

Konzernlagebericht

26 Grundlagen des Konzerns

- 26 **Geschäftsmodell des Konzerns**
- 26 Angebotsportfolio von Aareon
- 28 **Ziele und Strategien**
- 28 Ausbau des Mehrwerts für Kunden
- 28 Wachstum der digitalen Lösungen
- 29 Weitere Stärkung der ERP-Systeme
- 29 Neue relevante Märkte und Marktsegmente
- 29 Steigerung der organisatorischen Performance sowie der Profitabilität
- 30 Qualitäts- und Sicherheitsstandards
- 30 **Forschung und Entwicklung**

32 Wirtschaftsbericht

- 32 **Gesamtwirtschaftliche und branchenbezogene Rahmenbedingungen**
- 32 Konjunktur
- 32 Branchenentwicklung
- 33 **Leistungsindikatoren**
- 33 **Geschäftsverlauf**
- 33 Geschäftssegment DACH
- 34 Geschäftssegment Internationales Geschäft
- 35 **Wirtschaftliche Lage**
- 35 Ertragslage
- 37 Vermögenslage
- 37 Finanzlage

39 Unsere Mitarbeiter

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

41 Internes Kontrollsystem

43 Risikobericht

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

47 Chancenbericht

- 47 Chancen durch Kundenfokus
- 47 Chancen im Bereich der digitalen Lösungen
- 48 Chancen durch aktives Markenmanagement
- 48 Chancen als internationale Unternehmensgruppe
- 48 Chancen als bevorzugter Arbeitgeber
- 48 Chancen als nachhaltig agierendes Unternehmen

49 Prognosebericht

- 49 Geschäftssegment DACH
- 50 Geschäftssegment Internationales Geschäft
- 51 Strategische Investitionen
- 51 Fazit

Grundlagen des Konzerns

Geschäftsmodell des Konzerns

Aareon – europäisches Beratungs- und Systemhaus für die Immobilienwirtschaft – bietet ihren Kunden Beratung, Software und Services zur Optimierung der IT-gestützten Geschäftsprozesse sowie zum Ausbau der Geschäftsmodelle. Für die Branche und deren Partner versteht sich Aareon als 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 Aareon RELion Süd 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 des internationalen Immobilienspezialisten Aareal Bank AG, Wiesbaden. 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.

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 bestehen oftmals seit Jahrzehnten. Die ERP-Systeme sind mit den digitalen Lösungen, die stetig ausgebaut werden, vernetzt. 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.

Die Berichterstattung des Aareon Konzerns erfolgt seit diesem Jahr nach den zwei Geschäftssegmenten „DACH“ (vormals „Deutschland“) und „Internationales Geschäft“. Das Geschäftssegment DACH umfasst die Geschäftstätigkeit in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Die Umstellung erfolgte, da die Märkte in Österreich und der Schweiz im Vorjahr noch keine nennenswerten Aktivitäten auswiesen.

Sowohl in der DACH-Region 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 bei Hosting und SaaS im zertifizierten Aareon Rechenzentrum in Mainz, das Datensicherheit und -schutz auf hohem Niveau gewährleistet. Der Kunde erhält nach erfolgreicher Beratung, Implementierung und Schulung in der Regel ein Wartungsmodell, das den regelmäßigen Support der eingesetzten Software abdeckt.

In der Region DACH vertreibt Aareon ERP-Produkte und -Services für die Wohnungswirtschaft sowie die gewerbliche Immobilienbranche. 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 das Auslaufen von GES seit mehreren Jahren informiert. Sie haben sich zum überwiegenden Teil für eines der modernen ERP-Systeme Wodis Sigma, SAP®-Lösungen und Blue

Eagle oder RELion auf Basis von Microsoft® Dynamics 365 Business Central® entschieden bzw. ihr System wurde bereits migriert. Im gewerblichen Immobilienmarkt und bei Kunden, die sowohl Bestände in der gewerblichen als auch in der wohnungswirtschaftlichen Immobilienbranche managen, ist Aareon insbesondere mit dem Produkt RELion vertreten. Die Energieversorgungsbranche ist ein wichtiger Partner der Immobilienunternehmen. In diesem Markt bietet Aareon Beratungslösungen für ERP-Produkte an. Darüber hinaus werden in Deutschland Outsourcing-Leistungen und das Versicherungsmanagement mit BauSecura angeboten.

In der Aareon Smart World werden diese in der Region DACH angebotenen ERP-Produkte mit den digitalen Lösungen, wie zum Beispiel Mareon (Handwerkeranbindung), Aareon Rechnungsservice (Anbindung Rechnungssteller), Aareon Immo-blue Pro (Mietinteressentenlösung), Mobile Services, Aareon CRM (Portal und App für Mieter/Eigentümer), Aareon Archiv kompakt (digitale Archivierung), vernetzt. Darüber hinaus können Kunden auch von den Lösungen der PropTech-Partner profitieren. Hierzu zählen beispielsweise das intelligente schlüssellose Türzugangssystem KIWI, das in Mareon integriert werden kann, die digitale Vermietungsplattform von Immoio sowie die Lösung für das digitale Aufzugsmanagement von Simplifa. Für die Energiewirtschaft bietet Aareon die branchenübergreifende Lösung Aareon Wechselmanagement an, die den Prozess des Wohnungswechsels von Mietern und Eigentümern digitalisiert, sowie weitere digitale Lösungen (Mareon, Aareon Rechnungsservice). Kunden beider Bereiche – sowohl der Immobilien- als auch der Energiewirtschaft – können von diesem integrierten Angebotsportfolio profitieren.

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 auf Basis von Microsoft® Dynamics® für die soziale Wohnungswirt-

schaft 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 Aareon QL an. Im skandinavischen Raum vertreiben Aareon Sverige und ihre Tochtergesellschaften Aareon Norge sowie Aareon Finland das ERP-Produkt Incit Xpand inklusive einer integrierten BIM-Lösung. Darüber hinaus liefert Aareon Sverige ihren Kunden sogenannte Fact Books – Nachschlagewerke, die Standardinformationen zu Betriebs- und Wartungskosten enthalten.

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. Außerdem bietet Aareon Nederland für das Facility Management im gewerblichen Bereich die Lösung Facilitor an und vertreibt die Case-Management-Lösung ShareWorX® in den Niederlanden sowie im flämischen Teil von Belgien. Darüber hinaus bietet Aareon Nederland Kunden in den Niederlanden Outsourcing-Leistungen an.

Aareon sieht sich mit ihrem Angebotsportfolio – bestehend aus ERP-Produkten, vernetzten digitalen Lösungen, Outsourcing-Leistungen – und Beratungsangebot gut positioniert. 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. Zur weiteren Steigerung der Marktdurchdringung und zur Förderung der Digitalisierung wurden im

Jahr 2018 weitere strategische Investitionen für die Folgejahre beschlossen (siehe folgendes Kapitel).

Ziele und Strategien

Aareon verfolgt eine profitable Wachstumsstrategie und ist im Geschäftsjahr 2019 weiter gewachsen. Diese Strategie basiert auf dem strategischen Programm „Aareon Flight Plan“, das jährlich gemäß neuesten Anforderungen weiterentwickelt wird. Mit diesem hat Aareon zum 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 waren im Jahr 2019:

- 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 ihren Lösungen und Services bietet Aareon ihren Kunden sowie deren Partnern und Kunden einen Mehrwert. Dabei profitiert das Unternehmen von den bestehenden Kundenbeziehungen, der Kundenbeiratsarbeit, spezifischen Kundenveranstaltungen, der Zusammenarbeit mit Verbänden sowie der Anwendung nutzerzentrierter Ansätze wie Design Thinking in der Entwicklung.

Wachstum der digitalen Lösungen

Da sich die europäische Immobilienwirtschaft in einem digitalen Transformationsprozess befindet, ergeben sich für die heutigen und zukünftigen digitalen Lösungen der Aareon Smart World signifikante Potenziale – insbesondere auch durch Cross-Selling an bestehende ERP-Kunden. In das Angebot der digitalen Lösungen und in Lösungen im Zusammenhang mit neuen Technologien wird daher im Rahmen eines strategischen Investitionsprogramms erheblich investiert. Diese Lösungen werden durch eigene Forschungs- und Entwicklungsteams ausgebaut, sodass ein gruppenweiter Wissenstransfer stattfindet. In diesem Kontext arbeitet Aareon auch nutzerorientiert mit Kunden und Partnern zusammen. 2019 wurde in Deutschland, Frankreich und den Niederlanden die Aareon Smart Platform gestartet. Aareon Smart Platform ist eine offene, integrierte Plattform für Kunden und Partner, auf der eigene Lösungen entwickelt bzw. Drittlösungen einfach in die Aareon Smart World integriert werden können. Die Vorbereitungen des Marktstartes des Virtual Assistant im Jahr 2020, der unter dem Namen Neela vermarktet wird, begannen 2019. Weitere Produktentwicklungen zur Umsetzung der digitalen Wachstumsstrategie – auch mit neuen Technologien und Kundengruppen wie beispielsweise im Bereich vorausschauende Wartung – befinden sich in der Validierungsphase.

Aareon hat über verschiedene Wege in der Start-up-Szene Fuß gefasst. In Deutschland ist Aareon unmittelbar an dem PropTech Immomio (digitale Vermietungsplattform) und in den Niederlanden an OSRE (digitale Plattform für Immobilien-transaktionen) beteiligt. Zudem hält Aareon Anteile an den strategischen Partnern blackprint Booster und blackprint Booster International, die zukunftsfähige Start-ups im immobilienwirtschaftlichen Umfeld fördern. Außerdem gründet Aareon über Ampolon Ventures (AV Management GmbH) in Zusammenarbeit mit Gründern aus der Start-up-Szene eigene Start-ups. Als erstes Venture wurde 2019 die OFI Group GmbH, Frankfurt am Main, gegründet. Das Unternehmen bietet die Plattform Ophigo für die digitale Bürovermietung an. Auch arbeitet Aareon in Form von Partnerschaften mit PropTechs zusammen:

- Deutschland: KIWI.KI (digitale Zugangssysteme), Simplifa (digitales Aufzugsmanagement)
- Frankreich: DPM Technologies (Predictive Maintenance), Activinnov (digitale Lösungen für die soziale Wohnungswirtschaft), Connective (elektronische Signatur)
- Niederlande: ValidSign (Lösung zur Validierung digitaler Unterschriften), Mail2Pay (Plattform für effizientere Kommunikation zwischen Mietschuldner und Gläubiger), EntrD (Datenanonymisierung) und SmartLockr (E-Mail-Verschlüsselung)
- Nordeuropa: Metry (Smart Energy Services)

Im November 2019 hat Aareon den Vertrag zur Übernahme des Geschäftsbetriebs der CalCon Holding GmbH, München, im Rahmen eines Asset-Deals sowie zum Erwerb deren Tochtergesellschaften mit Wirkung zum 1. Januar 2020 unterzeichnet. Der Abschluss der Transaktion („Closing“) erfolgte am 20. Februar 2020. Diese Akquisition unterstützt die Wachstumsstrategie von Aareon. Die Produkte epiqr® zur Bauzustandsbewertung und die neue Produktgeneration AiBATROS® von CalCon werden die Aareon Smart World ergänzen.

Weitere Stärkung der ERP-Systeme

Aareon investiert in die stetige technologische Weiterentwicklung ihrer ERP-Software-Lösungen. Die zukünftigen ERP-Produktgenerationen in allen Ländern, in denen Aareon vertreten ist, sollen Cloud-fähig und mit neuen Technologien kompatibel sein. Hierzu wurden bereits Entwicklungen wie Aareon QL.web in Großbritannien, Incit Xpand Allweb in Schweden und Tobias 365 in den Niederlanden vorangetrieben. Darüber hinaus werden für die bestehenden Produktgenerationen in allen Ländern regelmäßig neue Releases realisiert.

Neue relevante Märkte und Marktsegmente

Aareon verfolgt das Ziel, Marktpotenziale im B2C- und B2B2C-Geschäft zu nutzen. In diesem Kontext wurden aus einer

Vielzahl von Geschäftsideen mehrere sogenannte „New Growth Cases“ identifiziert und auf den Weg gebracht.

Nach dem Markteintritt in die Energieversorgungsbranche im Jahr 2015 verfolgt Aareon das Ziel, weitere Marktanteile zu gewinnen. Hierzu bietet Aareon Lösungen, die die Prozesse für Immobilienunternehmen und Energieversorger optimieren, und stellt damit ein umfassendes Leistungsportfolio für die Energieversorgungsbranche zur Verfügung. Zu diesen Lösungen zählen beispielsweise Aareon Rechnungsservice, Mareon sowie Aareon Wechselmanagement – eine digitale Lösung für Energieversorgungsunternehmen, Wohnungsunternehmen und Messdienstleister zur Vereinfachung der Prozesse beim Wohnungswechsel.

Auch im gewerblichen Immobilienmarkt soll die Marktdurchdringung gesteigert werden. Neue Kunden konnten insbesondere mit dem Produkt RELion, das in das digitale Ökosystem Aareon Smart World integriert ist, gewonnen werden.

Der Markteintritt in die Schweiz wurde durch die Gewinnung eines Großkunden für die ERP-Lösung RELion geschafft. Darüber hinaus wurde der Standort in Finnland durch die Gründung von Aareon Finland (Tochtergesellschaft von Aareon Sverige) zum 1. Januar 2019 gestärkt.

Steigerung der organisatorischen Performance sowie der Profitabilität

Durch eine effiziente markt- und kundennahe Organisation mit klaren Prozessen, die Synergieeffekte sowohl zur Umsatzsteigerung als auch zum konsequenten Kostencontrolling nutzt, soll die Profitabilität von Aareon weiter erhöht werden. Die interne Optimierung zur Steigerung der organisatorischen Performance und der Profitabilität wurde fortgesetzt und die operative Organisationsstruktur mit den drei länderübergreifenden Ressorts Markt (Consulting und Vertrieb), Operatives (ERP-Lösungen und Outsourcing-Geschäft) und Digitale

Lösungen und Ventures markt- und kundennäher aufgestellt. Die erste Stufe der Umsetzung erfolgte zum 1. April 2019. Die Leitung des Marktbereichs hat als Chief Market Officer Sabine Fischer, die Leitung des Bereichs ERP-Systeme und Outsourcing als Chief Operations Officer Dr. André Rasquin und die Leitung des Bereichs Digitale Lösungen als Chief Digital and Ventures Officer Dr. Imad Abdallah auf Vorstandsebene übernommen. Im Zuge der organisatorischen Anpassungen sowie der geplanten Erschließung weiterer Marktpotenziale in Österreich und der Schweiz wurde der Geschäftsleitung Deutschland auch die Verantwortung für das Geschäft im österreichischen und schweizerischen Markt übertragen.

Zur weiteren Steigerung der Effizienz innerhalb der Aareon Gruppe wurden die niederländischen Gesellschaften Square DMS und Facilitor zum 1. Januar 2019 auf Aareon Nederland verschmolzen. Darüber hinaus wurde die Steigerung der organisatorischen Performance vor allem durch die folgenden zentralen Projekte unterstützt:

- work4future für eine digitale Arbeitswelt, die Bestandteil der Aareon-Unternehmenskultur ist; hier wurde in der gesamten Gruppe ein digitales Kollaborationstool für eine transparente, schnelle und unkomplizierte interne Kommunikation eingeführt.
- ITSM (IT Service Management), um die Support-Prozesse zu optimieren; das Projekt dauert aufgrund seiner Komplexität mehrere Jahre.
- Die Ausweitung der Kundenbeziehungsmanagement-Lösung genesisWorld auf internationale Tochtergesellschaften wurde fortgesetzt.

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 erneut als „Geprüftes Verbund-Rechenzentrum – Ausfallsicher Stufe 4“ für zwei Jahre rezertifiziert. Bereits seit 2010 lässt Aareon regelmäßig freiwillige externe Datenschutz-Auditierungen nach § 9a Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) durchführen. Im Jahr 2019 erfolgte die Rezertifizierung mit der TÜV Rheinland i-sec GmbH als Zertifizierungsanbieter: Das Zertifikat ist bis 2022 gültig. Die TÜV Rheinland i-sec GmbH zeichnete Aareon als „Dienstleister mit geprüftem Datenschutzmanagement“ aus. Das Informationssicherheitsmanagement ist nach der international anerkannten ISO/IEC 27001:2013 zertifiziert. Das Überwachungsaudit erfolgte bereits 2017 und bestätigt die Zertifizierung bis 2020.

Forschung und Entwicklung

Das Fundament für die stetige technologische Weiterentwicklung sowie den Ausbau des digitalen Ökosystems Aareon Smart World bilden die kollaborativen Forschungs- und Entwicklungsaktivitäten. Diese sind nutzerorientiert aufgestellt, und der Mehrwert für Kunden und Partner steht im Mittelpunkt. Als international agierende Gruppe profitiert Aareon bei ihrer Forschung und Entwicklung von den länderspezifischen Schwerpunkten der Digitalisierung und der damit verbundenen Expertise. Um frühzeitig intensive Tests vornehmen zu können und möglichst schnell von der Idee zum

Prototyp zu gelangen, setzt Aareon auf einen agilen Entwicklungsansatz. Die länderübergreifend tätigen Entwicklungsteams berücksichtigen die gesellschaftlichen, rechtlichen und wirtschaftlichen sowie technischen Einflussfaktoren und integrieren sie in bestehende und neue digitale Lösungen.

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

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.

Neue Technologien werden bei der Forschung mit Blick auf ihren Nutzen für die Immobilienwirtschaft und ihre technische Integrationsmöglichkeit berücksichtigt. Im Ergebnis fand 2019 in Deutschland, Frankreich und den Niederlanden der Marktstart der Aareon Smart Platform und des Aareon-Smart-Partner-Programms statt. Aareon Smart Platform ermöglicht Kunden die Entwicklung von Softwarelösungen für das Wohnungs- und Immobilienmanagement und die Integration in die Aareon Smart World. Partner können ebenfalls eigene Lösungen entwickeln und diese in der Aareon Smart World bereitstellen. Damit entsteht ein offener und noch vielfältigerer Marktplatz für Wohnungswirtschafts- und Immobilienmanagementsysteme. Die Vorbereitungen für den Marktstart des Virtual Assistant Neela im Jahr 2020 begannen 2019. Neela basiert auf der neuesten Technologie

für kognitive Prozesse und Spracherkennung. Mit Neela können Immobilienunternehmen ihr Kundenbeziehungsmanagement schneller und komfortabler gestalten.

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 2019 auf 38,0 Mio. € (Vorjahr: 34,9 Mio. €). Die Investitionen zur Entwicklung neuer Funktionen und Produkte für unsere Kunden waren zum Teil aktivierungspflichtig. Die Aktivierungsquote bezogen auf die Gesamtaufwendungen liegt bei 24 %. Die Abschreibungen der aktivierten selbst erstellten Software betragen 4,8 Mio. €.

Wirtschaftsbericht

Gesamtwirtschaftliche und branchenbezogene Rahmenbedingungen

Konjunktur

In der Eurozone ebte die Konjunktur ab, das reale Bruttoinlandsprodukt wuchs um 1,2 % - im Vorjahr noch 1,9 %. Dies war insbesondere auf einen schwachen Industriesektor zurückzuführen, was im Wesentlichen auch Deutschland betraf.

Großbritanniens Wirtschaft wuchs mit 1,2 % (Vorjahr: 1,4 %). Dabei fiel der Export im Vergleich zum Vorjahr um 1,1 %, was teilweise auf einen weltweiten Nachfragerückgang, aber auch auf Unsicherheiten rund um den EU-Austritt zurückzuführen war. Letzteres stellte insgesamt einen Belastungsfaktor für alle Wirtschaftsteilnehmer dar.

Die Arbeitsmärkte zeigten sich 2019 in nahezu allen Regionen positiv. In der Eurozone fiel die Arbeitslosenquote insgesamt um 0,6 Prozentpunkte auf 7,6 %. In Großbritannien stieg die Arbeitslosenquote dagegen um 0,7 Prozentpunkte auf 3,2 %.

Jährliche Veränderung des realen Bruttoinlandsprodukts in %

	2019 ¹⁾	2018 ²⁾
Eurozone	1,2	1,9
Deutschland	0,6	1,5
Finnland	1,3	1,7
Frankreich	1,3	1,7
Niederlande	1,7	2,6
Österreich	1,5	2,3
Großbritannien	1,2	1,4
Norwegen	1,1	1,3
Schweden	1,4	2,4
Schweiz	0,8	2,8

(Quelle: OECD)

1) Vorläufige Zahlen; 2) Angepasst an finale Zahlen

Branchenentwicklung

Der digitale Transformationsprozess in der Immobilienwirtschaft setzt sich weiter fort – die thematischen Schwerpunkte sind länderspezifisch bedingt jedoch teilweise unterschiedlich. Digitale Ökosysteme gewinnen für Unternehmen zunehmend an Bedeutung. Neben der Vernetzung der Immobilienunternehmen mit Geschäftspartnern und Mietern/Eigentümern rückt die Vernetzung mit dem Gebäude bzw. mit technischen Geräten im Gebäude immer mehr in den Fokus. Neue Technologien wie künstliche Intelligenz und Big Data eröffnen hier neue Potenziale.

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.

In der Region DACH setzt sich der digitale Transformationsprozess der Immobilienwirtschaft fort. Das Bewusstsein für die Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft erhöht sich 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.

In der niederländischen Immobilienwirtschaft ist die Digitalisierung schon weiter fortgeschritten. Dazu tragen u. a. auch eine sehr gute IT-Infrastruktur im Land sowie der gestiegene Kostendruck bei Immobilienunternehmen bei.

In der Konsequenz zu dem in Frankreich im Oktober 2018 verabschiedeten ELAN-Gesetz, das eine umfassende Antwort auf die veränderten Gegebenheiten des Wohnungsmarktes sein soll, befindet sich der Markt in einem Restrukturierungsprozess. Die Anzahl der Zusammenschlüsse von Wohnungsunternehmen steigen weiter an. Gleichzeitig wirbt die Regierung für die Digitalisierung.

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 einerseits zu Rationalisierungen vor allem durch Digitalisierung an, erhöht andererseits den Preisdruck auf Anbieter wohnungswirtschaftlicher Informationstechnologie. Die allgemeine Finanzkraft der Branche hat sich seit 2018 – auch durch finanzielle Zusagen der Regierung – verbessert. Das sollte auch mehr Spielraum für IT-Investitionen verschaffen.

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.

Aufgrund der gestiegenen Bedeutung von Aareon innerhalb des Aareal Bank Konzerns wird dieser das Ergebnis von Aareon am Kapitalmarkt zukünftig getrennt berichten. Im Rahmen dieser Umstellung wird Aareon ab 2020 nicht mehr auf EBIT, sondern auf die in der Software-Branche häufig anzutreffende Erfolgsgröße Adjusted EBITDA (Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization) abstellen. „Adjusted“ bezeichnet Anpassungen, die einen einmalig und außergewöhnlichen Charakter haben. Dies betrifft in der Regel akquisitionsbezogene Aufwendungen, wie zum Beispiel Due-Diligence-

Kosten oder Aufwendungen aus Rechtsstreitigkeiten. Im aktuellen Prognosebericht wird bereits Adjusted EBITDA berichtet.

Geschäftsverlauf

Geschäftssegment DACH

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. 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 1.048 gestiegen. Das Geschäftsvolumen sowohl von Wodis Sigma als auch von SAP®-Lösungen und Blue Eagle konnte im Vergleich zum Vorjahr gesteigert werden. Das gestiegene Geschäftsvolumen sowie reguläre Preisanpassungen führten zu höheren Wartungs- und SaaS-Erlösen. Der Consulting-Umsatz konnte ebenfalls gesteigert werden. Als weiteres Consulting-Angebot wurden strategische Beratungs-Bausteine zum digitalen Transformationsprozess auf den Markt gebracht. Im gewerblichen Immobilienbereich konnten weitere Kunden für die ERP-Lösung RELion gewonnen werden, sodass hier Lizenz- und Consulting-Erlöse anstiegen. Die mse-Tochtergesellschaften wurden im November in Aareon RELion umbenannt.

Die positive Umsatzentwicklung des Outsourcing-Geschäfts setzte sich weiter deutlich fort. Das Versicherungsgeschäft von BauSecura bewegt sich leicht über Vorjahresniveau.

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 vermarktet. Sie ist bereits bei zahlreichen Kunden produktiv. In Deutschland, den Niederlanden und Frankreich wurde die Aareon Smart Platform eingeführt. Es handelt sich um eine offene Plattform, die es Kunden und Partnern ermöglicht, eigene Lösungen zu entwickeln und diese sicher in die Aareon Smart World einzubinden.

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 Immo-blue Pro (Mietinteressentenlösung). Immer mehr Kunden ergänzen ihr ERP-System um integrierte digitale Lösungen und entwickeln damit ihr eigenes digitales Ökosystem.

Als erstes Venture der AV Management GmbH, die unter der Marke Ampolon Ventures agiert, war Ophigo auf der MIPIM in Cannes und der Expo Real in München vertreten. Ophigo bietet eine digitale Plattform für die Bürosuche.

Im Markt der Energieversorger läuft der Vermarktungsprozess für die Lösung Aareon Wechselmanagement weiterhin.

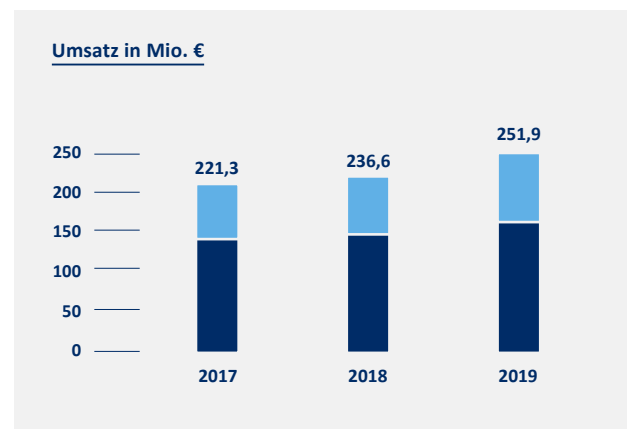
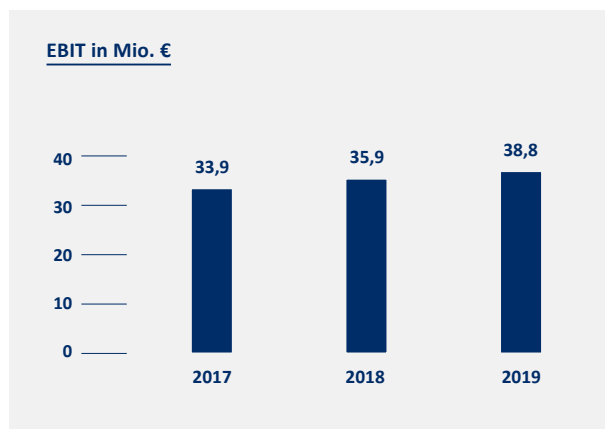
Geschäftssegment Internationales Geschäft

Die Geschäftsentwicklung im Internationalen Geschäft verlief mehrheitlich positiv. Insgesamt verzeichnet das Segment einen Wachstumsanstieg – insbesondere getrieben durch die Märkte in Frankreich, Nordics und den Niederlanden.

In den Niederlanden haben sich mehrere bedeutende Kunden für langjährige Verträge mit der ERP-Lösung Tobias entschieden – ebenso erfolgten unter anderem bei Großkunden einige Produktivsetzungen. Verluste von bedeutenden Kunden gab es nicht. Im zweiten Quartal startete die Markteinführung der neuen ERP-Produktgeneration Tobias 365 auf der Basis von Microsoft® Dynamics® 365. Der Vertrieb der niederländischen ERP-Lösung REMS für das CRE-Management hat sich positiv entwickelt. In Frankreich ist das ERP-Geschäft

durch Unternehmensfusionen in der sozialen Wohnungswirtschaft geprägt. Diese Entwicklung basiert auf dem im Oktober 2018 beschlossenen ELAN-Gesetz. Es konnten dadurch mehrere neue Kunden gewonnen werden. Die wiederkehrenden Erlöse stiegen weiter durch reguläre Preisanpassungen sowie weitere Kunden, die sich für Platinum-Wartungs-Verträge entschieden haben. In Großbritannien konnten Neukunden – darunter auch ein wichtiger Großkunde – gewonnen werden. Zusätzlich konzentrierte sich die ERP-Nachfrage auf individuelle Softwareanpassungen sowie zusätzliche Module. Die hohen Lizenzerlöse des Vorjahres konnten aufgrund des wettbewerbsintensiven Marktes in Großbritannien nicht wieder erreicht werden. Aareon Sverige konnte wichtige Ausschreibungen mit der ERP-Lösung Incit Xpand für sich entscheiden, wie beispielsweise bei mehreren schwedischen Kommunen. In Norwegen konnte die wichtige Ausschreibung bei dem Wohnungsunternehmen OBOS mit rund 220.000 Einheiten gewonnen werden. Deutlich robuster zeigte sich dieses Jahr die Performance im Consulting. Im Vorjahr schlug noch eine Belastung durch ein komplexes Großprojekt in Norwegen zu Buche. Nach den Erfolgen im finnischen Markt gründete Aareon Sverige die Tochtergesellschaft Aareon Finland OY zu Beginn des Jahres.

Auch international hat sich das Geschäftsvolumen mit digitalen Lösungen weiter positiv entwickelt. In den Niederlanden haben sich mehrere Kunden für digitale Lösungen entschieden. Besonders gefragt waren die Lösungen ShareWorX (Case-Management-Lösung) und Aareon CRM. Ebenso erfolgte eine Vielzahl an Produktivsetzungen. In Frankreich wurden rund 50 neue Projekte, u. a. von einigen Großkunden, für digitale Lösungen unterzeichnet. Ein Schwerpunkt war hier die Nachfrage nach Aareon CRM. Zudem erfolgten mehrere Produktivsetzungen bei Großkunden. Für die neu eingeführte Aareon Smart Platform haben sich in Frankreich bereits fünf Kunden entschieden. In Skandinavien wurde das uportal, das Self-Services für Mieter anbietet, nachgefragt.



■ International
■ DACH

In den Niederlanden wurde eine Minderheitsbeteiligung an dem PropTech OSRE B.V. übernommen. OSRE gestaltet Transaktionen bei Verkauf und Vermietung von Immobilien über eine digitale Lösungsplattform effizienter.

Wirtschaftliche Lage

Ertragslage

Im Jahr 2019 lag das EBIT von Aareon mit 38,8 Mio. € um 8,1% über dem Vorjahreswert (2018: 35,9 Mio. €). Die EBIT-Prognose von 35,0 Mio. € bis 36,0 Mio. € wurde damit übertroffen. Ihren Konzernumsatz steigerte Aareon um 6,5% auf 251,9 Mio. € (2018: 236,6 Mio. €) und lag damit leicht über der Prognose von 247,0 Mio. € bis 250,0 Mio. €. Das Geschäftsvolumen mit den digitalen Lösungen ist im Vorjahresvergleich weiter stark um rund 20% angewachsen. Das operative EBIT stieg – bereinigt um Sondereffekte – um 10,6% auf 41,6 Mio. € (Vorjahr: 37,6 Mio. €). Neben dem operativen Geschäft startete Aareon in 2019 strategische Initiativen zur Beschleunigung

der Wachstumsstrategie. Die daraus entstandenen Kosten von 2,4 Mio. € fielen aufgrund eines verzögerten Beginns der Initiativen geringer aus als erwartet (- 6,0 Mio. € bis - 7,0 Mio. €). Sondereffekte entstanden in 2019 durch akquisitionsbezogene Aufwendungen von 0,4 Mio. € und in 2018 im Wesentlichen durch ein belastendes Großprojekt in Norwegen von 1,6 Mio. €.

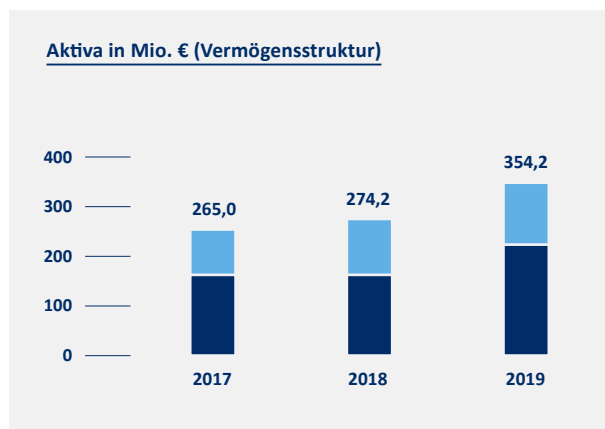
Trotz deutlichen Anstiegs der Investitionen im Jahr 2019 verringerten sich die aktivierten Eigenleistungen in 2019 auf 6,6 Mio. € (Vorjahr: 7,8 Mio. €). Der Ausbau des digitalen Lösungsportfolios und die Weiterentwicklung der ERP-Produkte erfolgten zum Teil über externe Berater; die entsprechenden Kosten wurden direkt aktiviert. Die sonstigen betrieblichen Erträge beliefen sich auf 4,4 Mio. € (Vorjahr: 5,4 Mio. €). Diese wurden sowohl 2018 als auch 2019 durch Bewertungen der akquisitionsbedingten Kaufpreisverbindlichkeiten beeinflusst. Der Gesamtaufwand im Konzern stieg um 4,8% von 213,8 Mio. € im Vorjahr auf 224,1 Mio. €. Der Materialauf-

wand erhöhte sich um 9,2% auf 43,8 Mio. € (Vorjahr: 40,1 Mio. €). Der Anstieg resultiert hauptsächlich aus vermehrten Fremdberatungsleistungen aufgrund der hohen Anzahl an Migrationsprojekten. Der Anstieg des Personalaufwands um 5,4% auf 128,6 Mio. € (Vorjahr: 122,0 Mio. €) ist im Wesentlichen auf die wachstumsbedingte höhere Mitarbeiteranzahl sowie Gehaltserhöhungen zurückzuführen. Die Umstellung der Bilanzierung gemäß dem neuen Standard IFRS 16 (Leasingverhältnisse) beeinflusst die sonstigen betrieblichen Aufwendungen, die sich im Geschäftsjahr 2019 auf 28,8 Mio. € beliefen. Ohne den Effekt des Standards IFRS 16 betragen die sonstigen betrieblichen Aufwendungen 38,3 Mio. €. Damit lagen sie annähernd auf dem Niveau von 2018 (38,0 Mio. €), wobei diese im Vorjahr die Zahlung zur Vertragsauflösung mit einem Großkunden in Norwegen beinhalteten.

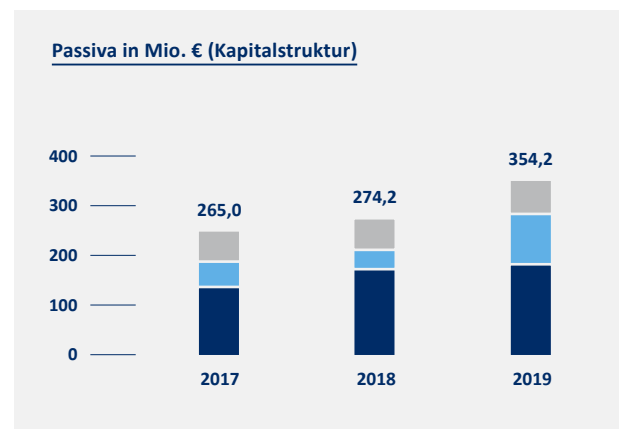
Im Geschäftssegment DACH konnte der Umsatz um 6,9% auf 159,2 Mio. € (Vorjahr: 148,9 Mio. €) gesteigert werden und übertraf somit die Prognose 152,0 Mio. € bis 154,0 Mio. €. Die Umsätze mit ERP-Produkten wuchsen stark durch Performance-Verbesserungen im Beratungsgeschäft, Erhöhung der Wartungs- und SaaS-Gebühren sowie vermehrtes Outsourcing-Geschäft. Außerdem stiegen die Kommissionserträge im Versicherungsgeschäft mit BauSecura. Noch stärker wuchs das Geschäft mit digitalen Lösungen. Aufgrund der gestiegenen Durchdringungsrate, insbesondere bei den CRM-Produkten, Aareon Archiv kompakt sowie den mobilen Lösungen, erhöhten sich besonders die wiederkehrenden Erlöse. Diese sehr gute Umsatzentwicklung sowie ein moderater Kostenanstieg führten dazu, dass das operative EBIT im Geschäftssegment DACH mit 28,7 Mio. € über der Prognose (26 bis 27 Mio. €) lag. Des Weiteren wirkte sich die Umstellung auf die Bilanzierung nach IFRS 16 mit 0,9 Mio. € positiv auf die Entwicklung des EBIT aus. Somit lag das operative EBIT des Geschäftssegments DACH auf Vorjahresniveau (28,3 Mio. €).

Der Umsatz im Geschäftssegment Internationales Geschäft ohne Sondereffekt stieg um 5,1% auf 92,7 Mio. € (Vorjahr: 88,2 Mio. €). Bei den ERP-Produkten waren deutliche Zuwächse bei den wiederkehrenden Erlösen in Frankreich und den Niederlanden zu verzeichnen. Die Prognose von 94 bis 96 Mio. € konnte jedoch nicht erreicht werden. Insbesondere in Großbritannien konnte das Lizenzgeschäft mit Bestands- und Neukunden nicht wie gewünscht stimuliert werden, was zu einem Rückgang der Lizenzerlöse führte. Insgesamt lagen die Umsätze mit ERP-Produkten somit auf Vorjahresniveau. Das Geschäft mit digitalen Lösungen wuchs hingegen signifikant. Einen großen Anteil hierzu trugen die CRM-Produkte in Frankreich, Skandinavien und den Niederlanden bei. Die deutliche Umsatzsteigerung spiegelt sich allerdings kaum in den Gesamtkosten wider. Dies ist im Wesentlichen auf Performance-Verbesserungen in Skandinavien und Frankreich zurückzuführen. Nach Beendigung eines komplexen Großprojekts in Norwegen im Jahr 2018 konnte das ERP-Geschäft in Skandinavien deutlich profitabler betrieben werden. In Frankreich konnte das margenträchtige Wartungsgeschäft weiter gesteigert werden. Infolgedessen ergab sich eine Erhöhung des EBIT ohne Sondereffekt um 40,2% auf 12,9 Mio. € (Vorjahr: 9,2 Mio. €). Aufgrund der geringeren Umsatzentwicklung in Großbritannien wurde die Prognose (15,0 Mio. € bis 16,0 Mio. €) nicht ganz erreicht.

Im Rahmen der in 2019 gestarteten strategischen Maßnahmen zur Beschleunigung des Wachstums (s. S. 28) wurden diverse Produktideen validiert. Das hieraus hervorgegangene Produkt Aareon Smart Platform (inklusive des Smart Partner Programms) wurde im November in Deutschland, Frankreich und den Niederlanden am Markt gestartet. Für das weitere neue Produkt Aareon Virtual Assistant wurde die Markttankündigung vorbereitet. Die Kosten für Validierung und Entwicklungsleistungen (nach Aktivierung) betragen im aktuellen Geschäftsjahr -2,4 Mio. €.



- Kurzfristiges Vermögen
- Langfristiges Vermögen



- Kurzfristiges Fremdkapital
- Langfristiges Fremdkapital
- Eigenkapital

Vermögenslage

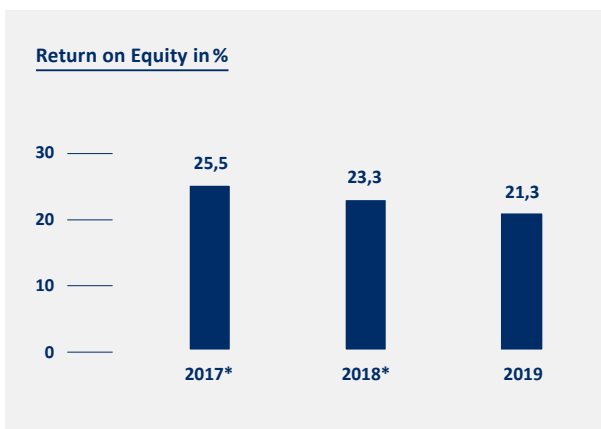
Die Bilanzsumme von Aareon betrug im Jahr 2019 354,2 Mio. € und ist im Vorjahresvergleich um 29,2% gestiegen (Vorjahr: 274,2 Mio. €). Die langfristigen Vermögenswerte bewegten sich mit 236,1 Mio. € um 38,2% über dem Vorjahresniveau (170,9 Mio. €). Der Anstieg resultiert aus der Bilanzierung von Nutzungsrechten, die im Rahmen der Vorschriften des Standards IFRS 16 aktiviert wurden. In diesem Zusammenhang wurde ein Untermietverhältnis als Finanzierungsleasing mit Aareon als Leasinggeber eingestuft, und die daraus entstandene Forderung wurde ebenfalls aktiviert. Die Finanzanlagen stiegen im Wesentlichen aufgrund von Zugängen bei den Beteiligungen. Die Zugänge und Abschreibungen bei immateriellen Vermögenswerten sowie im Sachanlagevermögen standen sich in annähernd gleicher Höhe gegenüber. Die

kurzfristigen Vermögenswerte sind um 14,2% auf 118,1 Mio. € gegenüber dem Vorjahr (103,4 Mio. €) gestiegen. Dies ist im Wesentlichen auf höhere liquide Mittel zurückzuführen (siehe Kapitalflussrechnung).

Finanzlage

Kapitalstruktur

Das Eigenkapital erhöhte sich im Vergleich zum Vorjahr um 11,6% von 167,6 Mio. € auf 187,1 Mio. €, was im Wesentlichen auf die Zuführung des Konzernjahresüberschusses von 25,9 Mio. € (Vorjahr: 25,7 Mio. €) zurückzuführen ist. Aufgrund des sogenannten Leverage-Effekts wurden die Leasingverbindlichkeiten zum Zeitpunkt der Erstanwendung des Standards IFRS 16 höher bewertet als die zugehörigen Nutzungsrechte. Das Gleiche gilt für die bilanzierte Finanzie-



*Korrektur 2017/2018

rungsforderung als Leasinggeber. Dies führte insgesamt zu einem negativen Eigenkapitaleffekt von -3,3 Mio. €. Daneben führte die Verringerung des bei der Bewertung der Pensionsverbindlichkeiten verwendeten Zinssatzes zu einem negativen Eigenkapitaleffekt von -1,8 Mio. €. Diese Effekte führten zu einem Rückgang des Return on Equity auf 21,3% (Vorjahr: 23,3%). Die langfristigen Schulden erhöhten sich auf 103,0 Mio. € (Vorjahr: 45,6 Mio. €). Die kurzfristigen Schulden liegen mit 64,1 Mio. € um 5,1% über Vorjahresniveau (Vorjahr: 61,0 Mio. €). Der Anstieg beider Positionen resultiert im Wesentlichen aus der Bilanzierung der Leasingverbindlichkeiten aus der Anwendung des Standards IFRS 16.

Liquidität

Die Liquiditätsanalyse erfolgt anhand der Kapitalflussrechnung. Der Finanzmittelfonds betrug in 2019 51,9 Mio. € gegenüber 40,6 Mio. € im Vorjahr. Der Cashflow aus laufender Geschäftstätigkeit liegt mit 43,8 Mio. € deutlich über dem Vorjahresniveau (29,5 Mio. €). Der Anstieg ist insbesondere

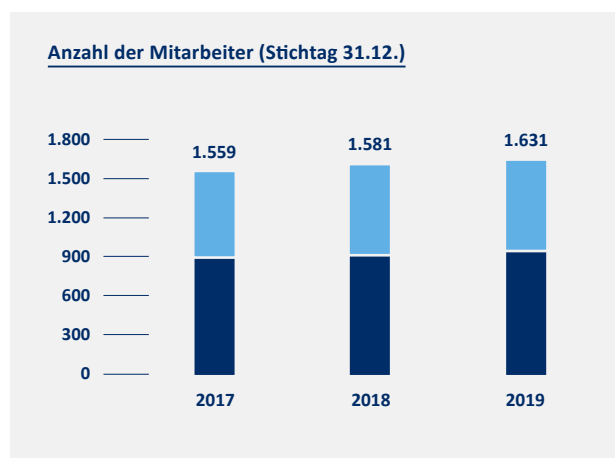
durch die neuen Bilanzierungsvorschriften des Standards IFRS 16 begründet. Demnach wurden Zahlungen von Aareon für Mieten und Leasing in Höhe von -9,1 Mio. € als Tilgungs- und Zinszahlungen aus Leasingverträgen qualifiziert und somit nicht mehr im Cashflow der laufenden Geschäftstätigkeit, sondern aus Finanzierungstätigkeit gezeigt. Der Cashflow aus Investitionstätigkeit ist mit -22,0 Mio. € gegenüber dem Vorjahr (-16,7 Mio. €) angestiegen. Wesentliche Auszahlungen entstanden aufgrund von Investitionen in das Anlagevermögen in Höhe von -18,9 Mio. € (Vorjahr: -15,4 Mio. €) sowie durch Fälligkeiten von Kaufpreisverbindlichkeiten in Höhe von -2,9 Mio. € (Vorjahr: -2,4 Mio. €) aus früheren Unternehmenserwerben. Höhere Auszahlungen für das Anlagevermögen resultieren aus Beteiligungszugängen sowie gestiegenen Investitionen in selbsterstellte immaterielle Vermögenswerte. Der Cashflow aus der Finanzierungstätigkeit beträgt -10,4 Mio. € (Vorjahr: -4,5 Mio. €). Die Kapitalflüsse entstanden im Wesentlichen durch Auszahlungen für Tilgungs- und Zinszahlungen aus Leasingverträgen sowie an Minderheitsgesellschafter.

Unsere Mitarbeiter

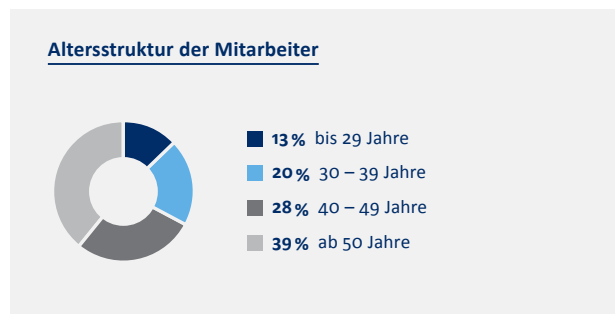
Die Mitarbeiter von Aareon mit ihren Ideen, Talenten, ihrer Begeisterungsfähigkeit und Inspiration sind – in Kollaboration mit Kunden und Partnern – der Motor für unsere Innovationen. Gerade in der digitalen Arbeitswelt und im Zuge des digitalen Transformationsprozesses ist eine Personalpolitik wichtig, die den Mitarbeiter als Menschen in den Fokus stellt. Aareon verfolgt bereits seit mehreren Jahren eine solche nachhaltige lebensphasenorientierte Personalpolitik. Diese berücksichtigt die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben – auch unter Nutzung flexibler Arbeitszeit- und Arbeitsortmodelle – sowie die Leistungsfähigkeit des Menschen in seiner jeweiligen Lebensphase. Themen wie Wissen und Kompetenz, Gesundheit, Chancengleichheit und Diversity sowie die eigene berufliche Entwicklung sind wichtige Bestandteile, die auch den gesellschaftlichen Veränderungen Rechnung tragen. Hierzu zählen Digitalisierung, demografischer Wandel, späterer Beginn der Rentenzeit sowie Einwanderung. Vor dem Hintergrund der immer schnelleren technischen Weiterentwicklungen und Veränderungen 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 70 % zeigt, dass Mitarbeitern und Führungskräften die Beteiligung an der erfolgreichen Weiterentwicklung von Aareon wichtig ist. Die allgemeine Mitarbeiterzufriedenheit bleibt aus Sicht von Aareon auf hohem Niveau.

Zum 31. Dezember 2019 beschäftigte Aareon 1.631 Mitarbeiter (Vorjahr: 1.581). Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit liegt bei 10,5 Jahren (Vorjahr: 11,9 Jahre). Bei den internationalen Tochtergesellschaften sind 44,0 % der Mitarbeiter tätig (Vorjahr: 42,8 %). Aareon unterstützt flexible Arbeitsmodelle und hat in diesem Kontext 2019 die Betriebsvereinbarung für



■ International
■ DACH



mobiles Arbeiten eingeführt, sodass Mitarbeiter Teile ihrer Arbeit flexibel im Home-Office oder mobil erledigen. Der Anteil an Mitarbeiterinnen bei Aareon beträgt 33,1 % (Vorjahr: 31,0 %), der Anteil an Frauen in Führungspositionen 24,1 % (Vorjahr: 21,6 %).

Qualifizierung und Weiterbildung

Auch im Geschäftsjahr 2019 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. Außerdem gab es Ausbildungsangebote zu traditionellem Projektmanagement (z. B. Projektmanagement-Fachmann-Ausbildung Level D) und Schulungen zu agilen Methoden im Projektmanagement. Weitere Schwerpunkte waren das Thema Digitalisierung (z. B. Digital Leadership und Digital Coaching) sowie die nachhaltige Unterstützung der Internationalisierung von Aareon, insbesondere durch Online-Sprachtrainings. Der Ausbildungsgang „Qualifizierte/r Wohnungs- und Immobilienfachmann/-frau (EBZ)“ wurde 2019 in dieser Form erstmalig durchgeführt.

Das vierte 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 2019 beschäftigte die Aareon Gruppe in Deutschland 16 Auszubildende und drei 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. Vier Aareon-Mitarbeiter unterstützen die Initiative JOBLINGE ehrenamtlich als Mentoren.

Zur Förderung von Nachwuchs und Wissenschaft kooperiert Aareon mit mehreren Hochschulen und unterstützt Studenten im Rahmen des Deutschlandstipendiums an 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 schon bestehenden Fundament der lebensphasenorientierten Personalpolitik richtet Aareon den Fokus auf flexible Arbeitsmodelle, auf eine effektive und smarte Kollaboration der Mitarbeiter sowie den digitalen Arbeitsplatz. 2019 wurde die Betriebsvereinbarung für mobiles Arbeiten umgesetzt, die die Arbeitsflexibilität für die Mitarbeiter weiter steigert. Für die interne Kommunikation wurde ein digitales Kollaborationstool eingeführt. Die Raumkonzepte werden im Rahmen interner Programme stetig weiterentwickelt. Im betrieblichen Gesundheitsmanagement wurden 2019 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, die Zusammenarbeit mit einem Familienservice-Unternehmen, Eltern-Kind-Büros sowie Krippen- und Kindergartenplätze in einer Kindertagesstätte in Kooperation mit einem anderen Unternehmen in Mainz.

Internes Kontrollsystem

Chancengleichheit ist bei Aareon fester Bestandteil der Personalpolitik. Frauen sind in verschiedenen Führungsrollen sowie im Vorstand 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. Ziel ist eine für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter attraktive und motivierende Vergütung, die positions-, markt- und leistungsorientiert ist. Dies schließt die gleiche Vergütung von Mitarbeiterinnen 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.

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 (Compliance Management). Dabei hat Aareon einen risikoorientierten Ansatz gewählt.

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 Corporate 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, AV Management, phi-Consulting und die Aareon-RELion-Gesellschaften die Finanzbuchhaltung einschließlich der Erstellung des Jahresabschlusses. Ausgenommen ist die Erstellung der Ausgangsrechnungen der Aareon-RELion-Gesellschaften, die direkt durch die Gesellschaften erfolgt. Für die Finanzbuchhaltung von BauSecura ist die Funk Gruppe zuständig. Aareon UK, Aareon France, Aareon Nederland und die skandinavi-

schen Gesellschaften haben eine eigenständige Finanzbuchhaltung. Alle Gesellschaften, außer Kalshoven Automation, erfassen die Finanzdaten selbstständig in der Konzernsoftware SAP®. Im Geschäftsjahr 2019 übernahmen die Mitarbeiter des Finanzbereichs in den Niederlanden für diese Gesellschaft die Erfassung 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 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 Einzelsachverhalte 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. Des Weiteren bedient sich Aareon externer Dienstleister, zum Beispiel für die Bewertung von Pensionsverpflichtungen.

Die Einhaltung von Richtlinien und Arbeitsanweisungen werden regelmäßig im Rahmen des Compliance-Managements bei Aareon durch die verantwortlichen Stellen 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 Berichterstattung des Konzernergebnisses erfolgt quartalsweise an den Aufsichtsrat.

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

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. Neben den allgemeinen Unternehmensrisiken sind die Informationssicherheitsrisiken als besonderer Fokus in einem separaten Informationssicherheitsinventar erfasst und bewertet. Während die allgemeinen Unternehmensrisiken unmittelbar in das Risikomanagementsystem einfließen, werden die Informationssicherheitsrisiken in aggregierter Form berücksichtigt.

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 Entscheidungsbasis 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 zehn 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 Region DACH Maßnahmen zu den Risiken, deren Erwartungswert jeweils einen weiteren definierten Schwellenwert (500 T€ bzw. 150 T€) 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 2019 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. Bei der Betrachtung wird das Ausfallrisiko von Finanzinstrumenten gemäß IFRS 7 berücksichtigt.

Die Refinanzierung der Aareon AG ist durch die Einbindung in die Finanzierungsabläufe der Aareal Bank Gruppe jederzeit gewährleistet und ist von untergeordneter Bedeutung. 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 planmäßige 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 nicht erhöht.

Marktrisiken

Dem Risiko, die geplanten Preise am Markt nicht durchsetzen zu können, begegnet Aareon mit einem regelmäßigen Reporting der Marktsituation an das Management Board. 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 quartalsweises Vertriebsreporting an das Management 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. Der zunehmende Fachkräftemangel, insbesondere im Umfeld der IT, erschwert das geplante signifikante Wachstum der Organisation. Dem begegnet Aareon mit für die Aareon neuen Lösungsansätzen im Bereich Recruiting, wie z. B. Personalmarketing via Social Media. Auch Substitute zu den traditionellen Beschäftigungsmodellen kommen zum Einsatz oder werden geprüft, wie z. B. der Ausbau von Near- oder Offshoring sowie Outsourcing.

Vor dem Hintergrund der aktuellen Ausbreitung des Coronavirus wurde das Pandemie-Handbuch überprüft. Die Schutzmaßnahmen werden als ausreichend beurteilt.

Durch die Einbeziehung neuer Risiken wie „Unerlaubte Arbeitnehmerüberlassung“ sowie „Scheinselbstständigkeit“ hat sich die Risikoeinschätzung in der Kategorie Führung und Organisation gegenüber dem Vorjahr erhöht.

Umwelt- und Umgebungsbedingungen

Umwelt- und Umgebungsbedingungen werden bei Aareon als rechtliche Risiken, als Risiken aus Politik und Regulation sowie als Compliance-Risiken erfasst. Als IT-Dienstleister ist Aareon insbesondere mit Risiken aus Verstößen gegen IT-relevante Vorschriften konfrontiert, die sowohl die Bereiche Informationssicherheit (IS) und Datenschutz (DS) als auch den Bereich Compliance tangieren. Aus diesem Grund arbeiten die Bereiche eng zusammen, um den Risiken wirksam und effizient zu begegnen und dabei Widersprüche bei der Bewertung von IT-relevanten Bedrohungen zu vermeiden. Das fördert den Einklang der Compliance-Maßnahmen mit den IS-Maßnahmen.

Um Risiken aus der Vertrags-Compliance zu managen, nutzt Aareon standardisierte Vertragsmuster, die kontinuierlich weiterentwickelt und an Änderungen der Produkte, Gesetze und Rechtsprechung angepasst werden. Zudem überwachen die Geschäftsführer mittels des etablierten Beschwerdemanagements die drohenden Schadensersatzansprüche, um diese weitestgehend vermeiden zu können – was der guten Reputation von Aareon als einem zuverlässigen Vertragspartner dient.

Aareon stärkt das Bewusstsein ihrer Mitarbeiter für regeltreues Verhalten durch deren Sensibilisierung, Schulung und Beratung. Im Berichtsjahr wurden Schulungen in den Bereichen Compliance, DS und IS in den internationalen Beteiligungsgesellschaften ausgerollt. Darüber hinaus führt der Compliance-Beauftragte Kontrollhandlungen nach Abstimmung des Kontrollplans 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. Das Projekt zur Umsetzung der EU-DSGVO wurde plangemäß erfolgreich beendet. Die daraus erwachsenden Aufgaben zur Erhaltung des Datenschutz-Managementsystems werden ebenfalls kontinuierlich überwacht und weiterentwickelt.

Durch die Einbeziehung neuer Risiken hat sich die Risikoeinschätzung in der Kategorie Umwelt- und Umgebungsbedingungen gegenüber dem Vorjahr erhöht.

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 Sicherheit sowie in Testautomatisierung, um gleichmäßig hohe Qualitätsstandards bei reduziertem Aufwand zu schaffen.

Das Informationssicherheits-Managementsystem ist auf Basis des international anerkannten Standards ISO 27001 aufgebaut und unterliegt einem kontinuierlichen, risikoorientierten Verbesserungsprozess. In diesem Rahmen wurden technische und organisatorische Kontrollen eingerichtet, um ein angemessenes Schutzniveau der Informationsverarbeitung zu gewährleisten. Dies betrifft nicht nur die Angriffsfläche in öffentlichen Netzen an sich, sondern auch den angemessenen, proaktiven Umgang mit Bedrohungen der Informationssicherheit in Bezug auf die Schutzziele Vertraulichkeit, Integrität und Verfügbarkeit. Im Zuge der kontinuierlichen Verbesserung wurde auf Basis der Aareon-Sicherheitsstrategie eine Methode zur einheitlichen internationalen Bestimmung des Reifegrades der IT-Sicherheit eingeführt. Darüber hinaus wurden risikoorientiert Prozesse, Richtlinien und Kontrollen weiterentwickelt.

Zur Minimierung der Risiken möglicher schwerwiegender Störfälle beim Betrieb der Kundensoftware werden 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.

Chancenbericht

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 im Bereich der digitalen 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 sowie zu deren Partnern 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 und Partnern in Pilotprojekten zusammen. Durch diese Vorgehensweisen kann der Nutzen für die Kunden weiter erhöht werden.

Chancen im Bereich der digitalen Lösungen

Der digitale Transformationsprozess in Gesellschaft und Wirtschaft schreitet voran und wird durch neue technologische Möglichkeiten geprägt. Die sich hieraus ergebenden Chancen integriert Aareon in ihre Produktstrategie: Das digitale Ökosystem Aareon Smart World mit digitalen und mobil nutzbaren Lösungen wird stetig ausgebaut – auch mit Lösungen von PropTech-Partnern. 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. 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. Hier arbeitet Aareon auch gemeinsam mit den Immobilienunternehmen nach dem Design-Thinking-Ansatz (s. o.). Darüber hinaus kooperiert Aareon mit PropTech-Unternehmen und unterstützt als strategischer Partner den blackprint PropTech Booster.

Chancen durch aktives Markenmanagement

Aareon steuert ihre Marke aktiv. Damit wird die Unternehmensidentität geschärft und das Unternehmen hebt sich 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. 30), die Aareon für den weiteren Ausbau der Aareon Smart World

nutzt und damit zusätzliche Wachstumspotenziale schafft. Im Zuge der 2019 eingeführten neuen Organisationsstruktur wird diese internationale Vernetzung noch mehr gestärkt.

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. 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. 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 Gewinnung neuer qualifizierter Arbeitskräfte zu erleichtern. Im Wettbewerb um qualifizierten Mitarbeiternachwuchs setzt Aareon u. a. 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 langfristigem 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 ESG Ratingagentur ausgezeichnet.

Prognosebericht

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 2020 die Wachstumsstrategie auf Basis ihres Strategieprogramms, das in das Zukunftsprogramm der Aareal Bank integriert ist, fortsetzen. Es wird insgesamt von einer deutlichen Erhöhung des Konzernumsatzes ausgegangen. Das Adjusted EBITDA (siehe finanzielle Leistungsindikatoren) wird sich aufgrund der folgenden Erläuterungen auf Vorjahresniveau bewegen. Bedeutende Faktoren sind:

- Strategische Investitionen zur Beschleunigung des organischen Wachstums in
 - neue digitale Lösungen und deren Weiterentwicklung
 - 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 sowohl durch bestehende Produkte als auch anorganisch durch die Akquisition von CalCon
- 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

Geschäftssegment DACH

Es wird davon ausgegangen, dass der Umsatz 2020 im Geschäftssegment DACH deutlich auf 173,0 Mio. € bis 176,0 Mio. € ansteigen wird. Das Adjusted EBITDA wird ebenfalls mit 45,0 Mio. € bis 46,0 Mio. € deutlich über dem Vorjahreswert (rund 40,0 Mio. €) erwartet.

Für das ERP-Geschäft geht Aareon in 2020 von einem leichten Umsatzwachstum aus. Zum 31. Dezember 2020 werden alle Kunden von dem Produkt GES vornehmlich auf Wodis Sigma oder SAP®-Lösungen und BlueEagle migriert sein, was zu einer Verschiebung des Migrationsgeschäfts zugunsten des Bestandskundengeschäfts führen wird. Die Erlöse mit SAP®-Lösungen und Blue Eagle werden aufgrund des Ausbaus des

Bestandskundengeschäfts, wie beispielsweise durch die Einführung von SAP® S/4HANA bei unseren Kunden, weiter wachsen. Auch für das Geschäft im Energieversorgungsmarkt sowie im gewerblichen Immobilienmarkt werden weitere Kapazitäten aufgebaut, um die Vielzahl der Kundenprojekte zu bedienen. Im Bereich der Outsourcing-Leistungen wird die hohe Kundennachfrage zu einer weiteren Umsatzsteigerung führen. Das Geschäftsvolumen des Versicherungsmanagements mit BauSecura sollte sich auf Vorjahresniveau bewegen. Auf der Kostenseite werden sich die Kapazitätssteigerungen in höheren Personalkosten niederschlagen. Die sonstigen Kosten werden auf Vorjahresniveau erwartet. Sobald die fixen Kosten für die notwendige IT-Umgebung der GES-Kunden im Aareon Rechenzentrum entfallen, werden höhere Margen nach vollständiger Umstellung dieser Kunden erwartet.

Die digitalen Lösungen werden entscheidend zur Realisierung der Wachstumspotenziale im Geschäftssegment DACH beitragen. Einen zentralen Einfluss auf das Wachstum 2020 hat die Akquisition von CalCon, die ab dem 1. Januar 2020 in den Konzernabschluss einbezogen wird. Alle Umsatzkategorien – Lizenzen, Beratungserlöse und wiederkehrende Erlöse werden davon betroffen sein. Daneben wird auch das organische Umsatzwachstum der digitalen Lösungen weiterhin auf einem hohen Niveau erwartet. Insbesondere für die digitale Lösung Aareon CRM (Portal und App für Mieter und Eigentümer) sowie für die Mobilen Services wird starkes Wachstum durch weitere Produktivsetzungen erwartet. Das hohe Potenzial dieser Produkte zeigte sich bereits in der Vergangenheit, da die Nachfrage so hoch war, dass dieser teilweise nicht sofort nachgekommen werden konnte.

Geschäftssegment Internationales Geschäft

Im Geschäftssegment Internationales Geschäft wird erwartet, dass im Jahr 2020 der Umsatz deutlich auf 98,0 Mio. € bis 100,0 Mio. € und das Adjusted EBITDA von ca. 23,0 Mio. € in 2019 auf 24,0 Mio. € bis 25,0 Mio. € ansteigen werden.

Die Umsätze mit ERP-Produkten werden im Internationalen Geschäft leicht über dem Vorjahresniveau liegen. Die wiederkehrenden Erlöse werden weiter aufgrund von Produktivsetzungen von Kunden in allen Regionen wachsen. Die bereits in 2019 mit niederländischen Pilotkunden gestartete Umstellung der bestehenden Produktgeneration Tobias AX auf Tobias 365 wird in 2020 deutlich zunehmen. Die neue Produktgeneration wird den Kunden nur noch als SaaS-Lösung zur Verfügung stehen. Dies wird zu einem Rückgang der Lizenzerlöse mit diesem Produkt führen, der in den ersten Jahren nicht durch die Steigerung der wiederkehrenden Erlöse ausgeglichen werden kann. Ab 2022 wird sich dieser Effekt wieder ausgleichen. Im britischen sowie im skandinavischen Markt wird mit einem Anstieg der Lizenzerlöse mit Neu- und Bestandskunden gerechnet. Im gewerblichen Immobilienmarkt in den Niederlanden werden ebenfalls deutliche Steigerungen aufgrund von Neukundengewinnen erwartet.

Die Umsätze mit digitalen Lösungen im Internationalen Geschäft werden deutlich über dem Vorjahresniveau liegen. Das Umsatzwachstum wird sowohl im Lizenz- und Beratungsgeschäft als auch bei den wiederkehrenden Leistungen erwartet. In Skandinavien und den Niederlanden ist starkes Umsatzpotenzial mit den Aareon-CRM-Produkten zu erwarten. In Großbritannien wird 1st Touch Mobile für Wachstum sorgen. In Frankreich sollte eine Erhöhung der Kapazitäten zur Bedienung der starken Nachfrage ebenfalls zu einem Wachstum der digitalen Umsätze führen.

Auf der Kostenseite werden die Personalkosten aufgrund der Erhöhung des Personalbestands ansteigen. Die Materialkosten werden annähernd auf Vorjahresniveau erwartet, da der Ressourcenaufbau im Wesentlichen über eigene Mitarbeiter abgedeckt werden soll.

Strategische Investitionen

Neben den operativen Tätigkeiten in den beiden Geschäftssegmenten hat Aareon im Rahmen ihrer strategischen Investitionen in 2019 erste Produkte entwickelt, die ab 2020 in Deutschland, Frankreich und Großbritannien vertrieben werden. Die daraus erwarteten Umsätze bewegen sich auf einem Niveau von unter 1,0 Mio. €. Für 2020 und die folgenden Jahre sind weitere Ausgaben für strategische Investitionen geplant. Im Jahr 2020 wird ein Adjusted EBITDA-Effekt von -7,0 Mio. € bis -8,0 Mio. € erwartet. Dieser umfasst Aufwendungen für die weitere Entwicklung von digitalen Lösungen, unter anderem im Zusammenhang mit neuen Technologien, sowie für die Erschließung neuer Geschäftsfelder durch Teilnahme an der Start-up-Szene über Venturing zur Beschleunigung des organischen Wachstums. Mittelfristig sollen die strategischen Investitionen der Weiterentwicklung der gesamten Aareal Bank Gruppe dienen und werden teilweise von der Aareal Bank unterstützt.

Fazit

Aufgrund der vorangegangenen Erläuterungen geht Aareon insgesamt für das Folgejahr von einer deutlichen Umsatzsteigerung auf 272,0 Mio. € bis 276,0 Mio. € aus. Das Adjusted EBITDA vor strategischen Investitionen wird mit 68,0 Mio. € bis 71,0 Mio. € ebenfalls deutlich über dem Vorjahr (63,9 Mio. €) liegen.

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.