

# Kommuniziert besser!

„Wir haben ein Problem: Zunehmend digitale Prozesse vernachlässigen die reale Kommunikation Face to Face. Doch nur wer IT zur umfassenden Verbesserung der Kommunikation einsetzt, arbeitet effizienter. Dazu allerdings ist ein Umdenken erforderlich.“



**Thomas Krings** ist Experte für immobilienwirtschaftliche Wertschöpfungsprozesse. Als Gründer und Geschäftsführer der IRM entwickelte er mit seinem Team ein ganzheitliches IT- und Managementkonzept – das Value Net. Das Value Net bildet Immobilienprodukte über diverse Level mit ihren finanzmathematischen Ursache-und-Wirkungs-Bezügen ab. Es vernetzt alle beteiligten Managementbereiche und deren Partner.

**P**roperty und Asset Management sind selbstverständlich eng miteinander verbunden. Sind die Aufgaben auch unterschiedlich verteilt, dienen sie letztlich gemeinsam dem Zweck, das Immobilienvermögen des Eigentümers erfolgreich zu verwalten und zu vermehren. Und wenn zwei dasselbe Ziel vor Augen haben, sollten sie eigentlich auch auf Augenhöhe miteinander arbeiten – und kommunizieren. Auf die Zusammenarbeit zwischen extern beauftragten Property Managern mit dem Asset Management trifft das bislang aber nur sehr bedingt zu. In der Regel gibt der Empfänger vor, wie Daten strukturiert und geliefert werden sollten. Aus Mangel an Standards werden noch viel Zeit und Ressourcen in die Definition individueller Formate oder die Anpassung etwaig bestehender Application Programming Interfaces (API) gesteckt. Denn der jeweilige Property Manager als Sender von Daten spricht nicht unbedingt dieselbe „Sprache“ wie der die Botschaft empfangende Asset Manager. Über Kultur- und Währungsräume hinweg gibt es enormes Fehlerpotenzial, das durch unterschiedliche Flächenmaße, juristische Grundlagen für Mietverträge, Definitionen von Fachbegriffen oder schlicht Übersetzungsfehler gegeben ist.

Wird beispielsweise in Schweden eine Grundmiete vereinbart, die über den gesamten Vertrag nie angepasst, sondern über Zuschläge abgebildet wird, ist in Deutschland und vielen angelsächsischen Ländern die Anpassung der Grundmiete üblich. Im Vereinigten Königreich rechnet man grundsätzlich mit annualisierten Mieten, während wir Kontinentaleuropäer – mit Ausnahme der Schweiz – von monatlichen Mietzahlungen ausgehen. Bedienen wir uns in Kontinentaleuropa der Maßeinheit

„Quadratmeter“ zur Berechnung von Flächen, nutzt man in Kanada und den USA „square foot“ als Maßeinheit. Und im lokalen Maßstab wird in Korea häufig im Wohnflächenmaß „Pyeong“ gerechnet: Die Größe einer Fläche basiert darauf, wie viele standardisierte Tatami-Fußbodenmatten in einen Raum passen.

Bislang wurden Property Manager dazu angehalten, alle Daten nach den Wünschen des Asset Managements anzupassen. Wer Fußbodenmatten oder „square foot“ in Quadratmeter und sich darauf beziehende flächenbezogene Werte umrechnen muss, hat schon mal grundsätzlich Fehlerquellen programmiert. Dasselbe gilt für Mietbestandteile, Nutzungsarten, Mieterhöhungstypen und Fibu-Konten.

## Wir brauchen mehr IT, aber in Kombination mit neuem Denken

Dieser Ansatz ist nicht zielführend und muss deshalb vollkommen neu gedacht werden – zumal die Anforderungen an Daten und deren Vollständigkeit und Korrektheit in immer komplexeren Prozessen stetig steigen. Was also gilt es zu tun, um die Qualität von Daten zu erhöhen?

Zunächst sollte der Sender der Daten nicht länger gezwungen sein, seine Rohdaten zu manipulieren, indem er sie vorgegebenen Standards angleicht. Vielmehr muss die Empfängerseite dem Property Manager vertrauen, dass er seine Daten zuverlässig und professionell pflegt und diese deshalb qualitativ hochwertig sind. Das ist die Basis für effektivere Zusammen-



00101010  
1101010101  
10000101010110  
10110001101000110

## DigitaliSaat

arbeit. Außerdem verfügt der Property Manager über lokale Kenntnisse, die aus strategischer Sicht wertvoll sein können. Dieses Wissen wird viel zu selten abgerufen, weil man immer häufiger nur Applikationen miteinander kommunizieren lässt und nicht Menschen.

Dass wir uns richtig verstehen: Ohne IT ist modernes Immobilienmanagement gar nicht mehr möglich. Wir brauchen mehr IT, aber in Kombination mit neuem Denken. Der erste Schritt ist daher die Kommunikationsverbesserung zwischen Sender und Empfänger. Erst der Empfänger passt die Daten an sein System an. Job der IT ist es, Lösungen anzubieten, um „Übersetzungsregeln“ als Ergebnis des fachlichen Austausches unter den Spezialisten online hinterlegen zu können. Das muss einfach, ohne Programmierung und während des ohnehin notwendigen fachlichen Gesprächs möglich sein.

Ein weiteres Problem, die geminderte Datenqualität, erledigt sich dadurch fast von selbst. Digitalisierung heißt, die getroffenen Vereinbarungen zu nutzen, um jede Datenlieferung, jeden Datensatz und jeden Feldinhalt „real time“ zu prüfen. Das entlastet die Fachleute von ressourcenbindenden Prüfungsaufgaben und bietet die Sicherheit, sich in Analysen und bei Entscheidungen auf vollständig geprüfte Daten verlassen zu können.

## IT darf kein Eigenleben führen. Digitale Prozesse müssen dienen

Darüber hinaus muss Digitalisierung das Wesentliche in den Datenfluten erkennen und für den Fachdialog aufbereiten. Dieser Dialog ist immer dann gefordert, wenn sich zum Beispiel Abweichungen zu Vormonatsergebnissen sowie in Plan- und Prognosewerten ergeben. Unter anderem bei Abweichungen in Flächen und Mietangaben zu Vorperioden oder auch wenn Mieterhöhungen nicht mit den ursprünglichen Prognosen übereinstimmen, ist Nachhaken angesagt. Solche Abweichungen sind nur im Gespräch zwischen Property und Asset Management zu klären. Aufgabe der Digitalisierung ist es demnach, den konkreten Handlungsbedarf zu identifizieren, zu verifizieren und für ein Gespräch, einen Chat oder eine Kommentierung mit tieferen, faktenbasierten Einblicken aufzubereiten.

Der IT sind damit eindeutig Grenzen gesetzt – und zwar zugunsten von Austausch und verbesserter Kommunikation. Statt ein Eigenleben zu führen, sollten digitale Prozesse dazu dienen, Property und Asset Manager so zu unterstützen, dass mehr Zeit für das Wesentliche bleibt. «

## IMPRESSUM

### Verlag

Haufe-Lexware GmbH & Co. KG  
Ein Unternehmen der Haufe Gruppe  
Munzinger Straße 9, 79111 Freiburg  
Geschäftsführung: Isabel Blank, Iris Bode, Jörg Frey, Matthias Schätzle, Christian Steiger, Dr. Carsten Thies

### Abonnenten-Service und Vertrieb

Service-Center Freiburg  
Tel.: 0800 7234-253  
Fax: 0800 5050-446  
E-Mail: zeitschriften@haufe.de

### Redaktion

Dirk Labusch (La)  
(verantwortl. Chefredakteur)  
E-Mail: dirk.labusch@immobilienwirtschaft.de  
Gerald Makuzwa (mak)  
E-Mail: gerald.makuzwa@haufe-lexware.com  
Hans-Walter Neunzig (hwn)  
E-Mail: hans-walter.neunzig@immobilienwirtschaft.de  
Katharina Schiller (kaschi)  
E-Mail: katharina.schiller@haufe-lexware.com  
Jörg Seifert (sei)  
(Chef vom Dienst)  
E-Mail: joerg.seifert@immobilienwirtschaft.de

### Redaktionsteam

Michaela Burgdorf, Jelka Louisa Beule

### Journalisten im Heft

Gabriele Bobka, Beatrix Boutonnet, Norbert Jumpertz, Frank Peter Unterreiner

### So erreichen Sie die Redaktion

Tel.: +49 761 898-3507  
Fax: +49 761 89899-3507  
E-Mail: redaktion@immobilienwirtschaft.de  
www.immobilienvirtschaft.de

### Grafik/Layout Hanjo Tews

Titel gettyimages/lerbank

### Anzeigen

Anzeigenpreisliste (1.1.2022)  
Haufe-Lexware GmbH & Co. KG  
Niederlassung Würzburg  
Bereich Media Sales  
Im Kreuz 9, 97076 Würzburg

### Key Account Management

Stefan Krause  
Tel.: +49 151 57267 698  
E-Mail: stefan.krause@haufe-lexware.com

Michael Reischke  
Tel.: +49 931 2791-543  
E-Mail: michael.reischke@haufe-lexware.com

Klaus Sturm  
Tel.: +49 931 2791-733  
E-Mail: klaus.sturm@haufe-lexware.com

### Stellenmarkt

Jonas Cordruwisch  
Tel.: +49 931 2791-557, Fax: -477  
E-Mail: stellenmarkt@haufe.de

### Anzeigendisposition

Jonas Miller  
Tel.: +49 931 2791-457,  
Fax: -477  
E-Mail: jonas.miller@haufe-lexware.com

### Anzeigenschluss

jeweils zum 10. des Vormonats

Aktuelle Informationen zu den Zeitschriften- und Online-Angeboten finden Sie unter: [www.haufe.de/mediacenter](http://www.haufe.de/mediacenter)

### Bezugspreis

Jahresabo 158,60 Euro (inklusive Versandkosten, Online-Archiv, Urteilsdatenbank etc.); Bezieher des Loseblattwerks „Haus- und Grundbesitz“ erhalten „Immobilienwirtschaft“ im Rahmen ihres HuG-Abonnements. Für Mitglieder der deutschen Sektion des Immobilienverbands Royal Institution of Chartered Surveyors (RICS) und des Deutschen Verbands (DV) ist der Bezug mit der Zahlung ihres Mitgliederbeitrags abgegolten.

### Urheber- und Verlagsrechte

Die Zeitschrift sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte vorbehalten. Kein Teil dieser Zeitschrift darf ohne schriftliche Genehmigung des Verlags vervielfältigt oder verbreitet werden. Unter dieses Verbot fallen insbesondere die gewerbliche Vervielfältigung per Kopie und die Aufnahme in elektronische Datenbanken.

### Bildnachweise

Soweit keine Bildquelle vermerkt, wurden uns Personenaufnahmen von den jeweiligen Unternehmen zur Verfügung gestellt. Andere Bildmotive ohne Nachweis stammen aus der Bilddatenbank des Verlags.

### Gerichtsstand ist Freiburg

ISSN: 1614-7375

### Erscheinungsweise

10 x jährlich

### Verbreitete Auflage

lt. IVW 

### Druck

Senefelder Misset, Doetinchem



Die Redaktion „Immobilienwirtschaft“ ist einer neutralen Berichterstattung verpflichtet. Dazu gehört, dass wir geschlechtsneutrale Formulierungen suchen, soweit diese das Textverständnis nicht beeinflussen und der konkreten Sache gerecht werden. Sollte keine geeignete und genderneutrale Bezeichnung existieren, nennen wir die weibliche und männliche Personenbezeichnung zumindest zu Beginn des Textes und weisen hiermit ausdrücklich darauf hin, dass wir damit keine Personen ausschließen wollen.

