

# «Die digitale Transformation ist eine Frage des Überlebens»

Die Digitalisierung verändert auch die Immobilienbranche. Philipp Büchi, Senior Manager und Head of Real Estate der AWK Group AG, erklärt im Interview, worauf es in Zukunft ankommt.



**Philipp Büchi**

Senior Manager und Head of Real Estate  
AWK Group AG

**Herr Philipp Büchi, die Digitalisierung macht auch vor der Immobilienbranche nicht halt. Was bedeutet das für die Unternehmen in dieser Branche?**  
In vielen anderen Branchen ist die Digitalisierung tatsächlich weit fortgeschrittener als in der Bau- und Immobilienbranche.

Die Digitalisierung verändert unsere Wirtschaft und Gesellschaft in mehreren Dimensionen. Gerade die Bedürfnisse der Kunden entwickeln sich weiter; Mehrwert, Transparenz, Reaktionszeiten und Informationsbedürfnis sind die Stichwörter dafür. Zudem sorgen Innovation, Effizienz und Vernetzung dafür, dass sich die Vielfalt der Angebote laufend vergrössert.

Wenn wir von der Digitalisierung sprechen, sehen wir drei Handlungsfelder in denen Wirkung erzielt werden soll:

- Die Digitalisierung der internen Prozesse (bspw. im Bauprozess, im Verkauf oder in der Beschaffung von Immobilien)

- Die Digitalisierung der Schnittstelle zum Kunden oder des Kundenerlebnisses (beispielsweise über Kundenportale und Apps)

- Neue digitale Services und Geschäftsmodelle (beispielsweise pay-per-use oder «predictive maintenance», IoT Geschäftsmodelle, Minimierung Intermediäre)

Viele Unternehmen fokussieren sich vor allem auf die internen Prozesse. Das Potenzial neuer, digitaler Geschäftsmodelle und Kundenerlebnisse wird noch zu wenig genutzt. Es geht nicht nur darum, bestehende Dienstleistungen effizienter und günstiger zu gestalten, sondern vor allem durch Innovation die Punkte 2 und 3 zu fördern. So kann man sich von der Konkurrenz abheben, wirkliche Kundenerlebnisse schaffen und neue Dienstleistungen anbieten.

## Was genau muss eine Firma unternehmen oder verändern, um die Vorteile der Digitalisierung zu nutzen und sich im Konkurrenzkampf zu bewähren?

Die Erarbeitung einer Vision mit zugehörigem Zielbild im Bereich Digitalisierung, dies im Einklang mit der Unternehmensstrategie, sind grundlegend für die Fokussierung und eine laufende Priorisierung der Massnahmen in den identifizierten Handlungsfeldern. Das Zielbild ermöglicht damit, die Kräfte und Ressourcen effizient und fokussiert einzusetzen. Dabei sollte den beiden Aspekten Optimierung und Innovation gleichermassen Aufmerksamkeit geschenkt werden.

Ebenso wichtig ist die laufende Analyse, welche Technologien das Geschäft künftig stark beeinflussen oder sogar

gefährden könnten. Der rechtzeitige Entscheid, welche Technologien sinnvoll und rasch in das bestehende Geschäftsmodell zu integrieren sind, kann entscheidende Wettbewerbsvorteile am Markt generieren.

## Ist diese Veränderung oder Transformation auch sinnvoll für kleine Firmen und überhaupt bezahlbar?

Die Immobilienbranche besteht vor allem aus kleineren und mittleren Unternehmen. Gerade hier sind nur beschränkte Ressourcen vorhanden und deshalb ist der fokussierte Einsatz dieser elementar. Dies gelingt nur durch Ausrichtung der Projekte an einer klar definierten Digitalstrategie. Ziel dabei muss sein, sich von der Masse abzuheben, Alleinstellungsmerkmale zu schaffen, effizienter zu werden und den Kunden ins Zentrum zu stellen, um seine Bedürfnisse optimal zufriedenzustellen.

Als Beispiel bietet die Digitalisierung der Kundenschnittstelle sicher grosses Potenzial. Mit sofortiger Kundenwirkung in mehreren Dimensionen: erhöhte Transparenz, einfachere und schnellere Kommunikationswege, direkter Zugriff des Kunden auf die eigenen Daten. Und nicht zu vernachlässigen das Potenzial der internen Prozessoptimierung (Rechnung und Vertragliches, Abwicklung Mieteranliegen, Einbindung Dritte etc.). In Kombination mit IoT und Integration der Leittechnik kann sogar die Awareness in Bezug auf die ökologischen Aspekte gefördert sowie die Ökobilanz optimiert werden. Die Transformation ist keine Kosten- sondern eine Frage des Überlebens!

## Was unterscheidet die Digitalstrategie von der strategischen Planung des Unternehmens?

Eine Digitalstrategie sollte nicht wie die strategische Planung auf fünf Jahre hinaus entwickelt werden. Dafür verändern sich die Kundenbedürfnisse und Technologien zu schnell. Natürlich braucht es langfristige Visionen und Ziele – die Auswahl digitaler Projekte muss jedoch agil auf eine Frist von 12 bis 18 Monaten ausgerichtet sein. Dabei steht nicht die Technologie, sondern der Kunde und seine Bedürfnisse im Mittelpunkt.

## Ein Blick in die Zukunft: Wie wird die Digitalisierung die Immobilienbranche in den nächsten Jahren verändern?

Grundsätzlich: Eine Immobilie ist immer noch ein fester gebauter Wert und kann an sich nicht digitalisiert werden. Hingegen tragen viele Dienstleistungen, die durch die Digitalisierung möglich werden, je länger je mehr zur Optimierung des Wohn- und Arbeiterlebnisses bei. Künftig werden sich vermehrt Ökosysteme entlang der verschiedenen Customer Journeys bilden. Ein Anbieter muss deshalb mehr Gewicht auf die End-to-End-Prozesse legen und wird sich kaum mehr in einer Nische halten können.

Schliesslich: Daten und neue Technologien werden immer wichtiger – sei es beim Planungs- und Bauprozess (BIM) oder auch bei der späteren Bewirtschaftung der Immobilie (beispielsweise FM, Kundenschnittstelle Vermietung / Verkauf, vollständige Digitalisierung des Handänderungsprozesses). Insofern gilt auch für Immobilienunternehmen eine klare Tendenz in Richtung Data Driven Companies.

Weitere Informationen: [www.awk.ch](http://www.awk.ch)

ANZEIGE

Zufriedenheit heisst, mit dem Leben im Reinen zu sein.

Fakt ist, dass wir alles dafür tun, unsere Kunden zufrieden zu stellen. Für ihre Investitionen in Immobilienprojekte bedeutet das, nachhaltigen Mehrwert zu erzielen. Wie hier in Andelfingen. Mitten im Grünen entstehen drei Mehrfamilienhäuser, die im Minergie-standard gebaut, mit Erdsondenwärme beheizt und durch eine PV-Anlage mit Strom versorgt werden. Nicht zuletzt trägt auch das geplante E-Mobility-Konzept zur reinen Zufriedenheit bei.

**Überzeugen Sie sich selbst und vertrauen Sie auf unseren wertvollen Erfahrungsschatz – ein Invest in die Zukunft.**

Andelfingen, Wohnüberbauung «Freiweisen»

**mettler2invest**

Wir erden Ideen.

**Mettler2Invest AG**

Nachhaltige  
Projektentwicklung

[www.mettler2invest.ch](http://www.mettler2invest.ch)  
\_St. Gallen \_Zürich \_Basel

Weitere Informationen zum Projekt finden Sie unter [freiweisen.ch](http://freiweisen.ch)