



BBT Treuhandstelle des Verbandes Berliner und
Brandenburgischer Wohnungsunternehmen GmbH
Bernburger Straße 30/31
10963 Berlin

BBT Branchenstudie Digitalisierung: Ergebnisse der Online-Umfrage (Kurzfassung)

Erstellungsdatum 20.02.2020
Projektleiter Christian Michaelis
christian.michaelis@bbt-gmbh.net
Telefon/Fax +49 30 26006-205 / +49 30 26006-260

Inhaltsverzeichnis

1	Online-Umfrage: Rahmenbedingungen und Zielstellung	3
2	Charakterisierung der teilnehmenden Unternehmen	4
3	Stand der Digitalisierung in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft	6
4	Erfahrungen bei der Implementierung digitaler Anwendungen	8
5	Einschätzungen zu IT-Sicherheit und Datenschutz	9
6	Ausblick	10

1 Online-Umfrage: Rahmenbedingungen und Zielstellung

Im Rahmen ihrer Branchenstudie Digitalisierung hat die BBT Treuhandstelle des Verbandes Berliner und Brandenburgischer Wohnungsunternehmen GmbH (BBT) im Zeitraum vom 21. Januar bis 7. Februar 2020 eine Online-Umfrage durchgeführt. Diese richtete sich an 526 Wohnungs- und Immobilienunternehmen unterschiedlicher Größe und Rechtsform.

Insgesamt 84 Unternehmen haben sich an der Online-Umfrage beteiligt. Die Teilnahmequote liegt damit bei 16 Prozent.

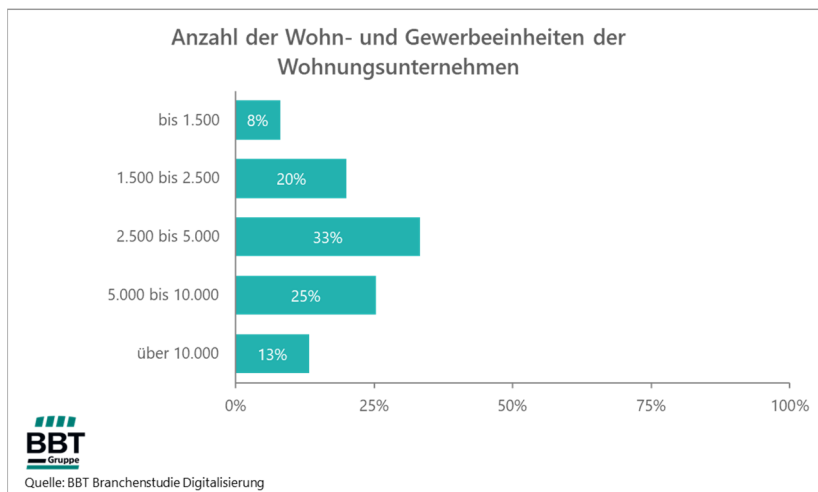
Im Zentrum der Online-Umfrage standen die folgenden Fragen:

- Welche Digitalisierungsmaßnahmen haben die Wohnungsunternehmen bislang umgesetzt?
- Welche Erfahrungen wurden dabei gesammelt?
- Wie gut sieht sich die Branche hinsichtlich Datenschutz und IT-Sicherheit gewappnet?

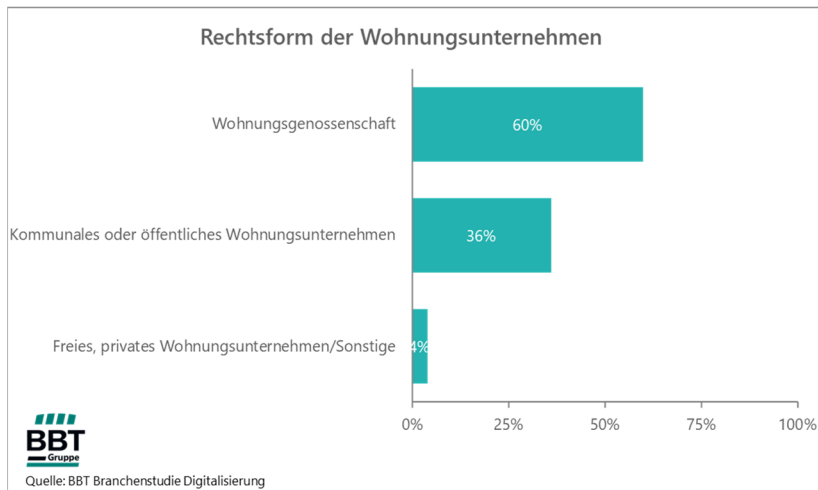
Im Folgenden werden zunächst die teilnehmenden Unternehmen anhand relevanter statistischer Indikatoren charakterisiert. Anschließend erfolgt eine grafische und verbale Darstellung ausgewählter Befragungsergebnisse zur Beantwortung der oben genannten drei Fragestellungen.

2 Charakterisierung der teilnehmenden Unternehmen

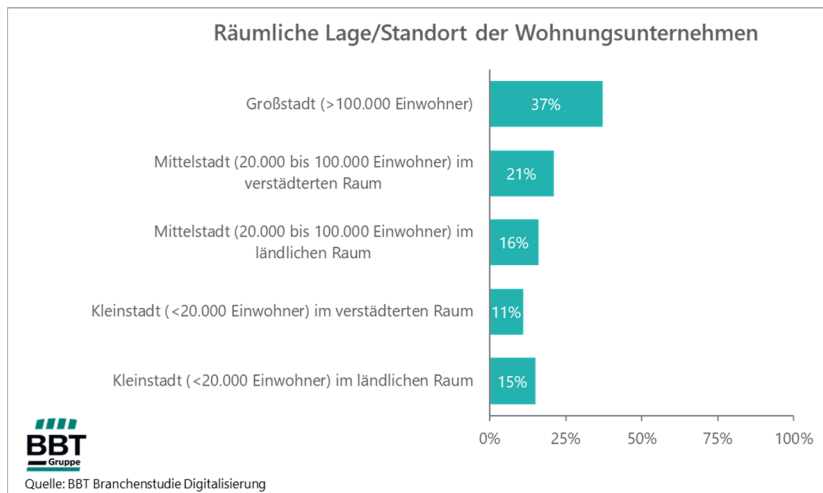
Die Grundgesamtheit der an der Online-Umfrage teilnehmenden Unternehmen setzt sich hinsichtlich der Unternehmensgröße wie folgt zusammen:



Die Zusammensetzung der teilnehmenden Unternehmen hinsichtlich ihrer Rechtsform ergibt folgendes Bild:



Die Unterteilung der teilnehmenden Wohnungsunternehmen hinsichtlich des Standorts und der räumlichen Lage ihrer Bestände ist in folgender Grafik dargestellt:

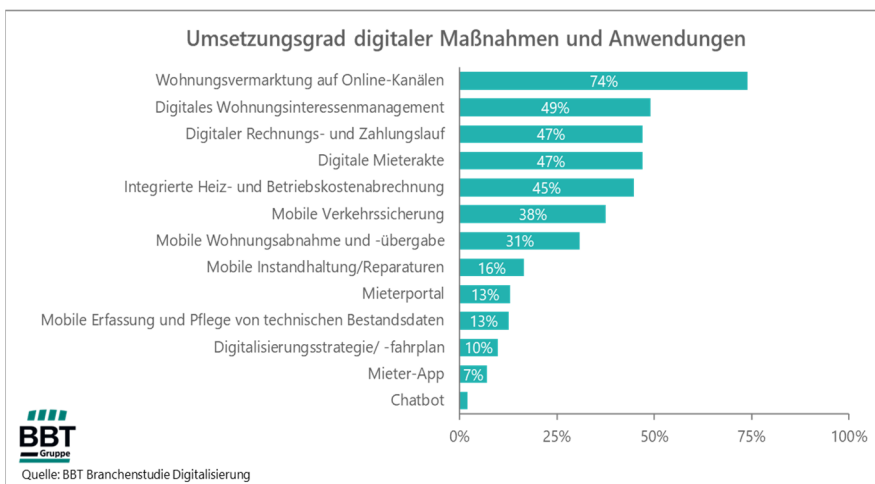


Die Grundgesamtheit der teilnehmenden Wohnungsunternehmen weist insgesamt eine breite Streuung hinsichtlich Größe, Rechtsform und räumliche Lage auf und spiegelt die Vielfalt und Bandbreite der Branche wider.

3 Stand der Digitalisierung in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft

Wie die Ergebnisse anderer Studien belegen, nutzen Wohnungsunternehmen die Möglichkeiten der Digitalisierung bislang vorrangig zur Optimierung ihrer Unternehmensorganisation, insbesondere ihrer Kernprozesse.

Der Umsetzungsgrad digitaler Maßnahmen und Anwendungen bei den teilnehmenden Wohnungsunternehmen ist in folgender Abbildung dargestellt:



Den höchsten Digitalisierungsgrad weisen die Geschäftsprozesse im Geschäftsfeld der Wohnungsvermietung auf, gefolgt von den Geschäftsprozessen der kaufmännischen Bestandsverwaltung und Archivierung.

Geschäftsprozesse, die neben dem Büroarbeitsplatz auch innerhalb der Wohnungen und den Wohngebäuden sowie im Wohnumfeld stattfinden, weisen einen geringeren Digitalisierungsgrad auf.

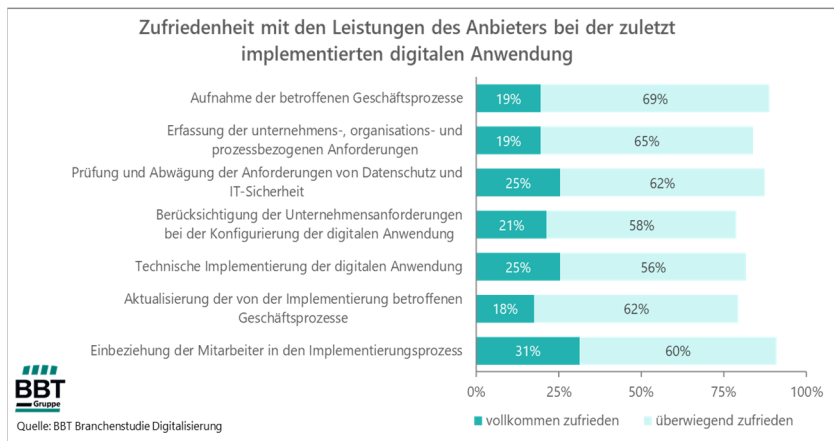
Die Erweiterung der Kommunikationskanäle um digitale Optionen, wie Mieterportal, Mieterapp oder Chatbot ist aktuell bei wenigen Wohnungsunternehmen umgesetzt.

Die unterschiedlich ausgeprägten Digitalisierungsgrade stehen in engem Zusammenhang mit der Verfügbarkeit der entsprechenden Anwendungen durch die ERP-Systemhäuser und in den letzten Jahren verstärkt durch Prop-Techs und der Entwicklung der hierfür erforderlichen Rahmenbedingungen.

So haben erst die in den letzten Jahren erfolgten Innovationsschübe bei den mobilen Endgeräten verbunden mit dem sukzessiven Ausbau des Breitbandnetzes die Entwicklung mobil einsetzbarer Anwendungen mit entsprechenden Schnittstellen zu den ERP-Systemen ermöglicht.

4 Erfahrungen bei der Implementierung digitaler Anwendungen

Die befragten Unternehmen sammelten überwiegend positive Erfahrungen mit den Anbietern bei der Implementierung digitaler Anwendungen:

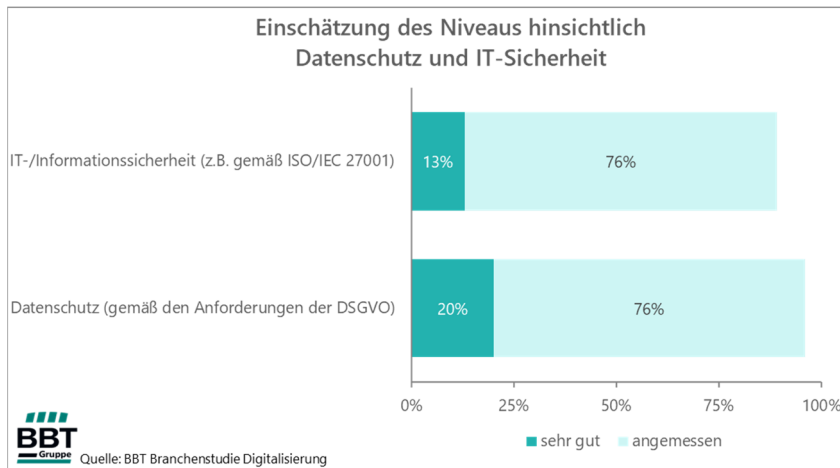


Insgesamt zeigten sich 80 Prozent der Unternehmen mit den einzelnen Leistungen der Anbieter im Rahmen der Implementierung ihrer digitalen Technologien vollkommen oder überwiegend zufrieden.

Besonders positiv wurde die Einbeziehung der Mitarbeiter in den Implementierungsprozess, die technische Implementierung und – sofern beauftragt und erfolgt – die Prüfung der Anforderungen von Datenschutz und IT-Sicherheit durch den Anbieter bewertet.

5 Einschätzungen zu IT-Sicherheit und Datenschutz

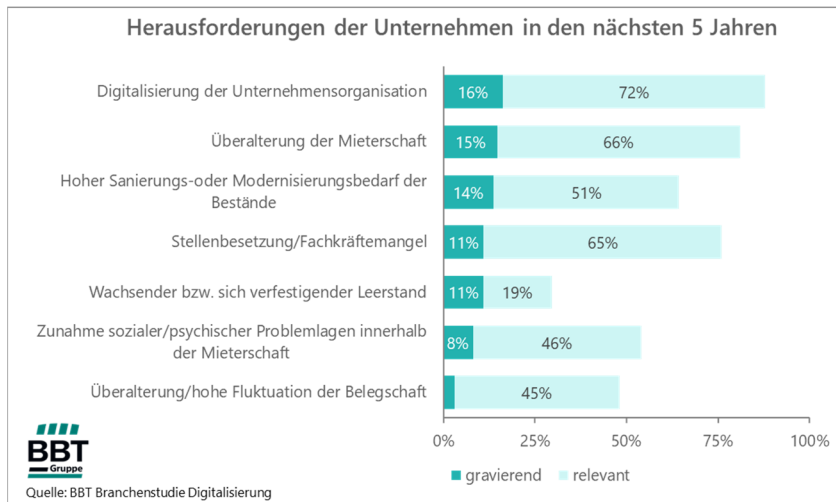
Insgesamt sieht sich die Branche ausreichend gut gewappnet, was IT-/Informationssicherheit und das erreichte Niveau hinsichtlich Datenschutz anbelangt:



Mehr als drei Viertel der befragten Unternehmen schätzen die getroffenen Maßnahmen in den Bereichen IT-Sicherheit und Datenschutz als angemessen ein. Weitere 13 Prozent bzw. 20 Prozent sehen sich bei diesen Themen sehr gut aufgestellt.

6 Ausblick

Die Digitalisierung ist in der Wohnungswirtschaft nicht nur angekommen, sondern rückt zunehmend ins Zentrum von unternehmensstrategischen Überlegungen:



Für knapp 90 Prozent der befragten Unternehmen stellt die Digitalisierung der Unternehmensorganisation eine der zentralen Herausforderungen in den nächsten fünf Jahren dar.

Damit wird dieser Thematik insgesamt eine höhere Relevanz beigemessen als personellen, demographischen, sozialen oder technischen Herausforderungen im Unternehmen, innerhalb der Bewohnerschaft oder in den Beständen.

Die Digitalisierung wird somit auch in den nächsten Jahren die Branche prägen und weiter verändern.