

# Konzernlagebericht

## 28 — Grundlagen des Konzerns

### 28 — Geschäftsmodell des Konzerns

28 — Angebotsportfolio von Aareon

### 29 — Ziele und Strategien

30 — Ausbau des Mehrwerts für Kunden

30 — Wachstum der digitalen Lösungen

30 — Weitere Stärkung der ERP-Systeme

30 — Eintritt in neue relevante Märkte

31 — Steigerung der organisatorischen Performance sowie der Profitabilität

31 — Qualitäts- und Sicherheitsstandards

### 32 — Forschung und Entwicklung

## 33 — Wirtschaftsbericht

### 33 — Gesamtwirtschaftliche und branchenbezogene Rahmenbedingungen

33 — Konjunktur

33 — Branchenentwicklung

### 34 — Leistungsindikatoren

### 34 — Geschäftsverlauf

34 — Geschäftssegment Deutschland

35 — Geschäftssegment Internationales Geschäft

### 36 — Wirtschaftliche Lage

36 — Ertragslage

38 — Vermögenslage

38 — Finanzlage

## **39 — Unsere Mitarbeiter**

- 40 — Qualifizierung und Weiterbildung
- 40 — Ausbildung und Nachwuchsförderung
- 41 — Wegweisende Unternehmenskultur
- 41 — Vergütungsgrundsätze

## **42 — Internes Kontrollsystem**

### **43 — Risikobericht**

- 44 — Finanzrisiken
- 44 — Marktrisiken
- 45 — Führung und Organisation
- 45 — Umwelt- und Umgebungsbedingungen
- 45 — Produktionsrisiken

## **46 — Chancenbericht**

- 46 — Chancen durch Kundenfokus
- 47 — Chancen durch wegweisende digitale Lösungen
- 47 — Chancen durch aktives Markenmanagement
- 47 — Chancen als internationale Unternehmensgruppe
- 47 — Chancen als bevorzugter Arbeitgeber
- 48 — Chancen als nachhaltig agierendes Unternehmen

## **48 — Prognosebericht**

- 48 — Geschäftssegment Deutschland
- 49 — Geschäftssegment Internationales Geschäft
- 49 — Strategische Investitionen
- 49 — Fazit

# Grundlagen des Konzerns

## Geschäftsmodell des Konzerns

Aareon – das führende europäische Beratungs- und Systemhaus für die Immobilienwirtschaft – bietet ihren Kunden wegweisende und sichere Lösungen in den Bereichen Beratung, Software und Services zur Optimierung der IT-gestützten Geschäftsprozesse sowie zum Ausbau der Geschäftsmodelle. Für die Branche und deren Partner ist Aareon der Dienstleister zur Unterstützung des digitalen Transformationsprozesses. Die Aareon Gruppe ist international mit 37 Standorten, davon 14 in Deutschland, in bedeutenden europäischen Immobilienmärkten vertreten. Internationale Tochtergesellschaften sind in Finnland, Frankreich, Großbritannien, den Niederlanden, Norwegen und Schweden angesiedelt. In Österreich ist Aareon mit einer Niederlassung der Tochtergesellschaft mse Augsburg GmbH präsent. Durch den länderübergreifenden Know-how-Transfer profitiert die Aareon Gruppe bei ihrer Forschung und Entwicklung von dem jeweiligen Expertenwissen. Dabei nutzt sie im Zuge des digitalen Transformationsprozesses die länderspezifischen Schwerpunkte der Digitalisierung für den Ausbau des Angebotsportfolios Aareon Smart World.

Die Aareon AG ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft der Aareal Bank AG, Wiesbaden, einer der führenden internationalen Immobilienspezialisten. In der Aareal Bank Gruppe gehört Aareon zum Geschäftssegment Consulting/Dienstleistungen. Hier werden Lösungen und Services für die Zielgruppen Wohnungswirtschaft, gewerbliche Immobilienwirtschaft sowie Energie- und Entsorgungswirtschaft angeboten. Die Mehrheit dieser Aareal-Bank-Kunden sind auch Kunden von Aareon.

## Angebotsportfolio von Aareon

Kernstück des von Aareon angebotenen digitalen Ökosystems Aareon Smart World sind die länderspezifischen ERP-(Enterprise-Resource-Planning-)Systeme. Mit diesen sichert Aareon die Kundenbasis und generiert ein stabiles und langfristiges Geschäftsvolumen. Die Kundenbeziehungen sind nachhaltig und bestehen oftmals seit Jahrzehnten. Die ERP-Systeme können mit den digitalen Lösungen, die stetig ausgebaut werden, vernetzt werden. Bestands- und Neukunden nutzen diese integrierten digitalen Lösungen für die Vernetzung von Stakeholdern wie Kunden, Mitarbeitern und Geschäftspartnern

sowie technischen Geräten in Wohnungen und Gebäuden. Dadurch können Prozesse neu gestaltet und optimiert werden. Die digitalen Lösungen helfen, Kosten zu senken, und ermöglichen durch die Verknüpfung aller Teilnehmer neue Geschäftsmodelle sowie mehr Komfort und Transparenz bei der Kommunikation.

Sowohl in Deutschland als auch international bietet Aareon Softwarelösungen an, die in verschiedenen Betriebsarten genutzt werden können: Inhouse, Hosting und Software as a Service (SaaS) aus der exklusiven Aareon Cloud. Die Daten der Kunden befinden sich im zertifizierten Aareon Rechenzentrum in Mainz, das Datensicherheit und -schutz auf hohem Niveau gewährleistet (s. S. 31). Der Kunde erhält nach erfolgreicher Beratung, Implementierung und Schulung in der Regel ein Wartungsmodell, das den regelmäßigen Support abdeckt.

Die Berichterstattung des Aareon Konzerns erfolgt nach den zwei Geschäftssegmenten „Deutschland“ und „Internationales Geschäft“.

In Deutschland vertreibt Aareon ERP-Produkte und -Services, die auf modernsten IT-Standards basieren. In der Wohnungswirtschaft sind dies insbesondere die Produkte Wodis Sigma sowie SAP®-Lösungen und Blue Eagle. Das Bestandssystem GES wird noch bis zum 31. Dezember 2020 für die Kunden vorgehalten und bis zu diesem Zeitpunkt aktualisiert und gewartet. Die Kunden sind über diesen Prozess seit mehreren Jahren informiert. Sie haben sich zum überwiegenden Teil für eines der modernen ERP-Systeme Wodis Sigma oder SAP®-Lösungen und Blue Eagle entschieden bzw. ihr System wurde bereits migriert. Im gewerblichen Immobilienmarkt ist Aareon mit dem Produkt RELion (über die mse-Tochtergesellschaften) vertreten. Die Energieversorgungsbranche ist ein wichtiger Partner der Immobilienunternehmen. In diesem Markt bietet die phi-Consulting GmbH, Bochum, Beratungslösungen für ERP-Produkte an.

In der Aareon Smart World werden diese in Deutschland angebotenen ERP-Produkte mit den digitalen Lösungen, wie zum Beispiel Mareon (Handwerkeranbindung), Aareon Rechnungs-

service (Anbindung Rechnungssteller), Aareon ImmoBlue Pro (Mietinteressentenlösung), Mobile Services, Aareon CRM (Portal und App für Mieter/Eigentümer) und Aareon Archiv kompakt (digitale Archivierung), vernetzt. Darüber hinaus können Kunden auch von den Lösungen unserer Kooperationspartner profitieren. Hierzu zählen beispielsweise das intelligente schlüssellose Türzugangssystem KIWI, das in Mareon integriert werden kann, sowie das Mietermatching-System von Immomio. Für den Energieversorgermarkt hat Aareon eine branchenübergreifende Lösung „Aareon Wechselmanagement“ für den Wohnungswechsel von Mietern und Eigentümern entwickelt, die bereits von Kunden eingesetzt wird. Kunden beider Bereiche – sowohl der Immobilien- als auch der Energiewirtschaft – können von diesem integrierten Angebotsportfolio profitieren.

Darüber hinaus werden in Deutschland Zusatzprodukte und -services wie das Versicherungsmanagement mit BauSecura und Outsourcing-Leistungen angeboten.

Im Internationalen Geschäft bieten die Tochtergesellschaften jeweils länderspezifische ERP-Produkte an, die ebenfalls um integrierte und zum Teil konzernweitliche digitale Lösungen der Aareon Smart World ergänzt werden. In den Niederlanden vertreibt Aareon Nederland das ERP-Produkt Tobias AX auf Basis von Microsoft Dynamics® AX für die soziale Wohnungswirtschaft und Kalshoven Automation die ERP-Lösung REMS für den gewerblichen Immobilienmarkt. In Frankreich werden die ERP-Produkte Prem'Habitat sowie PortalImmo Habitat vertrieben. Im britischen Markt bietet Aareon UK das ERP-Produkt QL an. Im skandinavischen Raum vertreiben Aareon Sverige und die Tochtergesellschaften Aareon Norge sowie Aareon Finland, die im Dezember 2018 mit Sitz in Helsinki gegründet wurde, das ERP-Produkt Incit Xpand. Zuvor war Aareon über eine Niederlassung der Aareon Sverige in Finnland vertreten. An der in Xpand integrierten Lösung BIM (Building Information Modeling) besteht aufgrund gesetzlicher Anforderung in Skandinavien gesteigertes Interesse.

Die digitale Lösung Aareon CRM (Mieterportal, 360° Tenant Portal) bietet Aareon international in Form einer Portallösung und App in Großbritannien, Frankreich und den Niederlanden

an. Des Weiteren kommen die Produkte aus der Aareon Smart World wie Mareon und Aareon Archiv kompakt international zum Einsatz. Im britischen Markt bietet Aareon UK die digitalen Lösungen 1st Touch Mobile, 360° Field Worker sowie Produkte von Partnern an. In Frankreich kommen weitere Produkte wie e-documents (digitaler Versand) und Group Ware (digitaler Dokumentenaustausch) zum Einsatz. In den Niederlanden setzt Aareon Nederland das Produkt Trace & Treasury ein. Darüber hinaus bietet Aareon Nederland für das Facility Management im gewerblichen Bereich die Lösung Facilitor an. Die Tochtergesellschaft Square DMS von Aareon Nederland vertreibt die Case-Management-Lösung (ShareWorX®) in den Niederlanden sowie im flämischen Teil von Belgien.

Zusatzprodukte werden im Internationalen Geschäft von Aareon Sverige angeboten. Sie liefert ihren Kunden sogenannte Fact Books – Nachschlagewerke, die Standardinformationen zu Betriebs- und Wartungskosten enthalten. Außerdem bietet Aareon Nederland Kunden in den Niederlanden Outsourcing-Leistungen an.

Auf dem deutschen Markt gehört Aareon zu den führenden IT-Service-Unternehmen insgesamt. In Frankreich, Großbritannien, den Niederlanden und Skandinavien zählen die Tochtergesellschaften von Aareon zu den führenden Anbietern immobilienwirtschaftlicher Software und Services. Bei den Mitbewerbern auf diesem Sektor handelt es sich um Anbieter eigenentwickelter Branchenprodukte, um SAP®-Partner und vermehrt um PropTech-Unternehmen, die einzelne digitale Lösungen anbieten.

### **Ziele und Strategien**

Aareon verfolgt eine profitable Wachstumsstrategie und ist im Geschäftsjahr 2018 weiter gewachsen. Diese Strategie basiert auf dem im Jahr 2016 entwickelten strategischen Programm „Aareon Flight Plan“, das jährlich gemäß neuesten Anforderungen angepasst wird. Mit diesem verfolgt Aareon das Ziel, der international führende Partner für die Immobilienwirtschaft und angrenzende Märkte zu sein. Innerhalb der Aareal Bank Gruppe ist der Aareon Flight Plan in das Zukunftsprogramm „Aareal 2020“ integriert.

Zentrale strategische Felder des Aareon Flight Plan sind:

- Ausbau des Mehrwerts für Kunden
- Wachstum der digitalen Lösungen
- Weitere Stärkung der ERP-Systeme
- Eintritt in neue relevante Märkte und angrenzende Branchen
- Steigerung der organisatorischen Performance sowie der Profitabilität

#### **Ausbau des Mehrwerts für Kunden**

Mit unseren Lösungen und Services wollen wir unseren Kunden sowie deren Partnern und Kunden einen Mehrwert bieten. Dabei profitieren wir von unseren Kundenbeziehungen, der Kundenbeiratsarbeit, spezifischen Kundenveranstaltungen, unserer Zusammenarbeit mit Verbänden sowie der Anwendung nutzerzentrierter Ansätze wie Design Thinking in der Entwicklung.

#### **Wachstum der digitalen Lösungen**

Da sich die Digitalisierung in der europäischen Immobilienwirtschaft grundsätzlich im Vergleich zu anderen Branchen in einem noch verhältnismäßig frühen Stadium befindet, sehen wir für unsere heutigen und zukünftigen digitalen Lösungen der Aareon Smart World signifikante Potenziale. In das Angebot der digitalen Lösungen und in Lösungen im Zusammenhang mit neuen Technologien wird daher erheblich investiert. Wir bauen diese Lösungen durch eigene Forschungs- und Entwicklungsteams aus, sodass gruppenweiter Wissenstransfer stattfinden kann (s. S. 32). Außerdem beteiligt sich Aareon an Start-ups im Rahmen eines Venturing-Modells.

Des Weiteren schließt Aareon Kooperationen mit PropTech-Unternehmen, die Lösungen entwickelt haben, die den Stakeholdern der Aareon Smart World einen Mehrwert liefern (s. S. 35). Es bestehen u. a. folgende Kooperationen:

- Deutschland: Immomio (Beteiligung in Höhe von 14,54 %, Lösung zur Qualifizierung von Mietinteressenten), KIWI (elektronisches Zugangssystem)
- Frankreich: Intent Technologies (Plattform mit wertvollen, zusätzlichen Handwerker-, Dienstleister- und IoT-Daten),

- DPM Technologies (Predictive Maintenance), Yespark (Lösung zur Nutzung von freien Tiefgaragenplätzen)
- Niederlande: ValidSign (Lösung zur Validierung digitaler Unterschriften), Mail2Pay (Plattform für effizientere Kommunikation zwischen Mietschuldner und Gläubiger)
- Nordeuropa: Metry (Smart Energy Services)

Zudem ist Aareon seit 2017 strategischer Partner des blackprint PropTech Booster, der zukunftsfähige Start-ups im immobilienwirtschaftlichen Umfeld fördert. Um selbst eigene Geschäftsideen im Markt zu verproben, hat Aareon eine neue Struktur aufgebaut: Ampolon Ventures, die Marke der Gesellschaft AV Management GmbH.

#### **Weitere Stärkung der ERP-Systeme**

Aareon investiert in die stetige Verbesserung ihrer ERP-Software-Lösungen. Im Fokus standen 2018 die Weiterentwicklung der Produkte RELion u. a. zur Anbindung an die Aareon Smart World, neue Release-Versionen von Wodis Sigma in Deutschland, von Portallmmo und Prem'Habitat in Frankreich sowie die Weiterentwicklung der Xpand-Lösung in Schweden. In den Niederlanden wurde in die Umstellung von Tobias AX auf die neueste Microsoft®-Basis 365 investiert. Das ERP-Produkt in Großbritannien wird um Web-Browser-Funktionalitäten (QL.web) erweitert.

In Deutschland laufen die Migrationen von GES auf Wodis Sigma bzw. SAP®-Lösungen und Blue Eagle planmäßig (s. S. 34).

#### **Eintritt in neue relevante Märkte**

Zielmärkte sind der Markt der Energieversorger sowie der gewerbliche Immobilienmarkt. Energieversorgungsunternehmen sind wichtige Partner für die Immobilienwirtschaft. Aareon bietet Lösungen, die die Prozesse für beide Seiten optimieren, und stellt damit ein umfassendes Leistungsportfolio für die Energieversorgungsbranche zur Verfügung. Zu diesen Lösungen zählen beispielsweise Aareon Rechnungsservice und Mareon. Für Energieversorgungsunternehmen, Wohnungsunternehmen und Messdienstleister hat Aareon zudem eine Lösung zur Digitalisierung der Prozesse beim Wohnungswechsel entwickelt, die bereits bei ersten Kunden im Einsatz ist (s. S. 35).

Mit Blick auf den gewerblichen Immobilienmarkt hatte die Aareon Nederland B.V. im Vorjahr die Kalshoven Automation B.V., Amsterdam, zu 100 % übernommen. Diese bietet die ERP-Lösung REMS an. In Deutschland wurde die Präsenz in diesem Marktsegment mit der Übernahme aller Anteile der Vertriebsgesellschaften mse Augsburg GmbH (Augsburg) und mse Immobiliensoftware GmbH (Hamburg) sowie der Entwicklungsgesellschaft mse RELion GmbH (Augsburg) im Jahr 2017 gestärkt und zudem der österreichische Markt erschlossen. Diese bieten die ERP-Lösung RELion an. Durch die Integration in die Aareon Gruppe können die Kunden von den digitalen Lösungen der Aareon Smart World profitieren. Darüber hinaus ist Aareon mit ihren Tochtergesellschaften in Nord-europa im gewerblichen Immobilienmarkt aktiv.

#### **Steigerung der organisatorischen Performance sowie der Profitabilität**

Durch eine effiziente Aufbauorganisation mit klaren Prozessen, die Synergieeffekte sowohl zur Umsatzsteigerung als auch zum konsequenten Kostencontrolling nutzt, soll die Profitabilität von Aareon weiter erhöht werden.

Zur Steigerung der Effizienz innerhalb der Aareon Gruppe wurden die Aareon Immobilien Projekt Gesellschaft mbH sowie die Aareon International Solutions GmbH auf die Aareon Deutschland GmbH verschmolzen. Zuvor waren die Tochterunternehmen zu 100 % im Besitz der Aareon AG. In den Niederlanden erfolgten die Verschmelzungen der Incit Nederland B.V. und der SG2All B.V. auf die Muttergesellschaft Aareon Nederland B.V. Darüber hinaus wurde die Steigerung der organisatorischen Performance vor allem durch die folgenden zentralen Projekte unterstützt:

- SAP® S/4HANA als ein modernes gruppenweites einheitliches System für homogene Prozesse im Finanzbereich und für das Controlling der Performance
- work4future für eine digitale Arbeitswelt, die Bestandteil der Aareon-Unternehmenskultur ist (s. S. 41)
- ITSM (IT Service Management), um die Support-Prozesse zu optimieren; das Projekt wird aufgrund seiner Komplexität mehrere Jahre dauern – 2018 startete die Implementierung

in den Niederlanden und konnte für den ersten Teilbereich abgeschlossen werden

- Ausweitung der Kundenbeziehungsmanagement-Lösung genesisWorld auf internationale Tochtergesellschaften

#### **Qualitäts- und Sicherheitsstandards**

Datenschutz und -sicherheit haben bei Aareon einen sehr hohen Stellenwert. Zahlreiche nationale und internationale Kunden nutzen die Aareon-Lösungen als Service aus der exklusiven Aareon Cloud – das heißt, die Daten werden ausschließlich in Deutschland im Aareon Rechenzentrum sowie in einer deutschen Ausweichlokation gespeichert. Der Betrieb des Aareon Rechenzentrums wird regelmäßig nach dem Prüfungsstandard PS 951 nF des Instituts der Wirtschaftsprüfer e.V. (IDW) testiert. Die TÜV Saarland Gruppe hatte das Aareon Rechenzentrum bereits 2017 als „Geprüftes Verbund-Rechenzentrum – Ausfall-sicher Stufe 4“ für zwei Jahre rezertifiziert. Bereits seit 2010 lässt Aareon regelmäßig freiwillige externe Datenschutz-Audierungen nach § 9a Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) durchführen. Im Jahr 2016 erfolgte dies mit dem TÜV Rheinland als Zertifizierungsanbieter: Das Zertifikat ist bis 2019 gültig. Der TÜV Rheinland zeichnete Aareon als „Dienstleister mit geprüftem Datenschutzmanagement“ aus. Das Informations-sicherheitsmanagement ist nach der international anerkannten ISO/IEC 27001:2013 zertifiziert. Das Überwachungsaudit erfolgte bereits 2017 und bestätigt die Zertifizierung bis 2020.

Die Übergangsfrist für die Umsetzung der EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) endete zum 25. Mai 2018. Die Aareon AG als Unternehmen mit Sitz in der Europäischen Union (EU) und mit einem deutschen Rechenzentrum hatte die Umsetzung der Vorgaben der EU-DSGVO frühzeitig berücksichtigt. Ein Zertifikat der TÜV Rheinland i-sec GmbH bescheinigte bereits im Vorjahr, dass Aareon insbesondere in der Auftragsdatenverarbeitung technische und organisatorische Maßnahmen zum Schutz der personenbezogenen und personenbeziehenden Daten wirksam umgesetzt hat. Das Zertifikat ist bis 2019 gültig.

## Forschung und Entwicklung

Das Fundament für die neuen digitalen Lösungen von Aareon bilden die kollaborativen Forschungs- und Entwicklungsaktivitäten, bei denen der Mehrwert für die Kunden im Mittelpunkt steht. Aareon profitiert bei ihrer Forschung und Entwicklung von den länderspezifischen Schwerpunkten der Digitalisierung für den Ausbau der gesamten Aareon Smart World. Um frühzeitig intensive Tests vornehmen zu können und möglichst schnell von der Idee zum Prototyp zu gelangen, setzt Aareon auf einen agilen Entwicklungsansatz. Das länderübergreifend tätige Entwicklungsteam berücksichtigt die gesellschaftlichen, rechtlichen und wirtschaftlichen sowie technischen Einflussfaktoren und integriert sie in bestehende und neue digitale Lösungen.

Gemeinsam mit den Immobilienunternehmen arbeitet Aareon nach dem Design-Thinking-Ansatz. Diese Vorgehensweise zur nutzerzentrierten Problemlösung ist auch die methodische Grundlage des Aareon DesignLab. Immer mehr Kunden nutzen das Angebot der Design-Thinking-Workshops, die von ausgebildeten Spezialisten in den Räumlichkeiten des Aareon DesignLab durchgeführt werden.

Zusätzlich unterstützt der Kundendialog im täglichen Geschäft die Forschungs- und Entwicklungsaktivitäten. Kundenanforderungen werden im kontinuierlichen Austausch, zum Beispiel in Gremien wie Kundenbeiräten, aufgenommen und durch die immer wieder durchgeführte gruppenweite Kundenbefragung erhoben.

Technologien wie Virtual Reality, Drohnen und Chatbots sowie Dienste wie Alexa werden bei der Forschung mit Blick auf ihren Nutzen für die Immobilienwirtschaft und ihre technische Integrationsmöglichkeit berücksichtigt.

Die Aufwendungen für Forschung und Entwicklung unterteilen sich in die Entwicklung von Updates, Wartung und Pflege bestehender Funktionen sowie die stetige Entwicklung neuer Funktionen und die Schaffung neuer Produkte. Die Gesamtaufwendungen der Teams für Forschung und Entwicklung beliefen sich im Jahr 2018 auf 34,9 Mio. € (Vorjahr: 30,9 Mio. €).

Um neue Funktionen und Produkte für ihre Kunden zu entwickeln, hat Aareon im Geschäftsjahr 2018 Investitionen von 14,9 Mio. € (Vorjahr: 9,3 Mio. €) getätigt (s. S. 36), die überwiegend aktivierungspflichtig sind. Die Aktivierungsquote liegt bei 53 %. Die Abschreibungen der aktivierten selbst erstellten Software betragen 3,9 Mio. €.

# Wirtschafts- bericht

## Gesamtwirtschaftliche und branchenbezogene Rahmenbedingungen

### Konjunktur

In der Eurozone war das Wirtschaftswachstum im Jahr 2018 robust, aber deutlich niedriger als im Vorjahr. Dies war zum größten Teil auf eine gesunkene Außennachfrage zurückzuführen, aber auch auf einmalige Effekte in den jeweiligen Ländern. Innerhalb der Eurozone gehörte die Niederlande zu den Ländern, deren Wachstum am stärksten war. Deutschland und Frankreich wuchsen dagegen deutlich schwächer als der Schnitt. In Deutschland sorgten neue Abgastests für deutliche Einbrüche bei den Autoverkäufen, in Frankreich lag das Wachstum auch streikbedingt niedriger. In weiteren Ländern innerhalb der EU lag das Wirtschaftswachstum höher als in der Eurozone. Unter anderem in Schweden konnte, wie schon im Vorjahr, ein deutlich stärkeres Wachstum als in der Eurozone beobachtet werden.

In Großbritannien fiel das Wachstum dagegen schwach aus. Die Wirtschaft zeigte sich jedoch robuster als zunächst angenommen. Zudem entstanden erhebliche Unsicherheiten hinsichtlich des gegen Ende des Jahres ausgehandelten Austrittsabkommens mit der EU, das am 15. Januar 2019 vom Parlament mit großer Mehrheit abgelehnt wurde. Damit wurde den Unternehmen die Planungssicherheit genommen.

Die Arbeitsmärkte profitierten von der grundlegend guten Konjunktur und dem lang anhaltenden Konjunkturzyklus. In der Eurozone setzte sich die Entwicklung leicht fallender Arbeitslosenquoten im Berichtsjahr fort. In Großbritannien verblieb sie stabil niedrig.

### Jährliche Veränderung des realen Bruttoinlandsprodukts in %

	2018 <sup>1)</sup>	2017 <sup>2)</sup>
Eurozone	1,8	2,5
Deutschland	1,4	2,5
Finnland	2,4	2,8
Frankreich	1,5	2,3
Niederlande	2,6	3,0
Österreich	2,6	2,7
Großbritannien	1,4	1,8
Norwegen	2,4	1,7
Schweden	2,3	2,4

(Quelle: Oxford Economics)

Jährliche Veränderung des realen Bruttoinlandsprodukts in %

1) Vorläufige Zahlen; 2) Angepasst an finale Zahlen

### Branchenentwicklung

International hat die Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft weiter an Bedeutung gewonnen – die thematischen Schwerpunkte sind allerdings länderspezifisch unterschiedlich. Zusätzlich zur Steigerung der Prozesseffizienz wird die Vernetzung der Marktteilnehmer, wie Immobilienunternehmen und deren Mitarbeiter, Kunden, Partner und Gebäude, immer wichtiger. Damit steigt auch das Interesse an integrierten Lösungspaketen. Wohnen, Arbeiten und Leben profitieren von den digitalen Lösungen, die die Flexibilität und den Komfort im Alltag steigern. Ein weiterer wichtiger Themenkomplex, der immer häufiger diskutiert wird, ist die Nutzung von Daten und die Datenhoheit. Aufgrund der zunehmenden Ausstattung von Gebäuden mit Sensoren wird dies immer wichtiger.

Neben den etablierten Unternehmen der sogenannten Old Economy sind zahlreiche PropTech-Unternehmen in den letzten Jahren in den Markt getreten. Sie bieten in der Regel einzelne digitale Lösungen für die Immobilienwirtschaft an. Im Zuge dieser Dynamik ist das Thema Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft nochmals mehr in das Bewusstsein der Branche gerückt. Aareon beobachtet die Entwicklungen und nimmt



Kooperationsmöglichkeiten wahr, soweit diese den Kunden einen Mehrwert bieten. Darüber hinaus ist Aareon strategischer Partner des blackprint PropTech Booster (s. S. 30).

Um das Innovationsverhalten von Immobilienunternehmen mit Blick auf die Digitalisierung zu analysieren, hat Aareon 2018 eine internationale Erhebung bei Wohnungsunternehmen durchführen lassen.

Auch in Deutschland erhöht sich das Bewusstsein für die Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft zusehends, sodass die Nachfrage zu diesem Thema steigt. Dabei spielen Vernetzung, Integrationsfähigkeit und Nutzung von Effizienzpotenzialen eine wichtige Rolle. Darüber hinaus werden verstärkt sich bietende Potenziale für neue Geschäftsmodelle thematisiert.

Durch den gestiegenen finanziellen Druck auf soziale Wohnungsunternehmen in den Niederlanden steigt der Preisdruck bei Ausschreibungen. Gleichzeitig stellen die Kunden immer höhere Ansprüche an digitale Lösungen. Auch bei der Vertragslaufzeit erwarten sie mehr Flexibilität, sodass Verträge häufig für kürzere Perioden abgeschlossen oder verlängert werden.

In Frankreich ist die soziale Wohnungswirtschaft weiterhin stark durch politische Entscheidungen geprägt. Im Oktober 2018 wurde das ELAN-Gesetz verabschiedet, das eine umfassende Antwort auf die veränderten Gegebenheiten des Wohnungsmarktes sein soll. Die bereits im vergangenen Jahr begonnenen Fusionen der öffentlichen Wohnungsunternehmen zur Steigerung der Mieterzufriedenheit und Reduzierung der administrativen Kosten für den Bestand erhalten durch die Verabschiedung des ELAN-Gesetzes weiteren Schub.

In Großbritannien besteht die Maßgabe, dass Mieten in der sozialen Wohnungswirtschaft (Social Housing Rents) bis 2020 um ein Prozent pro Jahr gesenkt werden müssen. Dies treibt die Unternehmen an einerseits zu Rationalisierungen vor allem durch Digitalisierung, erhöht aber auch den Preisdruck auf Anbieter wohnungswirtschaftlicher Informationstechnologie.

In Skandinavien ist die Digitalisierung der Gesellschaft weit vorangeschritten. Das wirkt sich auch auf die Immobilienbranche aus. Digitale Unterschriften für (Miet-)Verträge sind mittlerweile selbstverständlich und werden von den Mietern gerne genutzt. Auch die Einbindung von Start-ups, um Daten aus angrenzenden Prozessen und Systemen digital in die Prozesse der Wohnungswirtschaft einfließen zu lassen (z. B. für Abrechnungen oder Informationen für Mieter), wird mehr und mehr gefördert und gefordert.

### Leistungsindikatoren

Als bedeutsamste finanzielle Leistungsindikatoren, die zur internen Steuerung dienen, nutzt Aareon die Leistungsindikatoren Umsatz und EBIT (Earnings before Interest and Taxes) der Geschäftssegmente.

Nicht finanzielle Leistungsindikatoren, die Aareon betrachtet, sind im Wesentlichen Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit (s. S. 32, 39), die regelmäßig konzernweit erhoben werden. Diese dienen nicht der internen Steuerung.

### Geschäftsverlauf

#### Geschäftssegment Deutschland

Es konnten zahlreiche weitere Kunden, darunter auch Großkunden, für die ERP-Lösung Wodis Sigma gewonnen werden. Unter den neuen Kunden befinden sich nach wie vor viele bisherige GES-Kunden (s. S. 28). Die meisten Kunden haben sich für eines der modernen ERP-Systeme Wodis Sigma, RELion oder SAP®-Lösungen und Blue Eagle entschieden bzw. ihr System wurde bereits migriert. Die Variante, Wodis Sigma als Service aus der exklusiven Aareon Cloud zu nutzen, wird wie erwartet bevorzugt. Es wird nach wie vor eine hohe Anzahl an Migrationsprojekten realisiert, die planmäßig verlaufen. Damit ist die Gesamtzahl der Wodis-Sigma-Kunden auf rund 1.000 gestiegen. Das Geschäftsvolumen von SAP®-Lösungen und Blue Eagle bewegt sich aufgrund von Auswirkungen eines Großprojekts lediglich auf Vorjahresniveau. Im gewerblichen Immobilienbereich konnten weitere Kunden für die ERP-Lösung RELion gewonnen werden.

Im Zuge des digitalen Transformationsprozesses werden die digitalen Lösungen der Aareon Smart World gruppenweit ausgebaut: zum einen durch das eigene Forschungs- und Entwicklungsteam und den damit verbundenen gruppenweiten Wissenstransfer, zum anderen durch Kooperationen mit PropTech-Unternehmen, die Lösungen entwickelt haben, die den Stakeholdern der Aareon Smart World einen Mehrwert liefern. Um sich zudem verstärkt an interessanten und innovativen Unternehmen beteiligen zu können, hat die Aareon Gruppe die AV Management GmbH gegründet, die unter der Marke Ampolon Ventures agiert und stark mit der Start-up-Szene vernetzt ist. Bei den digitalen Lösungen wurde insbesondere die länderübergreifende Weiterentwicklung von Aareon CRM für ein vereinfachtes Kundenbeziehungsmanagement mit dem Mieter/Eigentümer vorangetrieben. In Deutschland wurde die CRM-App weiter intensiv vermarktet. Sie ist bereits bei mehreren Kunden produktiv. Ergänzend zu der digitalen CRM-Lösung bietet Aareon auch Marketing-Workshops mit dem Schwerpunkt der externen Vermarktung gegenüber dem Mieter/Eigentümer an.

Das Geschäftsvolumen mit den digitalen Lösungen ist im Vorjahresvergleich weiter stark angewachsen. In Deutschland wurden insbesondere die folgenden Lösungen nachgefragt: Service-Portal Mareon, Aareon Archiv kompakt, Aareon CRM (Portal und App für Mieter/Eigentümer) und Aareon ImmoBlue Pro (Mietinteressentenlösung). Dabei profitiert die Nachfrage von dem Migrationsgeschäft bei den ERP-Lösungen – denn bei der Entscheidung für eine ERP-Lösung werden in der Regel direkt ein oder mehrere neue digitale Lösungen erworben.

Im Bereich der Zusatzprodukte konnte in Deutschland die positive Entwicklung des Outsourcing-Geschäfts fortgesetzt werden. Das Versicherungsgeschäft von BauSecura bewegt sich auf Vorjahresniveau.

Zu den Zielmärkten zählt auch der Markt der Energieversorger (s. S. 30). Der Vermarktungsprozess für die Lösung Aareon Wechselmanagement ist gestartet. Mehrere Kunden haben sich bereits hierfür entschieden.

### **Geschäftssegment Internationales Geschäft**

Die Geschäftsentwicklung im Internationalen Geschäft verlief unterschiedlich in den jeweiligen Ländern, in denen Aareon präsent ist und länderspezifische ERP-Produkte anbietet. Insgesamt verzeichnet das Segment einen Wachstumsanstieg – insbesondere getrieben durch die Märkte in Großbritannien, Frankreich und den Niederlanden.

In den Niederlanden konnten mehrere Großkunden im Rahmen von Ausschreibungen für die ERP-Lösung Tobias AX gewonnen werden – ebenso erfolgten einige Produktivsetzungen. Mit Blick auf den gewerblichen Immobilienmarkt haben mehrere bedeutende Kunden ihre Verträge für die Lösung REMS erneuert und sich dabei für die REMS-Cloud-Lösung entschieden. In Frankreich wurde das ERP-Angebot verstärkt nachgefragt, da gesetzliche Anforderungen in der Software umgesetzt werden müssen. Zudem haben sich weitere Kunden für einen Platinum-Vertrag mit mehr Services entschlossen. Trotz der intensiven Wettbewerbssituation in Großbritannien konnte Aareon UK mehrere Ausschreibungen für Aareon QL gewinnen. Ebenso konnte Aareon Sverige wichtige Ausschreibungen mit der ERP-Lösung Incit Xpand für sich entscheiden – u. a. auch im gewerblichen Immobilienmarkt. Darüber hinaus zeigte sich Aareon Sverige erfolgreich im finnischen Markt. Es konnte der zweite bedeutende Kunde, Finnlands größtes Finanz- und Technik-Service-Unternehmen für die Wohnungswirtschaft, gewonnen werden. Zudem wurden Verbesserungen bei Projektumsetzungen realisiert. Das Geschäft in Norwegen war geprägt durch den verzögerten Beginn eines Projekts sowie ein schwieriges Großkundenprojekt, das zum Jahresende durch Vertragsaufhebung abgeschlossen wurde (s. S. 36).

In den Niederlanden haben sich mehrere Kunden, darunter auch Großkunden, für digitale Lösungen entschieden, und es erfolgten weitere Produktivsetzungen. In Frankreich wurden Verträge für die digitalen Lösungen wie das digitale Kundenbeziehungsmanagementsystem Aareon CRM geschlossen. Einige Kunden haben begonnen, sehr individuelle Lösungen für den eigenen Bedarf auf Grundlage der Digitalen Plattform von Aareon zu entwickeln. Dadurch ist für sie die Integration in bestehende Systeme sichergestellt. In Großbritannien haben

sich weitere Kunden für digitale Lösungen entschieden. In Skandinavien wird das Mieterportal erfolgreich vertrieben. Darüber hinaus wird seit Kurzem ein Webshop für Wohnungsunternehmen und Hausverwaltungen vermarktet. Wohnungsunternehmen und Hausverwaltungen können von diesen neuen Geschäftspotenzialen profitieren. In Norwegen ist der erste Kunde mit der Facility-Management-Lösung Facilitor produktiv gegangen. Facilitor wurde auf Basis der niederländischen Lösung für den skandinavischen Markt weiterentwickelt.

Aareon Nederland ist eine Kooperation mit dem PropTech-Unternehmen ValidSign zur Validierung digitaler Unterschriften eingegangen. Die Lösung lässt sich in zahlreiche Anwendungen integrieren und vereinfacht die Prozesse. Aareon France startete eine Kooperation mit Yespark. Das PropTech-Unternehmen bietet eine digitale Lösung für die Parkplatzsuche, mit der Wohnungsunternehmen ihre freien Parkplätze zeitbegrenzt vermieten können.

Zu einer Umsatzsteigerung der Zusatzprodukte im Internationalen Geschäft führte im Wesentlichen das Outsourcing-Geschäft in den Niederlanden.

## Wirtschaftliche Lage

### Ertragslage

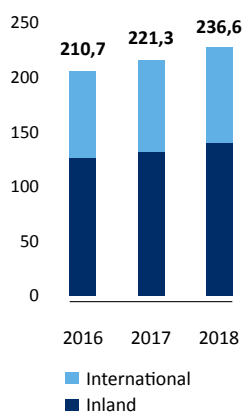
Im Jahr 2018 lag das EBIT von Aareon mit 35,9 Mio. € um 5,9 % bzw. bereinigt um einen einmaligen Sondereffekt mit 37,6 Mio. € um 10,9 % über dem Vorjahr (2017: 33,9 Mio. €). Ihren Konzernumsatz steigerte Aareon um 6,9 % auf 236,6 Mio. € (2017: 221,3 Mio. €) und lag damit im Rahmen der Erwartungen. Dazu trugen – trotz hoher Investitionen im Vergleich zum Vorjahr – deutliche Umsatz- und Effizienzsteigerungen insbesondere in Deutschland, Frankreich und Großbritannien sowie die unterjährigen Akquisitionen aus dem Vorjahr bei (Vertriebsgesellschaften von mse und Kalshoven Automation). Belastend wirkten zwei Großprojekte in Norwegen und Deutschland, die sich verzögerten bzw. höhere Kosten verursachten, sodass die ursprüngliche Prognose bereits im Jahresverlauf von 40 Mio. € auf 37 bis 38 Mio. € gesenkt worden war. Schließlich wurde im Dezember 2018 das norwegische Großprojekt einvernehmlich gegen Leistung einer Vertragsauf-

hebungszahlung sowie den Verzicht der offenen Forderungen vorzeitig beendet. Dieser einmalige Sondereffekt von 1,6 Mio. € belastete die Umsätze mit 0,5 Mio. €.

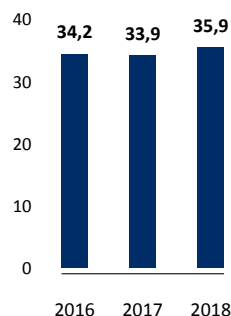
Die aktivierten Eigenleistungen erhöhten sich im Jahr 2018 auf 7,8 Mio. € (Vorjahr: 4,5 Mio. €). Im aktuellen Geschäftsjahr wurden die Investition in den Ausbau des digitalen Lösungsportfolios und die Weiterentwicklung der ERP-Produkte deutlich gesteigert (s. S. 32). Die sonstigen betrieblichen Erträge beliefen sich auf 5,4 Mio. € (Vorjahr: 5,9 Mio. €). Diese wurden sowohl 2017 als auch 2018 durch Bewertungen der akquisitionsbedingten Kaufpreisverbindlichkeiten beeinflusst. Der Gesamtaufwand im Konzern stieg um 8,1 % von 197,8 Mio. € im Vorjahr auf 213,8 Mio. €. Der Materialaufwand erhöhte sich um 23,0 % auf 40,1 Mio. € (Vorjahr: 32,6 Mio. €). Hierzu trugen Akquisitionseffekte, gestiegene Lizenz Erlöse – auch bei Drittsoftware – sowie vermehrte Fremdberatungsleistungen aufgrund der hohen Anzahl an Migrationsprojekten bei. Der Anstieg des Personalaufwands um 4,4 % auf 122,0 Mio. € (Vorjahr: 116,9 Mio. €) ist im Wesentlichen bedingt durch die höhere Mitarbeiteranzahl aufgrund der im Jahr 2017 getätigten Akquisitionen. Die sonstigen betrieblichen Aufwendungen beliefen sich auf 38,0 Mio. € und liegen um 3,3 % über dem Vorjahreswert (Vorjahr: 36,8 Mio. €). Neben Akquisitionseffekten schlug in Norwegen die Zahlung zur Vertragsauflösung mit einem Großkunden zu Buche. Gegenläufig wirkte der geringere Beratungsaufwand, der im Vorjahr durch hohe Investitionen in die Optimierung der Systemlandschaft und interne Prozesse (SAP® S/4HANA) geprägt war.

Im Geschäftssegment Deutschland konnten die Umsatzziele mit einer Steigerung um 5,6 % auf 148,9 Mio. € (Vorjahr: 141,0 Mio. €) wie prognostiziert erreicht werden. Die Umsätze der ERP-Produkte erhöhten sich insbesondere durch die Akquisition der mse-Vertriebsgesellschaften im Jahr 2017. Die Beratungserlöse für GES und Wodis Sigma stiegen wie erwartet aufgrund des Fortschreitens der Migrationsprojekte, was zu einer Verschiebung des Geschäftsvolumens von GES zu Wodis Sigma führt. Die Umsätze von SAP®-Lösungen und Blue Eagle bewegten sich auf Vorjahresniveau. Höhere Lizenz Erlöse aufgrund von Nachlizenzierungen konnten geringere Erlöse auf-

Umsatz in Mio. €



EBIT in Mio. €

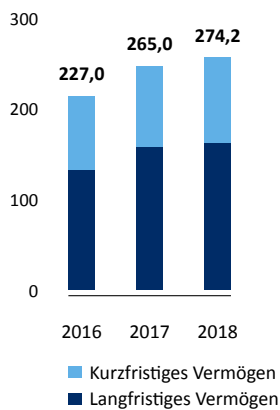


grund eines komplexen Großprojekts ausgleichen. Das Großprojekt konnte zum Jahresende abgeschlossen werden. Die Umsätze der digitalen Lösungen wurden insbesondere durch das Migrationsgeschäft deutlich gesteigert, da diese in Verbindung mit den ERP-Produkten vertrieben werden. Umsatztreiber waren die Produkte Mareon, Mobile Services, Aareon CRM und Aareon Archiv kompakt. Im Bereich der Zusatzprodukte trug insbesondere das Outsourcing-Geschäft zur Umsatzsteigerung bei. Auf der Kostenseite konnten durch eine restriktive Personalpolitik sowie entfallende Kosten für interne Projekte im Vorjahr und trotz höherer Kosten für externe Beratungsleistungen für ein Großprojekt mehr Einsparungen erzielt werden als erwartet. Aufgrund der guten Umsatzentwicklung sowie geringeren Kosten lag das EBIT im Geschäftssegment Deutschland mit 28,3 Mio. € über der Prognose (26 bis 27 Mio. €). Das Vorjahr betrug 26,7 Mio. € und konnte um 6,0 % übertroffen werden.

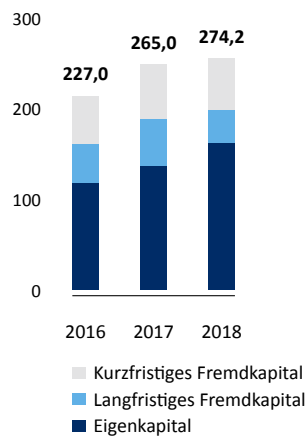
Der Umsatz im Geschäftssegment Internationales Geschäft ohne Sondereffekt stieg um 9,8 % auf 88,2 Mio. € (Vorjahr: 80,3 Mio. €). Ohne Wechselkurseffekte wäre der Segmentumsatz um 0,7 Mio. € höher und damit im Rahmen der Erwar-

tungen ausgefallen. Das Wachstum bei den ERP-Produkten wurde am deutlichsten getragen durch gestiegenes Wartungsgeschäft – unter anderem durch die unterjährige Akquisition von Kalshoven Automation im Jahr 2017. In den Niederlanden konnten außerdem die Wartungsumsätze durch weitere Produktivsetzungen von Kunden und in Frankreich durch vermehrte Platinum-Abschlüsse deutlich gesteigert werden. Die Lizenz Erlöse trugen im Wesentlichen durch eine hohe Anzahl von Neuabschlüssen trotz eines wettbewerbsintensiven Marktes zum Wachstum bei. In Skandinavien stiegen die Lizenz Erlöse leicht durch weitere Neukunden in Norwegen, Schweden und Finnland. Das Beratungsgeschäft mit ERP-Produkten im Internationalen Geschäft bewegte sich auf Vorjahresniveau und entwickelte sich damit geringer als prognostiziert. Die erwarteten Performance-Steigerungen verzögerten sich in Skandinavien. Insbesondere in Norwegen fielen höhere Kosten (siehe oben) an. Das Geschäft mit digitalen Lösungen konnte im Internationalen Geschäft deutlich zulegen. In Großbritannien und den Niederlanden ergaben sich zweistellige Wachstumsraten durch die Produkte Treasury, Mareon, 1st Touch Mobile oder Drittprodukte. Auch in Frankreich entwickelte sich die Nachfrage nach digitalen Lösungen positiv. Aufgrund des höheren

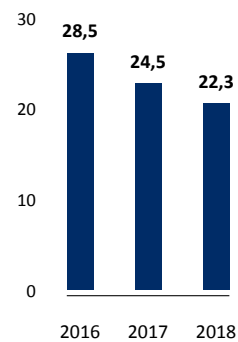
### Aktiva in Mio. € (Vermögensstruktur)



### Passiva in Mio. € (Kapitalstruktur)



### Return on Equity in %



Bedarfs der Kunden nach Services im Bereich der ERP-Produkte kam es zu Verschiebungen von Projekten mit digitalen Lösungen in das Jahr 2019. Die Kosten im administrativen Bereich in Frankreich waren rückläufig. Infolgedessen ergab sich eine Steigerung des EBIT ohne Sondereffekt um 27,8 % auf 9,2 Mio. € (Vorjahr: 7,2 Mio. €).

#### Vermögenslage

Die Bilanzsumme von Aareon betrug am 31. Dezember 2018 274,2 Mio. € und ist im Vorjahresvergleich um 3,5 % gestiegen (Vorjahr: 265,0 Mio. €). Die langfristigen Vermögenswerte bewegten sich mit 170,9 Mio. € auf Vorjahresniveau (168,6 Mio. €). Die Zugänge und Abschreibungen im Anlagevermögen standen sich in annähernd gleicher Höhe gegenüber. Die kurzfristigen Vermögenswerte sind um 7,2 % auf 103,4 Mio. € gegenüber dem Vorjahr (96,4 Mio. €) gestiegen. Dies ist im Wesentlichen auf höhere liquide Mittel zurückzuführen (siehe Kapitalflussrechnung).

#### Finanzlage

##### Kapitalstruktur

Das Eigenkapital erhöhte sich im Vergleich zum Vorjahr um 15,4 % von 145,3 Mio. € auf 167,6 Mio. €. Neben der Zuführung des Konzernjahresüberschusses von 25,7 Mio. € (Vorjahr: 23,4 Mio. €) verringerte sich die Währungsrücklage um - 0,9 Mio. € aufgrund von Kursschwankungen. Diese Effekte führten zu einem Rückgang des Return on Equity auf 22,3 % (Vorjahr: 24,5 %).

Die langfristigen Schulden verringerten sich um 13,7 % auf 45,6 Mio. € (Vorjahr: 52,9 Mio. €). Der Rückgang resultiert aus der Umgliederung von lang- in kurzfristige Kaufpreisverbindlichkeiten sowie der weiteren Auflösung passiver latenter Steuern aus früheren Unternehmenserwerben. Die kurzfristigen Schulden liegen mit 61,0 Mio. € um 8,7 % unter Vorjahresniveau (Vorjahr: 66,8 Mio. €). Der Rückgang der Vertragsverbindlichkeiten sowie geringere sonstige Rückstellungen

# Unsere Mitarbeiter

erklären sich durch unterschiedliche Zahlungszeitpunkte. Darlehensverbindlichkeiten wurden vollständig getilgt.

Die Ertragssteuerverbindlichkeiten sind ebenfalls deutlich zurückgegangen, da nun mehrere vergangene Steuerjahre abgeschlossen und bezahlt wurden.

## Liquidität

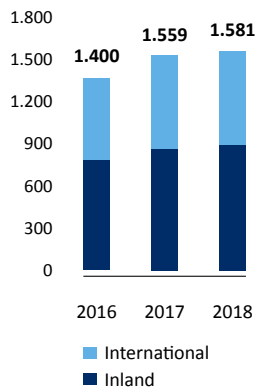
Die Liquiditätsanalyse erfolgt anhand der Kapitalflussrechnung. Der Cashflow aus laufender Geschäftstätigkeit liegt mit 29,5 Mio. € über dem Vorjahresniveau (26,8 Mio. €). Höhere Zahlungseingänge von Kunden resultierten aus gestiegenem Geschäftsvolumen – infolge des gestiegenen EBIT sowie durch ein besseres Forderungsmanagement, welches sich im Vergleich zum Vorjahr in einer geringeren Zunahme der Aktiva äußert. Gegenläufig wirkten höhere Steuerzahlungen aufgrund des Abschlusses und der Zahlung für mehrere Steuerjahre. Der Cashflow aus Investitionstätigkeit ist mit - 16,7 Mio. € leicht zurückgegangen (Vorjahr: - 22,3 Mio. €). Wesentliche Auszahlungen entstanden aufgrund von Investitionen in das Anlagevermögen von 15,4 Mio. € sowie durch Fälligkeiten von Kaufpreisverbindlichkeiten von 2,4 Mio. € aus früheren Unternehmenserwerben. Der Cashflow aus der Finanzierungstätigkeit beträgt - 4,5 Mio. € (Vorjahr: - 1,0 Mio. €). Die Kapitalflüsse entstanden im Wesentlichen durch Auszahlungen an Minderheitsgesellschafter sowie durch die vollständige Tilgung einer Darlehensverbindlichkeit in den Niederlanden.

Gerade in der digitalisierten Arbeitswelt gewinnt eine Personalpolitik, die den Mitarbeiter als Menschen in den Fokus stellt, an Bedeutung. Daher verfolgt Aareon bereits seit mehreren Jahren eine nachhaltige lebensphasenorientierte Personalpolitik. Aareon berücksichtigt die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben sowie die Leistungsfähigkeit des Menschen in seiner jeweiligen Lebensphase. Themen wie Wissen und Kompetenz, Gesundheit, Chancengleichheit und Diversity sowie die eigene berufliche Entwicklung sind Bestandteile, die in Anbetracht der gesellschaftlichen Veränderungen wichtig sind. Hierzu zählen neben der Digitalisierung der demografische Wandel, der spätere Beginn der Rentenzeit sowie die Einwanderung. Vor dem Hintergrund der immer schnelleren technischen Weiterentwicklungen gewinnt Agilität an Bedeutung. Flexibilität und lebenslanges Lernen werden für Unternehmen immer wichtiger und werden von Aareon personalpolitisch gefördert.

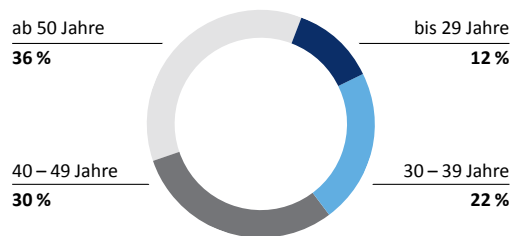
Aareon führt bereits seit mehr als zehn Jahren jährlich eine konzernweite anonyme Mitarbeiterbefragung durch. Diese dient als „Stimmungsbarometer“ und liefert Ansatzpunkte zur Realisierung konkreter Verbesserungsmaßnahmen. Die Rücklaufquote der Mitarbeiterbefragung in der Aareon Gruppe von 68 % zeigt, dass Mitarbeitern und Führungskräften die Beteiligung an der erfolgreichen Weiterentwicklung von Aareon wichtig ist. Die allgemeine Mitarbeiterzufriedenheit bleibt auf hohem Niveau.

Zum 31. Dezember 2018 beschäftigte Aareon 1.581 Mitarbeiter (Vorjahr: 1.559). Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit liegt bei 11,9 Jahren (Vorjahr: 11,8 Jahre). Bei internationalen Tochtergesellschaften sind 42,8 % der Mitarbeiter tätig (Vorjahr: 43,5 %). Aareon unterstützt flexible Arbeitsmodelle: Ende 2018 verzeichnete Aareon 346 (21,9 %) Teilzeitarbeitsplätze (Vorjahr: 353 bzw. 22,6 %). Zudem erledigen viele Mitarbeiter Teile ihrer Arbeit im Homeoffice oder mobil. Der Anteil an Mitarbeiterinnen bei Aareon beträgt 31,0 % (Vorjahr: 31,3 %), der Anteil an Frauen in Führungspositionen 21,6 % (Vorjahr: 20,7 %).

### Anzahl der Mitarbeiter (Stichtag 31.12.)



### Altersstruktur der Mitarbeiter



### Qualifizierung und Weiterbildung

Auch im Geschäftsjahr 2018 richtete Aareon einen Fokus auf die Weiterentwicklung ihrer Führungskräfte. Im Rahmen des Programms „Professionelle Führungskräfteentwicklung Individual (ProFI)“ wurden den Führungskräften Trainings (u. a. Führung bei Aareon), Diagnostik (u. a. Development Center für neu eingetretene Führungskräfte) und Beratung (u. a. Einzel-Coachings und Führungszirkel) angeboten. Weitere Schwerpunkte lagen auf SAP® HANA sowie auf der nachhaltigen Unterstützung der Internationalisierung von Aareon, insbesondere durch Online-Englisch-Trainings. Der Ausbildungsgang zum geprüften Wohnungswirt (HfWU) an der Hochschule für Wirtschaft und Umwelt Nürtingen-Geislingen wurde auch 2018 durchgeführt.

Das dritte Cross-Mentoring-Programm startete. Cross-Mentoring ist der gezielte Austausch von Mitarbeitern aus unterschiedlichen Unternehmen und eine Maßnahme der Personalentwicklung, um den Wissenstransfer zu fördern.

### Ausbildung und Nachwuchsförderung

Neben Traineeprogrammen bietet Aareon das Duale Studium „Wirtschaftsinformatik“ und das Duale Studium „Medien, IT und Management“ sowie verschiedene Berufsausbildungen an: Kaufmann/-frau für Büromanagement, Fachinformatiker/-in für Anwendungsentwicklung bzw. Systemintegration. Zum Jahresende 2018 beschäftigte die Aareon Gruppe in Deutschland 22 Auszubildende und vier Studenten, die ein Duales Studium absolvieren.

Im Zuge der Nachwuchsförderung veranstaltete Aareon den Girls’ Day und unterstützte die Initiative JOBLINGE für junge Menschen mit schwierigen Startbedingungen. Zwischenzeitlich gehen bereits drei ehemalige Joblinge bei Aareon ihrer Ausbildung nach.

Zur Förderung von Nachwuchs und Wissenschaft kooperiert Aareon mit mehreren Hochschulen und vier Studenten im Rahmen des Deutschlandstipendiums der Johannes Gutenberg-Universität Mainz.

## Wegweisende Unternehmenskultur

Als innovatives Unternehmen, das den digitalen Transformationsprozess ganzheitlich vorantreibt und den damit verbundenen Veränderungsprozess für die Mitarbeiter steuert, hatte Aareon bereits im Jahr 2017 das Projekt „work4future“ gestartet. Basierend auf dem bereits bestehenden Fundament der lebensphasenorientierten Personalpolitik richtet Aareon den Fokus auf die Weiterentwicklung der Arbeitsmodelle – insbesondere vor dem Hintergrund der zunehmenden Mobilität –, auf eine effektive und smarte Kollaboration der Mitarbeiter sowie den digitalen Arbeitsplatz. Im betrieblichen Gesundheitsmanagement wurden 2018 zahlreiche Maßnahmen zur Unterstützung der Mitarbeiter in einer digitalen Arbeitswelt umgesetzt.

Zu den personalpolitischen Serviceleistungen rund um die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben gehören die Arbeitsflexibilisierung durch Teilzeit und Telearbeit, die Zusammenarbeit mit einem Familienservice-Unternehmen, Eltern-Kind-Büros sowie Krippen- und Kindergartenplätze in einer Kindertagesstätte in Kooperation mit einem anderen Unternehmen in Mainz.

Chancengleichheit ist bei Aareon fester Bestandteil der Personalpolitik. Frauen sind in verschiedenen Führungsrollen sowie im Vorstand und Aufsichtsrat vertreten. Darüber hinaus arbeiten viele Mitarbeiterinnen in Projekt- und Teilprojektverantwortung sowie Fachverantwortung. Aareon verfolgt das Ziel, hier eine noch größere Ausgewogenheit herzustellen. In diesem Kontext wurde bereits im Vorjahr die gesetzliche Festlegung von Zielgrößen – basierend auf dem Gesetz zur Förderung des Anteils weiblicher Führungskräfte in Spitzenpositionen – für die Tochtergesellschaft Aareon Deutschland GmbH vorgenommen.

## Vergütungsgrundsätze

Die Vergütungssysteme unterstützen die strategischen Ziele von Aareon durch Transparenz und Nachhaltigkeit. Ziel ist eine für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter attraktive und motivierende Vergütung, die positions-, markt- und leistungsorientiert ist. Dies schließt die gleiche Vergütung von Mit-

arbeiterinnen und Mitarbeitern bei gleichwertiger Tätigkeit ein und dient zudem der Gewinnung und Bindung hoch qualifizierter, engagierter und potenzialstarker Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Ausgestaltung der Vergütungssysteme auf der Basis dieser Grundsätze erfolgt eigenständig in den einzelnen Gesellschaften. Die jeweiligen Geschäftsleitungen tragen die Verantwortung dafür. Die Mitbestimmungsrechte der Arbeitnehmergremien in den Gesellschaften und die gesetzlichen Bestimmungen in den jeweiligen Ländern werden dabei berücksichtigt. Die Grundsätze für die Vergütungssysteme von Aareon werden in den Gesellschaften veröffentlicht.



# Internes Kontrollsystem

Das interne Kontrollsystem (IKS) von Aareon besteht aus systematisch gestalteten organisatorischen Maßnahmen und Kontrollen zur Einhaltung von Richtlinien im Unternehmen und zur Abwehr von Schäden, die durch das eigene Personal oder Dritte verursacht werden könnten. Die Aufgaben des rechnungslegungsbezogenen internen Kontrollsystems liegen darin, die ordnungsgemäße rechtliche und wirtschaftliche Geschäftstätigkeit des Unternehmens sicherzustellen. Dabei sollen im Besonderen die Ordnungsmäßigkeit der internen und externen Rechnungslegungsprozesse gewährleistet und die maßgeblichen gesetzlichen Bestimmungen eingehalten werden.

Neben den Kernprozessen Kunden und Produkte sind im Wesentlichen die Prozesse der Themenbereiche Liquidität, Personal und Recht betroffen.

Der Vorstand der Aareon AG ist für die Konzeption, Einrichtung, Anwendung, Weiterentwicklung und Überprüfung eines angemessenen internen Kontrollsystems im Hinblick auf den Rechnungslegungsprozess verantwortlich. Die Steuerung der Prozesse zur (Konzern-)Rechnungslegung erfolgt bei der Aareon AG durch den Konzernbereich International Finance. Dieser übernimmt auch die Konzernberichterstattung. In den Konzernabschluss werden sämtliche Tochtergesellschaften einbezogen. Der Konzernbereich Rechnungswesen und Vertragsmanagement übernimmt für die Aareon AG sowie für ihre Tochtergesellschaften Aareon Deutschland und AV Management die Finanzbuchhaltung einschließlich der Erstellung des Jahresabschlusses. Der Bereich unterstützt zudem die eigenständige Finanzbuchhaltung von phi-Consulting. Für die Finanzbuchhaltung von BauSecura ist die Funk Gruppe zuständig. Aareon UK, Aareon France, die niederländischen Gesellschaften, die skandinavischen Gesellschaften und die mse-Gesellschaften haben eine eigenständige Finanzbuchhaltung. 1st Touch wird von der Gesellschaft Aareon UK unterstützt. Alle Gesellschaften, außer den skandinavischen Gesellschaften, Kalshoven Automation und den mse-Gesellschaften, erfassen die Finanzdaten selbstständig in der Konzernsoftware SAP®. Im Geschäftsjahr 2018 übernahmen die Mitarbeiter des Finanzbereichs für diese Gesellschaften den Transfer der gemeldeten Daten in die Konzernsoftware. Die Konsolidierung der gemeldeten Daten erfolgt dann auf Konzernebene.

Für die Erstellung der Abschlüsse von Aareon sind interne Bilanzierungsanweisungen für den Rechnungslegungsprozess, die den gesetzlichen Bestimmungen genügen, in einem Konzernhandbuch definiert. Diese Anweisungen werden allen Tochterunternehmen von Aareon zur Verfügung gestellt, regelmäßig überprüft und bei Bedarf aktualisiert. Im Rahmen der Abschlusserstellung erfolgen im Rechnungswesen der Tochtergesellschaften neben der Analyse wesentlicher Einzelverhalten zusätzlich Plausibilitätsprüfungen. Zudem gibt es einen Abschlussterminplan – eine Grundlage für den Abschlusserstellungsprozess –, nach dem alle Tochtergesellschaften ihre Abschlüsse termingerecht fertigstellen und der Konzernabteilung zur Erstellung des Konzernabschlusses zur Verfügung stellen. Angemessene Kontrollprozesse bei automatisierten und manuellen Buchungen sind implementiert. Ein Vier-Augen-Prinzip ist für die wesentlichen Vorgänge im Rechnungswesen umgesetzt. Um vor unberechtigten Zugriffen zu schützen, existiert ein Berechtigungskonzept für die Systeme des Finanz- und Rechnungswesens. Die quantitative und qualitative Personalausstattung von Aareon im Konzernbereich Finanzen ist angemessen. Die Mitarbeiter verfügen, in Abhängigkeit von ihren Aufgabengebieten, über die erforderlichen Kenntnisse und Erfahrungen. Des Weiteren bedient sich Aareon externer Dienstleister, zum Beispiel für die Bewertung von Pensionsverpflichtungen.

Die Einhaltung verschiedener Richtlinien, zum Beispiel Unterschriftenregelungen, Firmenwagen- oder Reisekostenrichtlinien, wird regelmäßig von Aareon überwacht.

Aareon hat ihre wesentlichen Kernprozesse in Form einer Matrix dargestellt. Sie hat die jeweils relevanten Kontrollziele und geeignete Kontrollaktivitäten erhoben. Die Durchführung der Kontrollaktivitäten und damit die Wirksamkeit der Kontrollen werden mithilfe unterschiedlicher Nachweise dokumentiert.

Die Konsolidierung der gemeldeten Daten erfolgt quartalsweise an den Aufsichtsrat.

Die interne Revision der Aareon AG hat eine prozessunabhängige Überwachungsfunktion. Sie ist dem Vorstand unmittelbar

# Risikobericht

unterstellt und erbringt Prüfungs- und Beratungsdienstleistungen, die darauf ausgerichtet sind, die Geschäftsprozesse von Aareon hinsichtlich Ordnungsmäßigkeit, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit zu überwachen.

Aareon ist in die Finanzprozesse ihrer Muttergesellschaft Aareal Bank AG eingebunden.

Die Aareon AG verfügt über ein Risikomanagementhandbuch, das die wesentlichen Elemente des Risikomanagementsystems beinhaltet. In diesem Zusammenhang verweisen wir auch auf unsere Ausführungen im Risikobericht.

Zur Überwachung und Kontrolle der Unternehmensrisiken setzt die Aareon AG ein konzernweites Risikomanagementsystem mit Frühwarnfunktion auf Basis der Standardsoftware R2C\_risk to chance ein. Das Risikomanagementsystem sieht die regelmäßige Erfassung und Bewertung der Risiken – nicht jedoch der Chancen – durch die jeweils für Geschäftsbereiche, Beteiligungen und Projekte Verantwortlichen sowie die Ausarbeitung von Maßnahmen zum aktiven Risikomanagement vor. Dabei erfolgt die Bewertung der Risiken getrennt nach Auswirkung und Eintrittswahrscheinlichkeit. Zur Risikobewertung findet die Netto-Betrachtung Anwendung, das heißt, dass das nach Berücksichtigung geeigneter Maßnahmen verbleibende Restrisiko angegeben wird. Die so generierten Risikoberichte werden vom Konzernbereich Recht, Risikomanagement und Compliance konsolidiert und bilden die Grundlage für das quartalsweise Risikoreporting. Dieses wird regelmäßig in den Gremiensitzungen behandelt und ist ebenso Teil des Quartalsreportings für den Aufsichtsrat der Aareon AG. Mit dem Risikoreporting schafft Aareon Transparenz über die Risikosituation des Unternehmens und liefert eine Entscheidungsgrundlage hinsichtlich der von der Unternehmensleitung zu ergreifenden Maßnahmen. Zu den Risiken des jeweils aktuellen Quartals mit den zehn höchsten Erwartungswerten (Produkt aus Eintrittswahrscheinlichkeit und Auswirkung) werden die von den Risikoverantwortlichen angegebenen Maßnahmen im Risikoreporting dokumentiert, sofern der Erwartungswert dieser Risiken einen bestimmten Schwellenwert überschreitet. Zurzeit liegt der Schwellenwert bei 100 T€. In dem für den Abschlussstichtag maßgeblichen Reporting des vierten Quartals erfüllten fünf Risiken dieses Kriterium auf Einzelrisikoebene. Zusätzlich zu der Dokumentation der Maßnahmen des aktuellen Quartals werden auch Maßnahmen zu Risiken dokumentiert, die in einem der vorangegangenen drei Quartale zu den Risiken mit den zehn am höchsten bewerteten Erwartungswerten zählten. Diese Nebeneinanderstellung von Risiken und Maßnahmen dient sowohl der besseren Nachvollziehbarkeit der Risikoeinschätzungen als auch dazu, die Wirksamkeit der getroffenen Maßnahmen zu überprüfen. Darüber hinaus beschließen sowohl der Vorstand der Aareon AG als auch die Geschäftsleitung der Aareon Deutschland GmbH Maßnahmen zu den Risiken, deren Erwartungswert jeweils einen weiteren definierten Schwellenwert überschreitet.

Der Konzernbereich Innenrevision der Aareon AG führt Überprüfungen des Risikomanagementsystems durch. Dabei wird die Einhaltung der gesetzlichen Rahmenbedingungen und der konzerneinheitlichen Richtlinien, die im Risikomanagementhandbuch dokumentiert sind, kontrolliert. Zusätzlich prüft ein Kontrollverantwortlicher in einem internen Audit gemäß IDW PS 951 nF, ob die eingerichteten internen Kontrollen im Risikomanagement wirksam sind.

Die Risikokategorien von Aareon sind Finanz- und Marktrisiken, Risiken der Führung und Organisation, Umwelt- und Umgebungsbedingungen sowie Produktionsrisiken. In der Kategorie Finanzrisiken werden Liquiditäts-, Kosten- und Umsatzrisiken betrachtet. Zu den Marktrisiken gehören die Kunden- und Wettbewerbsrisiken, Risiken der Meinungsführung der Verbände und Beiräte sowie Lieferantenrisiken. Unter Führung und Organisation sind Risiken zu Personal sowie zu internen Prozessen zusammengefasst. Die Kategorie Umwelt- und Umgebungsbedingungen beinhaltet die rechtlichen Risiken, Risiken aus dem Bereich Politik und Regulation sowie Compliance-Risiken. Die Produktionsrisiken umfassen Produkt- und Projektrisiken sowie Risiken der Informationssicherheit. Zwischen den einzelnen Risiken bestehen Interdependenzen. Auf der Ebene der Risikokategorien wird kein Gesamtwert der Risiken ermittelt. Der Planungszeitraum beträgt auf dieser Ebene ein Jahr.

Durch die Einführung von Kategorien und Subkategorien wird zunächst ein einheitlicher Risikoatlas und damit auch eine einheitliche Betrachtungsweise erreicht. Der Risikoatlas gibt einen Überblick über die von den einzelnen Bereichen bzw. Gesellschaften überwachten Risiken und Indikatoren.

Bei wesentlichen Änderungen organisatorischer, strategischer oder steuerungspolitischer Art, die im Rahmen der Gremiensitzungen beschlossen werden, wird der Risikoatlas durch das zentrale Risikomanagement angepasst.

Im Durchschnitt der Quartals-Risikoeinschätzungen wurden die Risiken im Jahr 2018 insgesamt nur geringfügig höher eingeschätzt als im Vorjahr. Insgesamt gab es keine bestandsgefährdenden Risiken bzw. Risiken, die einen wesentlichen Einfluss auf die Vermögens-, Finanz- und Ertragslage von Aareon

hatten. Im Folgenden werden die für den Abschlussadressaten wesentlichen Risiken beschrieben.

### Finanzrisiken

Um Liquiditätsrisiken in der gesamten Aareon Gruppe zu vermeiden, erfolgen im Inland Überwachung und Steuerung anhand einer wöchentlichen Liquiditätsplanung. Kurzfristige Schwankungen im Cashflow werden tagesgenau beobachtet und geeignete Maßnahmen im Bedarfsfall ergriffen. Im Ausland erfolgt die Liquiditätsvorausschau auf monatlicher Basis.

Die Refinanzierung der Aareon AG ist durch die Einbindung in die Finanzierungsabläufe der Aareal Bank Gruppe jederzeit gewährleistet. Daher wird kein Risiko der Refinanzierung erfasst. Währungsrisiken können sich durch Transaktionen in Fremdwährung ergeben. Diese werden kontinuierlich überwacht und an den Vorstand Finanzen der Aareon AG berichtet. Das Management der Währungsrisiken erfolgt zentral. Konzernweit werden Währungsrisiken im Bedarfsfall durch den Abschluss von Sicherungsgeschäften abgesichert.

Um bei der Vielzahl von Implementierungsprojekten die Erreichung des Umsatzziels sicherzustellen, werden mithilfe eines Ressourcenmanagement-Planungstools die verfügbaren Consulting-Ressourcen mit ihrem jeweiligen Know-how den abzuarbeitenden Projekten zugewiesen. Darüber hinaus erfolgt ein präzises Controlling der Projekte, um Abweichungen über den Plan bzw. Forecast hinaus früh zu erkennen.

Die Bewertung der steuerlichen Risiken hat sich gegenüber dem Vorjahr nicht geändert. Dabei stehen Nachforderungen aus Betriebsprüfungen oder Verluste, die nicht als Verlustvorträge genutzt werden können, im Fokus.

Gegenüber dem Vorjahr haben sich die inhaltlich unveränderten Finanzrisiken leicht erhöht.

### Marktrisiken

Dem Risiko, die geplanten Preise am Markt nicht durchsetzen zu können, begegnet Aareon mit einem regelmäßigen Monitoring der abgeschlossenen Konditionen. Dieses Monitoring wird quartalsweise in der Geschäftsleitersitzung präsentiert.

Die Aareon Gruppe setzt sich auch mit den allgemeinen Marktrisiken auseinander. Dazu zählen die mögliche Abwanderung von Kunden sowie der Markteintritt neuer Wettbewerber. Diese Risiken werden durch ein monatliches Vertriebsreporting an die Geschäftsleitung überwacht. Dem Risiko der möglichen Verschlechterung der Kundenbeziehungen begegnet Aareon mit einer regelmäßigen Überprüfung der Kundenzufriedenheit.

### **Führung und Organisation**

Um die sich wandelnden Kundenanforderungen zu erfüllen, müssen die notwendigen Mitarbeiter-Ressourcen mit den benötigten Qualifikationen an den richtigen Orten zu den entsprechenden Zeitpunkten bereitgestellt werden. Das schließt das Outsourcing einzelner Aufgaben ein. Das Projekt work4future wurde fortgeführt. Dabei geht es um den Aufbau einer zukunftsorientierten Arbeitskultur mit dem geeigneten Equipment.

Gegenüber dem Vorjahr ist die Risikoeinschätzung in der Kategorie Führung und Organisation unverändert.

### **Umwelt- und Umgebungsbedingungen**

Umwelt- und Umgebungsbedingungen werden bei Aareon als rechtliche Risiken, als Risiken aus Politik und Regulation sowie als Compliance-Risiken erfasst. Aareon verwendet standardisierte Vertragsmuster, die kontinuierlich weiterentwickelt und an Änderungen der Produkte, Gesetze und Rechtsprechung angepasst werden. Um dafür Sorge zu tragen, dass die vertraglich geschuldeten Leistungen mit den tatsächlich erbrachten bzw. vom Kunden benötigten Leistungen übereinstimmen, werden bei Bedarf einvernehmliche Änderungen und Ergänzungen der bestehenden Vertragsbeziehungen mit den betroffenen Vertragspartnern vorgenommen. Zur Minderung möglicher Schadensersatzansprüche aus Softwareimplementierungsprojekten steht das Beschwerdemanagement zur Verfügung.

Aareon stärkt das Bewusstsein für die Bedeutung des Themas Compliance unter anderem durch Sensibilisierung, Schulung und Beratung von Mitarbeitern. Im Berichtsjahr wurde eine Compliance-Schulung in den internationalen Beteiligungsgesellschaften ausgerollt. Darüber hinaus führt der Compliance-Beauftragte Kontrollhandlungen nach Abstimmung des Prüfungsplans mit dem Vorstand durch. Zur kontinuierlichen

Verbesserung des Compliance-Management-Systems werden Compliance-relevante Prozesse weiterentwickelt und angepasst.

Die aus der EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) und insbesondere aus dem dieser zugrundeliegenden risikobasierten Ansatz erwachsenden Auswirkungen auf das bei Aareon etablierte Risikomanagementsystem werden im Rahmen des für die gesamte Aareon Gruppe aufgesetzten Programms zur Umsetzung der Anforderungen aus der EU-DSGVO berücksichtigt.

Die Aareon AG ist als Holding-Gesellschaft als Finanzunternehmen anzusehen und unterliegt somit den Anforderungen des Geldwäschegesetzes (GwG). Zu den aus dieser Einstufung erwachsenden gesetzlichen Anforderungen gehören die geldwäscherechtlichen Sicherungsmaßnahmen, wie beispielsweise die Erstellung von Risikoanalysen, die Einhaltung von Meldepflichten oder auch die Bestellung eines Geldwäschebeauftragten. Zu diesem Zweck wurden Daniel Klein als interner Geldwäschebeauftragter und Andrea Zimmermann als seine Stellvertreterin ernannt.

### **Produktionsrisiken**

Die Softwareentwicklung birgt – wie jedes Projekt – das Risiko, die Entwicklungsergebnisse nicht zu den geplanten Kosten, in der erwarteten Qualität oder innerhalb des vom Markt erwarteten Zeitrahmens erbringen zu können. Die Entwicklung erfolgt daher grundsätzlich auf international anerkannten Standards basierenden Entwicklungs- und Managementmethoden. Vorgehen und Standards werden durch eine einheitliche internationale Entwicklungsrichtlinie – mit besonderen Schwerpunkten auf Sicherheit und Datenschutz – geregelt. Sie berücksichtigt sowohl agile als auch klassische Entwicklungsmethoden. Entwicklungs- und Kundenprojekte werden zunehmend mithilfe agiler Methoden durchgeführt. Dadurch können Risiken frühzeitig erkannt und weiterverfolgt werden. Im Rahmen der Aufbauorganisation sind Verantwortlichkeiten für kontinuierliche Verbesserungsprozesse der Softwarequalität eingeführt worden. Besonderer Schwerpunkt ist hier die Investition in Testautomatisierung, um gleichmäßig hohe Qualitätsstandards bei reduziertem Aufwand zu schaffen.

# Chancenbericht

Im Rahmen des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses des Informationssicherheits-Managementsystems wurde das Risikomanagementsystem für Informationssicherheitsrisiken im Berichtsjahr in Anlehnung an den BSI-Standard 100-3 überarbeitet. Dabei wurde eine dedizierte IT-Risikoorganisation aufgebaut und als logischer Teil in das konzernweite Risikomanagementsystem integriert. Das überarbeitete Risikomanagementsystem für Informationssicherheitsrisiken wurde explizit im ISO-27001-Überwachungsaudit berücksichtigt.

Zur Minimierung der Risiken möglicher schwerwiegender Störfälle beim Betrieb der Kundensoftware werden praxisgerechte und dokumentierte Gegenmaßnahmen durchgeführt. Bisher wurden keine Störfälle, die zu einem längerfristigen Ausfall der Leistungen führten, registriert. Um das Risiko einer Störung der Anwendung durch unbefugte Ein- oder Zugriffe zu minimieren, wurden technische und organisatorische Maßnahmen getroffen, die im internen Kontrollsystem gemäß IDW PS 951 nF verankert sind, sowie angemessene Brandschutz-, Verlustsicherungs- und Katastrophenschutz-Maßnahmen umgesetzt. Ausfälle von einzelnen Systemen oder Komponenten werden durch interne Redundanzen abgefangen. Die Rechenzentren von Aareon wurden 2011 erbaut, vom TÜV geprüft und gemäß der Hochverfügbarkeitsstufe 4 zertifiziert. Wesentlich war die Nutzung aktueller Technologien von der Gebäudeinfrastruktur mit Wärmerückgewinnung bis zur Datenspiegelung zwischen den beiden Rechenzentren über Glasfaserkabel mit modernster Verschlüsselungstechnik. Darüber hinaus sind umfassende Datensicherungsprozesse installiert, die jederzeit eine Rekonstruktion vollständiger oder partieller Datenbestände mit entsprechenden Zeitvarianten gewährleisten. Zur Verringerung des Haftungsrisikos wurde eine in Bezug auf Versicherungsumfang und Deckungssumme begrenzte Vermögensschaden-Haftpflichtversicherung abgeschlossen. Diese Versicherung bietet Schutz für den Fall, dass Aareon von einem Dritten wegen eines bei der Ausübung ihrer Tätigkeit als IT-Dienstleister entstandenen Vermögensschadens haftbar gemacht wird.

Chancen zu identifizieren, zu schaffen und zu nutzen, spielt in der Unternehmensstrategie von Aareon eine wichtige Rolle, um den digitalen Transformationsprozess zielgerichtet zu steuern. Dies erfolgt insbesondere durch die stetige Beobachtung und Analyse der Entwicklungen in der Immobilienbranche, der Informationstechnologie, im Wettbewerberumfeld und in der Gesellschaft sowie durch Forschung und Entwicklung bei Aareon. Die hieraus gewonnenen Erkenntnisse fließen in das Strategieprogramm Aareon Flight Plan ein. Die sich ergebenden Chancen, die teilweise miteinander korrelieren, werden wie folgt kategorisiert und sind in ihrer Ausprägung im Vergleich zum Vorjahr im Wesentlichen unverändert:

- Chancen durch Kundenfokus
- Chancen durch wegweisende digitale Lösungen
- Chancen durch aktives Markenmanagement und hohes Qualitätsniveau
- Chancen als internationale Unternehmensgruppe
- Chancen als bevorzugter Arbeitgeber
- Chancen als nachhaltig agierendes Unternehmen

Bei der Wahrnehmung von Chancen wägt Aareon die diesen gegenüberstehenden Risiken ab.

## Chancen durch Kundenfokus

Der Kunde steht bei Aareon im Fokus. Ziel ist es, mit dem Aareon-Angebotsportfolio den Mehrwert für die Kunden zu erhöhen. Die Beziehungen zu Kunden und zur Immobilienbranche sind oftmals bereits über viele Jahre gewachsen. Das Unternehmen ist Mitglied in mehreren immobilienwirtschaftlichen Verbänden – unter anderem im GdW Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen e. V. Darüber hinaus wird der konstruktive Dialog mit den Kunden systematisch in den Aareon-Kundenbeiräten sowie auf zahlreichen Veranstaltungen und in Kundengesprächen geführt. Aus dieser Branchen- und Kundennähe resultiert die Chance, Trends, Bedürfnisse und Anforderungen der Kunden frühzeitig zu kennen und bei der Weiterentwicklung und dem Ausbau des Angebotsportfolios zu berücksichtigen. In diesem Kontext nutzt Aareon auch agile Entwicklungsmethoden, wie Design Thinking, und arbeitet mit Kunden in Pilotprojekten zusammen. Durch diese Vorgehensweisen kann der Nutzen für die Kunden weiter erhöht werden.

### Chancen durch wegweisende digitale Lösungen

Der digitale Transformationsprozess in Gesellschaft und Wirtschaft schreitet voran. Die sich hieraus ergebenden Chancen integriert Aareon in ihre Produktstrategie: Das digitale Ökosystem Aareon Smart World mit wegweisenden digitalen und mobil nutzbaren Lösungen wird stetig ausgebaut – auch mit Lösungen von PropTech-Kooperationspartnern. Die Aareon Smart World vernetzt die Partner in der Immobilienwirtschaft. Die Kunden können mit einer Datenbasis komfortabel und prozesseffizient arbeiten, ihren eigenen Kundenservice ausbauen sowie Potenziale für neue Geschäftsmodelle nutzen. Die Daten befinden sich in der exklusiven Aareon Cloud im zertifizierten Aareon Rechenzentrum. Rund um alle Produkte und Services bietet Aareon fundierte Beratungsleistungen an. Die Aareon-Berater unterstützen die Kunden bei der Erstellung einer digitalen Agenda, der Fokussierung auf die richtigen Produkte und Lösungen zur Optimierung ihrer Geschäftsprozesse und begleiten sie bei Implementierungsprojekten. Hierzu zählen beispielsweise auch Marketing-Workshops für die Einführung von CRM-Lösungen. Oftmals möchten Unternehmen ihre IT-Leistungen aufgrund der immer höheren Komplexität von einem einzigen Dienstleistungspartner erhalten. Chancen ergeben sich für Aareon im Wettbewerbsvergleich durch die Fähigkeit, Beratung, Software und Services aus einer Hand anzubieten. Dies entspricht der Unternehmensstrategie von Aareon, um ihre marktführende Position auszubauen. Das Wachstumspotenzial, das sich durch neue Trends und Anforderungen von Kunden und Markt ergibt, wird bei der stetigen Weiterentwicklung sowie bei Neuentwicklungen von Produkten und Services genutzt. Dabei spielen Forschung und Entwicklung von Aareon eine zentrale Rolle (s. S. 32). Hier arbeitet Aareon auch gemeinsam mit den Immobilienunternehmen nach dem Design-Thinking-Ansatz (s. S. 32). Darüber hinaus kooperiert Aareon mit PropTech-Unternehmen und unterstützt als strategischer Partner den blackprint PropTech Booster (s. S. 30).

### Chancen durch aktives Markenmanagement

Aareon steuert ihre Marke aktiv. Damit schärfen wir die Unternehmensidentität und heben uns vom Wettbewerb ab. Das ist zur Unterstützung der Wachstumsstrategie von zentraler

strategischer Bedeutung, da es zur Kaufentscheidung der Kunden beiträgt. Aareon verfolgt den Anspruch, jedem Kunden die richtige Lösung bzw. das richtige Lösungspaket anzubieten. Durch die konsequente Umsetzung sieht Aareon die Chance, stärker als die Wettbewerber zu wachsen. Um diese Ansprüche erfolgreich umzusetzen, nutzt Aareon systematisch Qualitätsmanagementinstrumente wie Kunden- und Mitarbeiterbefragung und lässt regelmäßig Audits und Zertifizierungen in verschiedenen Bereichen durchführen. Darüber hinaus werden die entwickelten IT-Lösungen in mehreren Qualitätssicherungszirkeln getestet und geprüft.

### Chancen als internationale Unternehmensgruppe

Aareon ist in den letzten Jahren zu einer international agierenden Gruppe gewachsen. Die Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft hat in den Ländern, in denen Aareon vertreten ist, unterschiedliche Schwerpunkte. Hieraus ergeben sich Chancen für den internationalen gruppenweiten Wissensaustausch und die Forschung und Entwicklung (s. S. 32), die Aareon für den weiteren Ausbau der Aareon Smart World nutzt und damit zusätzliche Wachstumspotenziale schafft.

### Chancen als bevorzugter Arbeitgeber

Im Zuge der demografischen Entwicklung nimmt der Wettbewerb um qualifizierte Arbeitskräfte zu. Darüber hinaus gilt es, den Veränderungsprozess in eine digitale Arbeitswelt zu steuern und dabei die Mitarbeiter mitzunehmen. Daher ist ein Erfolgsfaktor, das Profil als bevorzugter und attraktiver Arbeitgeber stetig zu schärfen. Diesem wird mit dem Projekt work4future Rechnung getragen (s. S. 41). Aareon hat in den vergangenen Jahren zahlreiche Maßnahmen realisiert und baut diese weiter aus. Themenfelder sind Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben, lebensphasenorientierte Personalpolitik, Chancengleichheit, Diversity, Wissenstransfer sowie ein betriebliches Gesundheitsmanagement. Im Jahr 2016 hat Aareon mit Blick auf die digitale Arbeitswelt das INQA-Audit (INQA = Initiative Neue Qualität der Arbeit) durchgeführt. Verbindliche Führungsleitlinien sowie der systematische Dialog zwischen Führungskräften und Mitarbeitern sind weitere Bestandteile des Arbeitgeberprofils. Hieraus ergeben sich Chancen, die Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung weiter zu erhöhen sowie die

# Prognosebericht

Gewinnung neuer qualifizierter Arbeitskräfte zu erleichtern. Im Wettbewerb um qualifizierten Mitarbeiternachwuchs setzt Aareon auf ein Personalmarketing, das frühzeitig eine Bindung zu potenziellen Nachwuchskräften aufbaut.

## Chancen als nachhaltig agierendes Unternehmen

Gemeinsam mit der Aareal Bank Gruppe verfolgt Aareon eine auf Nachhaltigkeit ausgerichtete Strategie. Hieraus ergeben sich Chancen, die Zukunftsfähigkeit des Unternehmens mit langfristigen Blick zu gewährleisten sowie das Image von Aareon als verantwortungsvoll handelndes Unternehmen bei den Stakeholdern positiv zu besetzen. Die Aareal Bank Gruppe ist seit 2012 mit dem „Prime Status“ im Nachhaltigkeitsranking der renommierten ISS-oekom Ratingagentur ausgezeichnet. Zentrale Nachhaltigkeitsthemen von Aareon sind ein zukunftsorientiertes, nachhaltiges Geschäftsmodell, die Aareon Smart World zur Nutzung der Potenziale der Digitalisierung mit kundenorientierten und qualitativ hochwertigen IT-Lösungen, ein hohes Datenschutz- und -sicherheitsniveau, eine verantwortungsvolle und lebensphasenorientierte Personalpolitik, die die Chancen der digitalen Arbeitswelt nutzt, sowie ein systematisches Ressourcenmanagement. Im jährlich erscheinenden Nachhaltigkeitsbericht der Aareal Bank Gruppe werden die Nachhaltigkeitsmaßnahmen von Aareon ebenfalls dargestellt.

Aareon wird im Jahr 2019 die Wachstumsstrategie auf Basis des Strategieprogramms Aareon Flight Plan fortsetzen. Dieses ist in das Zukunftsprogramm Aareal 2020 integriert. Es wird von einer deutlichen Erhöhung des Konzernumsatzes ausgegangen. Das EBIT wird sich aufgrund der folgenden Erläuterungen auf Vorjahresniveau bewegen. Bedeutende Faktoren sind:

- Strategische Investitionen zur Beschleunigung des organischen Wachstums in
  - die weitere Entwicklung digitaler Lösungen
  - die Erschließung neuer Geschäftsfelder
  - Lösungen im Zusammenhang mit neuen Technologien
  - die Teilnahme an der Start-up-Szene über Venturing
- Anstieg der Marktdurchdringung mit digitalen Lösungen
- Stärkung des ERP-Geschäfts, insbesondere durch erfolgreiche Umsetzung der Migrationspläne, weitere Investitionen und Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit
- Ausbau der Aktivitäten im Energieversorgermarkt sowie im gewerblichen Immobilienmarkt
- Steigerung des Ergebnisniveaus des Geschäftssegments Internationales Geschäft

Die Auswirkungen durch den zum 1. Januar 2019 einzuführenden IFRS 16 (Bilanzierung von Leasingverhältnissen) sind in der dargestellten Prognose nicht enthalten. Die Auswirkungen – insbesondere nach Zinsen (EBT) – werden nicht signifikant sein.

## Geschäftssegment Deutschland

Es wird davon ausgegangen, dass der Umsatz 2019 in Deutschland leicht auf 152,0 Mio. € bis 154,0 Mio. € ansteigen wird. Das EBIT wird mit 26,0 Mio. € bis 27,0 Mio. € leicht unter dem Vorjahreswert erwartet.

Für das ERP-Geschäft gehen wir von einem leichten Umsatzanstieg aus. Einen Schwerpunkt wird hier die Migration der GES-Kunden auf Wodis Sigma bilden, die 2019 weiterhin einen bedeutenden Teil des Beratungsgeschäfts darstellt. Zudem wird bei SAP®-Lösungen und Blue Eagle aufgrund des Ausbaus des Bestandskundengeschäfts, wie beispielsweise durch die Einführungen von SAP® S/4HANA bei unseren Kunden, mit einem Anstieg der Beratungserlöse im ERP-Geschäft gerechnet. Auch im Energieversorgermarkt sowie im gewerblichen Immobilienmarkt werden ebenfalls weitere Projektabschlüsse erwartet, die das Beratungsgeschäft steigern werden. In der Umsetzung wird dies auch höhere Personalkosten sowie einen

Anstieg der externen Beratungskosten bedingen. Aufgrund des Wechsels von GES zu anderen ERP-Lösungen wird es zu geringeren wiederkehrenden Erlösen kommen, die aber mittelfristig wieder steigen werden. Sobald die entsprechenden fixen Kosten für die notwendige IT-Umgebung im Aareon Rechenzentrum entfallen, werden höhere Margen nach vollständiger Umstellung der GES-Kunden erwartet. Der Lizenzumsatz wird bei den ERP-Produkten rückläufig sein, da das GES-Migrationsgeschäft ausläuft und im SAP®-Umfeld keine signifikanten Lizenzerlöse für das Jahr 2019 erwartet werden. Zudem wird vermehrt mit SaaS-Vertragsabschlüssen und Erweiterungen gerechnet.

Die digitalen Lösungen werden zur Realisierung von Wachstumspotenzialen in Deutschland beitragen, da die Bedeutung des Themas in der Immobilienwirtschaft sowie das Kundeninteresse weiter zunehmen werden. Ein deutlicher Umsatzanstieg wird insbesondere für die digitale Lösung Aareon CRM (Portal und App für Mieter und Eigentümer) sowie für die Mobilien Services durch weitere Produktivsetzungen erwartet. Zum Teil konnte der hohen Nachfrage der Kunden bisher nicht sofort nachgekommen werden, sodass Maßnahmen für den Ausbau von weiteren Kapazitäten für 2019 bereits 2018 eingeleitet wurden.

Das Geschäftsvolumen der Zusatzprodukte wie das Versicherungsmanagement mit BauSecura und Outsourcing-Leistungen sollten sich auf Vorjahresniveau bewegen.

### **Geschäftssegment Internationales Geschäft**

Im Geschäftssegment Internationales Geschäft wird erwartet, dass im Jahr 2019 der Umsatz deutlich auf 94,0 Mio. € bis 96,0 Mio. € und das EBIT auf 15,0 Mio. € bis 16,0 Mio. € ansteigen werden. Einen zentralen Einfluss hierauf haben die weitere Marktdurchdringung der digitalen Lösungen sowie Ergebnissteigerungen in Großbritannien und Schweden.

Die Umsätze mit ERP-Produkten werden im Internationalen Geschäft leicht unter dem Vorjahresniveau liegen. Insbesondere wird das Lizenzgeschäft rückläufig sein, da in das Geschäftsjahr 2019 nur wenige reguläre Lizenzverlängerungen für niederländische Kunden fallen. Das Beratungsgeschäft wird sich dagegen erhöhen, da 2018 durch Projektverschiebungen und ein komplexes Großprojekt belastet wurde. Bei den wiederkehrenden Erlösen wird in allen Ländern eine positive Entwicklung erwartet.

Die Umsätze mit digitalen Lösungen im Internationalen Geschäft werden deutlich über dem Vorjahresniveau liegen. Das Umsatzwachstum wird sowohl im Beratungs- als auch im Wartungsgeschäft erwartet. In Frankreich wurden 2018 aufgrund gesetzlicher Vorgaben zahlreiche ERP-Projekte für die Kunden priorisiert. In der Konsequenz wurden andere Projekte zeitlich nachgelagert, die nun im Jahr 2019 durchgeführt werden. In Großbritannien und den Niederlanden werden neue CRM-Produktgenerationen eingeführt, die zu einer Steigerung der Nachfrage führen sollten. Ein weiterer Teil des Umsatzwachstums wird in Schweden realisiert werden, da die digitalen Produkte zukünftig unabhängig von den ERP-Produkten vermarktet werden.

### **Strategische Investitionen**

Neben den operativen Tätigkeiten in den beiden Geschäftssegmenten hat Aareon für 2019 und die folgenden Jahre strategische Investitionen geplant. Im Jahr 2019 beträgt der EBIT-Effekt -6,0 Mio. € bis -7,0 Mio. € und umfasst Aufwendungen für die weitere Entwicklung von digitalen Lösungen und Lösungen im Zusammenhang mit neuen Technologien sowie für die Erschließung neuer Geschäftsfelder und die Teilnahme an der Start-up-Szene über Venturing zur Beschleunigung des organischen Wachstums. Die Teilhabe an der Start-up-Szene wird über die Ampoln Ventures gesteuert. Neugründungen sind geplant, in denen Aareon als Minderheitsseigner immobilienwirtschaftliches Know-how einbringt. Erste Lösungen und Prozesse sind bereits für 2019 angedacht. Diese strategischen Investitionen sollen das Wachstum von Aareon beschleunigen. Mittelfristig dienen diese der Weiterentwicklung der gesamten Aareal Bank Gruppe und werden teilweise von der Aareal Bank unterstützt.

### **Fazit**

Aufgrund der vorangegangenen Erläuterungen geht Aareon insgesamt für das Folgejahr von einer deutlichen Umsatzsteigerung auf 247,0 Mio. € bis 250,0 Mio. € aus. Das EBIT vor strategischen Investitionen wird mit rund 42,0 Mio. € ebenfalls deutlich über dem Vorjahr liegen. Nach strategischen Investitionen erwartet Aareon ein EBIT von 35,0 Mio. € bis 36,0 Mio. € für das Geschäftsjahr 2019.

Sämtliche im Konzernlagebericht enthaltenen Aussagen, die keine vergangenheitsbezogenen Tatsachen darstellen, sind vorausschauende Aussagen. Das Unternehmen übernimmt keine Verpflichtung gegenüber der Öffentlichkeit, vorausschauende Aussagen zu aktualisieren oder zu korrigieren. Sämtliche vorausschauenden Aussagen unterliegen unterschiedlichen Risiken und Unsicherheiten, durch die die tatsächlichen Ergebnisse zahlenmäßig von den Erwartungen abweichen können. Die vorausschauenden Aussagen geben die Sicht zu dem Zeitpunkt wieder, als sie getätigt wurden.