

iX-Haus bleibt spitze beim Bell-Report

Im Real Estate Software Report von BMC ist ein Programm beliebt, das es in zwei Jahren nicht mehr geben wird. Es ist nicht das einzige kuriose Ergebnis.

Zum sechsten Mal hat Bell Management Consultants (BMC) die Nutzer von Immobilienverwaltungssoftware nach ihren Erfahrungen befragt. Den Spitzenplatz in den beiden untersuchten Kategorien, Gewerbe und Wohnen, sicherte sich wie im Vorjahr die Lösung iX-Haus von Hersteller Crem Solution. Die erzielte Punktzahl blieb im Bereich Gewerbe leicht unter dem Wert von 2017, nämlich bei 1.120 (Vorjahr: 1.127), wohingegen sie sich bei der Wohnanwendung auf 1.143 verbesserte (Vorjahr: 1.105). Maximal möglich gewesen wären in beiden Anwendungsfeldern jeweils 1.425 Punkte.

Im Bereich der Wohnungsverwaltungssoftware wurde SAP RE FX (1.036 Punkte) von Aareons Lösung Wodis Sigma überholt (1.136) und damit auf Rang drei verwiesen. Platz vier erreichte das Programm Domus 4000 (953), das 2017 nicht zur Spitzengruppe im Wohnsegment gehört hatte. Ein fünfter Platz entfiel in dieser Kategorie im Gegensatz zum Vorjahr, da für die schwächer platzierten Anwendungen nicht genug Rücklauf einging, um eine statistisch valide Aussage zu treffen. Insgesamt vergrößerte sich der Abstand zwischen Rang eins und vier von 131 Punkten auf 190 Punkte. Produkteigenschaften und -funktionen bewerteten die Nutzer über alle Anbieter hinweg besser als noch 2017, die Servicekompetenz schwächte sich produktübergreifend minimal um 0,02 Notenstufen ab. Insgesamt sind die meisten Verwalter mit ihrer Software

im Schnitt so zufrieden, dass sie diese zu 88% weiterempfehlen würden (75% im Vorjahr).

Im Gewerbesegment ist das Feld der Verfolger dagegen insgesamt enger zusammengerückt. Betrug der Abstand 2017 hier noch 165 Punkte zwischen Platz eins und fünf, waren es diesmal nur 96 Punkte. Während iMS von Yardi Systems mit 1.113 Punkten den zweiten Rang behaupten konnte, schob sich Aareon mit seinen beiden Anwendungen GES (1.051 Punkte) und Wodis Sigma (1.048) auch hier vor die Software SAP RE FX (1.024), die im Vorjahr noch Platz drei geschafft hatte. Kurios dabei: Die in die Jahre gekommene Großrechnerlösung GES wird - wie von Hersteller Aareon bereits seit längerem kommuniziert - 2020 komplett abgeschaltet. Die ältere Software verbuchte also bei den Nutzern den geringfügig höheren Punktwert.

Doch das ist nicht das einzige Paradox der diesjährigen Befragungsergebnisse im Gewerbesegment. Denn obwohl die von den Nutzern vergebenen Schulnoten für die einzelnen Anwendungsaspekte Produkteigenschaften, Produktfunktionalität und Servicekompetenz über alle Anbieter hinweg im Schnitt geringfügig sanken, erhöhte sich die Bereitschaft, das jeweils genutzte Programm weiterzuempfehlen, von 73% auf 81%. Seitens BMC gibt es dafür zwei mögliche Erklärungsansätze: Zum einen änderte sich von Jahr zu Jahr die Zuständigkeit der Mitarbeiter, die in den befragten Unternehmen ihre Einschätzung abgeben

sollen, sodass unterschiedliche subjektive Notenskalen zum Einsatz gelangen können. Zum anderen bestehe die Möglichkeit, dass nach einem Produktwechsel die Erwartungen an die neue Software nicht ganz erfüllt werden und die absolute Beurteilung daher etwas schlechter ausfällt, obwohl die relative Zufriedenheit im Vergleich zum vorher genutzten Produkt eine Weiterempfehlung sogar wahrscheinlicher machen kann.

Über alle Assetklassen bewerten die Nutzer die Kategorie Produkteigenschaften am höchsten. Am ausgeprägtesten ist das bei der Datensicherheit spürbar (Schulnote 1,6, wie im Vorjahr), auch die Standardfunktionen sahen die Anwender gut abgedeckt (2,0 gegenüber 1,9 im Vorjahr). Die Aktualität der Software, ihre Benutzerfreundlichkeit und die Häufigkeit, mit der Probleme auftreten, wurde wie 2017 jeweils gleichbleibend mit 2,4 bewertet. Leicht verbessert hat sich erfreulicherweise die Bewertung der Schulungsintensität, und zwar von 2,6 auf 2,4. Etwas bergab ging es hingegen für die Qualität der Schnittstellen (2,3 auf 2,4), die der Updates (von 2,4 auf 2,5), die Flexibilität und Ausbaufähigkeit der Software (von 2,5 auf 2,6) und die Innovationsstärke (von 2,5 auf 2,7).

Mit dem Report will BMC durch kontinuierliche Befragung der Nutzer den Markt für Immobiliensoftware transparenter machen. Der Schwerpunkt liegt dabei wie in den Vorjahren auf Programmen, die im Property-Management zum Einsatz kommen. Neben der Qualität von Produkt und Service wurden bei den Nutzern Bekanntheit, Ruf und Erwartungen zu Produkten von 80 Herstellern abgefragt. Aufseiten der Softwarehäuser wiederum hat BMC ergänzende, unternehmensbezogene Angaben erhoben. Erstellt haben den Report Senior Manager Thomas Wenzel und Research Analyst Eileen Sommer. **us**

Aareon verweist SAP auf die Plätze