

Kapitel 1

Paradigmenwechsel im Partnernetzwerk

Am Beispiel DIGIM, Digitales Immobiliendossier

XXX, alabus AG

Heutige Plattformen (Amazon, Microsoft, UBS, COOP etc.) integrieren über zentrale Portal-Lösungen und diktieren damit die Art und Weise, wie Endkunden mit Dienstleistern interagieren. In den letzten Jahren wuchs jedoch das Bedürfnis, Geschäftstransaktionen mehr und mehr dezentral zu gestalten, und dies ohne eine zentrale Datenhaltung, bei gleichbleibender Rechtssicherheit und Nachvollziehbarkeit (Compliance). Der hier schematisch dargestellte Paradigmenwechsel bietet die Abwicklung von dezentralen und Service-orientierten Geschäften und dies unter Berücksichtigung von Datenschutzgesetzen durch ein „permission based“-Transaktionshandling. Der damit einhergehende Wechsel von einem zentralen hin zu einem dezentralen Trust-Modell ermöglicht zusätzlich neue und sichere Geschäftsmodelle in der digitalen Welt.

Service-orientierte Prozesse in einer Community

Geschäftsprozesse in einer Community, wie sie zum Beispiel rund um das Thema Immobilien existieren, sind, je nach Komplexität, durch ein Wechselspiel zwischen verschiedenen Partnern und Erbringern von Services charakterisiert. Im klassi-

sehen, heute üblichen Fall, sind dabei viele Schnittstellen anzutreffen, welche über einen Medienbruch den Informationsaustausch bewerkstelligen. Daten werden gedruckt, via Post oder Email in mehrfachen Kopien versendet und anschliessend von Hand in die verschiedenen Programme und Computersysteme wieder eingegeben. Erfolgt eine Veränderung der Daten an einem Ort, so ist es naheliegend, dass die Propagation über einen solchen Austausch nicht nur sehr ineffizient, sondern auch sehr fehleranfällig ist. Die Medienbrüche führen sehr oft zu Entscheidungen, welche auf falschen, oder nicht aktuellen Daten beruhen. Diese silo-basierten, zentralistisch orientierten Prozesse sind in einer vernetzten, globalen Gesellschaft weder zeitgerecht noch effizient, so dass andere Ansätze zu suchen sind.

Moderne Service-orientierte Communities zeichnen sich hingegen dadurch aus, dass die nachfragende Partei (Kunde) ihre gewünschten Services aus einem Katalog von angebotenen Dienstleistungen auswählt. Es findet also ein Wechsel von einer zentralen Angebots-Nachfrage zu einer dezentralen Nachfrager-Community statt. Benötigt dabei ein Dienstleister gewisse Informationen, so werden diese durch den Nachfrager frei gegeben. Mit dieser Freigabe kontrolliert der Nutzer nicht nur den Zugriff auf seine Daten, er kann einen einmal gewähr-

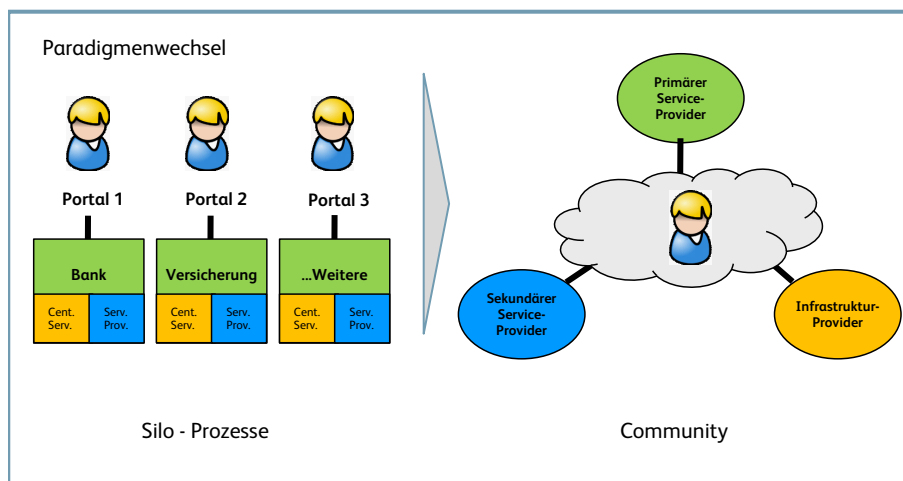


Tabelle 1: Paradigmenwechsel zu einer Service-orientierten Community

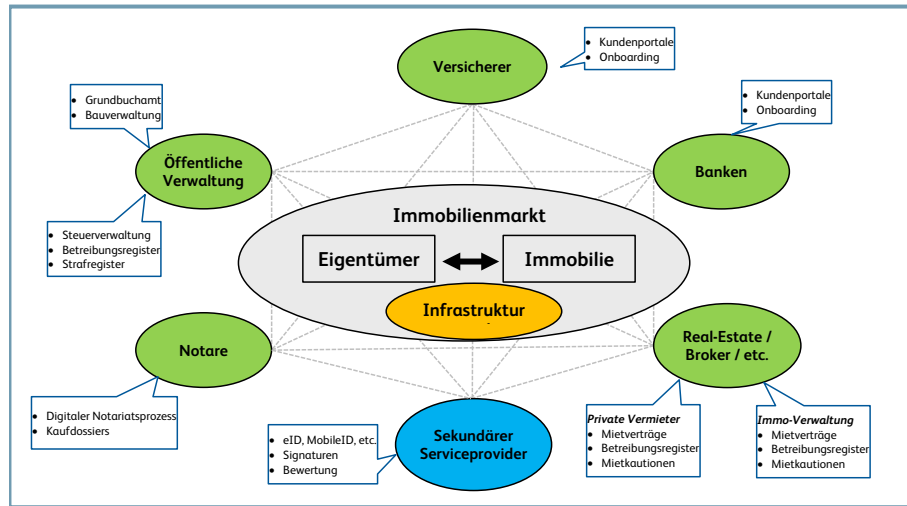


Tabelle 2: Schematische Darstellung der Immobilien-Community

ten Zugriff auch jederzeit wieder entziehen. Neben den Vorteilen im Datenschutz wird gleichzeitig garantiert, dass allen involvierten Teilnehmern immer die aktuellen Daten zur Verfügung stehen und Entscheidungen auf einer akkuraten Basis getroffen werden.

Die folgenden Erklärungen zeigen anhand des Objekts "Immobilie" wie ein dezentrales, verteiltes Ökosystem aufgebaut werden kann. Im Zentrum steht der Immobilienbesitzer, eingebettet durch die ihm nützlichen Serviceerbringer (Banks, Versicherer, Notare, die öffentliche Verwaltung etc.), die in das Tagesgeschäft rund um die Immobilie involviert sind.

DIGIM – Digitales Immobiliendossier

Der ökonomische Mehrwert einer solchen Plattform ist die Schaffung einer Community bzw. eines Ökosystems in der Form eines vertrauenswürdigen und sicheren Netzwerks für die Abwicklung aller relevanten Prozesse rund um eine Immobilie. Sei dies der Kauf oder Verkauf bzw. die Renovation oder der Umbau einer Immobilie. Die obige Grafik zeigt eine schematische Zeichnung diese Community, wobei kein Anspruch auf Vollständigkeit besteht.

Der Aufbau kann wie folgt strukturiert werden:

- Immobilienbesitzer –– Nachfrager von Services
- Primäre Service Provider –– Dienstleister, welche Business-Nachfragen erfüllen können, wie zum Beispiel eine Bank, welche Kredite für einen Umbau spricht oder eine Versicherung, welche eine Versicherung für eine Immobilie anbietet.
- Sekundäre Service Provider –– Dienstleister, welche technische Nachfragen erfüllen können, wie zum Beispiel das rechtliche Signieren eines Dokuments oder die Wandlung eines gescannten Dokuments in ein in Word weiter bearbeitbaren Dokuments.
- Infrastruktur Provider –– Dienstleister, welcher die notwendigsten Infrastrukturkomponenten wie zum Beispiel den Speicher, den Zugang zur Community oder die technischen Sicherheitskomponenten zur Verfügung stellt.

Der Immobilienmarkt der Schweiz weist noch einige Besonderheiten auf, welche darin begründet liegen, dass das Zusammenspiel der Marktteilnehmer kantonal geregelt ist. Auch dies spricht für ein verteiltes und somit nicht-zentrales Netzwerk (von Dienstleistern) mit der Immobilie im Zentrum.

Für einen effizienten und effektiven Austausch zwischen den Beteiligten sind neben den geographisch notwendigen Anpassungen vor allem aber standardisierte Prozesse ein wesentlicher Erfolgsfaktor. Entsprechend steigen die technischen und betrieblichen Anforderungen an die serviceorientierte, föderalistisch gesteuerte Community.

Mit dem Wandel von den heute zur Verfügung gestellten Silo-Architekturen hin zu einer serviceorientierten Architektur stellt sich für den Nutzer nicht mehr die Frage, in welches Portal (Silo) man sich einloggen muss, sondern vielmehr: "Welchen Service Providern stelle ich welche Informationen zur Verfügung?" bzw. "Welchen Service Provider integriere ich in welchen Geschäftsprozess?"

Dieser grundlegende Paradigmenwechsel stellt auch die Service Provider vor grosse Herausforderungen, da sie nicht mehr wie heute die Treiber sind, sondern die Dienstleister. Der Mehrwert einer solchen Community besteht einerseits in der digitalen Durchgängigkeit der Prozesse, und damit einer gesamthaft höheren Effizienz und einer massiv besseren Datenqualität durch die direkten Integrationsmöglichkeiten. Schlussendlich steht der Kunde nun im Zentrum und agiert nicht mehr als Bittsteller, sondern orchestriert ein Netzwerk von professionellen Service Providern.

Neben diesen grundsätzlichen Veränderungen sind weitere Nutzen realisierbar:

- Digitale Identität und gegenseitiger Trust der Serviceerbringer führen dazu, dass viele Arbeiten und Prozesse, welche heute doppelt und dreifach durchgeführt werden, nicht mehr notwendig sind.
- Nachvollziehbare, kontrollierte und transparente Informationsnutzung rund um eine Immobilie und der Umstand, dass alle Beteiligten dieselben Informationen nutzen, hilft viele nicht-wertschöpfende Arbeiten zu eliminieren.

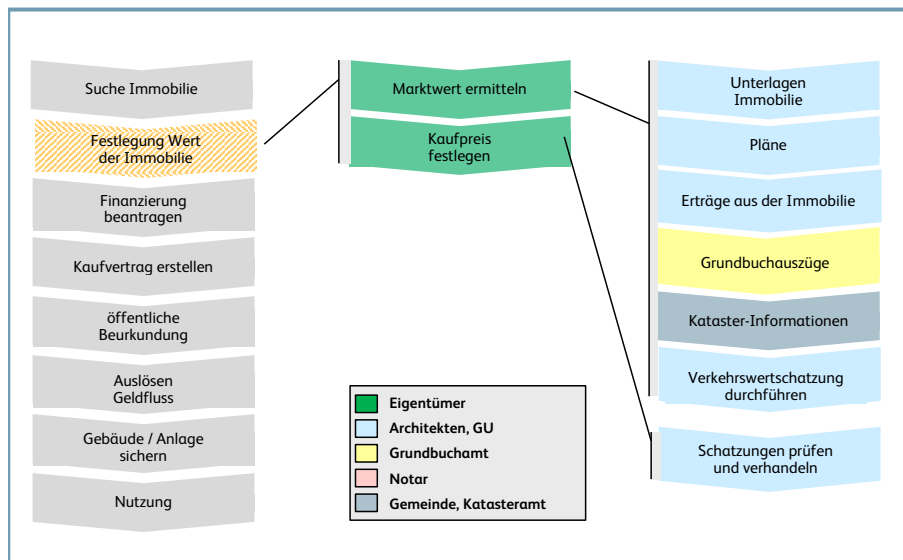


Tabelle 3: Schematische Darstellung des Kaufprozesses einer Immobilie

- Automatisierung und Standardisierung der Prozesse im Immobilienmarkt, zum Beispiel im Schadensfall, helfen die Kosten zu verringern, Prozesse für den Immobilienbesitzer zu vereinheitlichen und zu automatisieren.

Herausforderungen

Selbstverständlich ist diese Umstellung nicht über Nacht erreichbar, denn es gibt noch die eine oder andere Hürde zu meistern. Eine grundsätzliche Herausforderung bei der Etablierung einer serviceorientierten Community besteht im Aufbau des Vertrauens in ein solches Ökosystem. Weiter stellen sich die Fragen der Sicherheit und des Datenschutzes, sowie der Umstand, dass nach wie vor in gewissen Kantonen die physische Anwesenheit für gewisse Prozessschritte, wie zum Beispiel bei der Überschreibung, notwendig ist. Auch die Herausforderung, welche im Bereich des Onboarding bzw. der Kundengewinnung anstehen, sind nicht zu unterschätzen. Auch der Umstand, dass Service Provider in einer solchen Community viel einfacher zu vergleichen sind bedeutet, dass gegenüber dem Kunden die Dienstleistungsabteilungen und nicht die Marketingabteilungen in den Vordergrund rücken.

Erstaunlicherweise hilft hier das föderalistische Denken dem Wechsel zu serviceorientierten Ökosystemen enorm. Auch die neusten technischen Entwicklungen im Bereich Distributed Ledger, Smart Contracts und Low Coding ermöglichen es, flexiblere, technische Plattformen zur Verfügung zu stellen, die einen solchen Paradigmenwechsel unterstützen.

Summary & Ausblick

Serviceorientierte Communities sind eine mögliche Antwort auf eine immer komplexer werdende Welt. Sie rücken den Konsumenten in den Mittelpunkt und reduzieren den Aufwand und Doppelspurigkeiten. Die konsequente Nutzung digitaler Technologien und die damit einhergehende Verhinderung von Medienbrüchen, sowie die konsequente Einbindung der Serviceprovider in diese Communities, erhöhen die Effizienz und Effektivität in der Erbringung von Dienstleistungen. Der Wechsel unterstützt die Vertrauensbildung dank der Integration der

Services und garantiert Konsumentenschutz dank aktiver Kontrolle durch die Nutzer. Serviceorientierte Communities beginnen bestehende Partnernetzwerke zu ersetzen bzw. zu ergänzen. Die Technologien sind reif diese Herausforderungen abzubilden, die Marktteilnehmer zeigen noch eine gewisse Zurückhaltung, doch der Zug wurde ins Rollen gebracht und ist, wie so oft bei technologiegetriebenen Veränderungen, nicht mehr aufzuhalten.