wohnungsunternehmen. Noch weniger Unternehmen (3 %) übernehmen nach Installation der

Ladepunkte dann noch den laufenden Betrieb inklusive der Abrechnung.

Der Anbietermarkt ist für den Betrieb der Ladeinfrastruktur sehr kleinteilig: Lediglich das Münchner Software-Unternehmen reev (teilweise in Kombination mit den Ladesäulen der Firma ABL) weist mehr als eine wohnungswirtschaftliche Referenz unter den Befragten vor.

GdW Bundesverband
deutscher Wohnungs- und
Immobilienunternehmen e.V.

Klingelhöferstr. 5
10785 Berlin
Telefon: +49 (0)30 82403-0
Telefax: +49 (0)30 82403-199

Brüsseler Büro des GdW
3, rue du Luxembourg
1000 Bruxelles
BELGIEN
Telefon: +32 2 5 50 16 11
Telefax: +32 2 5 03 56 07

E-Mail: mail@gdw.de
Internet: <http://www.gdw.de>