



**AWK Group**

Enabling digital performance.

# Hype Digitalstrategie?

**Nicht nur die Big Players im  
Immobilienmarkt sind gefordert**

DRE Summit 2020, 3. März 2020

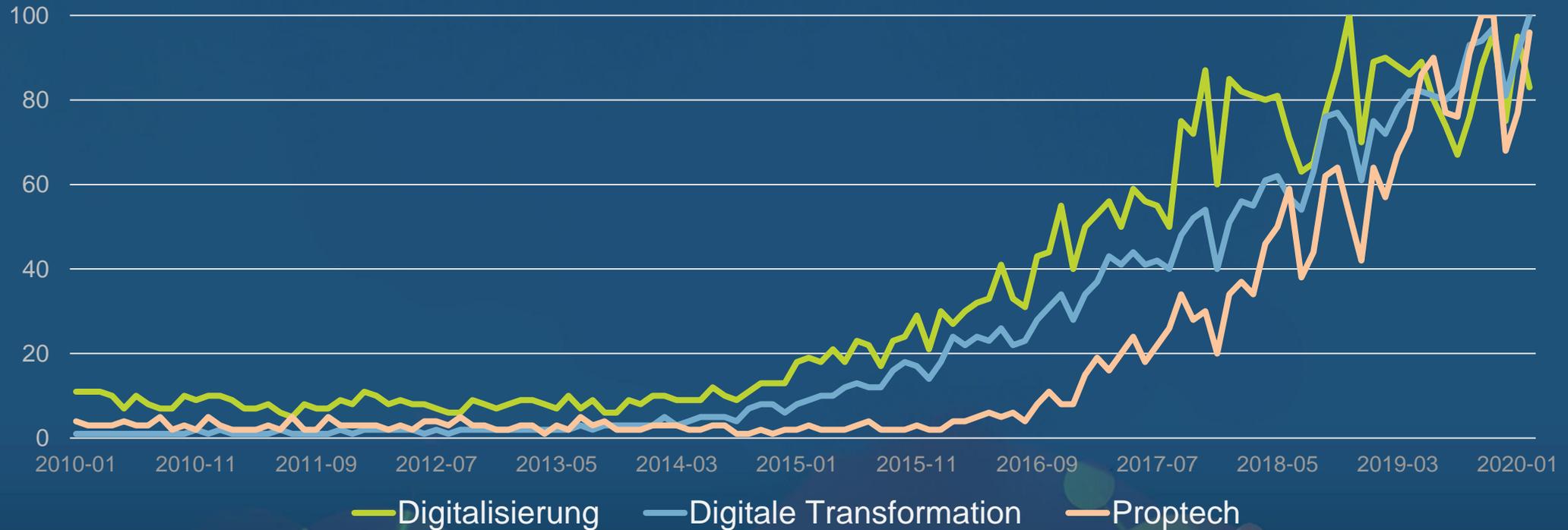
Thomas Brassel, Mitglied der Geschäftsleitung der Tuwag Immobilien AG  
Philipp Büchi, Senior Manager, Head of Real Estate, AWK Group AG  
Kontakt: Mail: [philipp.buechi@awk.ch](mailto:philipp.buechi@awk.ch); Tel: 058 411 96 42

für Immobilien

**:tuwag**

# Ist der Hype schon vorbei? Kann ich mich getrost zurücklehnen?

## Google Trend Analyse (Relatives Suchinteresse)

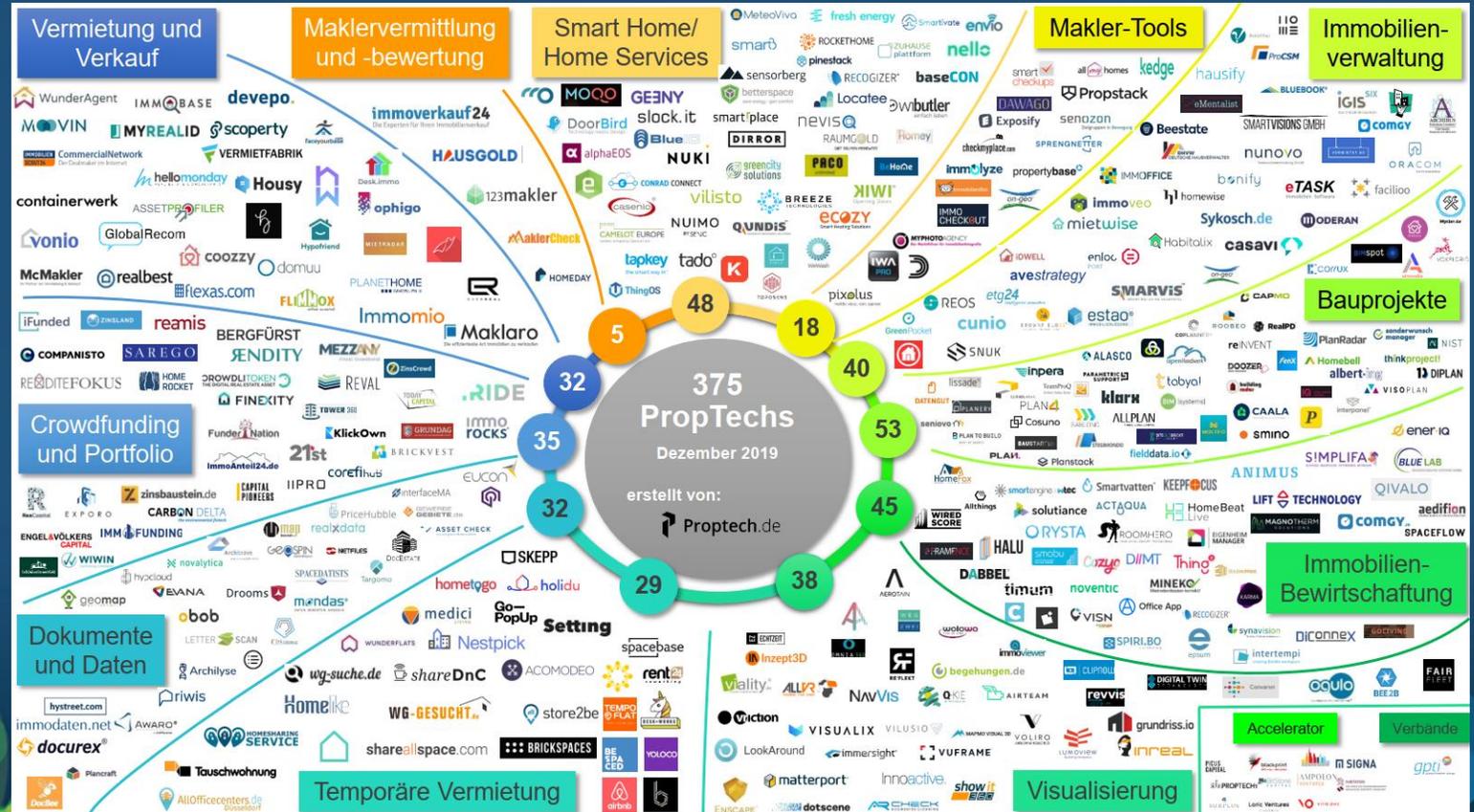


# Ist der Hype schon vorbei? Kann ich mich getrost zurücklehnen?

PropTechNews.ch → CH: 163

Proprech.de → DACH Region: 375

	Asset Management	8	<input checked="" type="checkbox"/>
	Blockchain	5	<input type="checkbox"/>
	Construction	6	<input type="checkbox"/>
	Finance	18	<input type="checkbox"/>
	Floor Plans	21	<input type="checkbox"/>
	Real Estate Portals	45	<input type="checkbox"/>
	Rental	34	<input type="checkbox"/>
	Sale	19	<input type="checkbox"/>
	Services	47	<input type="checkbox"/>
	Smart Building	12	<input type="checkbox"/>
	Software	23	<input type="checkbox"/>
	Cemetery	4	<input type="checkbox"/>



# Digitalisierung verändert unsere Wirtschaft und Gesellschaft



## Kundenbedürfnisse

Die Kundenbedürfnisse verändern sich rasch an neuen technologischen Entwicklungen.  
Innovation richtet sich stark an den Kundennutzen.



## Effizienz im Wettbewerb

Zugeschnittene Angebote die schnell und einfach verfügbar sind, sorgen durch minimalen Eigenaufwand (Marginalisierung der Kosten) für Effizienz im Wettbewerb.



## Technische Innovationen

Die Disruption von bestehenden Industrien durch neue Technologien verschärft sich, da deren Reifegrad stets verbessert wird und neue Produkte / Dienste ermöglicht.



## Vernetzung

Die zunehmende Vernetzung und Digitalisierung der Gesellschaft erfordert effiziente und direkte Kommunikationswege, einmalige Kundenerlebnisse und die Nutzung der riesen Datenmengen.



## Globale Märkte

Die globale Vernetzung ermöglicht das Erschließen neuer Märkte, das Eindringen neuer Konkurrenten und das Sammeln einer enormen Menge an Daten.



## Mitarbeitererwartungen

Der mobile Arbeitsplatz und die projekt-statt funktionsspezifische Arbeitsweise prägen das Zeitalter der Digitalisierung.

## Was ist eine Digitalstrategie?

Unternehmensstrategie

Digitalstrategie

IT Strategie

Digitales Geschäftsmodell

Digitales Betriebsmodell

- Zielbild (Vision, Mission, Ziele) für sämtliche strategischen Initiativen einer Organisation
- Formulierung auf oberster Führungsebene

- Zielbild (Vision, Mission, Ziele) für strategische Digitalinitiativen der Digitalisierung
- Fokussiert digitale Vorhaben im Bereich Kundenerlebnis, Prozessautomatisierung und digitale Geschäftsmodelle

- Zielbild (Vision, Mission, Ziele) für ausgewählte, strategische IT-Initiativen
- Unterstützt die Digitalstrategie in der Umsetzung
- Wird oft als Funktionalstrategie entwickelt

# Warum braucht es auch in der Immobilienbranche eine Digitalstrategie?



## Effektivität «doing the right things»

Eine Digitalstrategie zwingt Unternehmen dazu, eine Antwort auf die Frage zu entwickeln, was ein geeignetes Zielbild und die richtigen Schritte zur Digitalisierung des eigenen Unternehmens sind.

## Effizienz «doing things right»

Besteht ein solches Zielbild, sorgt dieses für Effizienz in Entscheidungsprozessen hinsichtlich digitaler Projekte. Zeitraubende, immer wiederkehrende Diskussionen im Management werden vermieden, Entscheidungen schneller getroffen.

## Priorisierung

Eine Digitalstrategie setzt einen klaren Fokus und kanalisiert die Vielzahl bestehender, geplanter und zukünftiger Vorhaben in der Digitalisierung der Prozesse, der Kundenschnittstelle und des Geschäftsmodells. Die entwickelten Digitalziele erlauben eine Priorisierung und zeitliche Staffelung zukünftiger Vorhaben.

## Motivation

Unternehmen sollten die motivierende Wirkung einer Digitalstrategie für die Mitarbeiter und das Führungsteam nicht unterschätzen. Ein geeignetes digitales Leitbild wirkt handlungsleitend und sinnstiftend.

## Kommunikation

Ist eine Digitalstrategie erst einmal ausformuliert, kann sie als Kommunikationsinstrument gegenüber Kunden, Mitarbeitern, Eigentümern und Partnern genutzt werden. Digitale Strategien werden dann zum Instrument für das Management von Anspruchsgruppen und schaffen sowohl Glaubwürdigkeit als auch Legitimation.

## Hype Digitalstrategie?

Eine Digitalstrategie schafft ein klares Zielbild und kanalisiert die zahlreichen digitalen Einzelinitiativen eines Unternehmens...

... aber nach welchen Prinzipien kann eine erfolgreiche Digitalstrategie entwickelt werden?

Lean

Kontinuität

Innovation

Kunden-  
zentrierung

Iteration

Abstimmung



## TUWAG – Digitalisierung aber richtig!

- Vision
- Strategie
- Massnahmen
- Roadmap

## Entwicklung einer Vision für die Digitalisierung bei Tuwag Immobilien AG

### Vision 2025

Wir managen unsere Prozesse, Kommunikation und Pendenzen soweit wie möglich und sinnvoll digital, strukturiert, effizient und mit hoher Qualität. Gleichzeitig stellen wir eine hohe Transparenz gegenüber unseren Anspruchsgruppen her.

Eine gelungene Vision wirkt:

- **sinnstiftend**
- **motivierend**
- **handlungsleitend**

### Überlegungen aus den Interviews

- «Dass der ganze Kundenverkehr nicht mehr in Papierform ist, dass wir ein Dokumentenmanagement haben welches funktioniert und in allen Themen einen rechten Schritt weiter sind.»
- «Alle Prozesse gut im Griff haben und Informationen sauber und strukturiert zur Verfügung stellen. Wir wollen nicht Technologieleader sein, aber sicher «First-Follower»
- «Wir sollten mit den branchenüblichen Standards arbeiten»
- «50% der Abläufe sind digital und papierlos»
- «Ich hoffe Tuwag ist in der Digitalisierung soweit wie notwendig, ohne Prozesse zu verkomplizieren»

# In der Phase der Ideenfindung dienen vier Themenfelder als Inspirationsquellen für die Entwicklung Strategischer Themen

Unternehmensstrategie 4



Strategische Themen

## Anspruchsgruppen & Bedürfnisse 1

Anspruchsgruppe	Bedürfnisse
<b>Eigentümer von Mietgemeinschaften</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Renditeoptimierung</li> <li>Transparenz bzgl. langfristiger Investitionsplanung</li> <li>Reporting</li> </ul>
<b>Stockwerkseigentümer</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transparenz bzgl. langfristiger Investitionsplanung</li> <li>Unterlagen</li> <li>Stockwerkseigentümergeinschaft</li> <li>Schnelle und gute Realisierung von Investitionsprojekten</li> </ul>
<b>Mieter</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Guter Zustand Mietobjekt und schnelle Erledigung Mängel</li> <li>Einfache Kommunikation Vermieter</li> <li>Potenzialer Mieter Wohnung/Erleben</li> <li>Gewerbenutzer</li> <li>Informationsaustausch &amp; Planung</li> </ul>
<b>Lieferanten &amp; Partner</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pünktliche Zahlung von Rechnungen</li> <li>Daten- und Dokumentenaustausch bei Projekten / Reparaturen</li> </ul>

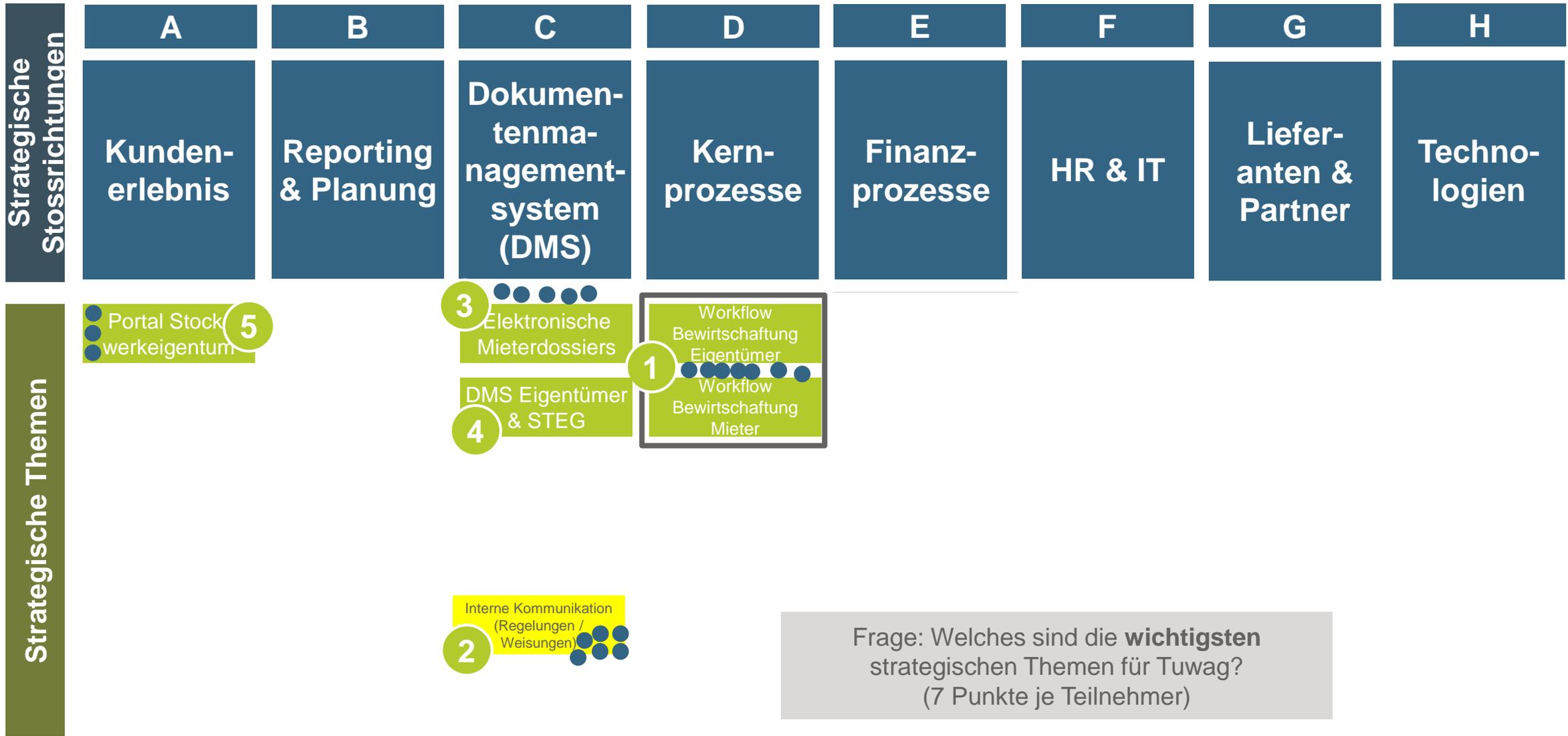


## Technologien 3

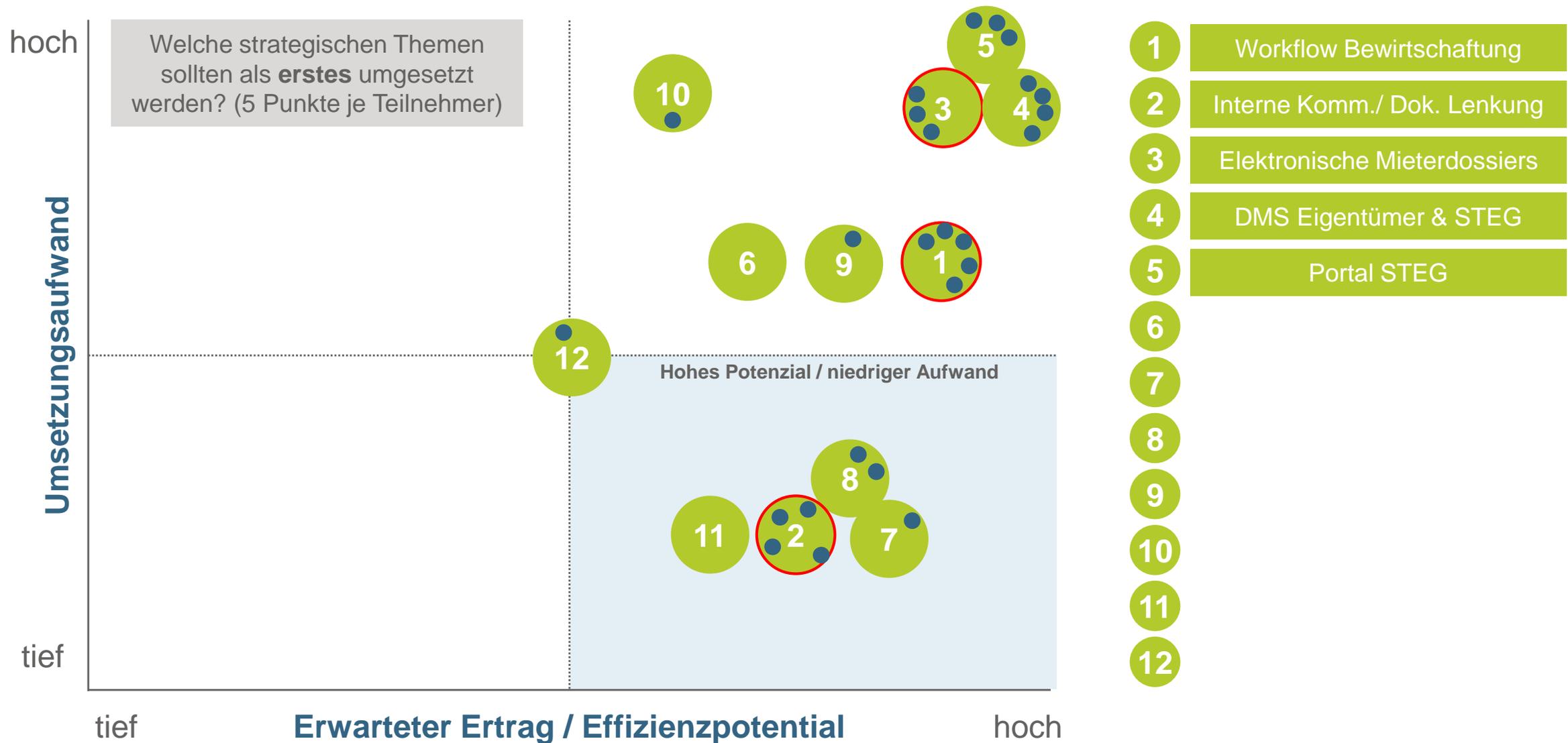
Technikfamilie	Kundenerlebnis	Informationstechnologie	Ökosystem & Plattform	Internet of Things	Datenanalytik
Beispiel-Technologien	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kundenportale</li> <li>Virtuelle Realität</li> <li>Social Media</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Collaboration/Projekttools</li> <li>Workflow Engines</li> <li>ERP, CRM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Blockchain</li> <li>Smart Contracts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Connectivity</li> <li>Sensoren</li> <li>Autoren</li> <li>Smart</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data Analytics</li> <li>Artificial Intelligence (AI)</li> <li>Machine Learning</li> </ul>
Strategische Themen	<ul style="list-style-type: none"> <li>Portale (STEG, Mieter)</li> <li>Virtuelle Wohnung</li> <li>Arbeitsleistung</li> <li>Digital Signage</li> <li>Digitales Marketing</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Projekt-/Datenraum</li> <li>BI, Kreditoren-Workflow</li> <li>DMS</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Mietkauf via Blockchain</li> <li>Smart Contracts</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Smart Building (Sicherheit und Energieeffizienz)</li> <li>Monitoring</li> <li>BIM2FM</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Management Information System (MIS)</li> <li>Reporting</li> </ul>



Aus der Ideensuche ergeben sich 8 strategische Stossrichtungen und 27 strategische Themen



## Priorisierung Strategischer Themen der Digitalstrategie



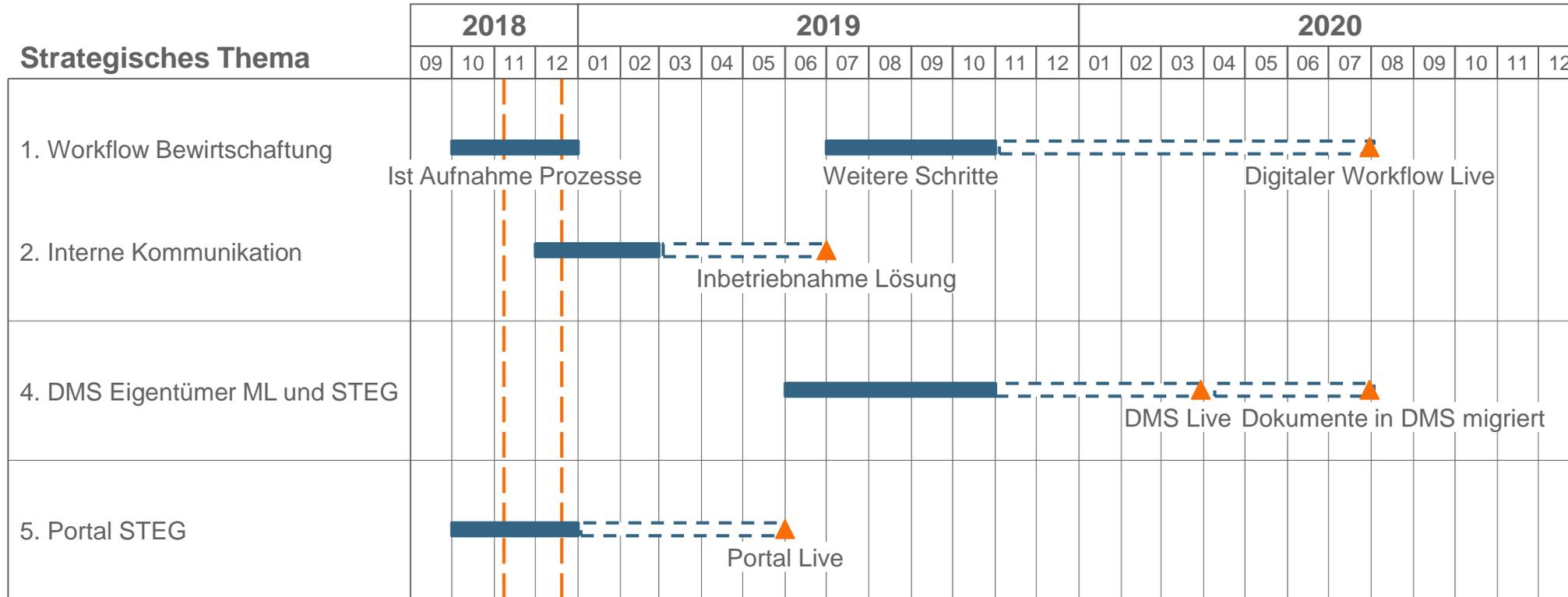
## Was sind die wichtigsten und zeitlich dringlichsten strategischen Digitalthemen bei Tuwag?

		Wichtigkeit	Zeitliche Dringlichkeit	
Top 5 Themen	1	Workflow Bewirtschaftung	7	5
	2	Interne Kommunikation / Dokumenten Lenkung	6	4
	3	Elektronische Mieterdossiers	5	3
	4	DMS Eigentümer & STEG	5	4
	5	Portal STEG	3	3
	6			
	7			
	8			
	9			
	10			
	11			
	12			

## Projektsteckbrief interne Kommunikation

Beschreibung		Ziele	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Es soll eine digitale Lösung zur Verbesserung der internen Kommunikation gefunden werden, wo Beschlüsse, Regelungen, Abläufe etc. schnell, strukturiert gefunden werden können. Neue Mitarbeiter sollen sich orientieren und die notwendigen Unterlagen auffinden können.</li><li>• Alle Dokumente/Wegleitungen/Logins etc. müssen immer auf dem aktuellen Stand und schnell verfügbar sein.</li><li>• ...</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Alle Unterlagen sollen an einem Ort zentral, schlank, einheitlich, strukturiert abgelegt sein</li><li>• ...</li><li>• ...</li></ul>	
Ergebnisse		Total Aufwand (PT)	Aufwand Total (CHF)
<ul style="list-style-type: none"><li>• Analyse: Gegenstand für Kommunikation auflisten</li><li>• ...</li><li>• ...</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• 1 pt</li><li>• ...</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• 1'000.00</li><li>• ...</li></ul>
Chancen		Risiken	
<ul style="list-style-type: none"><li>• Alle wichtigen Informationen an einem Ort verfügbar, Transparenz</li><li>• Qualitätssicherstellung</li><li>• ...</li><li>• ...</li></ul>		<ul style="list-style-type: none"><li>• Regelung Nutzerberechtigungen</li><li>• Aktualität sicherstellen</li><li>• ...</li><li>• ...</li></ul>	

# Definition der strategischen Roadmap



## Abhängigkeiten

Abhängigkeiten vor allem zu Themen 4 & 5

LA 1 08.11.2018 LA 2 20.12.2018

LA 1 = Bewilligung Projektplanung Projekt 1 und 5  
 LA 2 = Präsentation und Abnahme Lieferergebnisse Projekt 1 und 5  
 Bewilligung Projektplanung Projekt 2

LA = Lenkungsausschuss  Konzeption  Implementation

## Herausforderungen & Findings

---

### Herausforderungen

- Ressourcenbereitstellung (personell und finanziell)
- "in die Zukunft denken« → Aktuelles hinterfragen / in Frage stellen
- Durchdringung der Organisation mit den neuen Technologien / Ansätzen
- Überblick haben über die Vielzahl von Softwareanwendungen (LS Bewi Software + ??)

### Findings

- Digitalisierung muss als strategischer Prozess verstanden werden
- Eine Organisation kann nicht alles gleichzeitig machen (Priorisierung inhaltlich / zeitlich wichtig)
- Der richtige Zeitpunkt die Umsetzung an die Hand zu nehmen ist jetzt!
- Eine externe Organisation zur Unterstützung und als "pusher" ist sehr zu empfehlen...