FACILITY UND PROPERTY MANAGEMENT

EFFIZIENZVORTEILE DURCH KONSEQUENTE DIGITALISIERUNG

Institutionelle Investoren leiden unter der Renditekompression und müssen deshalb Effizienzpotenziale ausschöpfen. Hierbei ist Transparenz für die Evaluation von Facility und Property Management nach Einschätzung des Autors unerlässlich. Das Problem: Oftmals stammen die Dienstleistungen in diesen Bereichen nicht aus einer Hand sondern von verschiedenen Anbietern mit unterschiedlichen Reporting-Formaten und uneinheitlichen Standards. Dies gilt insbesondere mit Blick auf internationale Immobilienportfolios. Moderne IT-Lösungen ermöglichen laut Autor jedoch inzwischen eine einfache Vergleichbarkeit von Daten und Leistungen. Red.

Die hohe Nachfrage seitens institutioneller Investoren nach Immobilieninvestments hat gemeinsam mit dem anhaltend niedrigen Zinsniveau dazu geführt, dass die Mietrenditen in den vergangenen Jahren deutlich gesunken sind. Für viele Investoren bleiben Immobilien zweifellos eine attraktive Anlageklasse – zumal im Vergleich zu den Rendite-Risiko-Profilen anderer Assetklassen. Gleichwohl führt die Renditekompression zu einem gewissen Druck, die Verwaltung von Immobilienvermögen, die naturgemäß aufwendiger ausfällt als bei liquiden Wertpapieren, möglichst effizient zu gestalten. Sollte eine Zinswende in Zukunft dazu führen, dass Investoren auch von Immobilieninvestments wieder höhere Nettorenditen erwarten, dürfte dieser Druck für Bestandshalter sogar noch zunehmen.

Die Digitalisierung bietet erhebliches Potenzial, Effizienzvorteile zu generieren – und zwar auf den unterschiedlichsten Ebenen. Potenzial, das bisher nur selten konsequent ausgeschöpft wird, weil die Vorteile, die die Digitalisierung bietet, oftmals nur in Ansätzen erkannt und genutzt werden. Denn es reicht nicht mehr aus, einfach die Kommunikation der Investoren mit ihren Asset Managern und wiederum deren Kommunikation mit Property und Facility Managern auf digitale Kanäle zu verlagern und damit die Prozesse zu beschleunigen sowie die Kosten moderat zu senken.

DER AUTOR

JÖRG HOMANN

Geschäftsführer,
Institutional Investment
Group GmbH,
Frankfurt am Main

Quelle: 2IG

Beispielsweise sind Rechnungslegung, Controlling, Reporting und Risikomanagement bei der Auflage und Verwaltung von Immobilienfonds für institutionelle Investoren sehr komplex geworden. Sowohl Gesetzgeber und Aufsichtsbehörden als auch die Investoren selbst fordern immer umfangreichere und aktuellere Daten an, und das in immer höherer Frequenz: Daten zu Mietverträgen und Bonitäten, zu Erträgen und Rücklagen, zu Rechnungen und Steuervorgängen, um nur einige Beispiele zu nennen. Sich verändernde regulatorische Rahmenbedingungen erfordern zudem immer wieder umfangreiche Anpassungen.

Rechnungslegung kann zum Bremsklotz werden

Als jüngste Beispiele in Deutschland seien die Reform des Investmentsteuergesetzes oder die Umsetzung der EU-Finanzmarktrichtlinie MiFID II zu Beginn dieses Jahres genannt. Gerade für kleinere Kapitalverwaltungsgesellschaften (KVGen) und ihre Asset Manager bedeutet die hohe Komplexität einen verhältnismäßig großen Aufwand, finanzielle Mittel und Zeit – die für das immobilienwirtschaftliche Kerngeschäft dann nicht zur Verfügung steht.

Schon bei einer einzelnen Immobilie als Fondsobjekt bezieht die KVG eine Vielzahl an Daten von unterschiedlichen Partnern und Dienstleistern: Asset und Property Manager, Steuerberater und Wirtschaftsprüfer, gegebenenfalls Banken und Co-Investoren. Sie alle setzen ihrerseits unterschiedliche Software- und Systemlösungen ein. Diese Daten müssen entsprechend den eigenen Reporting-Vorgaben konsolidiert und für die eigene Rechnungslegung sowie für die Anforderungen von Investoren und Aufsichtsbehörden aufbereitet werden. Allein für das Reporting an die Aufsichtsbehörden müssen für einen in Deutschland aufgelegten Spezialfonds regelmäßig Tausende an Datensätzen in festgelegten XML-Formaten an die Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) gesendet werden.

Je internationaler, desto komplizierter

Der Komplexitätsgrad steigt mit jedem weiteren Fondsobjekt und das umso mehr, wenn noch jeweils unterschiedliche Dienstleister als Objektpartner ins Spiel kommen. Ist das Portfolio zudem international diversifiziert und es werden unterschiedliche Jurisdiktionen, Steuersystematiken und lokale Rechnungslegungsvorschriften berührt, wird es nochmals wesentlich komplizierter. Und natürlich muss dieser Kommunikationsfluss auch in die andere Richtung fließen können, wenn die KVG neue Reporting-Vorgaben an die Objektpartner stellen muss, weil sich zum Beispiel regulatorische Vorgaben verändert haben. Dabei können Schnittstellenprobleme und Informationsfriktionen auftreten.

Diese komplexe Herausforderung lässt sich mit den Möglichkeiten der Digitalisierung meistern. Spezielle IT-Lösungen zur Datenverarbeitung können den breiten Datenstrom kanalisieren und die Daten gebündelt und den individuellen Erfordernissen des Investors und seiner KVG entsprechend aufbereiten, sei es nach deutschem oder nach luxemburgischen Recht. Bei größeren Dienstleistern entstehen erhebliche Skaleneffekte, die sie an ihre Kunden weitergeben.

So sollten die einlaufenden Reporting-Daten zunächst intern nach einem einheitlichen Muster verarbeitet und erst anschließend den Kundenerfordernissen gerecht aufbereitet werden. Dadurch kann schnell und flexibel auf neue regulatorische Anforderungen reagiert werden. Gleichzeitig kann jeder Investor individuell so bedient werden, dass der Prozess reibungslos und für die KVG ohne Umbrüche in der eigenen Rechnungslegung erfolgt. Dazu reicht es nicht, nur den Dateneingang seitens der Objektpartner zu organisieren. Stattdessen muss der Dienstleister von den Erfordernissen der KVG ausgehend denken. Muss eine KVG zum Beispiel Solvabilitäts- oder IFRS-Kennzahlen liefern, weil der Fonds konsolidierter Teil der Konzernberichterstattung eines großen Versicherungskonzerns ist, ist dies mit einer nach innen einheitlich und

Dieser Artikel ist urheberrechtlich geschützt. Die rechtliche Freigabe ist für den Abonnenten oder Erwerber ausschließlich zur eigenen Verwendung.
Verlag für Absatzwirtschaft GmbH

gleichzeitig nach außen variabel aufgestellten Plattform am besten lösbar.

Doch die KVG kann auf diese Weise nicht nur schneller und flexibler auf regulatorische Veränderungen oder neue Reporting-Anforderungen seitens der Investoren reagieren. Hinzu kommt noch ein weiterer Vorteil: Sie gewinnt an Unabhängigkeit. Durch die vereinheitlichte Datenverarbeitung erhält die KVG mehr Freiheit bei der Wahl ihrer Partner auf Objektebene. Property Manager, Steuerberater oder Softwareanbieter können ohne größere Brüche in den eigenen Prozessen ausgetauscht werden. Die bisherigen Daten bleiben auch gegenüber neuen Anbietern kompatibel und über den gesamten Investitionszyklus kontinuierlich abrufbar.

Reporting-Daten vielseitig nutzbar machen

Erfolgt die Datenerhebung und -verarbeitung von Beginn an systematisch, kohärent und weitgehend automatisiert, stehen die Datensätze nahezu in Echtzeit zur Verfügung und können in jeder erdenklichen Weise sortiert, verglichen und analysiert werden – unabhängig davon, ob sich das Objekt in Deutschland oder Frankreich befindet. Weit über reine Reporting-Zwecke hinaus wird somit eine systematische Analyse aller Objekte im Portfolio oder der angebundenen Dienstleister ermöglicht und damit die Transparenz deutlich gesteigert. Beispielsweise lässt sich die Qualität des Property oder Facility Managements systematisch überwachen: Hohe Leerstände, auffällig lang anhaltende Mietrückstände oder zu hohe Instandhaltungskosten lassen sich womöglich durch einen Wechsel des verantwortlichen Dienstleisters beheben.

IT-Lösungen zur Rechnungslegung erzeugen damit nicht nur Vorteile durch ein effizienteres Reporting gegenüber Aufsichtsbehörden und Investoren. Darüber hinaus ermöglichen vollständig und konsequent digitalisierte Lösungen zur Rechnungslegung sowohl Asset Managern wie Investoren, alle erdenklichen Daten per Knopfdruck und nahezu in Echtzeit abrufen beziehungsweise generieren, dem jeweiligen Zweck anpassen, vergleichen und genau analysieren zu können – und mit dem frühzeitigen Ergreifen geeigneter Maßnahmen die Effizienz in der Immobilienverwaltung zu erhöhen.

Ausgehend von Reporting und Controlling zeigt das Beispiel, wie die Digitalisierung zunächst den Datenaustausch zwischen Aufsichtsbehörden, Investoren, KVG und Asset Managern standardisiert und automatisiert – und wie die dabei entstehenden Datensätze vom Asset Manager genutzt werden können, um die Performance der beteiligten Dienstleister zu überprüfen und gegebenenfalls durch Maßnahmen zu verbessern. Doch auch an einem ganz anderen Ende der immobilienwirtschaftlichen Kommunikationskette können digitale Lösungen zur Etablierung einer neuen Kommunikationskultur führen, was wiederum Raum für Effizienzsteigerungen öffnet.

In der Kommunikation zwischen Mieter und Vermieter steckt erhebliches Digitalisierungspotenzial. Hierbei ist nicht nur von gewerblichen Mietern die Rede, sondern gerade auch vom Mietwohnungsmarkt. Die Verbraucher sind es inzwischen gewohnt, für nahezu jede Alltagstransaktion auch eine App nutzen zu können. Warum sollten ausgerechnet die Meldung bei der Wohnungsverwaltung über den defekten Aufzug im Hausflur oder die Rückfrage zur Nebenkostenabrechnung dabei Ausnahmen darstellen?

Dass es Effizienzvorteile verspricht, die Kommunikation zwischen Mietern und Hausverwaltung – sprich Property und Facility Management – über eine digitale Schnittstelle wie eine App zentral zu bündeln, liegt auf der Hand: Beschwerden können weitgehend automatisiert aufgenommen und im ersten Ansatz bearbeitet, Reparaturaufträge vergeben und Rechnungsprüfungen veranlasst werden. Standardisierte Prozesse und leistungsfähige IT-Lösungen sparen auch hier Zeit und Kosten und tragen daher zur optimalen Immobilienbewirtschaftung und letztlich zur Renditesteigerung bei.

Es kann allerdings nicht darum gehen, den Mietern jede andere Form der Kommunikationsaufnahme zu nehmen. Mancher Hausbewohner besteht darauf, auch per Telefon persönlich mit einem Sachbearbeiter sprechen zu können. Der Hausverwalter wiederum muss für jeden einzelnen Mieter erreichbar sein. Die Kunst besteht deshalb darin, alle Eingänge auf unterschiedlichsten Kommunikationswegen digital zu kanalisieren und nach einer einheitlichen Systematik zu verarbeiten. Der Mieter kann dann beispielsweise laufend über den Status seiner Eingabe informiert werden, unabhängig davon, über welchen Kanal er sie übermittelt hat.

Gerade bei privaten Wohnungsmietern kann es allerdings eine Herausforderung darstellen, diese zur Nutzung solch eines Angebots zu bewegen. Die meisten Mieter treten schließlich nur wenige Male im Jahr mit ihrer Hausverwaltung in Kontakt. Sich dazu eine App zu installieren oder sich im Falle des Falles daran zu erinnern, sie installiert zu haben, dürfte nicht für jeden Mieter selbstverständlich sein. Auch deshalb ist es notwendig, dieses Angebot mit einem attraktiven Zusatznutzen auszustatten.

So sollten sich die Hausbewohner über die App auch untereinander austauschen können. Sollten sich die Bewohner dabei über Mängel am Objekt austauschen, kann die über die App eingebundene Hausverwaltung frühzeitig entsprechende Maßnahmen ergreifen. Darüber hinaus lassen sich nicht nur Mieter und Hausverwalter, sondern auch Eigentümer und Dienstleister wie Handwerker, Wartungs- oder Ablesedienste einbinden.

Für Investoren von Wohnimmobilien-Portfolios sind die einzelnen Mieter zumeist eine große Unbekannte. Durch einen digital transparenten Austausch zwischen Mietern und Property sowie Facility Management erhalten sie die Möglichkeit, sowohl auf aggregierter wie auch auf individueller Ebene mitzuverfolgen, was sich aus Sicht der Mieter am Objekt tut, wo es Optimierungsbedarf gibt und an welchen Stellen Versäumnisse der beauftragten Dienstleister bestehen.

Etablierung eines Frühwarnsystems

Die Leistungen von Property und Facility Management können unmittelbar überwacht und die beauftragten Unternehmen gegebenenfalls ausgetauscht werden. Asset Manager und Investor werden zu Teilnehmern der Mieterkommunikation. Damit entsteht eine Möglichkeit der Qualitätskontrolle – sozusagen ein Frühwarnsystem für Mieterunzufriedenheit oder drohende Leerstände. Mieterzufriedenheit und Verwaltungsqualität steigen, Ineffizienzen wie Leerstände oder lange Reparaturzeiten werden mittel- bis langfristig vermieden.

Ob bei der Rechnungslegung oder bei der Mieterkommunikation: Die beiden Beispiele zeigen, wie durch konsequente Anwendung vollständig digitaler Modelle bereits zu Beginn der Prozesse kompatible und daher vielseitig nutzbare Daten entstehen, die bei aufmerksamer Analyse für weitere Maßnahmen zur Effizienzsteigerungen genutzt werden können. Die Effizienzvorteile durch digitale Geschäftsprozesse liegen nicht allein in der Prozessbeschleunigung und Kostensenkung, sondern mindestens ebenso stark in der Generierung, Nutzbarmachung und vor allem in der Analyse der dabei entstehenden Daten. Das Geheimnis einer erfolgreichen Digitalisierungsstrategie liegt in ihrer konsequenten Anwendung.

Dieser Artikel ist urheberrechtlich geschützt. Die rechtliche Freigabe ist für den Abonnenten oder Erwerber ausschließlich zur eigenen Verwendung.
Verlag für Absatzwirtschaft GmbH