

iX-Haus räumt beim Software-Ranking ab

Sowohl in der Kategorie Gewerbeimmobilien als auch in der Assetklasse Wohnen liegt die Software iX-Haus von Crem Solutions in der Kundenwertung vorne. Das ergibt sich aus dem diesjährigen Real Estate Software Report von Bell Management Consultants (BMC). Im vergangenen Jahr standen noch andere IT-Unternehmen an den Spitzen der Ranglisten.

Gleich zwei Mal hat iX-Haus in diesem Jahr den Highscore des Real Estate Software Reports geknackt. Bei den Gewerbeimmobilien erreichte das Produkt 1.109 von maximal 1.425 Punkten. Dahinter liegen das im Vorjahr noch erstplatzierte Softwareunternehmen iMS (1.079 Punkte) und SAP RE FX (1.032). Bei den Wohnimmobilien musste sich SAP RE FX (1.048) ebenfalls iX-Haus (1.053) geschlagen geben und rutschte vom ersten auf den zweiten Platz. Auf Rang drei folgt dort RELion aus dem Hause mse Augsburg (1.016).

Das BMC-Ranking berücksichtigt die Markenstärke sowie die Qualität jeweils speziell auf Produkt und Service bezogen. Die Markenstärke unterteilt sich in Bekanntheit, Ruf und Erfüllungserwartung. Bei diesen Einzelkriterien zeigen sich bei den Dienstleistern unterschiedliche Stärken. So genießt die Software des Anfang des Jahres von Yardi übernommenen Mainzer Softwarehauses iMS z.B. assetklassenübergreifend den besten Ruf und die Produkte Domus 4000 und SAP RE FX erfüllen im Gewerbebereich am meisten die Erwartungen der Kunden. Das gilt für Domus auch bei den Wohngebäuden.

Innerhalb der Qualitätskriterien der Gewerbebranche punktet iX-Haus bei den Produktfunktionen und -eigenschaften am höchsten. Bei der Servicekompetenz konnte iMS dagegen seinen Spitzenplatz aus dem Vorjahr behaupten. Dort belegt iX-Haus „nur“ den zweiten Platz. Diesen erhält die Software auch für ihre Servicekompetenz in der Wohnkategorie und reiht sich dort hinter dem Aareon-Produkt GES ein. Die besten Produktfunktionen für Wohnimmobilien attestieren die Befragten der Software RELion. Bei den Produkteigenschaften gilt dies für SAP RE FX entsprechend, dicht gefolgt von Wodis Sigma.

Einen Grund für das gute Abschneiden von iX-Haus sieht Marketingleiter Philipp Spitz in einer starken Kundenorientierung. Hersteller Crem Solutions bietet Kunden z.B.

ein Onlineforum, in dem sie sich austauschen und Anregungen posten können. „Die anderen Nutzer haben dann die Möglichkeit, die Priorität der Ideen hochzustellen“, erklärt Spitz. Weitere Vorteile seien offene Schnittstellen zu anderen Systemen und ein zertifiziertes Rechenzentrum. „Wir halten den Servicelevel kontinuierlich hoch bzw. bauen ihn aus“, sagt Spitz. Für das Wohnsegment sei der Funktionsumfang der Software erweitert und das Marketing ausgebaut worden.

Im Rahmen des Reports ermittelt BMC auch Durchschnittsnoten für die verschiedenen Wertungskriterien. Demnach bewerten die Kunden die Servicekompetenz der Anbieter mit der Schulnote 2,31 im Schnitt um 0,14 Notenpunkte besser als im Vorjahr. Innerhalb der Servicekompetenz werden die Freundlichkeit und Erreichbarkeit der Unternehmen besonders gut bewertet. Optimierungspotenzial zeigt sich hingegen bei Termintreue, Reaktionsgeschwindigkeit, Flexibilität und Kundenorientierung. Zudem würden sich die Kunden ein proaktives Vorgehen und Statusmeldungen des Dienstleisters wünschen. Es fällt dabei auf, dass gerade Kompetenzen, die die Kunden schlechter bewerten, für diese eine besondere Bedeutung aufweisen. So schätzen z.B. 69% der Befragten die Reaktionsgeschwindigkeit als sehr wichtig ein.

Die Produktfunktionen erhalten in diesem Jahr die Durchschnittsnote 2,53 (2015: 2,61). Gute Einzelbewertungen heimsen dabei die Funktionen Flächen- und Mietmanagement sowie Buchhaltung und Controlling ein. Schlechter sieht es beim Reporting sowie beim Import und Export von Daten ganzer Immobilienbestände aus. Bei den Produkteigenschaften konnten sich die Softwarehersteller ebenfalls leicht um 0,06 Notenpunkte auf 2,5 verbessern. Innerhalb dieser Bewertung erhält die Datensicherheit den Spitzenwert von 1,9. Deutlich schlechter fallen dagegen die Ergebnisse für Flexibilität/Ausbaufähigkeit und Schulungsintensität aus.

Trotz der insgesamt besseren Noten denken die Auftraggeber inzwischen mehr über einen Wechsel zu einem anderen Dienstleister nach als im Vorjahr. Inzwischen hegen assetklassenübergreifend 31% von ihnen Abwanderungsgedanken. 2015 waren es noch 27% gewesen. Besonders wechselwillig ist die Gewerbeimmobilienbranche. Dort ist der Anteil gegenüber dem Vorjahr von 28% auf 35% angestiegen. Eine andere Entwicklung ergibt sich aus der Frage, ob die Anbieter das derzeit von ihnen verwendete Produkt weiterempfehlen würden. Diese Frage beantworteten 70% der Vertreter der Assetklasse Wohnen mit ja. Das sind drei Prozentpunkte weniger als im Vorjahr. Beim Gewerbe empfehlen nun 64% das Produkt weiter. 2015 waren es 63% gewesen.

Neben den Wertungen der Softwarekunden hat BMC auch Daten und Einschätzungen der Hersteller eingeholt. An diese richtete sich z.B. die Frage, welche Form von IT-Geschäftsmodell sich in Zukunft durchsetzen wird. 40% der Befragten (2015: 47%) sehen das größte Potenzial im Softwarevollanbieter, der sowohl Asset-Management als auch Property- und Facility-Management bedient. Dahinter folgen Spezialanbieter, die nur eine der drei Gruppen

abdecken, mit 27% (2015: 26%). Ein Anteil von 23% der Befragten geht davon aus, dass sich mehrere Geschäftsmodelle etablieren werden. Nur jeweils 5% sehen die Zukunft in Semi-Vollanbietern für Asset- und Property-Management bzw. für Property- und Facility-Management.

Die BMC übermittelten Geschäftszahlen offenbaren große Unterschiede hinsichtlich der Wirtschaftskraft der Akteure. Die Jahresumsätze pro Produkt reichen von rund 600.000 Euro bis 4,7 Mio. Euro. Pro Nutzer liegt der Umsatz zwischen 931 Euro und 2.838 Euro. Das größte Geschäft machen die Unternehmen mit Produkten für das Facility-Management (bis zu 12,1 Mio. Euro). Dahinter folgen das Property-Management mit bis zu 9,2 Mio. Euro, das Asset-Management mit maximal 3,9 Mio. Euro und das Fondsmanagement mit knapp 2 Mio. Euro. **law**

Der Real Estate Software Report von BMC kann bei Thomas Wenzel erworben werden über thomas.wenzel@bell-consultants.com oder per Tel. 0163 / 75 99 76 3.