

IT-Report 2023/24: Mehr Property-Manager auf der Suche nach Software-Alternativen

- SAP, ix-Haus und iMs führen das diesjährige Softwareranking an
- Das Auslaufen von iMs bringt Bewegung in den Markt
- SAP und ix-Haus punkten mit hohen Weiterempfehlungsquoten
- Zufriedenheit mit Produktfunktionen steigt, die mit Servicequalität sinkt

Köln, 29.5.2024 Zum neunten Mal erhebt der IT-Report die Zufriedenheit von Auftraggebern und Nutzern mit Property-Management-Softwares für Gewerbeimmobilien. Dafür wurden knapp 30 Produkte in 29 Leistungsbereichen bewertet.

Die Bestplatzierten 2023/24

Für den Marktprimus qualifizierte sich in diesem Jahr **SAP** aus dem gleichnamigen Software-Haus. Sie erhielten 1.128 von 1.425 möglichen Punkten. Den zweiten Platz belegt die Nemetschek Software **ix-Haus** (1.048 Pkt.), gefolgt von **iMs** (984 Pkt.), dessen von Yardi Systems. Platz vier und fünf konnten sich **RELion** (935 Pkt.) und **Yardi** (881 Pkt.) sichern, deren Hersteller Areon bzw. Yardi Systems sind.

Best Property Management Software					
Die Bestplatzierten im IT-Report 2023/24					
#	Software-name	Marken-stärke/150*	Produkt-Qualität/850*	Service-Qualität/425*	Total Score /1.425*
1	SAP	71	708	349	1.128
2	ix-Haus	65	673	310	1.048
3	iMs	22	630	332	984
4	RELion	56	602	277	935
5	Yardi	41	556	284	881

*Maximal erreichbare Punktzahl

Software-Markt in Bewegung

Die größte Veränderung im Vergleich zum letzten Report (2020): Fast jeder dritte Property-Manager im Gewerbebereich äußert die Absicht, die Gebäudemanagement-Software wechseln zu wollen. Die Quote stieg damit um plus 6 % auf nun 30 %. Allerdings treibt nicht ausschließlich Unzufriedenheit die Gebäudeverwalter in die Arme neuer Verwaltungstools. Was aktuell für viel Marktbewegung sorgt, ist die Nachricht, dass die iMs-Software auslaufen wird. Der Zusammenhang ist signifikant: Knapp 25 % aller Befragten sind iMs-Kunden. Von denen gab gerade noch einer an, nicht nach Alternativen zu fahnden.

Vor allem bei der Markenstärke und in der Weiterempfehlungsbereitschaft ließ iMs Federn. So lag diese beispielsweise vor drei Jahren noch bei stattlichen 83 %. Jetzt brach sie aus gegebenem Anlass ein. Im diesjährigen Report führen die Marken SAP und ix-Haus das Weiterempfehlungsranking an. Generell nahm die Bereitschaft, Software zu empfehlen, zu. Mit jetzt 76 % stieg der Anteil an Weiterempfehlern um ganze 5 %.

Bessere Produkte, schwächerer Service

Und dass, obwohl die Serviceleistungen der Softwareanbieter tendenziell schlechter bewertet wurden: Der Gesamtwert fiel von Note 2,4 (2020) auf 2,5. In den Augen der Kunden ließen die Anbieter allen voran in der Reaktionsgeschwindigkeit und der proaktiven Kommunikation nach. Andererseits stieg die Zufriedenheit mit der Produktfunktion, die verbesserte sich von Note 2,6 auf 2,5.

Über den IT-Report

Soweit die aktuellen Ergebnisse. Der IT-Report ist eine regelmäßig von Bell Management durchgeführte Umfrage, bei der Property-Manager die Qualität der von ihnen genutzten Verwaltungssoftware bewerten. Der ITR hat das Ziel, die Transparenz in dem von Anbietervielfalt und Ausdifferenzierung gekennzeichneten Immobilien-Softwaremarkt zu steigern und Property Managern Entscheidungshilfen bei der Produktwahl an die Hand zu geben. Für die diesjährige Umfrage wurden rund 100 Unternehmen angeschrieben, die Rücklaufquote lag bei fast 30 %.

Inhaltlicher Ansprechpartner

Simon Schneider

Senior Projektmanager Research

Telefon: +49 221 690 480 93

Mobil: +49 157 839 285 68

Mail: simon.schneider@bell-consultants.com

BELL
MANAGEMENT
CONSULTANTS