

# Konzernlagebericht

## 24 Grundlagen des Konzerns

- 24** **Angebotsportfolio von Aareon**
- 27** **Ziele und Strategien**
- 28 Steigerung des Mehrwerts für Kunden und des Markterfolgs
- 28 Wachstum der führenden ERP-Lösungen
- 29 Vorantreiben der digitalen Transformation
- 29 Mitarbeiter zum Erfolg befähigen
- 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
- 33 Branchenentwicklung
- 33** **Leistungsindikatoren**
- 33** **Geschäftsverlauf**
- 33 Geschäftssegment DACH
- 34 Geschäftssegment Internationales Geschäft
- 35** **Wirtschaftliche Lage**
- 35 Ertragslage
- 37 Vermögenslage
- 37 Finanzlage

## 39 Unsere Mitarbeiter

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

## 41 Internes Kontrollsystem

## 43 Risikobericht

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

## 47 Chancenbericht

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

## 49 Prognosebericht

- 50 Geschäftssegment DACH
- 50 Geschäftssegment Internationales Geschäft
- 51 Investitionsvorhaben

# Grundlagen des Konzerns

Aareon – Anbieter von ERP-Software und digitalen Lösungen für die Immobilienwirtschaft und deren Partner – bietet ihren Kunden Software, Beratung und Services zur Optimierung der digitalisierten 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 39 Standorten in bedeutenden europäischen Immobilienmärkten vertreten. 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 – das vernetzte Ökosystem mit einem umfassenden Lösungsportfolio für die Immobilienwirtschaft.

Die Aareon AG ist eine Tochtergesellschaft des internationalen Immobilienspezialisten Aareal Bank AG, Wiesbaden. Im Laufe des Geschäftsjahres hat die Aareal Bank AG einen Teil ihrer Anteile an der Aareon AG, die sie zuvor zu 100% hielt, an AI Houses (Luxembourg) S.à r.l., Luxemburg, ein Unternehmen von Advent International Corporation, Boston, USA, einem Finanzinvestor, veräußert. Somit hält die Aareal Bank AG nunmehr 70% der Anteile und AI Houses (Luxembourg) S.à r.l. die restlichen 30% der Anteile. Die Minderheitsbeteiligung wurde zum 1. November 2020 vollzogen und ein Partner von Advent International ist seit dem 3. November 2020 im Aufsichtsrat der Aareon AG vertreten. In der Aareal Bank Gruppe ist Aareon im Zuge der neuen Geschäftssegmentstruktur seit 2020 ein eigenständiges Segment.

## Angebotsportfolio von Aareon

Kernstück des von Aareon angebotenen digitalen Ökosystems Aareon Smart World sind die länderspezifischen ERP-(Enterprise-Resource-Planning-)Systeme. Unsere ERP-Systeme unterstützen die Kunden bei ihren Geschäftsprozessen in

der Immobilienwirtschaft, zum Beispiel der Prozesseffizienz und -qualität und der Geschäftssteuerung sowie des Risikomanagements. Neben den Kernprozessen lassen sich dabei auch alle wichtigen Abläufe der Kundenbeziehung und des Bestandsmanagements organisieren, zum Beispiel des Vertrags- und Forderungsmanagements sowie Reporting-Lösungen für gewerbliche Immobilienanbieter. Mit diesen ERP-Systemen möchte Aareon die Kundenbasis sichern und ein stabiles und langfristig robustes Geschäftsvolumen generieren, was sich in wiederkehrenden Umsätzen niederschlägt. Die Kundenbeziehungen bestehen oftmals seit Jahrzehnten. Die ERP-Systeme, die technologisch stetig weiterentwickelt werden, können mit den digitalen Lösungen, die weiter ausgebaut werden, vernetzt werden. Bestands- und Neukunden nutzen diese integrierten digitalen Lösungen für die Vernetzung von Stakeholdern wie Mitarbeitern (WRM – Workforce Relationship Management), Kunden (CRM – Customer Relationship Management) und Geschäftspartnern (SRM – Supplier Relationship Management) sowie technischen Geräten in Wohnungen und Gebäuden (BRM – Building Relationship Management). Dadurch können Prozesse neu gestaltet und optimiert werden. Die digitalen Lösungen helfen, durch die Verknüpfung aller Teilnehmer neue Geschäftsmodelle und damit neue Umsatzquellen zu erschließen und Kosteneinsparpotenziale zu erzielen.

Die Berichterstattung des Aareon Konzerns erfolgt nach den zwei Geschäftssegmenten „DACH“ und „Internationales Geschäft“. Das Geschäftssegment DACH umfasst die Geschäftstätigkeit in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Sowohl in der DACH-Region als auch international bietet Aareon Softwarelösungen an, die in verschiedenen Betriebsarten genutzt werden können: Software as a Service (SaaS) und Hosting aus der exklusiven Aareon Cloud sowie Inhouse. Die Daten der Kunden befinden sich bei Hosting und SaaS im zertifizierten Aareon Rechenzentrum in Mainz, das Datensicherheit und -schutz auf hohem Niveau gewährleistet (s. S. 30). Der Kunde erhält nach erfolgreicher Beratung eine Lizenz zur Nutzung der Software. Implementierung und

Schulung erfolgen in der Regel über ein Wartungsmodell, das den regelmäßigen Support der eingesetzten Software abdeckt und über die Laufzeit Umsätze generiert.

In der Region DACH vertreibt Aareon ERP-Produkte für die Wohnungswirtschaft sowie die gewerbliche Immobilienbranche. In der Wohnungswirtschaft sind dies insbesondere die Produkte Wodis Sigma, die neue Produktgeneration Wodis Yuneo sowie SAP®-Lösungen und Blue Eagle. Das Bestandssystem GES wurde bis zum 31. Dezember 2020 im Aareon Rechenzentrum für die Kunden vorgehalten. Letzte Migrationen von GES auf andere ERP-Produkte erfolgten bereits zum 1. Juli 2020. Die ehemaligen GES-Kunden haben sich zum überwiegenden Teil für eines der modernen ERP-Systeme Wodis Sigma/Yuneo, SAP®-Lösungen und Blue Eagle oder RELion auf Basis von Microsoft® Dynamics 365 Business Central® entschieden. Im gewerblichen Immobilienmarkt und bei Kunden, die sowohl Bestände in der gewerblichen als auch in der wohnungswirtschaftlichen Immobilienbranche managen, ist Aareon insbesondere mit dem ERP-Produkt RELion vertreten. Darüber hinaus werden in der Region DACH Aareon Cloud Services und das Versicherungsmanagement mit BauSecura angeboten.

Im Internationalen Geschäft bieten die Tochtergesellschaften jeweils länderspezifische ERP-Produkte an. In den Niederlanden vertreibt Aareon Nederland für die soziale Wohnungswirtschaft Tobias AX auf Basis von Microsoft® Dynamics® und hatte bereits im Vorjahr die neue ERP-Produktgeneration Tobias 365 auf Basis von Microsoft® Dynamics® 365 eingeführt. Im gewerblichen Immobilienmarkt wird die ERP-Lösung REMS vertrieben. Zudem bietet Aareon Nederland ihren Kunden Aareon Cloud Services an. In Frankreich werden die ERP-Produkte Prem'Habitat sowie Portallmno 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 (Building

Information Modeling). Darüber hinaus liefert Aareon Sverige ihren Kunden sogenannte Fact Books – Nachschlagewerke, die Standardinformationen zu Betriebs- und Wartungskosten enthalten.

In der Aareon Smart World werden die angebotenen ERP-Produkte in der Region DACH und im Internationalen Geschäft mit den digitalen Lösungen direkt oder über die digitale Plattform vernetzt. Das Angebot erstreckt sich über die Bereiche WRM (Workforce Relationship Management), CRM (Customer Relationship Management), SRM (Supplier Relationship Management) und BRM (Building Relationship Management).

WRM-Produkte sorgen innerhalb der Immobilienunternehmen für mehr Prozesseffizienz und Vereinfachungen bei der täglichen Arbeit. Mobile Lösungen erleichtern den Mitarbeitern im Außendienst die Prozesse der Beauftragung, Verkehrssicherheitsprüfung, Wohnungsübergabe, Bestandsdatenpflege sowie die Bearbeitung von Kundenvorgängen. Ein digitales Dokumentenmanagement hilft, Komplexität zu reduzieren, wenn der Zugriff auf Verträge und zugehörige Archive von mobilen Endgeräten jederzeit und überall möglich ist. Digitale Akten sorgen für ein zeitsparendes Arbeiten, da stets alle zu einem Vorgang vorhandenen Informationen aktuell verfügbar sind.

CRM-Lösungen unterstützen und vereinfachen die Prozesse zwischen Mietern oder Eigentümern und den Immobilienunternehmen. Dies erstreckt sich von der Wohnungssuche über den Einzug bis hin zu Serviceanfragen und einem Wohnungswechsel. Die Aareon-CRM-Lösungen ermöglichen es Immobilienunternehmen, ihren Kunden Self-Services anzubieten, sodass diese auf Dokumente wie Mietvertrag, Antrag auf Haustierhaltung, Nebenkostenabrechnungen, Vertragsdaten zugreifen und Mieterbescheinigungen für die Meldebehörde ausdrucken können. Des Weiteren können Mieter Schadensmeldungen aufgeben, den Stand von Tickets abrufen und feststellen, wie weit ihr Anliegen schon bearbeitet ist.

SRM-Produkte fördern die nahtlose Zusammenarbeit zwischen Servicepartnern. Mithilfe dieser digitalen Lösungen können die Auftraggeber zum Beispiel die Arbeit der Handwerker effizient koordinieren und sie über mobile Endgeräte mit allen Informationen versorgen, die sie vor Ort benötigen. Beauftragung, Dokumentation und Rechnungslegung der Servicepartner lassen sich online organisieren – papierlos, schnell und nachvollziehbar. Die integrierte Verwendung von Daten aus CRM- und ERP-Lösungen bietet Immobilienunternehmen zudem die Möglichkeit, aus dem digitalen Kundenkontakt heraus Beauftragungen für Partnerunternehmen auf den Weg zu bringen. Der Sachstand zum Beispiel von Reparaturaufträgen kann dann über das Portal an die Eigentümer zurückgemeldet werden. Kommunikation, Verwaltung und Instandhaltung gehen somit auf digitaler Basis Hand in Hand. Kunden sowohl aus den Bereichen Immobilien- als auch Energiewirtschaft können von diesem integrierten Angebotsportfolio profitieren.

BRM-Produkte zielen auf das professionelle Gebäudemanagement ab. Mit diesen Lösungen können Immobilienunternehmen alle anfallenden Informationen rund um ihre Objekte einheitlich erfassen, auswerten und für Optimierungen nutzen. Die Daten helfen dem Unternehmen dabei, seinen Bestand in der Gesamtheit einfacher zu verwalten und für die Zukunft zu planen. Ein weiterer Vorteil der digitalen Anwendungen: Ist ein Mitarbeiter im Objekt unterwegs, greift er per Tablet oder Smartphone auf alle relevanten Daten zu und ist so genau über Ausstattungsmerkmale, Zustand und Wartungszyklus informiert. Zudem kann er in Echtzeit ersichtlich die Bestandsdaten aktualisieren.

Darüber hinaus bietet Aareon UK im britischen Markt auch digitale Produkte von Partnern an. In den Niederlanden setzt Aareon Nederland das Produkt Trace & Treasury ein, welches für die Verwaltung von Vermögenswerten das Cashmanagement erlaubt und Geschäftspläne erstellt.

Neben der Entwicklung innerhalb der Geschäftssegmente wird die Entwicklung in neue Produkte vorangetrieben. Mit dem Roll-out des auf künstlicher Intelligenz basierenden Virtual Assistant Neela, der es Immobilienunternehmen ermöglicht ihr Kundenbeziehungsmanagement schneller und komfortabler zu gestalten, wurde in Deutschland, Großbritannien, den Niederlanden und Schweden begonnen. Darüber hinaus können Kunden auch von den Lösungen der PropTech-Partner profitieren. Hierzu zählen beispielsweise das intelligente schlüssellose Türzugangssystem KIWI (Deutschland), das in das Service-Portal Mareon (Handwerkeranbindung) integriert werden kann, die digitale Vermietungsplattform von Immomio (Deutschland) sowie die digitale Verkaufs- und Vermietungsplattform von OSRE (Niederlande).

Bei den Mitbewerbern von Aareon 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 bereits im Jahr 2018 strategische Investitionen für die Folgejahre beschlossen (s. S. 27 ff.).

Aareon sieht sich mit ihrem Angebotsportfolio – bestehend aus ERP-Produkten, vernetzten digitalen Lösungen, Aareon Cloud Services – und Beratungsangebot gut positioniert. Neben dem organischen Ausbau des Angebots hat Aareon zum Ziel, auch anorganisch zu wachsen. Im Geschäftsjahr 2020 wurde eine weitreichende Analyse des Umfelds durchgeführt und in Bezug auf mögliche Übernahmeziele verdichtet. Diese Möglichkeiten wurden im Rahmen des neu entwickelten Wertschöpfungsprogramms (Value Creation Program) aufgegriffen und werden auch über den Berichtszeitraum hinaus weitergeführt (siehe Prognosebericht). Einen ersten Erfolg in diesem Prozess markiert die Akquisition der Gesellschaft Arthur Online Ltd., London, die das Angebotsportfolio von Aareon ab Februar 2021 ergänzt. Gleichzeitig ist es die erste Akquisition unter der neuen Eigentümerstruktur von Aareon.

## Ziele und Strategien

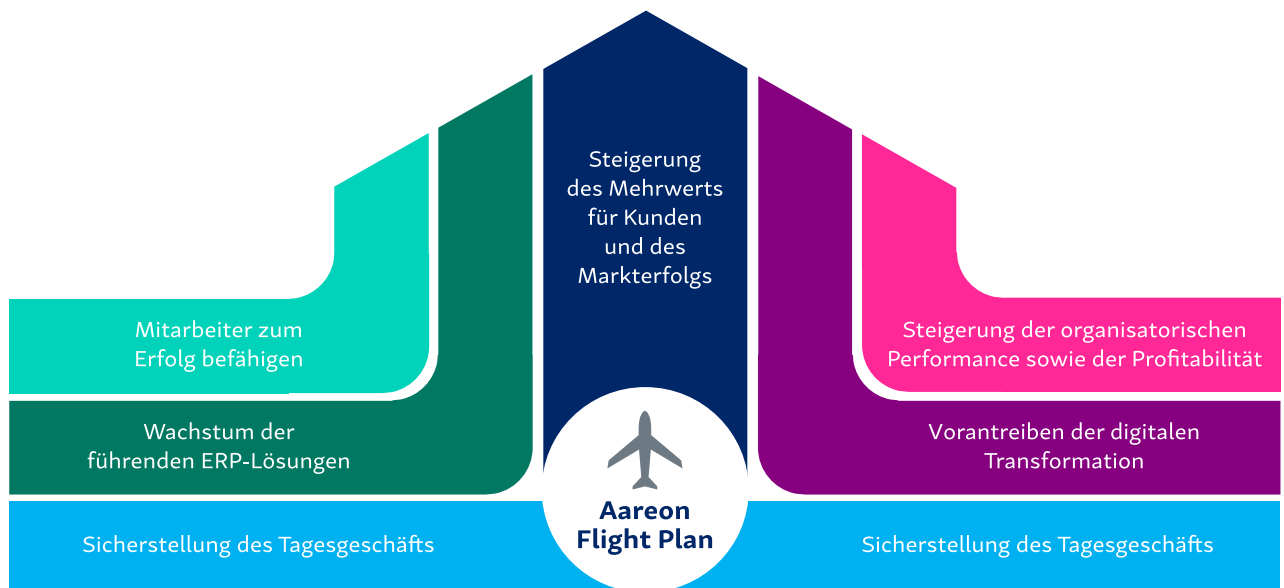
Aareon verfolgt eine profitable Wachstumsstrategie basierend auf dem Programm „Aareon Flight Plan“, das jährlich gemäß neuesten Anforderungen weiterentwickelt wird. Mit diesem hat Aareon zum Ziel, der international führende Partner für die Immobilienwirtschaft und angrenzende Märkte zu sein. Innerhalb der Aareal Bank Gruppe ist der Aareon Flight Plan in das Zukunftsprogramm „Aareal Next Level“ integriert. Bis 2025 und darüber hinaus soll sich auch durch den Beitrag des Wertschöpfungsprogramms (Value Creation Program) als Teil des Flight Plans das operative Potenzial voll entfalten.

Im Zuge dessen wurde die Kenngröße „Rule of 40“ eingeführt, die im Softwarebereich weitverbreitet ist und zur Bewertung der Leistungsfähigkeit von Technologieunternehmen heran-

gezogen wird. Sie dient dazu, die Güte des Geschäftsmodells zu beurteilen, welche sich dann bei Erreichung in einer höheren Bewertung niederschlägt. Die Kennzahl wird aus Umsatzwachstum und EBITDA-(Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization)Marge ermittelt, deren Summe 40% betragen soll, um einen Kompromiss zwischen Wachstum und Profitabilität herzustellen.

Zentrale strategische Felder des Aareon Flight Plan sind:

- Steigerung des Mehrwerts für Kunden und des Markterfolgs
- Wachstum der führenden ERP-Lösungen
- Vorantreiben der digitalen Transformation
- Mitarbeiter zum Erfolg befähigen
- Steigerung der organisatorischen Performance sowie der Profitabilität



### Steigerung des Mehrwerts für Kunden und des Markterfolgs

Lösungen und Services von Aareon sind nutzerorientiert und bieten den Kunden sowie deren Partnern und Kunden Mehrwerte. Schon bei der Produktentwicklung fließen daher Kundenanforderungen ein. Dabei profitiert das Unternehmen von den bestehenden Kundenbeziehungen, der Kundenbeiratsarbeit, spezifischen Kundenveranstaltungen, der Zusammenarbeit mit Verbänden sowie der Anwendung nutzerzentrierter Ansätze wie Design Thinking. Um diesen Markterfolg nachhaltig zu verankern, verfolgt Aareon eine Wachstumsstrategie basierend auf organischem und anorganischem Wachstum. Durch die Minderheitsbeteiligung von Advent International wird Aareon zusätzlich unterstützt, ihre Marktposition weiter auszubauen. Denn Advent International bringt als langfristig orientierter Finanzinvestor mit seiner breiten Expertise im Technologiesektor und seiner M&A-Expertise die Voraussetzungen mit, um die Wertsteigerung von Aareon zu beschleunigen und zu einem „Rule of 40“-Unternehmen zu werden.

Mit Blick auf potenzielles anorganisches Wachstum hat das Aareon-Management bereits eine umfassende Auswertung über mögliche Akquisitionsziele durchgeführt und Opportunitäten identifiziert, die nun systematisch weiterverfolgt werden, um durch den Ausbau des Produktportfolios den Kunden Mehrwerte zu bieten. In diesem Kontext wurde auch die organisatorische Aufstellung optimiert und der Bereich Transaction Corporate Development gegründet. Darüber hinaus wurden relevante Kapazitäten, wie in den Bereichen Finanzen und Recht, aufgebaut.

Aareon unterzeichnete den Vertrag zur Übernahme des Geschäftsbetriebs der damaligen CalCon Holding GmbH, München, im Rahmen eines Asset-Deals sowie zum Erwerb deren Tochtergesellschaften mit Wirkung zum 1. Januar 2020. Der Abschluss der Transaktion („Closing“) erfolgte am 20. Februar 2020. Diese Akquisition unterstützt die Wachstumsstrategie von Aareon und den Ausbau des digitalen

Angebotsportfolios. Das Produkt epiqr® zur Bauzustandsbewertung und die neue Produktgeneration AiBATROS® von CalCon wurden in die Aareon Smart World integriert, und zwar in das digitale Lösungsangebot BRM (Building Relationship Management), welches das digitalisierte Gebäudemanagement umfasst. Das Projekt zur Integration der CalCon-Gruppe wurde abgeschlossen und die Produktintegration in die Aareon Smart World vorangetrieben.

### Wachstum der führenden ERP-Lösungen

Die ERP-Lösungen sind der Kern des Angebotsportfolios von Aareon und bieten signifikantes Cross-Selling-Potenzial. Denn Kunden ergänzen ihre ERP-Systeme in der Regel sukzessive um weitere digitale Lösungen und bauen so ihre unternehmenseigenen digitalen Ökosysteme auf. Aareon investiert in die stetige technologische Weiterentwicklung ihrer ERP-Software-Lösungen. Die zukünftigen ERP-Produktgenerationen der Aareon Gruppe sollen Cloud-fähig, mit neuen Technologien (Business Intelligence, künstliche Intelligenz, Machine Learning, Robotics) kompatibel und nutzerorientiert sein sowie neue – zum Beispiel selbstlernende – Funktionalitäten bieten. Hierzu wurde eigens das unternehmensweite Projekt „ERP 2025“ aufgesetzt. Nachdem im Jahr 2019 bereits die neue ERP-Produktgeneration Tobias 365 in den Niederlanden eingeführt worden war, wurde im September 2020 in Deutschland die neue Produktgeneration Wodis Yuneo angekündigt (s. S. 33 f.), und es wurden bereits fast 300 neue Abschlüsse gewonnen. Weitere ERP-Produktgenerationen befinden sich bereits in der Entwicklung. Darüber hinaus werden für die bestehenden Produktgenerationen in allen Ländern regelmäßig neue Releases realisiert.

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 2019 durch die Gewinnung eines Großkunden für die ERP-Lösung

RELion geschafft. Im Oktober 2020 folgte dort die Gründung einer Zweigniederlassung.

### **Vorantreiben der digitalen Transformation**

Aareon treibt die digitale Transformation in der Immobilienwirtschaft voran. Insbesondere infolge der Covid-19-Pandemie sieht Aareon in der Branche eine gestiegene Bedeutung der digitalen Lösungen, welche die Arbeitswelt ungleich digitaler machen. Aareon hat hier mit digitaler Beratung (Green Consulting), mit Lösungen für die Arbeit im Homeoffice sowie der Berücksichtigung gesetzlicher Anforderungen in den Systemen ihre Kunden in der Pandemie unterstützt. Um die sich bietenden Potenziale der digitalen Transformation auszuschöpfen, wird in den Ausbau der digitalen Lösungen 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. Weitere Produktentwicklungen zur Umsetzung der digitalen Wachstumsstrategie befinden sich in der Validierungsphase bzw. stehen kurz vor der Vermarktung, wie beispielsweise die vorausschauende Wartung.

Ein weiterer relevanter Aspekt zum Ausbau des digitalen Angebots ist die Zusammenarbeit mit Start-ups. Diese erfolgt in folgenden Ansätzen:

**Mitbegründung von Ventures:** Mit ihrer Tochtergesellschaft Ampolon Ventures (AV Management GmbH) ist Aareon Teil der Gründerszene und Mitbegründer eigener Ventures. Als erstes Venture wurde 2019 die OFI Group GmbH, Frankfurt am Main, gegründet. Das Unternehmen bietet die Plattform Ophigo für die digitale Büovermietung an. Im Jahr 2020 folgte die Gründung der Refurbio GmbH, Berlin, die den digitalen Einrichtungsberater foxxbee entwickelt hat, und der Ecaria GmbH, Berlin, mit dem gleichnamigen Produkt Ecaria, das pflegende Familienangehörige digital beim Planen und Organisieren von Pflegeleistungen unterstützt.

**Beteiligungen an Start-ups und Acceleratoren:** In Deutschland ist Aareon unmittelbar an dem PropTech Immomio (digitale Vermietungsplattform) und in den Niederlanden an OSRE (digitale Plattform für Immobilientransaktionen) beteiligt. Zudem hält Aareon Anteile an den strategischen Partnern blackprint Booster und blackprint Booster International, die zukunftsfähige Start-ups im immobilienwirtschaftlichen Umfeld fördern.

### **Mitarbeiter zum Erfolg befähigen**

Aareon ist auf Wachstumskurs. Zur Unternehmensstrategie zählt daher zum einen die Gewinnung neuer qualifizierter Mitarbeiter, zum anderen die Bindung qualifizierter Aareon-Mitarbeiter (s. S. 39 f.). Um neue Mitarbeiter zu gewinnen, wurden unter anderem die Social-Media-Aktivitäten in der Aareon Gruppe koordiniert und gestärkt. In den Ländermärkten wurden Kampagnen mit Videos und Testimonials durchgeführt. Zudem betreibt Aareon seit Juni 2020 in Ergänzung zu dem klassischen Recruiting-Prozess Active Sourcing, um Talentpools aufzubauen. Dabei geht es um die Direktansprache potenzieller Kandidaten, die jetzt und in Zukunft zu Aareon passen und ihre Fähigkeiten einbringen können. Im Zuge der weiteren Internationalisierung wurde der „OneAareon“-Gedanke zunehmend als Teil des unternehmenskulturellen Verständnisses umgesetzt. Dabei hat das interne digitale Kollaborationstool die Transparenz deutlich gesteigert und das Wir-Gefühl gestärkt. Dies kam der gesamten Unternehmengruppe insbesondere in der Covid-19-Pandemie zugute.

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

Eine effiziente markt- und kundennahe Organisation wurde schrittweise seit April 2019 umgesetzt. Dabei hat sich die operative Organisationsstruktur mit den drei länderübergreifenden Ressorts Markt (Consulting und Vertrieb), Operatives (ERP-Lösungen und Aareon Cloud Services) sowie Digitale Lösungen und Ventures bewährt.



Zur Verschlinkung der Gesellschaftsstrukturen wurden im Laufe des Jahres 2020 die Aareon RELion Nord GmbH und Aareon RELion Süd GmbH auf die Aareon RELion GmbH verschmolzen. Zudem wurden die Gesellschaften CalCon Deutschland AG und epiqr Software GmbH auf die CalCon Ingenieurgesellschaft GmbH verschmolzen. Die neue Gesellschaft firmiert nun unter dem Namen CalCon Deutschland GmbH. In den Niederlanden wurde die Kalshoven Automation B.V. auf die Aareon Nederland B.V. verschmolzen.

Darüber hinaus wurde die Steigerung der organisatorischen Performance vor allem durch die folgenden zentralen Projekte unterstützt:

- 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.
- Harmonisierung innerhalb des SAP®-Umfelds; der Roll-out des O2C-(Order-to-Cash-)Prozesses in Großbritannien und den Niederlanden ist bereits erfolgt, die nordischen Gesellschaften werden im Jahr 2021 folgen.
- Einsatz von RPA (Robot Process Automation), um interne Prozesse, die in der Vergangenheit manuell durchgeführt wurden, nun zu automatisieren.
- Implementierung der Group Approval Matrix, um den grenzüberschreitenden Einkaufsprozess zu vereinheitlichen.

Diese operativen Rationalisierungsprojekte dienen dem Zweck, die Mittelfristziele im Rahmen der „Rule of 40“-Vorgabe zu erfüllen.

## 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 hat das Aareon Rechenzentrum erneut als „Geprüftes Verbund-Rechenzentrum – Ausfallsicher Stufe 4“ bis Ende 2021 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 Dezember 2023.

## 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 oder in Zeiten der Covid-19-Pandemie auch virtuell stattgefunden haben, 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 wurde 2020 der Virtual Assistant Neela vermarktet. Neela basiert auf der neuesten Technologie für kognitive Prozesse und Spracherkennung und wurde in einer ersten Stufe als Chatbot eingeführt. Mit Neela können Immobilienunternehmen ihr Kundenbeziehungsmanagement schneller und komfortabler gestalten. In Deutschland wurde im September die neue ERP-Produktgeneration Aareon Wodis Yuneo eingeführt – als Nachfolger des etablierten, marktführenden Systems Wodis Sigma. Wodis Yuneo ermöglicht, neue Technologien wie Business Intelligence, künstliche Intelligenz, Big Data oder Robotik zu nutzen. Die neue Produktgeneration hat zudem eine optimierte Benutzeroberfläche. Das Arbeiten funktioniert über wenige Bedienmuster intuitiv. Das barrierefreie System lässt sich sowohl per Maus, Tastatur und Touch als auch per Sprache navigieren. Darüber hinaus bietet Wodis Yuneo auf Basis webbasierter Technologie ein hohes Maß an Flexibilität. Die Anwender können alle Daten jederzeit im Büro, im Homeoffice oder mobil abrufen. Das

ERP-System kann als Software-as-a-Service-(SaaS-)Lösung in der exklusiven Aareon Cloud aus dem mehrfach zertifizierten Rechenzentrum oder als Inhouse-Lösung betrieben werden.

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 2020 auf 41,9 Mio. € (2019: 38,0 Mio €). Die Investitionen zur Entwicklung neuer Funktionen und Produkte für unsere Kunden waren zum Teil aktivierungspflichtig. Die Aktivierungsquote bezogen auf die Gesamtaufwendungen liegt bei 31%. Die Abschreibungen der aktivierten selbst erstellten Software betragen 4,9 Mio. €.

# Wirtschaftsbericht

## Gesamtwirtschaftliche und branchenbezogene Rahmenbedingungen

### Konjunktur

Die Covid-19-Pandemie, die sich im ersten Quartal 2020 weltweit ausbreitete, führte in einer sehr kurzen Frist zu einem dramatischen Einbruch der Wirtschaftsleistung. Zahlreiche Volkswirtschaften wurden in der ersten Jahreshälfte vor enorme Belastungen gestellt, wie sie teilweise seit dem Zweiten Weltkrieg noch nicht zu beobachten waren. Als Folge der Infektionsschutzmaßnahmen, die das öffentliche Leben in zahlreichen Ländern komplett zum Erliegen brachten und verschiedene Dienstleistungen zeitweise untersagten, sowie durch den Zusammenbruch verschiedener Lieferketten stürzte die Weltwirtschaft ab März in eine tiefe Rezession. Das zweite Halbjahr zeigte eine deutliche Erholung, die sich im Zeitverlauf verlangsamte und durch erneute Lockdowns in vielen Ländern am Ende des Jahres zum Erliegen kam. Staatliche Hilfsmaßnahmen und die sehr lockere Geldpolitik milderten die negativen Effekte auf die Wirtschaftsteilnehmer in Teilen ab.

In der Eurozone ging die Wirtschaftsleistung infolge der Covid-19-Pandemie in 2020 um 7,1% gegenüber 2019 zurück. Im ersten Halbjahr lag der Rückgang noch bei 15,0% im Vergleich zum Vorjahreszeitraum. Im dritten Quartal erholte sich die Wirtschaft mit 12,5% gegenüber dem zweiten Quartal. Durch erneute Lockdowns im vierten Quartal zeigte sich in einzelnen Euroländern ein erneuter Rückgang. Dabei wurde der Dienstleistungssektor am stärksten getroffen, die Industrieproduktion zeigte sich dabei stabiler. Zur Abmilderung der Folgen setzten die Staaten verschiedene Hilfs- und Unterstützungsmaßnahmen ein, die von Zahlungsmoratorien bis hin zu direkten Hilfszahlungen reichten. Die Maßnahmen unterschieden sich dabei in den jeweiligen Ländern. Insgesamt beliefen sich die Hilfsmaßnahmen auf 4,5% des Bruttoinlandsprodukts der Eurozone.

Länder, die nicht der Eurozone angehören, zeigten teilweise einen etwas milderen Abschwung. Insbesondere in Schweden

war der Rückgang der Wirtschaftsleistung milder als im Rest der EU.

Im Vereinigten Königreich machte sich neben der Pandemie auch der Brexit weiter bemerkbar. Zum Ende des Jahres war die Übergangsphase nach dem Austritt des Vereinigten Königreichs aus der EU am 31. Januar 2020 abgeschlossen. Dabei konnte mit der EU Ende Dezember ein Handelsabkommen getroffen werden, sodass ein harter Brexit mit vielen Handelsbeschränkungen abgewendet wurde. Das Handelsabkommen sichert dabei u.a. Zollfreiheit und unbegrenzten Warenverkehr, allerdings mit erhöhten bürokratischen Hürden. Zudem endete auch im Vereinigten Königreich das Jahr mit einem harten Lockdown, was belastend wirkte. Insgesamt ging das Bruttoinlandsprodukt im Jahresverlauf um 10,3% gegenüber dem Jahr 2019 zurück.

Infolge der Rezession kam es weltweit zu einem erheblichen Beschäftigungsabbau. In vielen fortgeschrittenen Volkswirtschaften wurde jedoch der Anstieg der Arbeitslosigkeit durch Kurzarbeitsprogramme oder andere staatliche Maßnahmen abgemildert.

Veränderung des realen Bruttonsozialprodukts in %		
	2020 <sup>1)</sup>	2019 <sup>2)</sup>
Eurozone	-7,5	1,3
Deutschland	-5,5	0,6
Finnland	-4,0	1,1
Frankreich	-9,1	1,5
Niederlande	-4,6	1,6
Österreich	-8,0	1,5
Großbritannien	-11,3	1,3
Norwegen	-1,2	0,9
Schweden	-3,2	1,4
Schweiz	-4,7	1,1

(Quelle: OECD)

1) Vorläufige Zahlen; 2) Angepasst an finale Zahlen

### Branchenentwicklung

Der digitale Transformationsprozess in der Immobilienwirtschaft in den für uns relevanten Märkten setzt sich weiter fort. Gerade die Covid-19-Pandemie hat zu einer deutlichen Beschleunigung der Digitalisierung der Arbeitswelt geführt. Dies gilt auch für die Immobilienwirtschaft. Der Aufbau eigener unternehmensspezifischer digitaler Ökosysteme hat weiter an Bedeutung gewonnen. Dabei hat sich der Trend, die Software komfortabel als Service aus der Cloud zu beziehen, fortgesetzt. 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 insbesondere im Bereich der vorausschauenden Wartung Potenziale.

Zusätzlich zu den etablierten Unternehmen der sogenannten Old Economy rund um immobilienwirtschaftliche IT-Lösungen sind zahlreiche PropTech-Unternehmen in den letzten Jahren in den Markt getreten. Sie bieten in der Regel einzelne digitale Lösungen für die Immobilienwirtschaft an. Aareon ist mit Ampolon Ventures (AV Management GmbH) Teil der Gründerszene und hat bereits drei Ventures gegründet. Darüber hinaus ist Aareon strategischer Partner des blackprint PropTech Booster (s. S. 29) und hat Beteiligungen an PropTech-Unternehmen bzw. kooperiert mit diesen.

### Leistungsindikatoren

Als bedeutsamste finanzielle Leistungsindikatoren, die zur internen Steuerung dienen, nutzt Aareon die Leistungsindikatoren Umsatz und seit diesem Geschäftsjahr die in der Softwarebranche häufig anzutreffende Erfolgsgröße Adjusted EBITDA (Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization). Diese löst die vorige Erfolgsgröße EBIT (Earnings before Interest and Taxes) in der externen Kommunikation ab. „Adjusted“ bezeichnet Anpassungen, die einen einmaligen und außergewöhnlichen Charakter haben. Dies betrifft in

der Regel akquisitionsbezogene Aufwendungen, wie zum Beispiel Due-Diligence-Kosten, oder Aufwendungen aus Rechtsstreitigkeiten. Außerdem sind Investitionen in das Wertschöpfungsprogramm, in neue Produkte und in Venture-Aktivitäten von Aareon nicht enthalten.

### Geschäftsverlauf

Das Geschäftsjahr 2020 – insbesondere das zweite Quartal – war von der Covid-19-Pandemie geprägt. Zeitweise arbeiteten nahezu alle Mitarbeiter von Aareon, über 1.700, im Homeoffice und hielten den Geschäftsbetrieb aufrecht. Die Anzahl der „Green Consulting Days“, d.h. Consulting-Personentage, die nicht vor Ort beim Kunden geleistet wurden, belief sich im Geschäftsjahr 2020 auf weit mehr als 31.000 Tage (2019: 17.000 Tage).

Dank des hohen Digitalisierungsgrads und flexibler Arbeitsmodelle verlief die Umstellung aus Sicht des Managements problemlos. Aareon unterstützte – auch mit speziellen Produkt- und Serviceangeboten sowie zahlreichen Webinaren – ihre Kunden in der Krise dabei, ihren Geschäftsbetrieb digital fortsetzen zu können. Kunden mit einem höheren Digitalisierungsgrad waren hier bereits im Vorteil. Kundenveranstaltungen wurden soweit möglich online durchgeführt, größere Veranstaltungen, wie insbesondere der Aareon Kongress als deutscher Branchenevent, wurden abgesagt. Im September veranstaltete Aareon in Deutschland das Online-Branchenevent Aareon Live mit mehr als 1.600 registrierten Teilnehmern. Insgesamt hat die Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft durch die Covid-19-Pandemie nochmals weiter an Bedeutung gewonnen.

### Geschäftssegment DACH

In der DACH-Region konnten weitere Kunden für die ERP-Lösung Wodis Sigma sowie für die im September eingeführte neue Produktgeneration Aareon Wodis Yuneo gewonnen werden. Die Variante, Wodis Sigma und Wodis Yuneo als Service aus der exklusiven Aareon Cloud zu nutzen, wurde

weiterhin wie erwartet bevorzugt. Die Migrationsprojekte wurden während der Covid-19-Pandemie auch remote fortgesetzt. Letzte Migrationsprojekte von GES auf andere ERP-Lösungen wurden zum 1. Juli 2020 abgeschlossen. Zum 31. Dezember 2020 stellte Aareon den Betrieb von GES im Aareon Rechenzentrum planmäßig ein. Das Geschäftsvolumen sowohl von Wodis Sigma/Wodis Yuneo als auch von SAP®-Lösungen und Blue Eagle wurde unter anderem auch bedingt durch die GES-Migration entsprechend gesteigert. Darüber hinaus wurde die Umstellung der Kunden auf die SAP®-S/4HANA-Datenbank eingeleitet. Der Consulting-Umsatz war hingegen im Vorjahresvergleich aufgrund der Covid-19-Pandemie rückläufig, auch wenn „Green Consulting“ verstärkt nachgefragt wurde. Im gewerblichen Immobilienbereich konnten weitere Kunden für die ERP-Lösung RELion gewonnen werden, sodass hier Lizenz- und Consulting-Erlöse anstiegen. Die positive Entwicklung des Geschäfts mit Aareon Cloud Services setzte sich deutlich fort. Das Versicherungsgeschäft von BauSecura bewegte sich über Vorjahresniveau.

Immer mehr Kunden ergänzen ihr ERP-System um integrierte digitale Lösungen und entwickeln damit ihr eigenes digitales Ökosystem, sodass das Geschäftsvolumen mit den digitalen Lösungen im Jahr 2020 weiter gesteigert werden konnte. Im Geschäftssegment DACH sind weiterhin die WRM-, CRM-, und SRM-Lösungen stark gefragt. Die im vierten Quartal 2019 eingeführte Aareon Smart Platform wurde weiter vermarktet. Im zweiten Quartal 2020 kündigte Aareon in Deutschland den KI-basierten Virtual Assistant Neela (CRM-Lösung) an und startete die Vermarktung (s. S. 31). Im deutschen Markt der Energieversorger haben sich weitere Kunden für Lösungen aus dem SRM-Angebotsportfolio entschieden. Das Projekt zur Integration der CalCon-Gruppe wurde abgeschlossen und die Anbindung ihrer Lösungen (vor allem die neue Produktgeneration AiBATROS®) an die Aareon Smart World vorangetrieben.

Die OFI Group, als erstes Venture der Tochtergesellschaft Ampolon Ventures, hat erste Transaktionen mit der Plattform

Ophigo erfolgreich realisiert. Darüber hinaus hat Ampolon Ventures als weitere Ventures Refurbio mit der Plattform foxxbee – ein digitaler Einrichtungsberater – und Ecaria mit der Plattform Ecaria – zur digitalen Unterstützung der Pflege in den eigenen vier Wänden – im Jahr 2020 mitbegründet.

Darüber hinaus wurde Aareon im zweiten Quartal Konsortialpartner im Projekt „ForeSight“. Das vom Bundesministerium für Wirtschaft und Energie (BMWi) geförderte Forschungs- und Entwicklungsprojekt verfolgt das Ziel, eine Plattform für kontextsensitive, intelligente und zukunftsorientierte Smart Living Services zu schaffen. Ebenso ist seit diesem Geschäftsjahr Aareon Mitglied bei DigiWoh. Das DigiWoh Kompetenzzentrum Digitalisierung ist ein von Wohnungsunternehmen gegründeter Verein und hat das Ziel, die Digitalisierung in der Wohnungs- und Immobilienbranche voranzubringen.

#### **Geschäftssegment Internationales Geschäft**

Das Geschäftsvolumen im Internationalen Geschäft konnte im Vorjahresvergleich leicht gesteigert werden. Die Auswirkungen der Covid-19-Pandemie waren in den verschiedenen Ländern in unterschiedlichem Ausmaß zu verzeichnen.

Im internationalen ERP-Geschäft konnten insbesondere die wiederkehrenden Erlöse wie Wartungs- und SaaS-Erlöse aufgrund der Produktivsetzung von Kunden gesteigert werden. Dies zeigt sich besonders in den Niederlanden, wo die Transformation des Geschäftsmodells zu einem SaaS-Betrieb Fahrt aufgenommen hat. Die Vermarktung der neuen ERP-Produktgeneration Tobias 365 auf der Basis von Microsoft® Dynamics® 365 wurde fortgeführt, und zwei Pilotkunden wurden bereits produktiv gesetzt. Die niederländische ERP-Lösung REMS für den gewerblichen Immobilienbereich hat sich umsatzseitig stabil entwickelt, und ein für uns bedeutender Neukunde wurde planmäßig produktiv gesetzt. Auch in Frankreich hat sich ein Großkunde für einen Platinum-Wartungsvertrag des neu am Markt eingeführten Release von Prem'Habitat entschieden. Aareon UK verzeichnete viele Vertriebsfolge mit Neu- sowie Bestandskunden – darunter

ein bedeutender Großkunde – mit dem ERP-Produkt QL. In den nordischen Ländern führte eine Intensivierung der Vertriebsaktivitäten zur Gewinnung von Neukunden. Wesentliche Kundenverluste sind aus unserer Sicht nicht zu verzeichnen.

Auch international hat sich das Geschäftsvolumen mit digitalen Lösungen weiter positiv entwickelt. Sowohl in den Niederlanden, in Großbritannien als auch in den nordischen Ländern wurde der Umsatz gesteigert. Lediglich in Frankreich lag das Umsatzvolumen aufgrund der Covid-19-Pandemie auf Vorjahresniveau. Viele französische Kunden haben sich in der aktuellen Phase mehr auf ihre ERP-Lösung fokussiert. In den Niederlanden hat Aareon Nederland eine App für die digitale Wohnungsübergabe (WRM-Lösung) auf den Markt gebracht, an der Interesse bei den Kunden besteht. Ebenso in den Niederlanden etablierte sich das SRM-Angebotsportfolio, innerhalb dessen die 1.000.000ste Bestellung durchgeführt werden konnte. In Frankreich wurden bestehende digitale Lösungen, aber auch neue Produkte wie die Aareon Smart Platform als Cloud Service vertrieben. In Großbritannien wurde bei den digitalen Lösungen vor allem die mobile Lösung der WRM-Produkte nachgefragt. Zudem hat Aareon UK erstmals ein SRM-Produkt verkauft. In den nordischen Ländern wurden sowohl bestehende digitale Lösungen als auch neue nachgefragt. Insbesondere konnten für den Cloud Service Aareon Smart Platform und für den Virtual Assistant Neela aus dem CRM-Angebotsportfolio Pilotkunden gewonnen werden.

## Wirtschaftliche Lage

### Ertragslage

Seit diesem Geschäftsjahr nutzt Aareon neben dem Leistungsindikator Umsatz die Erfolgsgröße Adjusted EBITDA (Earnings before Interest, Taxes, Depreciation and Amortization), (s. S. 33).

Ihren Konzernumsatz steigerte Aareon in 2020 um 2,4% auf 258,1 Mio. € (2019: 251,9 Mio. €). Das Geschäftsvolumen mit

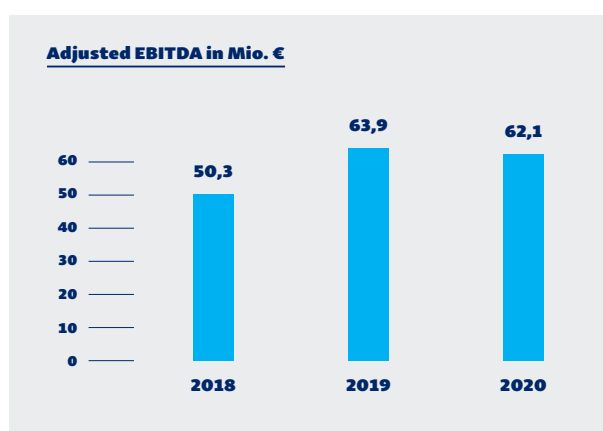
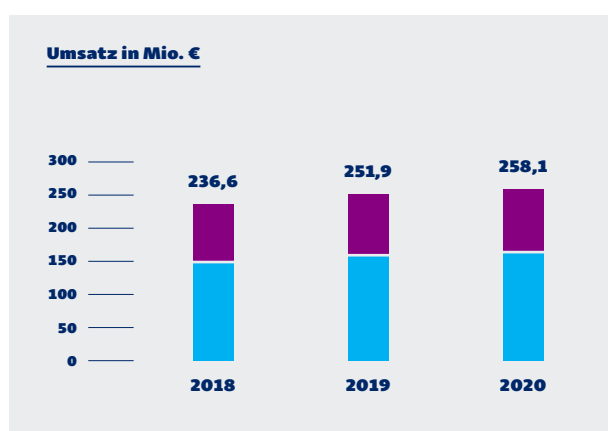
den digitalen Lösungen ist im Vorjahresvergleich weiter stark um rund 19,0% angewachsen. Das Adjusted EBITDA von Aareon lag mit 62,1 Mio. € (-2,8%) leicht unter dem Vorjahreswert (2019: 63,9 Mio. €). Die ursprünglichen Prognosen zum Konzernumsatz (272,0 Mio. € bis 276,0 Mio. €) sowie zum Adjusted EBITDA (68,0 Mio. € bis 71,0 Mio. €) wurden aufgrund der Covid-19-Pandemie nicht erreicht. Nichtsdestotrotz war der Einfluss der Covid-19-Pandemie auf das Adjusted EBITDA deutlich niedriger als zu Beginn der Pandemie veranschlagt. Statt der zunächst angenommenen ca. 10,0 Mio. € belief sich die Auswirkung auf ca. 7,0 Mio. €.

Neben den Investitionen in die Produktentwicklung innerhalb der Geschäftssegmente DACH und Internationales Geschäft wurde die Entwicklung der strategischen Investitionen – aufgeteilt in neue Produkte und anorganisches Wachstum – vorangetrieben. Das Adjusted EBITDA aus den genannten Wachstumsbereichen fiel mit -8,0 Mio. € erwartungsgemäß aus. Seit dem Geschäftsjahr 2020 trägt Aareon die Kosten für die Venturing-Aktivitäten ihrer Tochtergesellschaft Ampolon Ventures (AV Management GmbH). Nachdem die Aareal Bank die Finanzierung in diesem Bereich in der Vergangenheit unterstützt hatte, hat Aareon diese nunmehr komplett selbst übernommen.

Sondereffekte in Höhe von 1,5 Mio. € entstanden 2020 insbesondere durch das neu initiierte Wertschöpfungsprogramm (Value Creation Program) sowie eine Belastung aufgrund eines Projekts in Finnland (2019: akquisitionsbezogene Aufwendungen in Höhe von 0,4 Mio. €).

Der deutliche Anstieg der Investitionen im Jahr 2020 ging einher mit einer Erhöhung der aktivierten Eigenleistungen auf 8,2 Mio. € (2019: 6,6 Mio. €).

Der Ausbau des digitalen Lösungsportfolios und die Weiterentwicklung der ERP-Produkte erfolgten zum Teil über externe Berater. Die hier angefallenen Kosten wurden direkt aktiviert. Die sonstigen Erträge beliefen sich auf 4,8 Mio. € (2019: 4,4 Mio. €). Auflösungen aus akquisitionsbedingten



■ International  
■ DACH

Kaufpreisverbindlichkeiten fielen in 2020 höher aus. Gegenläufig wirkten geringere Erlöse aufgrund abgesagter physisch stattfindender Veranstaltungen als Folge der Covid-19-Pandemie.

Der Gesamtaufwand im Konzern stieg um 8,0% von 224,1 Mio. € im Vorjahr auf 242,0 Mio. €. Der Materialaufwand erhöhte sich um 3,4% auf 45,3 Mio. € (2019: 43,8 Mio. €) und geht einher mit dem gestiegenen Umsatzniveau. Der Anstieg des Personalaufwands um 11,1% auf 142,7 Mio. € (Vorjahr: 128,6 Mio. €) ist im Wesentlichen auf die aus dem organischen Wachstum resultierende höhere Mitarbeiteranzahl und die Integration der Mitarbeiter von CalCon seit diesem Geschäftsjahr zurückzuführen.

Im Geschäftssegment DACH konnte der Umsatz um 3,0% auf 163,9 Mio. € (2019: 159,2 Mio. €) gesteigert werden. Die ursprüngliche Prognose in Höhe von 173,0 Mio. € bis 176,0 Mio. € wurde aufgrund der Covid-19-Pandemie nicht erreicht.

Ursächlich hierfür war insbesondere der rückläufige Consulting-Umsatz (-7,6%). Diese Entwicklung konnte durch die gestiegene Nachfrage nach Green Consulting (Online-Beratung) nur teilweise kompensiert werden.

Das Umsatzwachstum mit ERP-Produkten wurde insbesondere durch einen Anstieg der Wartungs- und SaaS-Gebühren sowie vermehrtes Outsourcing-Geschäft getragen. Trotz des Ausbaus des SaaS-Geschäfts konnte der Lizenzumsatz durch einige Lizenzneukunden sowie Nachlizenzierungen und Zukäufe von Modulen gesteigert werden. Dazu trug vor allem die neue Produktgeneration Wodis Yuneo bei. Außerdem stiegen die Kommissionserträge im Versicherungsgeschäft mit BauSecura. Deutlich stärker wuchs das Geschäftsvolumen mit digitalen Lösungen. Aufgrund der Integration von CalCon und der gestiegenen Durchdringungsrate, insbesondere bei den CRM- sowie den WRM-Produkten (Aareon Archiv kompakt und mobile Lösungen), erhöhten sich besonders die wiederkehrenden Erlöse. Die Umsatzsteigerung

trotz der Covid-19-Pandemie sowie ein aggregierter Kostenanstieg aus einerseits niedrigeren Reise- und Marketingaufwendungen und andererseits höheren Personalaufwendungen durch den Wachstumskurs sowie der CalCon-Integration und einem Anstieg der aktivierten Eigenleistung führten dazu, dass das Adjusted EBITDA im Geschäftssegment DACH mit 40,7 Mio. € auf Vorjahresniveau (2019: 40,5 Mio. €) lag.

Der Umsatz im Geschäftssegment Internationales Geschäft stieg um 1,6% auf 94,2 Mio. € (2019: 92,7 Mio. €). Die ursprüngliche Prognose in Höhe von 98 Mio. € bis 100 Mio. € konnte auch hier aufgrund der Covid-19-Pandemie und deren Auswirkung insbesondere auf die Consulting-Erlöse nicht erreicht werden. Die Umsätze mit ERP-Produkten lagen dennoch auf Vorjahresniveau. Zuwächse waren bei den wiederkehrenden Erlösen in Frankreich und den Niederlanden zu verzeichnen. In den Niederlanden geht dies insbesondere mit der Transformation des Geschäftsmodells zum SaaS-Business einher, sodass hier aufgrund des rückläufigen Lizenzgeschäftserwartungsgemäß kurzfristig geringere Umsätze realisiert wurden. Bei den digitalen Lösungen war ein starkes Wachstum zu verzeichnen. Einen großen Anteil hierzu trugen die WRM-Produkte in Großbritannien und die CRM-Produkte in den Niederlanden bei. In Frankreich konnte das margen-trächtige Wartungsgeschäft ebenfalls bei digitalen Produkten weiter gesteigert werden. Aufgrund der Effekte der Covid-19-Pandemie sowie der Transformation des niederländischen Geschäftsmodells ergab sich eine Verringerung des Adjusted EBITDA um 9,3% auf 21,4 Mio. € (2019: 23,6 Mio. €).

### **Vermögenslage**

Die Bilanzsumme von Aareon betrug im Jahr 2020 380,0 Mio. € und ist im Vorjahresvergleich um 7,9% gestiegen (2019: 352,3 Mio. €). Die langfristigen Vermögenswerte bewegten sich mit 264,7 Mio. € um 13,0% über dem Vorjahresniveau (2019: 234,2 Mio. €). Der Anstieg resultiert im Wesentlichen aus den Zugängen im Rahmen der Erstkonsolidierung von CalCon sowie einem Anstieg der selbst erstellten immateriellen Vermögenswerte aufgrund der gesteigerten Entwicklungstätigkeiten.

Die kurzfristigen Vermögenswerte sind um 2,3% auf 115,4 Mio. € gegenüber dem Vorjahr (2019: 118,1 Mio. €) gesunken. Aufgrund einer geringeren Anzahl noch nicht abgeschlossener Projekte im Vergleich zum Vorjahr verringerte sich der Stand der Vertragsvermögenswerte. Die Kundenforderungen sanken aufgrund strikteren Forderungsmanagements. Der Anstieg der Ertragsteuerforderungen ergibt sich durch höhere Vorauszahlungen. Das steuerlich zugrunde liegende Ergebnis war 2020 aufgrund der hohen Investitionen deutlich geringer.

### **Finanzlage**

#### **Kapitalstruktur**

Das Eigenkapital erhöhte sich im Vergleich zum Vorjahr um 7,4% von 187,1 Mio. € auf 201,0 Mio. €. Dies ist im Wesentlichen auf die Zuführung des Konzernjahresüberschusses in Höhe von 17,9 Mio. € (2019: 25,9 Mio. €) zurückzuführen.

Die langfristigen Schulden erhöhten sich auf 106,1 Mio. € (2019: 101,1 Mio. €), einem Anstieg von 4,9%. Dieser wird insbesondere getrieben durch eine Erhöhung der Pensionsrückstellungen und der langfristigen Kaufpreisverbindlichkeiten sowie der passiven latenten Steuern im Rahmen der Erstkonsolidierung von CalCon.

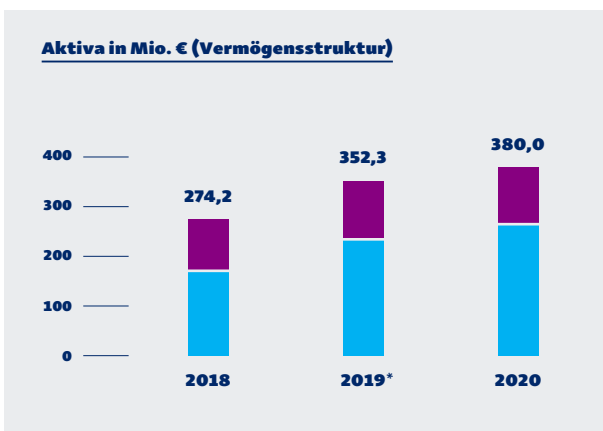
Die kurzfristigen Schulden liegen mit 73,0 Mio. € um 13,8% über Vorjahresniveau (2019: 64,1 Mio. €). Der Anstieg resultiert im Wesentlichen aus einer Erhöhung der Vertragsverbindlichkeiten in den Niederlanden. Im Dezember 2020 wurden mehr wiederkehrende Umsätze (Wartung und SaaS) fakturiert als im Vorjahresmonat.

Zur Finanzierung weiterer Akquisitionen ist ein Finanzierungsvertrag geplant, der voraussichtlich im Jahre 2021 unterschrieben wird.

#### **Liquidität**

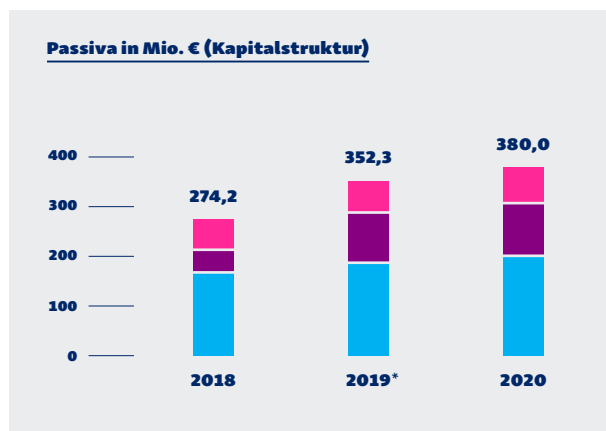
Die Liquiditätsanalyse erfolgt anhand der Kapitalflussrechnung. Der Finanzmittelfonds betrug 2020 50,4 Mio. € gegenüber 51,9 Mio. € im Vorjahr.





■ Kurzfristiges Vermögen  
 ■ Langfristiges Vermögen

\* Angepasst



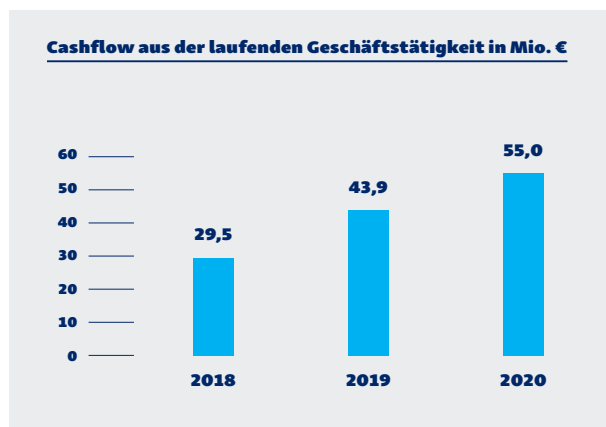
■ Kurzfristiges Fremdkapital  
 ■ Langfristiges Fremdkapital  
 ■ Eigenkapital

\* Angepasst

Der Cashflow aus laufender Geschäftstätigkeit liegt mit 55,0 Mio. € deutlich über dem Vorjahresniveau (2019: 43,9 Mio. €). Treiber für die Erhöhung des operativen Cashflows war die Entwicklung in den Niederlanden. Zum einen wurden offene Forderungen realisiert und mehr wiederkehrende Umsätze für 2021 fakturiert als zum Ablauf des letzten Geschäftsjahres. Zum anderen waren zum Ablauf des Geschäftsjahres weniger Implementierungsprojekte anhängig als im Vorjahr.

Der Cashflow aus Investitionstätigkeit ist mit -45,1 Mio. € gegenüber dem Vorjahr (2019: -22,2 Mio. €) angestiegen. Wesentliche Auszahlungen entstanden aufgrund von Auszahlungen aus dem Erwerb von konsolidierten Unternehmen in Höhe von -22,2 Mio. € (2019: -2,9 Mio. €).

Der Cashflow aus der Finanzierungstätigkeit beträgt -11,4 Mio. € (2019: -10,4 Mio. €) und ist im Wesentlichen durch die Leasingzahlungen aus der IFRS-16-Bilanzierung getrieben.



# Unsere Mitarbeiter

Die Mitarbeiter von Aareon mit ihren Ideen, Talenten, ihrer Begeisterungsfähigkeit und Inspiration sind – in Kollaboration mit Kunden und Partnern – der Motor für Pioniergeist und somit für unsere Innovationen. Gerade in der digitalen Arbeitswelt, die in der Covid-19-Pandemie deutlich an Bedeutung gewonnen hat, 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 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 Diversität 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 ist agiles Handeln zunehmend wichtiger geworden. Flexibilität und lebenslanges Lernen sind erfolgskritische Faktoren und werden von Aareon personalpolitisch gefördert.

Aareon führt bereits seit mehr als 15 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 75% zeigt, dass Mitarbeitern und Führungskräften die Beteiligung an der erfolgreichen Weiterentwicklung von Aareon wichtig ist. Die allgemeine Mitarbeiterzufriedenheit ist aus Sicht von Aareon auf hohem Niveau und lag im Ergebnis der Mitarbeiterbefragung 2020 auf dem höchsten Niveau, das jemals erzielt wurde.

Während der Covid-19-Pandemie konnten die Mitarbeiter im Homeoffice arbeiten. Zeitweise waren Standorte komplett geschlossen bzw. die maximal mögliche Mitarbeiterpräsenz

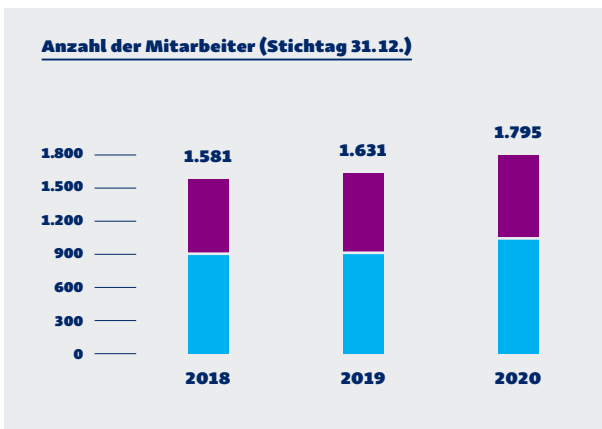
war auf bis zu 25% reduziert. Dabei gab es trotzdem die Option, im Homeoffice zu arbeiten. Zudem wurden die Mitarbeiter mit Schutzmasken versorgt und für Hygiene- und Schutzmaßnahmen sensibilisiert.

Zum 31. Dezember 2020 beschäftigte Aareon 1.795 Mitarbeiter (2019: 1.631), (s. S. 29). Die durchschnittliche Betriebszugehörigkeit liegt bei 9,9 Jahren (2019: 10,5 Jahre). Bei den internationalen Tochtergesellschaften sind 42% der Mitarbeiter tätig (2019: 44,0%). Aareon unterstützt flexible Arbeitsmodelle und hat bereits 2019 die Betriebsvereinbarung für mobiles Arbeiten eingeführt, sodass Mitarbeiter Teile ihrer Arbeit flexibel im Homeoffice oder mobil erledigen. Während der Covid-19-Pandemie waren zeitweise fast alle Mitarbeiter im Homeoffice tätig. Der Anteil an Mitarbeiterinnen bei Aareon beträgt 34,4% (2019: 33,1%), der Anteil an Frauen in Führungspositionen 25,5% (2019: 24,1%).

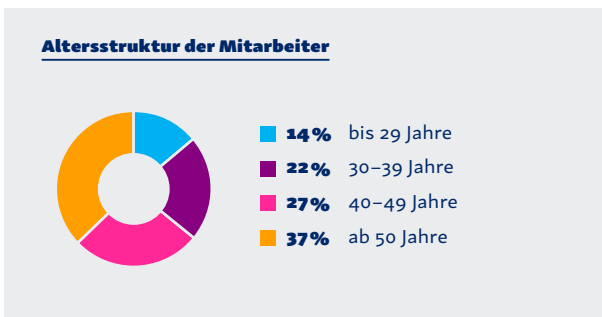
## Qualifizierung und Weiterbildung

Während der Covid-19-Pandemie wurde die Personalentwicklung digital fortgesetzt. Das Cornerstone Learning Management System wurde eingeführt. Hierüber wurden Trainings zu wohnungswirtschaftlichen Themen von der EBZ Bochum und zu Führung, agilem Projektmanagement, Softskills, Kommunikation und Gesundheit von der Pink University angeboten. Zu weiteren Trainingsmaßnahmen zählten ein IT Security Boot Camp, spezielle Consulting-Schulungen, ein mehrmonatiges digitales Coaching-Programm sowie Online-Sprachkurse.

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



■ International  
■ DACH



## 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 2020 beschäftigte die Aareon Gruppe in Deutschland 16 Auszubildende und vier Studenten, die ein Duales Studium absolvieren.

Im Zuge der Nachwuchsförderung unterstützte Aareon die Initiative JOBLINGE für junge Menschen mit schwierigen Startbedingungen. Zwischenzeitlich gehen bereits drei ehemalige JOBLINGE bei Aareon ihrer Ausbildung nach. Drei Aareon-Mitarbeiter unterstützen die Initiative JOBLINGE ehrenamtlich als Mentoren. Zudem führte Aareon zwei Bewerbertrainings für Teilnehmer der Initiative JOBLINGE durch.

Zur Förderung von Nachwuchs und Wissenschaft kooperiert Aareon mit mehreren Hochschulen, bietet Praktika an 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, hat Aareon bereits in der Vergangenheit im Rahmen des 2020 abgeschlossenen Projekts „work4future“ zahlreiche Maßnahmen durchgeführt. 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, das insbesondere auch in der Covid-19-Pandemie trotz sozialer Distanz die Mitarbeiter noch näher zusammengebracht hat. Unterstützt wurde dies von verschiedenen Aktionen und regelmäßigen Vorstands-Posts. Im betrieblichen Gesundheitsmanagement wurden 2020 – gerade auch vor dem Hintergrund der Covid-19-Pandemie – zahlreiche Maßnahmen zur Unterstützung der Mitarbeiter in einer digitalen Arbeitswelt umgesetzt. Die Raumkonzepte wurden entsprechend den Anforderungen in der täglichen Zusammenarbeit weiterentwickelt.

# Internes Kontrollsystem

Für die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben wurde Aareon bereits zum fünften Mal mit dem Zertifikat berufundfamilie ausgezeichnet. Zu den personalpolitischen Serviceleistungen in diesem Kontext 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.

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 2018 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 GmbH, phi-Consulting GmbH, Aareon RELion GmbH, AV Management GmbH sowie die CalCon Deutschland GmbH in Teilen die Finanzbuchhaltung einschließlich der Erstellung des Jahresabschlusses. Für die Finanzbuchhaltung von BauSecura ist die Funk Gruppe zuständig. Aareon UK, Aareon France, Aareon Nederland und die skandinavischen Gesellschaften haben eine eigenständige Finanzbuchhaltung. Alle Gesellschaften, außer CalCon, erfassen die Finanzdaten selbstständig in der Konzernsoftware SAP®. Im Geschäftsjahr 2020

übernahmen die Mitarbeiter des Finanzbereichs in Deutschland für die CalCon-Gesellschaften 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 wird 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

Weit überwiegend war das Jahr 2020 geprägt von der Covid-19-Pandemie. Daher wurden unterjährig mehrere Szenarien erstellt, um die Auswirkungen dieser Pandemie auf die Aareon Gruppe zu untersuchen. So konnte im Verlauf des Jahres ein immer genaueres Bild der gesunkenen Consulting-Umsätze einerseits, aber auch der Kosteneinsparungseffekte (weniger extern beauftragte Berater sowie Verlagerung von Neueinstellungen in spätere Quartale sowie niedrigere Reisekosten) andererseits gezeichnet werden. Mit dem Angebot „Green Consulting“ konnten wir zeigen, dass es möglich ist, den Geschäftsbetrieb vom Homeoffice aus zu erbringen und dennoch für die Kunden da zu sein. Neben diesen Maßnahmen zur Sicherung der Umsatzerlöse trat ein Pandemie-Kernteam zusammen, um Maßnahmen zum Schutz der Mitarbeiter zu erarbeiten und umzusetzen.

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 zwölf 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 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 2020 insgesamt in moderatem Umfang 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 und monatlichen Liquiditätsplanung. Kurzfristige Schwankungen im Cashflow werden tagesgenau beobachtet und geeignete Maßnahmen im Bedarfsfall ergriffen. Im Ausland erfolgt die Liquiditätsvorausschau auf monatlicher Basis.

Bei der Aareon AG steigt aufgrund des starken Wachstums der Kapitalbedarf stetig. Die Deckung dieses Kapitalbedarfs erfolgt durch die enge Zusammenarbeit mit der Aareal Bank Gruppe. Darüber hinaus wurden in den letzten beiden Jahren die Beschlüsse gefasst, die Gewinne auf neue Rechnung vorzutragen. Währungsrisiken können sich durch Transaktionen in Fremdwährung ergeben. Diese werden kontinuierlich überwacht und an den Vorstand Finanzen der Aareon AG berichtet. Das Management der Währungsrisiken erfolgt zentral. Konzernweit werden Währungsrisiken im Bedarfsfall durch den Abschluss von Sicherungsgeschäften abgesichert.

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

Sowohl durch anorganisches Wachstum im Zusammenhang mit Akquisitionen als auch durch die zunehmende Komplexität der Geschäftsvorfälle steigt das steuerliche Risiko. Dieses kann sich beispielhaft aus Nachforderungen aus Betriebsprüfungen oder aus Verlusten, die nicht als Verlustvorträge genutzt werden können, ergeben. Um den steigenden Risiken entgegenzuwirken, wurde ein Tax-Compliance-System eingerichtet.

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 Indikatoren, wie beispielsweise die Abwanderung von Kunden oder der Markteintritt von neuen Wettbewerbern. Dem Risiko der möglichen Verschlechterung der Kundenbeziehungen begegnet Aareon mit einer regelmäßigen Überprüfung der Kundenzufriedenheit.

Im Rahmen der zum 1. Januar 2020 final implementierten neuen Organisationsstruktur (New-Governance) wurden neue Risikoverantwortliche für die jeweiligen Aareon-Vorstandsressorts in den Risikomanagement-Prozess eingebunden. Diese haben die Marktrisiken im Vergleich zu der Vorjahreseinschätzung, als die Risiken noch auf der Ebene der Landesgesellschaften erfasst wurden, höher eingeschätzt.

## 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, macht die zeitgenaue Besetzung offener Stellen zur Umsetzung des Geschäftsbetriebs immer schwieriger. Diesem Risiko begegnet Aareon mit neuen Lösungsansätzen im Bereich Personalbeschaffung, wie z. B. Personalmarketing via Social Media und Employer Branding. Auch Substitute zu den traditionellen Beschäftigungsmodellen kommen zum Einsatz oder werden geprüft, wie z. B. der Ausbau von Nearshoring oder Outsourcing.

Gegenüber dem Vorjahr hat sich die Risikoeinschätzung in der Kategorie Führung und Organisation nicht 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. Diese werden in mindestens einem der Managementsysteme der Bereiche Informationssicherheit (IS), Datenschutz oder Compliance verarbeitet. Deshalb arbeiten diese 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.

Aareon legt einen besonderen Fokus darauf, die vorgenannten Managementsysteme kontinuierlich weiterzuentwickeln. Die dort entwickelten Überwachungs- und Kontrollmaßnahmen dienen mithin der kontinuierlichen Verbesserung der Compliance-relevanten Prozesse in der Aareon Gruppe.

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. Besondere Kundenanforderungen werden zudem mit den jeweiligen Vertragspartnern diskutiert und für die Zusammenarbeit konkretisiert und dokumentiert.

Die sich aus der EU-Datenschutz-Grundverordnung (EU-DSGVO) ergebenden Auswirkungen auf das bei Aareon etablierte Risikomanagementsystem werden im Rahmen der für die gesamte Aareon Gruppe aufgesetzten Aareon-Datenschutz-Organisation berücksichtigt. Datenschutz ist Bestandteil des Aareon-Geschäfts. Die daraus erwachsenen



Aufgaben zur Erhaltung des Datenschutz-Management-systems 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 wurden auf Basis der Aareon-Sicherheitsstrategie einheitliche Standards gemäß der Norm ISO 27001:2013 für das Sicherheitsmanagement gruppenweit eingeführt. Darüber hinaus wurden risikoorientiert Prozesse, Richtlinien und Kontrollen weiterentwickelt.

Zur Minimierung der Risiken möglicher schwerwiegender Störfälle beim Betrieb der Kundensoftware werden praxiserprobte und dokumentierte Gegenmaßnahmen durchgeführt. Bisher wurden keine Störfälle, die zu einem längerfristigen Ausfall der Leistungen führten, registriert. Um das Risiko einer Störung der Anwendung durch unbefugte Ein- oder Zugriffe zu minimieren, wurden technische und organisatorische Maßnahmen getroffen, die im internen Kontrollsystem gemäß IDW PS 951 nF verankert sind, sowie angemessene Brandschutz-, Verlustsicherungs- und Katastrophenschutz-Maßnahmen umgesetzt. Ausfälle von einzelnen Systemen oder Komponenten werden durch interne Redundanzen abgefangen. 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.

Gegenüber dem Vorjahr hat sich die Risikoeinschätzung in der Kategorie Produktionsrisiken nicht erhöht.

# 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 Wettbewerbsumfeld und in der Gesellschaft sowie durch Forschung und Entwicklung bei Aareon. Die hieraus gewonnenen Erkenntnisse fließen in das Strategieprogramm Aareon Flight Plan ein. In dieses wird mit dem kommenden Jahr 2021 auch das zusätzliche Wertschöpfungsprogramm (Value Creation Program) integriert werden, das Aareon entwickelt hat. Die sich ergebenden Chancen, die teilweise miteinander korrelieren, werden wie folgt kategorisiert und sind in ihrer Ausprägung im Vergleich zum Vorjahr im Wesentlichen unverändert:

- Chancen durch Kundenfokus
- Chancen durch wegweisende 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 durch wegweisende Lösungen

Der digitale Transformationsprozess in Gesellschaft und Wirtschaft schreitet voran und wird durch neue technologische Möglichkeiten geprägt. Die Covid-19-Pandemie wirkt in diesem Kontext als zusätzlicher Beschleuniger. Die sich hieraus ergebenden Chancen integriert Aareon in ihre Produktstrategie: Das digitale Ökosystem Aareon Smart World mit den ERP-Systemen als Kern sowie integrierten wegweisenden digitalen und mobil nutzbaren Lösungen wird stetig weiterentwickelt und 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 realisieren. Bei der Nutzung der Lösungen als Software as a Service befinden sich die Daten 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 (s. S. 30 f.). Hier arbeitet Aareon auch gemeinsam mit den Immobilienunternehmen nach dem Design-Thinking-Ansatz (s. S. 47). Darüber hinaus kooperiert Aareon mit Prop-Tech-Unternehmen und unterstützt als strategischer Partner den blackprint Booster Fonds (s. S. 29).

### Chancen durch aktives Markenmanagement und hohes Qualitätsniveau

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 eine international agierende Unternehmensgruppe und verfolgt einen internationalen Wachstumskurs. 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 f.), die Aareon für den weiteren Ausbau der Aareon Smart World nutzt und damit zusätzliche Wachstumspotenziale schafft. Neu entwickelte digitale Lösungen werden zudem sukzessive in allen Ländermärkten angeboten. Hierdurch können Synergien gehoben werden.

### 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. Aareon hat in den vergangenen Jahren zahlreiche Maßnahmen realisiert und baut diese weiter aus. Themenfelder sind ein innovatives und inspirierendes Arbeitsumfeld, die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben – auch durch mobiles Arbeiten –, eine lebensphasenorientierte Personalpolitik, Chancengleichheit, Diversity, Wissenstransfer sowie ein betriebliches Gesundheitsmanagement. Verbindliche Führungsleitlinien sowie Teamspirit zwischen Führungskräften und ihren 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 Mitarbeiter Nachwuchs setzt Aareon unter anderem auf ein Personalmarketing inklusive Social-Media-Kanälen, das frühzeitig eine Bindung zu potenziellen Nachwuchskräften aufbaut.

# Prognose- bericht

## Chancen als nachhaltig agierendes Unternehmen

Gemeinsam mit der Aareal Bank Gruppe verfolgt Aareon eine auf Nachhaltigkeit ausgerichtete Strategie mit dem Ziel, Umwelt-, Sozial- und Governance-(ESG-)Aspekte in den Wertschöpfungsprozessen zu verankern und bei unternehmerischen Entscheidungen zu berücksichtigen. 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 unter anderem mit dem „Prime Status“ im Nachhaltigkeitsranking der renommierten ISS ESG Ratingagentur ausgezeichnet. Zentrale Nachhaltigkeitsthemen von Aareon sind ein zukunftsorientiertes, nachhaltiges Geschäftsmodell, die Aareon Smart World zur Nutzung der Potenziale der Digitalisierung mit kundenorientierten und qualitativ hochwertigen IT-Lösungen, ein hohes Datenschutzniveau 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. Alle Dienstreisen von Aareon werden über den entsprechenden Anbieter CO<sub>2</sub>-kompensiert. Daneben ist Aareon Mitglied in der Allianz für Klima und Entwicklung.

Aareon wird im Geschäftsjahr 2021 ihre Wachstumsstrategie fortsetzen und beschleunigen. In diesem Kontext wurde im vierten Quartal 2020 der Aareon Flight Plan 2021 entwickelt und verabschiedet (s. S. 27 f.). Hierin integriert sind die Maßnahmen aus dem Wertschöpfungsprogramm (Value Creation Program) inklusive anorganischen Wachstums sowie Investitionen in bestehende und neue Produkte. Zu den Maßnahmen des Wertschöpfungsprogramms (Value Creation Program) zählen unter anderem eine Ausweitung der Vertriebsaktivitäten, die weitere beschleunigte Transformation von der Betriebsart Inhouse zur Betriebsart SaaS (Software as a Service), Effizienzsteigerungen bei der Implementierung der Softwarelösungen, die weitere Optimierung der operativen Prozesse (Operations Excellence) in den Bereichen Entwicklung und Rechenzentrum sowie der Ausbau interner Reporting-Prozesse. Aareon will sich mittelfristig bis 2025 zu einem sogenannten „Rule of 40“-Unternehmen entwickeln. Diese Kenngröße ist im Softwarebereich verbreitet und kennzeichnet effiziente Wachstumsunternehmen, deren Summe aus Umsatzwachstum und EBITDA-Marge mindestens 40 % beträgt.

Die Covid-19-Pandemie wird auch 2021 Auswirkungen auf Aareon haben, insbesondere auf das Beratungsgeschäft, jedoch weniger ausgeprägt als noch im Jahre 2020. Mittelfristig erwarten wir, dass die Covid-19-Pandemie zu einem höheren Digitalisierungsbedarf und somit zu einem deutlichen Anstieg der Nachfrage nach digitalen Lösungen und Beratungsleistungen führen wird.

Insgesamt wird von einer signifikanten Erhöhung des Konzernumsatzes für 2021 auf 276,0 Mio. € bis 280,0 Mio. € (2020: 258,1 Mio. €) ausgegangen. So rechnen wir im Geschäftsjahr 2021 bei unseren digitalen Lösungen mit zweistelligen Wachstumsraten von über 20% (2020: 19%). Das Wachstum der Umsätze mit ERP-Produkten sollte im unteren einstelligen Prozent-Bereich liegen. Das Adjusted EBITDA dürfte mit 63,0 Mio. € bis 65,0 Mio. € trotz der Investitionen in bestehende Produkte sowie möglichen Auswirkungen des erneuten Lockdowns im Zuge der Covid-19-Pandemie leicht über dem Vorjahr (2020: 62,1 Mio. €) liegen. Diese Prognose beinhaltet keine Effekte aus zukünftigen M&A-Transaktionen.

## Geschäftssegment DACH

Es wird davon ausgegangen, dass der Umsatz 2021 im Geschäftssegment DACH deutlich auf 175,0 Mio. € bis 177,0 Mio. € (2020: 163,9 Mio. €) ansteigen wird. Das Adjusted EBITDA wird trotz der hohen Investitionen mit 42,0 Mio. € bis 43,0 Mio. € leicht über dem Vorjahr (2020: 40,7 Mio. €) erwartet.

Für das ERP-Geschäft im Geschäftssegment DACH geht Aareon für 2021 von einem leichten Umsatzwachstum aus. Im Bereich des Consulting-Geschäfts wird zunächst im Zuge der Fortsetzung der Covid-19-Pandemie weiterhin insbesondere das Angebot Green Consulting nachgefragt und im Jahresverlauf werden auch wieder verstärkt klassische Consulting-Angebote genutzt werden. Daher erwarten wir, dass der Consulting-Umsatz deutlich über dem des Jahres 2020 liegen wird. Bedeutend für das ERP-Geschäft im Geschäftssegment DACH wird die Nachfrage zu der im Jahr 2020 eingeführten neuen Produktgeneration Aareon Wodis Yuneo sein. Bisher ist die Marktresonanz aus unserer Sicht sehr positiv, sodass wir einen weiteren Anstieg der Lizenz- und SaaS-Erlöse für 2021 erwarten. Für das Produkt SAP®-Lösungen und BlueEagle erwarten wir Erlöse auf dem Vorjahresniveau. Die ERP-Lösung RELion, deren Schwerpunkt auf dem gewerblichen Immobilienmarkt liegt, wird aufgrund gesteigerter Kapazitäten weiter wachsen. Das Geschäftsvolumen mit Aareon Cloud Services und dem Versicherungsmanagement mit BauSecura wird leicht über Vorjahresniveau liegen. Die digitalen Lösungen werden entscheidend zur Realisierung der Wachstumspotenziale im Geschäftssegment DACH beitragen. Für die BRM-Lösung der im Januar 2020 übernommenen CalCon gehen wir von einem starken Lizenz- und SaaS-Geschäft aus. Bei den WRM- und CRM-Produkten wird insbesondere ein Anstieg der SaaS-Erlöse aufgrund weiterer Produktivsetzungen erwartet. Eine Umsatzsteigerung mit SRM-Produkten soll durch eine gestiegene Anzahl an Handwerkeraufträgen, die über Mareon abgewickelt werden, sowie durch Neukunden für die Lösung Wechselmanagement erreicht werden.

Um die Steigerung des Geschäftsvolumens zu erreichen, werden Kapazitäten ausgeweitet, sodass es zu höheren Material- und Personalaufwendungen kommen wird. Die sonstigen Kosten werden in 2021 – auch wegen der Investitionen in das Wertschöpfungsprogramm (Value Creation Program) – deutlich über dem Vorjahresniveau liegen.

## Geschäftssegment Internationales Geschäft

Im Geschäftssegment Internationales Geschäft wird erwartet, dass im Jahr 2021 der Umsatz deutlich auf 101,0 Mio. € bis 103,0 Mio. € (2020: 94,2 Mio. €) ansteigen wird. Das Adjusted EBITDA wird trotz hoher Investitionen in bestehende Lösungen mit 21,0 Mio. € bis 22,0 Mio. € in 2021 (2020: 21,4 Mio. €) und somit auf Vorjahresniveau erwartet.

Die Umsätze mit ERP-Produkten werden im Internationalen Geschäft deutlich über dem Vorjahr liegen. Hierzu trägt die Akquisition der Arthur Online Ltd., London, bei, die das Angebotsportfolio von Aareon ab Februar 2021 ergänzt. Arthur bietet eine cloudbasierte Softwarelösung für die Immobilienverwaltung an, die Immobilienverwalter, Eigentümer, Mieter und Auftragnehmer auf einer einzigen Plattform zusammenbringt. Die Beratungserlöse im Internationalen Geschäft werden ähnlich wie im Geschäftssegment DACH auch 2021 noch von der Covid-19-Pandemie beeinflusst sein, sich aber im Laufe des Jahres erholen und insgesamt deutlich zunehmen. Die Anzahl der Kundenprojekte zur Migration auf die neue ERP-Produktgeneration Tobias 365 in den Niederlanden sollte 2021 steigen. Bei dieser neuen Produktgeneration handelt es sich um eine reine SaaS-Lösung. Dies wird zu einem Rückgang der Lizenzerlöse führen, der erst mittelfristig durch die Steigerung der wiederkehrenden Erlöse ausgeglichen wird. In Frankreich wird erwartet, dass das Umsatzniveau von 2020 wieder erreicht wird. Im britischen Markt sollten sich insbesondere die Kundengewinne des Jahres 2020 positiv auf die wiederkehrenden Erlöse im Jahr

2021 auswirken. Aber es wird auch mit steigenden Lizenz-erlösen durch die Gewinnung neuer ERP-Kunden gerechnet. In den nordischen Ländern gehen wir ebenfalls von einem Anstieg der SaaS-Erlöse mit Neu- und Bestandskunden aus. Die Umsätze mit digitalen Lösungen im Internationalen Geschäft werden deutlich über dem Vorjahresniveau erwartet. Wesentlicher Treiber wird das Cross Selling von digitalen Lösungen an unsere Bestandskunden sein. Bei den SRM- und CRM-Produkten sollte sowohl mit Lizenz- als auch mit wiederkehrenden Erlösen mehr Umsatz generiert werden. Für die WRM-Produkte wird ein moderater Anstieg bei den wiederkehrenden Erlösen erwartet. Die internationalen BRM-Produkte sollten höhere Lizenz Erlöse verzeichnen.

Auf der Kostenseite werden die Personalkosten aufgrund der Erhöhung des Personalbestands infolge des Ausbaus des Geschäftsvolumens ansteigen. Der Materialaufwand, der unter anderem die Kosten für externe Berater beinhaltet, wird annähernd auf Vorjahresniveau erwartet, da der Ressourcenaufbau im Wesentlichen über eigene Mitarbeiter abgedeckt werden soll. Die sonstigen Kosten werden wie in der Region DACH aufgrund der Annahme, dass unter anderem die Reisetätigkeiten wieder zunehmen, deutlich steigen. Zudem wird das Ergebnis durch die hohen Investitionen belastet.

## Investitionsvorhaben

Die im Jahr 2019 gestartete Entwicklungsoffensive in neue Produkte und Services wird Aareon auch 2021 fortführen. Der Virtual Assistant Neela wird weiterentwickelt und um neue Funktionalitäten ergänzt. Neben der Region DACH wird das Produkt dann in allen Ländermärkten von Aareon angeboten. Der Marketing-Launch wurde bereits in allen Ländern, außer Frankreich, vollzogen und erste Pilotkunden befinden sich derzeit in der Einführungsphase und werden 2021 produktiv gehen. Dies gilt ebenso für die Lösungen Aareon Smart Platform und Smart Partner, die 2021 dann ebenfalls in allen Ländern angeboten werden sollen. Zudem

sind 2021 weitere Entwicklungsaufwendungen für Back- und Front-End-Gestaltungen von Produkten im Bereich der vorausschauenden Wartung (BRM Definition s. S. 24) und zur Vernetzung von unter anderem Kunden, Ämtern und Versorgern auf einer digitalen Plattform sowie mobile Lösungen geplant. Daneben investiert Aareon weiterhin in die Erschließung neuer Geschäftsfelder über ihre Tochtergesellschaft Ampolon Ventures durch die Mitbegründung von Ventures. Darüber hinaus wurden Kapazitäten ausgebaut und ein eigener Konzernbereich geschaffen, um das anorganische Wachstum von Aareon zu forcieren (s. S. 29). Die Kosten aus den Investitionen in neue Produkte und anorganischem Wachstum werden auf einem Niveau von ca. -20,0 Mio. € erwartet. Hierin sind ebenfalls Maßnahmen aus dem Wertschöpfungsprogramm (Value Creation Program) enthalten.

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.