



# DIGITALISIERUNGSINDEX MITTELSTAND DER DIGITALE STATUS QUO DER IMMOBILIENBRANCHE



ERLEBEN, WAS VERBINDET.

# SUMMARY

**Im Branchenvergleich positioniert sich die Immobilienbranche** mit einem Digitalisierungsindex von 52 Punkten im Mittelfeld. Der Durchschnitt aller Branchen liegt bei 54 Punkten. Zu diesem Ergebnis kommt die zweite Auflage der repräsentativen Benchmarkstudie „Digitalisierungsindex Mittelstand“ von techconsult im Auftrag der Deutschen Telekom, für die rund 2.000 Unternehmen befragt wurden.

In 44 Prozent der Unternehmen aus dem Grundstücks- und Wohnungswesen ist die Transformation inzwischen fester Bestandteil der Geschäftsstrategie. Im Vorjahr war dies nur bei 24 Prozent der Firmen der Fall. Die Immobilienbranche möchte mit dem digitalen Wandel ihre Marktposition festigen und sich gegenüber disruptiven Wettbewerbern behaupten. Die Unternehmen sehen in der digitalen Transformation zunehmend einen Schlüssel zum künftigen Erfolg.

Die Studie zeigt: Die Digitalisierung lohnt sich. Selbst Einzelmaßnahmen werfen einen digitalen Mehrwert ab und wirken sich positiv auf die Umsatzentwicklung aus. Die Digital Leader, die mit ihrer digitalen Transformation besonders weit vorangekommen sind, sind deutlich zufriedener mit ihren Unternehmenskennzahlen als der Rest der Betriebe.

## INHALT

- Ausgangslage: Geschäftsmodelle auf dem Prüfstand
- Die Digitalisierung wird Teil der Geschäftsstrategie
- Der Digitalisierungsgrad der Immobilienwirtschaft
- Der digitale Mehrwert
- Die Digitale Transformation zahlt sich aus
- Fazit und Empfehlungen
- Auf einen Blick: Die Digitalisierung der Immobilienbranche

# DIGITALISIERUNGS INDEX



# AUSGANGSLAGE: GESCHÄFTS- MODELLE AUF DEM PRÜFSTAND

Die Branche hat seit Jahren keinen Grund zur Klage: Rund 18 Prozent der Bruttowertschöpfung der deutschen Volkswirtschaft entfallen inzwischen auf die Immobilienwirtschaft, zeigt das Gutachten [„Wirtschaftsfaktor Immobilien 2017“](#) des Instituts für Wirtschaft Köln (IW) und der Universität Regensburg. Die Immobilienwirtschaft setzt sich vor allem aus vielen kleinen und mittleren Unternehmen zusammen. Zur Branche gehören die Teilbereiche Wohnungswirtschaft, Wirtschaftsimmobilien, Fremdverwaltung und Neubau sowie Marketing und Vertrieb der Immobilien. Makler, Hausverwalter, Projektentwickler zählen genauso dazu wie Sachverständige.

Die Digitalisierung brachte für die Immobilienbranche bereits tiefgreifende Veränderungen: Investoren und Mieter suchen Immobilien und Wohnungen über Online-Suchportale, Privat- und Gewerbe-

gebäude werden zunehmend intelligent und Wohnungs- oder Hausinteressenten schlendern schon mal vorab virtuell durch die Räume.

Die digitale Transformation im Grundstücks- und Wohnungswesen betrifft nicht nur die zunehmende Vernetzung von Vermietern und Mietern oder Verkäufern und Käufern. Für die Unternehmen spielen auch Themen wie E-Archive, E-Bilanz, E-Zahlungssysteme und natürlich Cloud Computing oder das Internet der Dinge eine immer größere Rolle. Seit jeher ist die Immobilienwirtschaft mit anderen Branchen eng verbunden – wie zum Beispiel mit der Finanzwirtschaft, dem Handwerk, den kommunalen Verwaltungen oder dem Handel. Dank der Digitalisierung können alle beteiligten Branchen transparenter und effektiver zusammenarbeiten.



# DIE DIGITALISIERUNG WIRD TEIL DER GESCHÄFTSSTRATEGIE

## Ein großer Teil der Unternehmen aus dem Grundstücks- und Wohnungswesen kennt die Bedeutung der Digitalisierung.

44 Prozent der Unternehmen möchten mit der digitalen Transformation ihre Marktposition untermauern und haben sie in ihrer Geschäftsstrategie verankert. 34 Prozent arbeiten an einzelnen digitalen Projekten. Die Zahl der Firmen, die sich noch gar nicht mit dem Thema befasst haben, ist mit zehn Prozent gering.

## BEISPIELE FÜR DIE DIGITALE UMSETZUNG

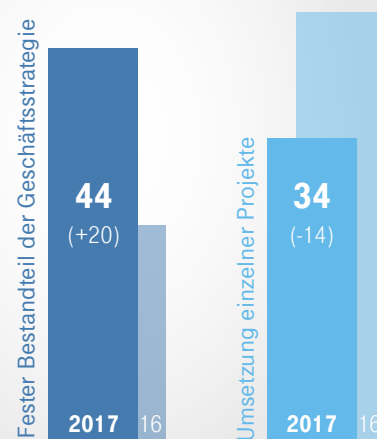
**Zugriff auf Mieter- und Geschäftsdaten:** 39 Prozent der Unternehmen greifen auch mobil auf Geschäfts- und Mieterdaten zu; 43 Prozent wollen bald nachziehen. Mobile Anwendungen optimieren den Arbeitsprozess und steigern die Effizienz bei Maklern, Hausverwaltern, Projektentwicklern oder Sachverständigen. Tauchen zum Beispiel bei einer Wohnungsübergabe plötzlich Fragen auf, lassen sich diese leichter klären, wenn man auf vertragliche Absprachen und Daten sofort zugreifen kann.

**Digitale Mieterakte:** Bei 34 Prozent im Gebrauch, bei 30 Prozent in der Planung. Die digitale Mieterakte vereinfacht Planung, Steuerung und Kontrolle der Immobilien. Sind die Akten digitalisiert, entfällt das zeitaufwändige Suchen in Papierakten. Fragen lassen sich schnell und auf Knopfdruck beantworten, weil die Infos auf dem Rechner bzw. in der Cloud verfügbar sind. Das verbessert den Kundenservice.

**Mieter- bzw. Kundenportale:** 37 Prozent der Firmen bieten ihren Kunden oder Mietern diese Portale an; 27 Prozent planen ein solches Angebot. Über die Portale bekommen die Kunden tagesaktuelle Infos über den Immobilienmarkt und sie können darüber direkt Kontakt mit dem Unternehmen aufnehmen.

## WELCHE ROLLE SPIELT DIE DIGITALISIERUNG IN DER IMMOBILIENBRANCHE?

(in Prozent; Zu- und Abnahme in Prozentpunkten)





# DER DIGITALISIERUNGSGRAD DER IMMOBILIENWIRTSCHAFT

Der **Digitalisierungsindex Mittelstand analysiert** die Transformationsbemühungen der Branche auf folgenden Handlungsfeldern:

- Kundenbeziehungen und Services
- Produktivität im Unternehmen
- Digitale Geschäftsmodelle
- IT-Sicherheit und Datenschutz

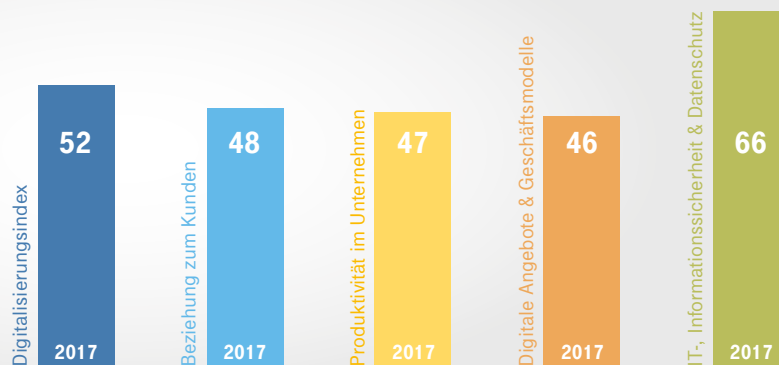
Die Immobilienwirtschaft liegt mit einem Digitalisierungsindex von 52 Punkten zwei Punkte unter dem Durchschnittswert aller Branchen und damit insgesamt im Mittelfeld. Obwohl das Immobiliengeschäft nach wie vor floriert und seine Mitarbeiter stark beansprucht, sehen viele Unternehmen inzwischen die Notwendigkeit, parallel zum Alltagsgeschäft die digitale Transformation voranzutreiben. Die Firmen sehen in der Digitalisierung zunehmend ein wichtiges Instrument, um sich auf dem umkämpften Markt auf Dauer zu behaupten.

Ihre digitalen Anstrengungen richteten sich zunächst auf das digitale Handlungsfeld „IT-Sicherheit und Datenschutz“. Um Sicherheitslücken zu schließen und Cyber-Attacken zu vermeiden, bemühten sich die Unternehmen im ersten Digitalisierungsschritt um eine sichere IT-Landschaft. Mit 66 Indexpunkten liegt der Indikator hier weit über den anderen Handlungsfeldern. Heißt: die Immobilienwirtschaft besitzt eine gute und sichere Grundlage, um nun die anderen digitalen Handlungsfelder in Angriff zu nehmen.

Analog zu anderen Branchen steigt der Digitalisierungsgrad auch im Grundstücks- und Wohnungswesen mit der Größe der Unternehmen. Unternehmen ab 50 Mitarbeiter kommen auf 55 Indexpunkte; kleinere Firmen bis 49 Mitarbeiter erreichen 49 Indexpunkte.

## INDEXWERTE DER DIGITALEN HANDLUNGSFELDER

(Index 0–100 Punkte, es liegen keine Vergleichswerte für 2016 vor)



# DER DIGITALE MEHRWERT

## I. VERBESSERUNG DER KUNDENBEZIEHUNGEN

Wer neue Kunden gewinnen möchte, braucht einen starken Auftritt im Netz. Potenzielle Kunden informieren sich auf Portalen und Webseiten ortsunabhängig über Immobilienangebote – und das rund um die Uhr. Über Kontaktformulare können sie die Anbieter sofort kontaktieren.

**Auswirkungen auf den Geschäftserfolg:** 81 Prozent der Befragten, die eine Webseite haben, tun sich seitdem leichter, neue Kunden zu gewinnen. Bei 76 Prozent hat die Webseite die Umsätze erhöht; 69 Prozent erkennen Vorteile in Sachen Kundenbindung.

CRM-Systeme helfen den Unternehmen, die Kunden zielgruppen-genau und kontinuierlich anzusprechen und zu beraten. Immobilien-newsletter machen auf interessante Angebote aufmerksam und können genau wie Massenmailings über verschiedene Kanäle die jeweiligen Kunden erreichen.

**Auswirkungen auf den Geschäftserfolg:** 75 Prozent der Unternehmen, die Kundeninfos in einer professionellen Kundendatenbank erfassen, konnten damit ihre Kunden besser an sich binden. Mit CRM-Systemen lassen sich leichter neue Kunden gewinnen, sagen 70 Prozent der Befragten.

Die Mitarbeiter der Immobilienwirtschaft sind häufig unterwegs bei Wohnungsbesichtigungen. Mobile Zugriffsmöglichkeiten auf die Kommunikationsanwendungen wie E-Mail, Kalender oder Konferenzlösungen erhöhen die Erreichbarkeit.

**Auswirkungen auf den Geschäftserfolg:** 71 Prozent der Unternehmen konnten mit dem mobilen Zugriff ihren Umsatz steigern. 85 Prozent der Firmen, die ihre Beschäftigten auch von unterwegs auf die Geschäftsdaten zugreifen lassen, gestalten seitdem ihre Geschäftsprozesse effizienter. 79 Prozent bestätigen einen positiven Einfluss auf die Prozessqualität.

## II. NEUE DIGITALE ANGEBOTE UND GESCHÄFTSMODELLE

Real Estate- und PropTech-Startups mischen mit technologischen Innovationen und strikter Kundenorientierung die Branche auf. Makler stehen in Konkurrenz zu Online-Marktplätzen, digitale Schaltzentralen machen die Bewirtschaftung von Immobilien leichter und Property-Crowdfunding-Plattformen vereinfachen Investitionen. Wer langfristig erfolgreich bleiben will, muss daher sein Geschäftsmodell, seine Prozesse und Leistungen auf den Prüfstand stellen. Digitale Services sind wichtige Werkzeuge, um neue Angebote zu entwickeln. Man denke nur an virtuelle Büroräume, Tauschwohnungen, Spezial-Online-Marktplätze wie zum Beispiel für seniorenrechtliches und betreutes Wohnen. Wenn die Unternehmen dabei auf Cloud-Lösungen setzen, gewinnen sie Flexibilität und Mobilität.

**Auswirkungen auf den Geschäftserfolg:** 91 Prozent der Unternehmen gestalten mit Cloud-Lösungen die internen Prozesse effizienter und die Organisation flexibler. 74 Prozent können dank der Cloud leichter neue Ideen und Innovationen entwickeln.

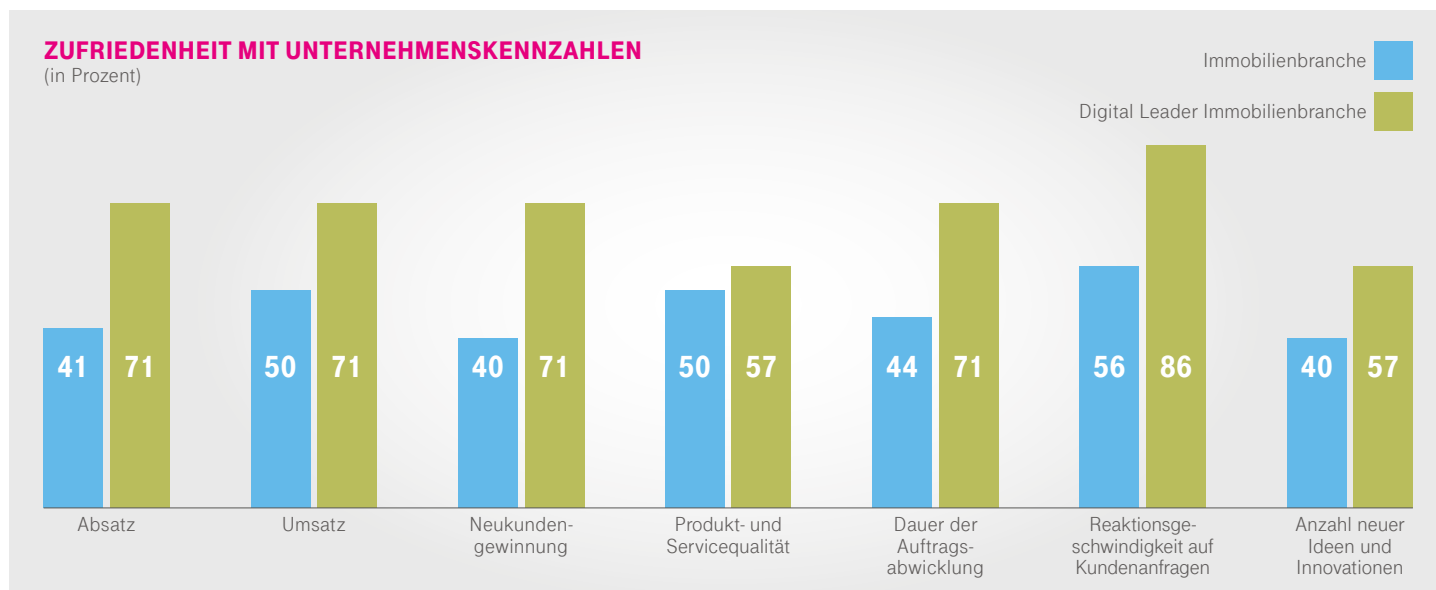
# DIE DIGITALE TRANSFORMATION ZAHLT SICH AUS

## I. DIE DIGITALISIERUNG IST EIN UMSATZTREIBER

Es gibt eine Korrelation zwischen Digitalisierungsgrad und der Umsatzentwicklung. Firmen mit steigendem Umsatz kommen auf einen Index von 52 Punkten. Gingen die Umsätze im vergangenen Jahr zurück oder stagnierten, so handelt es sich um Unternehmen, deren Index bei nur 47 Punkten liegt.

## II. MIT DEM DIGITALISIERUNGSGRAD STEIGT DIE ZUFRIEDENHEIT MIT DEN UNTERNEHMENSKENNZAHLEN

Unternehmen, die einen hohen Digitalisierungsgrad besitzen, sind mit den betriebswirtschaftlichen Kennzahlen deutlich zufriedener als jene Firmen, deren Indexwert geringer ausfällt. Besonders deutlich wird dies, wenn man die Digital Leader mit den übrigen Unternehmen vergleicht. Darunter sind jene Top-10-Prozent der Branche zu verstehen, die mit der Transformation des Unternehmens besonders weit vorangekommen sind und deren Indexwert mit 88 Punkten sehr hoch ist. Während 71 Prozent der Top-Performer mit ihrem Umsatz zufrieden sind, teilen nur 50 Prozent der übrigen Immobilienunternehmen diese Ansicht. 86 Prozent der digitalen Vorzeigefirmen sind mit ihrer Reaktionsgeschwindigkeit auf Kundenanfragen zufrieden. In der gesamten Branche geben dies nur 56 Prozent der Betriebe an.



# FAZIT UND EMPFEHLUNGEN

**Die digital trägen Zeiten sind auch in der Immobilienbranche längst vorbei:** Wohnungsnot und Preise steigen, Gesetze ändern sich und immer mehr Menschen wollen investieren. Diese aktuellen Entwicklungen verlangen nach innovativen digitalen Prozessen. Daher öffnet sich die Branche neuen Technologie-Konzepten. Viele Unternehmen treiben die Digitalisierung konsequent voran. Sie transformieren sich, weil sie sich im Wettbewerb behaupten und

besser positionieren möchten. Dass sich der digitale Einsatz lohnt, zeigt der Vergleich mit den digitalen Vorzeigefirmen. Diese sind mit ihren erreichten betriebswirtschaftlichen Kennzahlen deutlich zufriedener als ihre Wettbewerber. Auf der digitalen Habenseite stehen bei ihnen mehr Absatz und Umsatz, neue Kunden und beschleunigte Prozesse.



## WO STEHT IHR UNTERNEHMEN? MACHEN SIE DEN SELF-CHECK

Die Ergebnisse des Digitalisierungsindex bilden die Basis für den Self-Check, mit dessen Hilfe interessierte Unternehmen den eigenen Digitalisierungsgrad in wenigen Minuten ermitteln können.

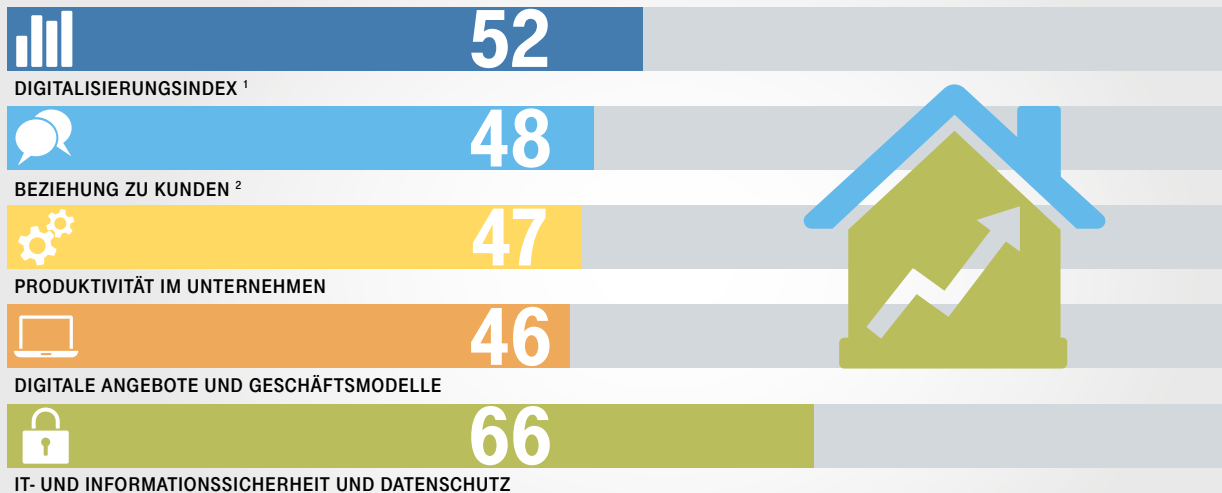
Das kostenfreie Online-Tool findet sich auf dem Studienportal [www.digitalisierungsindex.de](http://www.digitalisierungsindex.de). Der Self-Check erlaubt auch den Wettbewerbsvergleich mit Unternehmen derselben Größe und Branche.



# AUF EINEN BLICK: DIE DIGITALISIERUNG DER IMMOBILIENBRANCHE

Digitalisierungsindex Mittelstand

## SO DIGITAL IST DIE IMMOBILIENBRANCHE



<sup>1</sup> Durchschnittlicher Digitalisierungsgrad der Immobilienbranche laut Digitalisierungsindex Mittelstand, max. 100 Punkte erreichbar

<sup>2</sup> Digitalisierungsgrad in verschiedenen Handlungsfeldern

WIE DIGITAL SIND SIE? MACHEN SIE DEN SELF-CHECK AUF [WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE](http://WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE)

Quelle: Digitalisierungsindex Mittelstand, Telekom Deutschland und technconsult, September 2017

Digitalisierungsindex Mittelstand

## WELCHE AUSWIRKUNGEN HABEN DIGITALE MASSNAHMEN AUF DIE IMMOBILIENBRANCHE?

Basis: Unternehmen mit digitaler Umsetzung



WIE DIGITAL SIND SIE? MACHEN SIE DEN SELF-CHECK AUF [WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE](http://WWW.DIGITALISIERUNGSINDEX.DE)

Quelle: Digitalisierungsindex Mittelstand, Telekom Deutschland und technconsult, September 2017

## ÜBER DEN DIGITALISIERUNGSINDEX

Die vorliegende Branchenstudie analysiert den digitalen Status quo von Unternehmen der Immobilienwirtschaft und ist ein Teilbereich der Gesamtstudie [„Digitalisierungsindex Mittelstand“](#). Diese von techconsult im Auftrag der Telekom durchgeführte Studie untersucht, wie sich mittelständische Unternehmen der Digitalisierung stellen und wie weit sie dabei bereits gekommen sind. Dazu wurden knapp 2.000 Unternehmen aller Branchen befragt, wie sie selbst ihre Digitalisierungsbemühungen in den Bereichen Kundenbeziehung, Produktivität und Geschäftsmodell bewerten. Auf dem Studienportal [www.digitalisierungsindex.de](http://www.digitalisierungsindex.de) ist ein kostenfreies Online-Tool verfügbar, das es interessierten Unternehmen ermöglicht, den eigenen digitalen Reifegrad zu ermitteln und sich mit den Studienergebnissen zu vergleichen.

## KONTAKT:

**Deutsche Telekom AG**  
Corporate Communications

Tel.: 0228 181 – 4949  
E-Mail: [medien@telekom.de](mailto:medien@telekom.de)

## WEITERE INFORMATIONEN FÜR MEDIENVERTRETER:

[www.telekom.com/medien](http://www.telekom.com/medien)  
[www.telekom.com/fotos](http://www.telekom.com/fotos)

## ÜBER DIE DEUTSCHE TELEKOM

Die Deutsche Telekom ist mit über 165 Millionen Mobilfunkkunden sowie 28,5 Millionen Festnetz- und 18,5 Millionen Breitbandanschlüssen eines der führenden integrierten Telekommunikationsunternehmen weltweit. Der Konzern bietet Produkte und Dienstleistungen aus den Bereichen Festnetz/Breitband, Mobilfunk, Internet und internetbasiertes Fernsehen für Privatkunden sowie ICT-Lösungen für Groß- und Geschäftskunden. Die Deutsche Telekom ist in mehr als 50 Ländern vertreten und beschäftigt weltweit mehr als 218.000 Mitarbeiter. Im Geschäftsjahr 2016 erzielte der Konzern einen Umsatz von 73,1 Milliarden Euro, davon hat der Konzern rund 66 Prozent außerhalb Deutschlands erwirtschaftet.

## ÜBER TECHCONSULT

Als Research- und Analystenhaus ist techconsult seit über 25 Jahren der Partner für Anbieter und Nachfrager digitaler Technologien und Services. Analysen auf der Anwenderseite erlauben einen Einblick in die Problemfelder und Zukunftsvisionen der Unternehmen. Für ein realitätsnahes Bild sorgen dafür über 20.000 Interviews/Jahr mit Business- und IT-Entscheidern. In Verbindung mit dem permanenten Screening von Produkten und Serviceleistungen der Anbieter erfolgt die erfolgsorientierte Strategie- und Umsetzungsberatung. Auf digitalen Plattformen stellt techconsult Business- und IT-Entscheidern seit vielen Jahren themen-spezifische Assessment-Tools zur Problemfeld- und Positionierungsanalyse zur Verfügung. Die techconsult GmbH wird vom geschäftsführenden Gesellschafter und Gründer Peter Burghardt am Standort Kassel mit einer Niederlassung in München geleitet und ist Teil der Heise Gruppe.

Stand: Dezember 2017



**ERLEBEN, WAS VERBINDET.**