

WARUM DIE DIGITALISIERUNG NUR GEMEINSAM GELINGEN KANN

Das Ende der proprietären Systeme

Wohnungsunternehmen stehen vor einem grundlegenden Wandel. Ihr Wirkungsbereich reicht künftig weit über die Wohnraumvermietung hinaus. Sie werden zu Unternehmen, die viele Services rund ums Wohnen anbieten. Ein Beispiel aus Mannheim zeigt, was die Digitalisierung möglich macht.

Von Ursula Keller

Ein Beispiel für das, was heute schon möglich ist, liefert die GBG Mannheimer Wohnungsbaugesellschaft mbH. Mit ihrem Main-Kinzig-Quartier im Mannheimer Stadtteil Neckarstadt-Ost will sie nicht nur die starke Nachfrage nach

modernem und bezahlbarem Wohnraum bedienen. Sie möchte auch die Chancen der Digitalisierung für die Bewirtschaftung der Immobilien heben sowie für ihre Mieter neue, nutzenbringende Services im Quartier erproben und einsetzen.

Früh reifte bei der GBG die Erkenntnis, dass es zwar schon erste technische Anwendungen gibt, die für Wohnungsunternehmen einsetzbar sind, dass sich aber auch eine Reihe anderer interessanter Lösungen in der Entwicklung befinden und nach dem gemeinsamen Engagement von Wohnungswirtschaft und herstellender Industrie verlangen: Nur zusammen können Lösungen und Produkte entwickelt werden, die erstens standardisiert genug sind, um die Kosten im Rahmen zu halten, die zweitens einfach installiert werden können und die drittens intelligent und offen genug sind, dass sie den individuellen Zielen und Gegebenheiten eines Gebäudes angepasst werden können.

Digitales Pilotprojekt im Quartier

„Wir wollen unseren Mietern mehr bieten als Wohnraum. Wir verstehen uns als Service-Unternehmen,

das sich im ständigen Dialog mit seinen Mietern befindet“, umreißt Arnela Haurdic die Idee. Sie leitet die Abteilung Software und Datenservices bei der GBG. Das neue Main-Kinzig-Quartier nutzt das kommunale Wohnungsunternehmen auch, um die Akzeptanz neuer digitaler Dienstleistungen zu testen.

Das Quartier umfasst 92 Wohnungen in sieben Häusern. Unterirdisch werden die Gebäude über eine Tiefgarage verbunden. Die 92 Stellplätze sollen die Parkraumsituation entlasten. Alle Wohneinheiten sind barrierearm, zwölf davon sogar barrierefrei. Die GBG setzt auf eine hochwertige Ausstattung mit Echtholzparkett, Fußbodenheizung, Dreifach-Verglasung sowie auf ein flächendeckendes WLAN im Quartier. Wichtiger Bestandteil – und ein Wegweiser für zukünftige Digitalisierungsentscheidungen – ist eine moderne Video-Türkommunikationsanlage.

Diese moderne Elcom-Türkommunikation von Hager – Anbieter von Lösungen und Dienstleistungen für elektrotechnische Installationen – ist in eine digitale Klingel- und Briefkastenanlage integriert. Jeder Hauseingang des neuen Gebäudekomplexes zwischen Kinzig- und Mainstraße ist damit ausgestattet – und jedes Schloss im Quartier sowie die Briefkästen können mit einem digitalen Schlüssel bedient werden. Auch eine zentral im Neubaukomplex gelegene Paketkastenanlage der Firma Renz mit insgesamt 49 Fächern ist eingebunden. Durch die von Hager und Renz eigens entwickelte Schnittstelle Elcom-Paketbox-Interface sind die Briefkästen sowie die Paketanlage mit der 2-Draht-Türkommunikati-



Ursula Keller

Geschäftsfeld-
entwicklung
Wohnungswirtschaft
Hager Vertriebsgesell-
schaft mbH & Co. KG
BLIESKASTEL

onstechnik beziehungsweise mit den Innenstationen der Elcom-Türkommunikation verknüpft. Über das Touch-Display in der Renz-Anlage können sie angewählt werden kann. Und auch in den Eingangsbereichen sind die Briefkästen mit dem Elcom-Paketbox-Interface ausgestattet und bilden die Schnittstellen zu den Elcom-Innenstationen in den Wohnungen. Eine zusätzliche Außenstation der Türkommunikation ist somit nicht notwendig.

Auch für den Einbau in Altbauten ist die 2-Draht-Technik der Elcom-Türkommunikation ebenfalls geeignet, da in nahezu allen Gebäuden überwiegend die Basis-Elektroinstallation bereits vorhanden ist.

Neue Services und Automatisierung von Prozessen

Die Bewohner steuern die Paketbox über die GBG-eigene Mieter-App. Über die App können sie auch sehen, wer bei ihnen gerade klingelt. Per App können

die Mieter zudem ihre letzte Nebenkostenabrechnung abrufen oder einen Schaden melden, der dann digital an den zuständigen Facility-Manager weitergeleitet beziehungsweise zusammen mit den entsprechenden Fotos direkt ans Handwerksunternehmen geschickt wird. Über die App kann der beauftragte Handwerker dann wiederum dem Mieter einen Terminvorschlag zur Reparatur zusenden. Idealerweise wird anschließend die Reparatur durchgeführt und vom Mieter – per App – bestätigt, ohne dass ein Mitarbeiter des Wohnungsunternehmens aktiv geworden wäre.

Und damit wird der vielleicht größte Vorteil der Digitalisierung für die Wohnungsunternehmen deutlich: die Automatisierung von Prozessen.

Wer Service bieten will, muss die Wünsche kennen

Ein weiterer Effekt der Digitalisierung ist die Generierung von Daten und Informationen. Diese >



Wie modern ein Wohnensemble ist, zeigt sich auch an den gebotenen Dienstleistungen. Die Bewohner der 92 GBG-Wohnungen im Main-Kinzig-Quartier können unter anderem auf digitale Services zurückgreifen

Daten bilden – anonymisiert ausgewertet – eine Basis dafür, Services punktgenau anbieten zu können. „Wer weiß, wie oft große Boxen der Paketstation nachgefragt werden, kann die Anlage im nächsten Objekt entsprechend dimensionieren“, verdeutlicht Markus Abegg den Nutzen für Wohnungsunternehmen. Er verantwortet den Bereich IT und Services bei der GBG und ist Mitglied der Geschäftsführung des Tochterunternehmens Servicehaus Mannheim GmbH, das Abrechnungs- und Multimediadienste anbietet: Wisse man, dass die Paketbox häufig für Lebensmittellieferungen genutzt werde, könne man darüber nachdenken, zusätzlich integrierte Kühleinheiten anzubieten, erklärt er. Solche Erkenntnisse aus der Datenanalyse liefern Hinweise auf Mieterbedürfnisse und schaffen eine Entscheidungsbasis für neue Engagements.

Digitalisierung eröffnet neue Geschäftsfelder

Neue Engagements und Services können helfen, die Lücke zwischen der staatlichen Reglementierung der Mieten und den steigenden Bau- und Instandhaltungskosten zu schließen, sowie dazu beitragen, das Wohnen preiswert auszugestalten. Die Optionen reichen von Elektromobil-Ladestationen, an denen der Strom von der Gebäude-eigenen Photovoltaikanlage getankt werden kann, dem flexibleren Bereitstellen von WLAN und Datennetzen bis zur Kooperation mit Lieferdiensten und Wäsche-Services.

Die Voraussetzung dafür ist, dass die digitale Infrastruktur diesen Anforderungen gerecht wird. Diese müsse frühzeitig mitgeplant werden, damit

die digitalen Ziele nicht scheitern. „Ideal wäre es, wenn schon zu Beginn der Planungsphase IT-Fachleute in ein Bauprojekt mit einbezogen würden. Sie sorgen dafür, dass die digitale Infrastruktur auch den künftigen Anforderungen der digital gestützten Service-Perspektive gewachsen ist“, empfiehlt Markus Abegg. Abegg zielt damit nicht nur auf Neubauten ab, sondern auch auf die Planung von Sanierungs- und Modernisierungsmaßnahmen. Auch und gerade in Zeiten der Vollvermietung sei es wichtig, eine



Digital vernetzte Produkte und Lösungen für Gebäude erleichtern Wohnungsunternehmen die Bewirtschaftung

zukunftsfähige Gebäudestruktur zu schaffen, mit der auch schwierigere Zeiten erfolgreich gemeistert werden können, so der IT-Spezialist.

Diese Überzeugung wirkt sich auch auf das Main-Kinzig-Quartier aus, an dem Arnela Haurdic und Markus Abegg von Anfang an maßgeblich mitgearbeitet haben. „Uns war es sehr wichtig Prozesse zu Ende zu denken und dabei sowohl für die Mieter als auch für die Mitarbeiter die Medienbrüche zu reduzieren oder komplett zu vermeiden“, ergänzt Arnela Haurdic. Die Basis für alle künftigen digitalen Lösungen ist ein flächendeckendes Internet im Quartier. Die Briefkastenanlage, das digitale schwarze Brett oder der Funkmast brauchen ein stabiles Netz für den Echtzeit-Datenaustausch oder für die Fernwartung.

Der Mieter kann alle angebotenen Dienstleistungen in seiner Mieter-App ansehen, bestellen und verwalten. So wird man im Main-Kinzig Quartier beispielsweise über eine Push-Benachrichtigung in seiner Mieter-App informiert, dass ein neues Paket eingelegt worden ist. Die Mieter können über die App bequem eine PIN für Freunde erstellen oder das Paket selbst mit ihrem digitalen Schlüssel abholen. Der Schlüssel ermöglicht den Bewohnern, sich im ganzen Quartier bequem zu bewegen, Türen, Paketfächer oder den Briefkasten zu öffnen.

Mitarbeiter mitnehmen und Chancen nutzen

Künftig wird es immer wichtiger werden, nicht nur Insel-Lösungen zu vermeiden, sondern möglichst alle einzelnen Lösungen mit dem eingesetzten ERP-



Die Paketbox-Anlage ist über eigens entwickelte offene Schnittstellen mit der Türkommunikation verknüpft. Per App können Mieter auf beide Funktionen zugreifen

System zu verbinden – weshalb auch für das Pilotprojekt Main-Kinzig-Quartier eine diesbezügliche Anbindung des Produkts Paketkastenanlage entwickelt wurde.

Zwar stößt die Digitalisierung auch in Wohnungsunternehmen mitunter auf Mitarbeiter mit Berührungängsten, doch die sich in der konkreten Praxis bewährenden Lösungen überzeugen sie schnell. Diese positive Grundhaltung möchte die GBG auch mit neuen Projekten hochhalten. So beschäftigt man sich in den kommenden Monaten mit einer Sensorik, die die Müllabholung erfasst, sowie mit der Auswertung der Daten. Weitere Pilotprojekte einer smarten Bewirtschaftung – zum Beispiel hinsichtlich der Parkplätze und Grünflächenflächen – sind zwar konzeptionell angelegt worden, werden zunächst aber noch nicht erprobt. Mit dem Main-Kinzig-Quartier ist jedoch ein Quartier entstanden, das nun fortlaufend für Forschungs- und Entwicklungsaufgaben zur Verfügung steht.

Die Digitalisierung wird sich in weiteren Unternehmensbereichen und Handlungsfeldern fortsetzen, sind sich Markus Abegg und Arnela Haurdic einig. „Die Digitalisierung von Gebäuden ist ein Mega-Trend. Die Transformation von IT in die Liegenschaften und das Einfügen von Basis-Technologie in digitale Strukturen sind die großen Aufgaben, die Wohnungsunternehmen in der nächsten Zeit zu bewältigen haben“, betont Abegg.

Rolle der herstellenden Industrie

Die Voraussetzung für eine großflächige und umfassende Digitalisierung sind offene Systeme. „Wer sich Insel-Lösungen schafft oder sie da, wo sie ihre Berechtigung haben, nicht zumindest vernetzen



Eine zukunftsfähige technische Gebäudeinfrastruktur basiert unter anderem darauf, dass Hersteller Schnittstellen schaffen

kann, der ist schnell allein“, sagt Abegg. Digitalisierungsprojekte stellen meist eine Innovation dar und funktionieren nur als 100%iges Gemeinschaftsprojekt. Denn die Schlüssel dazu liegen in den Schnittstellen. Um diese zu entwickeln, müssen die Hersteller verschiedener Branchen gemeinsam mit den Wohnungsunternehmen Lösungen schaffen, die ihre Produkte miteinander verbinden. Die Paketbox für das Main-Kinzig-Quartier ist eines dieser Gemeinschaftsprojekte. Sie entstand bei Hager und Renz in Zusammenarbeit mit der GBG. Entwickelt wurde die entsprechende Schnittstelle bei Hager. Dort nennt man solche Schnittstellen Interfaces – und das meint man auch so: intelligente Verbindungen, die dem Partner zugewandt sind, bereit zu kommunizieren. —

Weitere Informationen: hager.de/wohnungswirtschaft

SERIELL BAUEN

Mit der ALHO
MODULBAUWEISE

MODULARES BAUEN IST INDIVIDUALITÄT IN SERIE!

Modulbau – die Vielfalt der Gestaltungsmöglichkeiten spricht dafür. Das beweist der Siegerentwurf von ALHO und Koschany + Zimmer Architekten im europaweiten Wettbewerb „Serielles und modulares Bauen“ des GdW.

Fixe Kosten. Fixe Termine. Fix fertig.
www.alho.com



PARTNER
Rahmenvertrag
serielles und
modulares
Bauen



GBG MANNHEIM MIT ARNELA HAURDIC UND MARKUS ABEGG

„Unser Ziel ist es, dass die Produkte nach außen wie eine ganzheitliche Lösung ohne Medienbrüche wirken“



Arnela Haurdic und Markus Abegg von der GBG Mannheim erläutern die Bedeutung digitaler Lösungen für Eigentümer und Nutzer von Immobilien.

Die Wirtschaftsinformatikerin Arnela Haurdic leitet die Abteilung Software und Datenservices in der GBG-Tochtergesellschaft ServiceHaus und beschäftigt sich mit der Entwicklung von Software im SAP-Umfeld und der Analyse und Modellierung von Daten. Sie hat das Main-Kinzig-Quartier bei der GBG von Anfang an begleitet. Markus Abegg verantwortet bei der GBG den Bereich IT und Services und ist Mitglied der ServiceHaus-Geschäftsführung.

Frau Haurdic, Herr Abegg, das neue Main-Kinzig-Quartier ist ein Innovations-Projekt der GBG Mannheim. Es

steht unter dem Motto „Wohnen mit Services“. Was ist das Besondere an dieser Wohnanlage?

ABEGG: Das Quartier bietet nicht nur stark nachgefragten modernen Wohnraum mit hochwertiger Ausstattung. Es ist ein digitales Quartier, bei dem Menschen, Dienstleistungen und Gebäude vernetzt sind. Bereits in einem frühen Stadium des Projekts haben wir festgestellt, dass eine flächendeckende IP-Infrastruktur eine wesentliche Voraussetzung für Digitalisierungsprojekte ist. Das heißt, unsere Gebäude sind auch durch ein Glasfasernetz verbunden und verfügen somit über ein sogenanntes Campus-LAN und -WLAN. Das Besondere ist, dass dieses Quartier dadurch dauerhaft für die Erprobung neuer Technologien und Sensoriken sowie neuer Services fungieren wird. Es dient uns als Wegweiser für künftige Digitalisierungsentscheidungen.

Was erwarten Sie von diesem Projekt? Stärkere Mieterbindung? Neue Geschäftsmodelle? Neue Kommunikationswege zwischen Wohnungsunternehmen und Mietern, zum Beispiel per Mieter-App?

HAURDIC: Im Fokus steht immer der Mieter mit seinen Anforderungen an das Wohnen und Leben – was sich im sogenannten Lebensphasenmodell der GBG abbildet. Wir wollen verstehen, wie er lebt und wie sich seine Bedürf-

„Das Quartier wird Wegweiser für künftige Digitalisierungsentscheidungen sein.“

Markus Abegg

nisse mit der Zeit verändern, um zielgerichtet darauf reagieren zu können.

Natürlich ist dafür heute in technischer Hinsicht ein digitales Medium

essenziell und ein sehr guter Kommunikationskanal als Grundlage effizienter Backend-Prozesse. Vielleicht ergeben sich dabei aus dem einen oder anderen innovativen Pilotprojekt oder aus den Erkenntnissen der Datenanalyse sogar neue interessante Geschäftsmodelle oder Prozessoptimierung im operativen Umfeld.

Gibt es erste Erfahrungen? Wie sind die Reaktionen der Mieter?

ABEGG: Wir stehen im regelmäßigen Austausch mit unseren Mietern und versuchen, Feedback direkt umsetzen. Unser Ziel ist es, dass die Produkte nach außen wie eine ganzheitliche Lösung ohne Medienbrüche wirken. Das erhöht die Akzeptanz. Die „Magie“ findet im Verborgenen statt. Es ist somit für den Endnutzer nicht offensichtlich, dass wir für die neuen Services Technologien unterschiedlicher Hersteller einsetzen. Dieses Empfinden von Normalität in der Nutzung – also ein hohes Maß an Usability – haben wir bei den Produkten von Renz in Verbindung mit Hager Elcom beobachten können. Essenziell hierfür war die Kopplung mit unserem ERP-System und dem Frontend der Mieter-App. Manche Mieter haben richtig Spaß

Bewirtschaftung der Objekte. Durch eine zentrale Paketbox können wir Synergieeffekte nutzen und dem Mieter einen Rund-um-die-Uhr-Service

Produkte, wie die Paketkastenanlage testen. Wir freuen uns über die gute Zusammenarbeit mit beiden Unternehmen und die Möglichkeit, nun eine

„Die digitale Briefkasten- und Klingelanlage ergänzt das moderne Sicherheitskonzept und bietet eine Prozess- und Kostenoptimierung in der Bewirtschaftung der Objekte.“

Arnela Haurdic

anbieten, zum Beispiel auch während der Covid-19-Einschränkungen. Auch das Tableau an der Paketkastenanlage ist über das Elcom-Interface ein Teil der Klingelanlage. Zudem sehen die Klingelschilder – und damit der Eingangsbereich – immer ordentlich aus. Durch die ERP-Verbindung sind sie ferner immer auch auf dem neuesten Stand.

Gleichzeitig verfolgen wir mit der Umsetzung solcher Projekte auch Ziele wie Nachhaltigkeit und Klimaschutz. Der Kunden- und Objektbetreuer kann sich beispielsweise Fahrten zum Objekt, um Namensschilder zu wechseln, sparen und der Paketlieferant zusätzliche Leerfahrten vermeiden. So hilft

kompatible Gesamtlösung einsetzen zu können, bei der aus der Kombination zusätzlicher Mehrwert für unsere Kunden entsteht. Zudem können wir die komplette Verwaltung der Renz-Anlage und der Elcom-Video-Türkommunikation in einem Portal pflegen.

„Die Entwicklung weg von proprietären Lösungen und hin zu standardisierten, offenen Schnittstellen freut uns.“

Markus Abegg

„Aus Pilotprojekten und Erkenntnissen der Datenanalyse können neue Geschäftsmodelle oder Prozessoptimierungen im operativen Umfeld entstehen.“

Arnela Haurdic

daran, die Produkte über ihr Feedback mitzugestalten. Neudeutsch würde man sie wohl Prosumer nennen.

Welchen Nutzen erwarten Sie als Wohnungsunternehmen von der digitalisierten intelligenten Brief- und Paketkastenanlage? Welchen Nutzen haben Ihre Mieter?

HAURDIC: Wir haben festgestellt, dass besonders eine Video-Türkommunikation das Sicherheitsgefühl der Mieter in einem Wohngebäude erhöhen kann. Eine digitale Briefkasten- und Klingelanlage ergänzt das moderne Sicherheitskonzept optimal und bietet neben dem modernen Erscheinungsbild mit seinem programmierbaren Touchdisplay auch eine Prozess- und Kostenoptimierung in der

das Projekt auch, den CO₂-Ausstoß zu reduzieren.

Im Main-Kinzig-Quartier kommuniziert die intelligente Brief- und Paketkastenanlage mit der Türkommunikationsanlage digital. Für die Entwicklung der Schnittstelle, die beide verbindet, sind Sie an die Hersteller Hager und Renz direkt herangetreten. Was waren die Gründe hierfür?

HAURDIC: Wir sind bereits seit Jahren von der störungssicheren und einfachen Technik der Elcom-Produkte überzeugt. Das System hat sich im Neubau und im Bestand bewährt und wird von unseren Mietern und Handwerkern gut angenommen. Auf der anderen Seite wollten wir neben bestehenden Produkten auch neue

Die Daten tauschen sich zwischen beiden Geräten aus. Damit verbessern wir also auch interne Prozesse.

Wenn Sie in die Zukunft blicken: Was sind Ihre Anforderungen als Wohnungsunternehmen an die herstellende Industrie?

ABEGG: Wir beobachten den Markt schon seit Jahren und stellen einen zunehmenden Wandel fest: eine Veränderung weg von proprietären Lösungen und hin zu offenen, standardisierten Schnittstellen. Diese positive Entwicklung freut uns. Die herstellende Industrie entwickelt tägliche gute und innovative Produkte, die wir als Immobilienunternehmen gerne zu Gesamtlösungen verbinden möchten. Wir können so dem Kunden innovative Produkte anbieten. Das funktioniert mit gemeinsamer Entwicklung und Verwertung. Und hierfür braucht es vor allem Offenheit.

Vielen Dank für das Gespräch.

Das Interview führte Olaf Berger. —