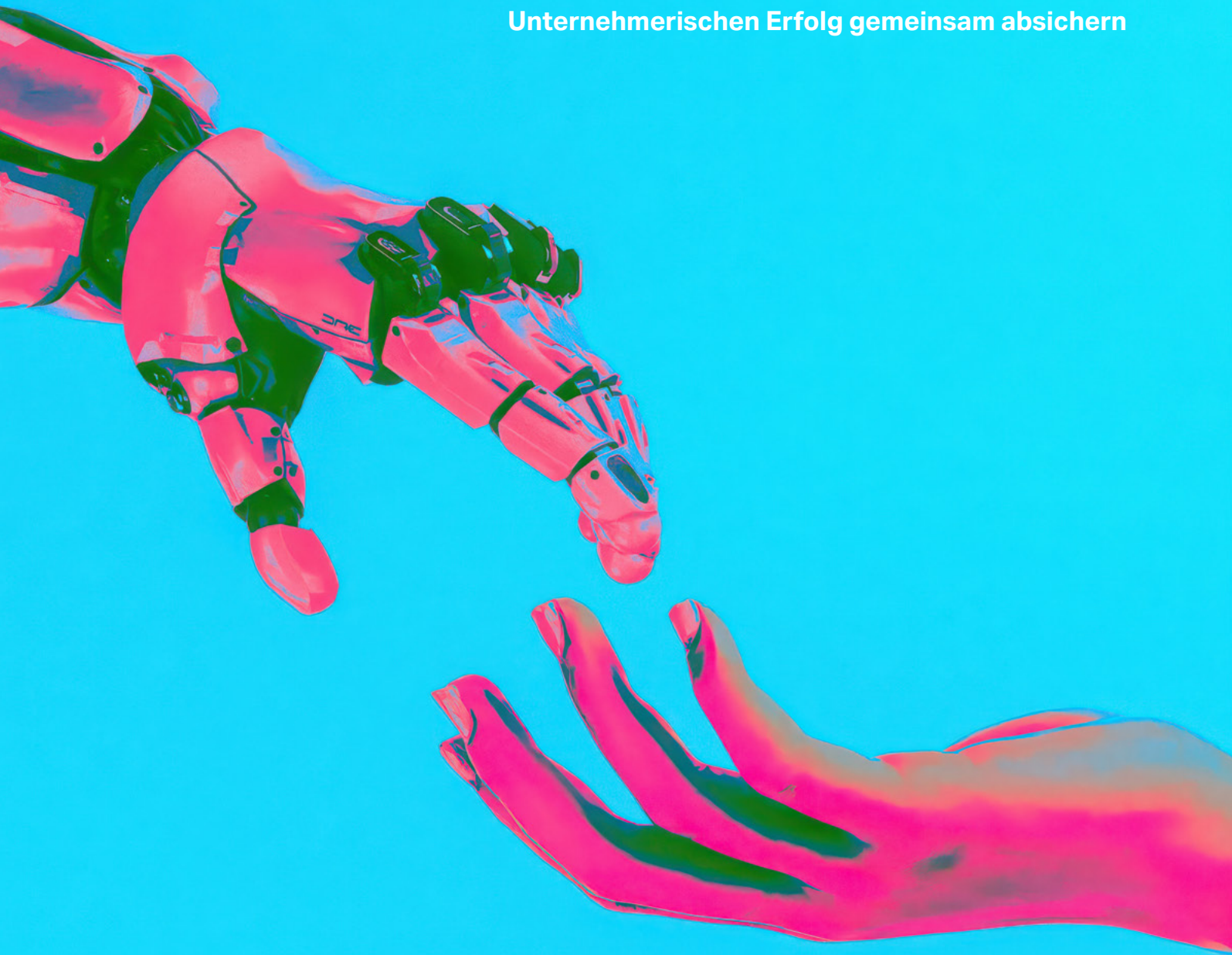


HOWDEN

Risikomanagement – weiter gedacht

Unternehmerischen Erfolg gemeinsam absichern



Erfolgsfaktoren in einem anspruchsvollen Marktumfeld

Der unternehmerische Erfolg unserer Kunden ist – neben marktführenden Versicherungslösungen – der zentrale Fokus in unserem Verständnis von Risikomanagement.

Wirtschaftlich hängt Erfolg heute unmittelbar von technologischen Entwicklungen ab. Digitale Lösungen beeinflussen Umsatz und Ertrag direkt – positiv, wenn sie sinnvoll eingesetzt werden, negativ, wenn Chancen ungenutzt bleiben. Wer technologische Neuerungen nicht für sich einzusetzen vermag, fällt in Produktivität und Wettbewerbsfähigkeit zurück. KI und darauf aufbauende digitale Lösungen beschleunigen diese Entwicklung weiter.

Mit dieser Broschüre möchten wir darüber informieren, wie Howden Immobilienverwaltungen bereits heute beim Erreichen ihrer wirtschaftlichen Ziele unterstützt und welche Entwicklungsmöglichkeiten wir für die Zukunft sehen.

Der Markt für Immobilienverwalter ist durch steigende Anforderungen, Fachkräftemangel und intensiven Wettbewerb zunehmend anspruchsvoller geworden. Moderne Technologien helfen, schaffen aber neue Komplexität: IT-Architekturen müssen geplant, Software ausgewählt und integriert, Prozesse erhoben und verändert, Mitarbeitende geschult werden. Kosten-Nutzen-Rechnungen sind herausfordernd und es entstehen Abhängigkeiten von

Softwareanbietern, deren strategische Folgen schwer abzusehen sind. Richtig umgesetzt überwiegen die Chancen jedoch deutlich.

Digitalisierung erhöht Servicequalität, Transparenz und Geschwindigkeit für Eigentümer und Bewohner und steigert gleichzeitig die interne Produktivität als wesentlichen Ertragsfaktor. So zahlt sie direkt auf Umsatz und Ertrag ein und eröffnet Skalierungspotenziale.

Um den Erfolg unserer Kunden bestmöglich zu unterstützen, investiert Howden seit Jahren stark in Menschen und Technik.

So können wir unsere Kunden mit modernsten IT-Infrastrukturen, Technologieoffenheit, erprobten Integrationsmustern und tiefem Expertenwissen begleiten – von der Vertragsgestaltung über Schadenprozesse bis hin zu datengetriebenen Verbesserungen in Kernprozessen.

Wir binden uns nahtlos in Prozessketten ein, senken Hürden beim Datenaustausch und schaffen skalierbare Grundlagen.

Mit künstlicher Intelligenz, Automatisierung, Expertenwissen

1. Digitalisierung

Digitalisierung meint im engeren Sinne das Überführen analoger Daten (z. B. Papierrechnung) in digitale Formate (z. B. PDF) und im erweiterten Sinne die Umwandlung analoger Prozesse in digital gestützte Abläufe mit geeigneten Softwarelösungen. Sie umfasst nicht nur die reine Datenkonvertierung, sondern auch die gezielte Anpassung von Geschäftsprozessen, um die Potenziale moderner Technologien vollständig zu nutzen.

Chancen

Digitale Daten lassen sich leichter und schneller austauschen, bilden die Basis für Optimierungen und Automatisierung und verbessern die Dienstleistung des Immobilienverwalters. Abläufe werden für Kunden schneller, transparenter und komfortabler, während intern die Produktivität als wesentlicher Ertragsfaktor steigt. So lassen sich Umsatz und Ertrag unmittelbar positiv beeinflussen und zusätzliche Wachstumsperspektiven eröffnen. Auch die Qualität der Entscheidungsfindung steigt, wenn belastbare Daten in Echtzeit verfügbar sind. Darüber hinaus ermöglicht die Digitalisierung eine deutlich flexiblere Reaktion auf Marktveränderungen.

Herausforderungen

Die Planung der IT-Architektur mit Auswahl passender Komponenten erfordert Fachwissen und hat weitreichende Folgen. Festlegungen auf Lösungen und Anbieter schaffen Abhängigkeiten und technologische Neuerungen können auch Softwareanbieter schnell überholen. Hohe Kosten, schwer kalkulierbarer Nutzen und unklare Amortisationszeiträume erhöhen das Risiko. Entscheidend sind der Leistungsumfang heute und morgen, die nahtlose Integration in Unternehmensprozesse und die korrekte Anwendung digitaler Lösungen durch die Mitarbeitenden. Hinzu kommt die Notwendigkeit einer kontinuierlichen Weiterentwicklung, um nicht von Mitbewerbern überholt zu werden.

Digitale Daten entfalten ihr Potenzial nur bei durchgängigen Prozessen ohne Medienbrüche, da manuelle Eingriffe Produktivitätsgewinne mindern. Im schlimmsten Fall sinkt der Ertrag, wenn Kosten steigen, ohne dass

Effizienzgewinne erzielt werden. Zudem müssen Daten strukturiert in Datenbanken vorliegen: Eine gescannte Rechnung ist einfacher zu verarbeiten als Papier, doch erst Texterkennung, strukturierte Aufbereitung und Speicherung in einem Datenbanksystem machen sie voll nutzbar für KI und Automatisierung. Der Nutzen steigt, wenn diese Daten in weiteren Systemen, etwa im Schadenmanagement oder bei Vertragsanalysen, automatisiert weiterverarbeitet werden können.

Wie Howden Kunden im Bereich der Digitalisierung unterstützt

Datenaustausch

Wir minimieren Hürden und binden uns nahtlos in Kundenprozesse ein. Daten können über verschiedene Kanäle übermittelt werden – von standardisierten und individualisierten APIs mit kundenspezifischen Datenaggregationen bis hin zu aktiven Übermittlungen in CRM-Systeme und einem Kundenportal für Kunden ohne breites IT-Instrumentarium. Ergänzend berät Howden zu sicheren Übertragungswegen und optimierten Datenformaten.

Zusammenarbeit mit Marktteilnehmern

Wir vernetzen das digitale Ökosystem der Immobilienverwaltung und arbeiten mit Herstellern von CRM-/ERP-Systemen, Schadendienstleistern und Versicherern, um Produktivitätsgewinne zu maximieren. Dabei verfolgen wir das Ziel, Schnittstellen zu vereinheitlichen und Prozessketten zu standardisieren.

Wissensvermittlung

Neben technischen Aspekten sind Fach- und Prozesswissen sowie der richtige Umgang mit digitalen Lösungen entscheidend. Mit der Howden Academy stellen wir technische, versicherungsrechtliche und organisatorische Schulungsinhalte praxisnah von Experten bereit und begleiten deren Umsetzung im Tagesgeschäft.

und einem strukturierten Optimierungsprozess

2. KI und Automatisierung

Digitale Routinen beanspruchen noch immer einen erheblichen Teil der Arbeitszeit in der Immobilienverwaltung. KI-basierte Workflows können diese Pflichtaufgaben in weitgehend selbstlaufende Prozesse überführen und damit Ressourcen für wertschöpfende Tätigkeiten freisetzen.

Chancen

Studien gehen davon aus, dass bis zu 70 % der heute ausgeführten Arbeitsschritte automatisierbar sind, wenn moderne Workflow-Plattformen, leistungsfähige KI-Modelle, digitale Assistenten und moderne Datenbanken intelligent kombiniert werden. Immobilienverwalter gewinnen so wertvolle Zeit für persönliche Beratung, schaffen Raum für Wachstum, steigern die Servicequalität und senken Kosten. Umsatz und Ertrag profitieren gleichermaßen, während die Wettbewerbsfähigkeit langfristig gestärkt wird.

Herausforderungen

Die erste Hürde besteht darin, realistische Automatisierungspotenziale zu identifizieren und eine passende IT-Infrastruktur zu schaffen, um KI und Automatisierung verlässlich, skalierbar und kosteneffizient einzusetzen. Häufig setzen bestehende CRM- und ERP-Systeme enge Grenzen. Selbst mit eigenen IT-Ressourcen bleibt die Entwicklung anspruchsvoll: Vortrainierte KI-Modelle erfordern präzises Prompting – die exakte Formulierung und Optimierung von Anweisungen. Die Qualitätsprüfung ist komplex; schon 5 % Fehlentscheidungen in automatisierten Prozessen können gravierende Schäden verursachen.

Wie wir unsere Kunden mit und bei der Nutzung von KI und Automatisierung unterstützen

Die Bearbeitung von Versicherungsschäden zählt zu den aufwändigsten Prozessen in der Immobilienverwaltung. Unser Ziel ist, diesen Aufwand durch einen hohen Automatisierungsgrad deutlich zu reduzieren und Produktivität sowie Skalierbarkeit zu erhöhen. Wir prüfen daher

fortlaufend den gesamten Ablauf – von der Schadenmeldung bis zur Regulierung – auf Automatisierungsmöglichkeiten.

Verbesserte Datenbasis

Wir bereiten Risiko- und Prozessdaten strukturiert auf, konvertieren sie in maschinenlesbare Formate und speichern sie in Vektordatenbanken. Diese ermöglichen eine semantische Suche, die den Kontext versteht. So können digitale Assistenten komplexe Fragen schnell und präzise beantworten und sich in Automatisierungsszenarien integrieren.

Reduzierte Anforderungen an Datenumfang und -qualität

Unabhängig vom Übermittlungskanal (u.a. API, E-Mail, Kundenportal, Teams-Agent, Webformular) werden eingehende Daten KI-gestützt vollautomatisch verarbeitet, aufbereitet und verknüpft. Für Kunden entfallen aufwändige Vorbereitungen.

Kundenindividuelle Prozesse

Unsere Infrastruktur unterstützt aktiv Automatisierungen auf Seiten unserer Kunden. Wir liefern passgenauen Input durch individuell konzipierte Datenaggregation und automatisierte Verarbeitung – abgestimmt auf die Systemlandschaft der Immobilienverwaltung.

KI-basierte Schadenqualifikation

KI-Assistenten können perspektivisch die komplette Kommunikation und Koordination zur Schadenmeldung übernehmen. Auch bei der Vertretung von Eigentümeransprüchen gegenüber Versicherern setzt Howden KI- und Automatisierungstechnologien ein, um Leistungsansprüche fundiert zu begründen und Kürzungen gezielt abzuwehren.

zu nachhaltigem Unternehmenserfolg

3. Expertenwissen und Consulting

Erst in Kombination mit fundiertem Expertenwissen und jahrelanger Erfahrung entfaltet ein innovatives digitales Instrumentarium seine volle Wirkung. Unsere Expertenteams in den Bereichen Versicherung, Recht, Technik und Digitalisierung greifen neben ihrer fachlichen Kompetenz auf eine tiefe Kenntnis der spezifischen Herausforderungen in der Immobilienverwaltung zurück – und setzen dieses Wissen unter Einsatz modernster Technik gezielt für unsere Kunden ein.

Ein zentraler Schwerpunkt liegt auf der bestmöglichen Verteidigung der Ansprüche der Eigentümergemeinschaften gegenüber den Versicherern. Unsere Expertinnen und Experten kennen die Details der versicherungsrechtlichen Rahmenbedingungen ebenso wie die technischen Zusammenhänge, die für die Schadenbeurteilung relevant sind. Sie sorgen im Hintergrund für belastbare Einschätzungen und setzen sich aktiv für die Durchsetzung berechtigter Ansprüche ein – fundiert, argumentationsstark und im direkten Schulterschluss mit unseren Kunden.

Darüber hinaus stehen unsere Fachleute beratend zur Verfügung. Sie unterstützen bei der Auswahl und Implementierung digitaler Lösungen, der Planung und Umsetzung von Automatisierungsvorhaben, geben konkrete Empfehlungen zur Schadenprävention und stellen Fachwissen in Form von Schulungen in der Howden Academy bereit. Ziel ist es, die Dienstleistungen der Immobilienverwaltung nachhaltig zu verbessern, die interne Produktivität zu erhöhen und die Prämienlast für die Eigentümer langfristig niedrig zu halten.

Mit dieser Verbindung aus strategischer Beratung, technischer Exzellenz und juristischer Expertise trägt Howden dazu bei, den Unternehmenserfolg der Kunden zu stärken – nicht nur durch reaktive Hilfe im Schadenfall, sondern durch proaktive, vorausschauende Unterstützung in allen Phasen des Risikomanagements.

4. Unternehmensoptimierung

Die zuvor beschriebenen Lösungen in den Bereichen Digitalisierung, KI, Automatisierung und Expertenberatung bilden auch die Grundlage für einen kontinuierlichen Optimierungsprozess, den wir gemeinsam mit unseren Kunden gestalten. Ziel ist es, über das reine Reagieren hinauszugehen und die Unternehmensleistung systematisch, datengestützt und nachvollziehbar weiterzuentwickeln.

Im Zentrum steht ein fortlaufender Kreislauf aus Messen, Analysieren und Optimieren. Dafür stellen wir unseren Kunden nicht nur die relevanten Daten zur Verfügung, sondern auch das methodische und technologische Know-how, um diese Daten wirksam in Erkenntnisse zu überführen. Durch eine transparente Prozessdarstellung schaffen wir Klarheit über bestehende Abläufe, identifizieren systematisch Verbesserungspotenziale und unterstützen dabei, diese gezielt umzusetzen.

Unsere Kunden erhalten konkrete Antworten auf zentrale unternehmerische Fragen – etwa zur Produktivität einzelner Prozesse, zu Ursachen wiederkehrender Schäden oder zu den Effekten von Automatisierung und Schulung. Mit leistungsfähigen Werkzeugen zur Datenauswertung, strukturierten Analyseverfahren und einem klaren Fokus auf Wirtschaftlichkeit ermöglichen wir eine belastbare Entscheidungsgrundlage für nachhaltige Verbesserungen.

So wird aus einem einmaligen Projekterfolg ein dauerhafter Verbesserungsprozess – mit messbarem Einfluss auf Effizienz, Servicequalität und Ertrag.



www.howdengroup.de
immobilien@howdengroup.de

Heinrichstraße 17-19, 36037 Fulda
T +49-661-250450

Mönckebergstraße 22, 20095 Hamburg
T +49-40-60773615-6

Ludwig-Erhard-Allee 20, 76131 Karlsruhe
T +49-721-662499-51

Riehler Straße 36, 50668 Köln
T +49-221-17938-36

Bajuwarenring 4, 82041 Oberhaching
T +49-89-63005-355

Försterweg 2, 14482 Potsdam
T +49-331-74754-10

**Erstinformation gemäß § 15
Versicherungsvermittlungsverordnung**

Howden Deutschland AG
Mies-van-der-Rohe-Straße 6
T +49-89-543290

Amtsgericht
München HRB 288178
Ust-ID: DE204643290

Aufsichtsrat
Luigi Sturani (Vorsitzender)

Vorstand
Karl-Heinz Holz (Vorsitzender)
Richard Bader
Kai Bockelmann
Marcel Braun
Axel Meyer

Die Howden Deutschland AG ist
bei der zuständigen Behörde gemeldet
und im Vermittlerregister als
Versicherungsmakler gem. § 34 d Abs. 1
der Gewerbeordnung eingetragen.

Vermittlerregister
(www.vermittlerregister.info):
Registernummer D-58S1-PW74B-02

Zuständige Behörde
Industrie- und Handelskammer
für München und Oberbayern
Max-Joseph-Straße 2
80333 München
www.ihk-muenchen.de

**Zuständige Schlichtungsstellen
im Bedarfsfall**
Versicherungsombudsman e.V.
Postfach 08 06 32
10006 Berlin
www.versicherungsombudsman.de

**Ombudsman für die private
Kranken- und Pflegeversicherung**
Postfach 06 02 22
10052 Berlin
www.pkv-ombudsman.de

Vergütung
Die Art der Vergütung
(Courtage oder Honorar) richtet sich
nach individueller Vereinbarung.

**Beteiligung an
Versicherungsunternehmen**
Die Howden Deutschland AG
hält keine direkte oder indirekte
Beteiligung von über 10 % an den
Stimmrechten oder am Kapital
eines Versicherungsunternehmens.
Umgekehrt hält auch kein
Versicherungsunternehmen
oder Mutterunternehmen eines
Versicherungsunternehmens eine
direkte oder indirekte Beteiligung
von über 10 % an den Stimm-
rechten oder am Kapital der Howden
Deutschland AG.