

## Softwarehäuser stoßen auf gestiegene Ansprüche der Property-Manager

Bell Management Consultants (BMC) hat zum siebten Mal die Property-Manager zu ihrer Einschätzung der verwendeten Verwaltungssoftware befragt. Gerade aus dem Wohnsegment gab es diesmal wenige Antworten, denn viele Anwender sind derzeit in Bezug auf die IT durch Proptech-Projekte voll eingespannt. Für die klassischen Softwareanwendungen gab es durch die Bank schlechtere Noten.

bewerteten, ist in gewisser Weise kurios, da dieses Programm zur Planung von Unternehmensressourcen (ERP-System) veraltet ist und von Aareon 2020 endgültig abgeschaltet wird. Andererseits kann die relativ große Verbreitung von betagter Software darauf hindeuten, dass sich bei vielen Property-Managern ein gewisser Rückstau bei der Erneuerung ihrer IT-Systeme aufgebaut hat. Immerhin 80% der Anwender erwägen laut BMC-Studie mittlerweile den Umstieg auf ein anderes System, 3 Prozentpunkte mehr als im Vorjahr.

Im Wohnsegment scheint der IT-Umbau inzwischen schon so häufig der Fall zu sein, dass die Verantwortlichen anderes zu tun haben, als Studienanfragen zu beantworten. So kann BMC für dieses Jahr kein Ranking der verschiedenen Softwarehersteller in diesem Bereich abgeben, da der Rücklauf an Antworten laut den Studienautoren Thomas Wenzel und Eileen Sommer hier zu gering war, um eine statistisch belastbare Aussage zu treffen. Schon im Vorjahr konnte aus diesem Grund der fünfte Rang nicht ermittelt werden. Als eine Ursache für die mangelnde Auskunftsfreudigkeit nennt Studienautor Wenzel den Umstand, dass viele Anwender durch anstehende Softwareprojekte im eigenen Haus zeitlich zu eingespannt sind. „Die Projektvielfalt bei den Anwendern hat deutlich zugenommen“, sagt Wenzel.

Ebenfalls nicht ganz unschuldig an den vielen laufenden IT-Projekten bei den Anwendern sind die Proptechs, deren Zusammenarbeit mit der Wohnungswirtschaft sich zuletzt intensiviert hatte (siehe „Immobilienunternehmen und Proptechs brauchen einander“, IZ 49/19, Seite 16). Laut Wenzel ist deren Lösungsvielfalt aber ein zweiseitiges Schwert. Denn nicht alle Ideen, die Proptechs einbringen, lassen sich ohne weiteres im Unternehmensalltag softwaretechnisch umsetzen. Teilweise würden hier Luftschlösser gebaut. Dennoch nährt der Blick des Anwenders auf die Funktionen, die mit den Proptechlösungen vielleicht einmal möglich wären, auch die Ansprüche gegen-

über der für die alltäglichen Prozesse bereits benutzten Programme. „Wir sehen eine gestiegene Erwartungshaltung“, sagt Wenzel.

Im BMC-Report schlägt sich das darin nieder, dass die Zufriedenheit der Anwender mit den verwendeten Programmen in allen Kategorien schlechtere Noten verzeichnet als in den Vorjahren. Bei den Funktionen der verwendeten Produkte ging es um 0,17 Notenstufen auf den Wert von 2,6 hinunter. Am unzufriedensten zeigten sich die Nutzer in dieser Kategorie mit den Funktionen, die beim Eigentümerwechsel von Immobilien eine große Rolle spielen: Für den Export von Immobilienbeständen gab es nur die Note 2,9 (2,6), die Importfunktionen erhielt den zum Vorjahr unveränderten Wert 2,8. Das beste Ergebnis in diesem Segment erzielte die Funktion Flächen- und Mietmanagement, die von den Nutzern mit 2,2 (2,1) benotet wurde.

### Lichtblicke bei der Service-Kompetenz

Rückschläge mussten auch die Eigenschaften der Softwareprodukte verbuchen, hier ging es um 0,19 Notenstufen abwärts auf einen Wert von 2,52. Einzig das Thema Flexibilität und Ausbaufähigkeit der Software erreichte in dieser Kategorie seinen Vorjahreswert von 2,6, die neun anderen Kriterien wurden schlechter bewertet als im Vorjahr. Das beste Ergebnis bei den Softwareeigenschaften erzielte erfreulicherweise die Datensicherheit, allerdings sank auch dieser Wert, und zwar um 0,3 Notenpunkte auf 1,9.

Die Service-Kompetenz bewerteten die Anwender im Schnitt um 0,11 Stufen schlechter, wodurch sich eine Note von 2,53 ergibt. Punkten konnten die Softwarehersteller mit den Aspekten Reaktionsgeschwindigkeit, Kundenorientierung und Freundlichkeit, die sich jeweils um 0,1 Notenstufen auf 2,6, 2,4 und 2 verbesserten. Es waren diesmal jedoch die einzigen Lichtblicke unter den insgesamt 29 abgefragten Bewertungskriterien. Das größte Nachholpotenzial in puncto Service-Kompetenz sehen die Nutzer bei der proaktiven Kommunikation und bei Statusmeldungen. Dieser Teilaspekt war der insgesamt schwächste und wurde mit einer glatten 3 bewertet (2,7).

Ulrich Schüppler

Im Softwarereport des Beratungshauses BMC haben im Bereich Gewerbe die beiden Bestplatzierten des Vorjahres ihre Ränge getauscht: Sieger wurde die Software IMS von Yardi Systems mit 1.100 von 1.425 möglichen Punkten (Vorjahr: 1.113), den zweiten Platz belegt iX-Haus von Crem Solutions mit 1.071 Punkten (1.120). SAP RE

FX verbesserte sich mit 1.069 Punkten (1.024) von Rang fünf auf Rang drei. Auf den Plätzen vier und fünf folgen realox von GIT mit 1.037 Punkten und Yardi Voyager mit 944 Punkten, die es 2018 nicht unter die besten Fünf geschafft hatten.

Nicht in der Spitzengruppe vertreten war dagegen Aareon, das im Vorjahr mit seinen

beiden Anwendungen GES und Wodis Sigma Platz drei und vier eingenommen hatte. Dass die Nutzer GES noch vor einem Jahr so hoch