

Abstract

- Titel:** **Evaluation einer Immobilienmakler-Software**
- Kurzzusammenfassung:** In Dienstleistungsunternehmen spielen Softwares, die im Bereich des Customer Relationship Managements (CRM) als Unterstützung dienen, eine bedeutende Rolle. Mit entsprechenden Lösungen können Unternehmen ihre Kundendaten strukturiert bewirtschaften. Bei Unternehmen aus der Immobilienbranche, die ihren Fokus auf die Vermarktung bzw. Vermittlung setzen, kommen dafür sogenannte Makler-Softwares in Frage. Diese Projektarbeit behandelt zwei Phasen eines Evaluationsprozesses. Dabei geht es um die Phasen Konzeption und Evaluation. Die beiden Phasen wurden individualisiert an einem Kleinunternehmen aus der Immobilienbranche angewendet.
- Verfasser/-in:** Samuel Thür
- Herausgeber/-in:** Dipl.-Ing. (FH) Thomas Schirmer
- Publikationsformat:** BATH
 MATH
 Forschungsbericht
- Veröffentlichung (Jahr):** 2014
- Sprache:** Deutsch
- Zitation:** Thür, S. (2014). *Evaluation einer Immobilienmakler-Software*. FHS St. Gallen – Hochschule für angewandte Wissenschaften: Unveröffentlichte Bachelor Thesis.
- Schlagwörter (3-5 Tags):** Evaluation, Immobilienmakler-Software, Softwareunternehmen, CRM

Ausgangslage

Ein Unternehmen aus der Immobilien-Dienstleistungsbranche möchte für den Bereich der Immobilienvermittlung die Anschaffung einer Immobilienmakler-Software prüfen. Bisher arbeitete das Unternehmen hauptsächlich mit den Standardprogrammen von MS Office wie bspw. Word und Excel. Sämtliche Kundendaten sind in elektronischen Ordnern abgelegt. Zudem bestehen auch physische Kundendossiers, in denen die Unterlagen aufbewahrt werden. Für die Übersicht der Kundenstämme werden Word- und Excel-Tabellen geführt. Die Kundenstämme bestehen einerseits aus einer Verkäuferschaft, die Objekte bzw. Liegenschaften auf dem Immobilienmarkt verkaufen möchten und dem Unternehmen ein Vermittlungsmandat übergeben. Andererseits gibt es die Suchenden bzw. Interessenten, die Ausschau nach einem geeigneten Objekt halten. Das Dienstleistungsunternehmen hat dann die Aufgabe, die Interessenten aus der geführten Excel-Tabelle mit entsprechenden Objekten aus der Word-Tabelle zusammenzuführen. Dies nennt sich Matching.

Die Bewirtschaftung dieser Kundendaten bzw. das Matching gestaltet sich jedoch aufgrund des in den letzten Jahren stetig gewachsenen Kundenstammes zunehmend schwieriger. Die Übersichtlichkeit ist vielfach nicht mehr gegeben und die Suche sowie Bewirtschaftung von einzelnen Kunden ist mit viel Aufwand verbunden.

Ziel

Mit dieser Projektarbeit werden die nachstehenden Ziele verfolgt:

- Die IST-Situation betreffend Datenverwaltung sowie Datenpflege inklusive Kompetenzen und Aufgaben im Geschäftsbereich „Immobilienvermittlung“ ist ermittelt.
- Makler-Programme, die die maximal fünf engsten Mitbewerber im Einzugsgebiet gebrauchen, sind eruiert und die Erfahrungen mit diesen Programmen sind bewertet.
- Die Kriterien bzw. Anforderungen des Unternehmens bilden eine geeignete Grundlage für die Eruiierung der Makler-Software.
- Vier vom Unternehmen empfohlene Makler-Programme sind in Bezug auf ihre Eignung für die Auftraggeberschaft analysiert.
- Konkrete Handlungsempfehlungen in Bezug auf die analysierten Makler-Applikationen sind erarbeitet.

Vorgehen

Zusätzlich zu den Projektzielen wurde auch eine Rahmenbedingung formuliert, die die Eruiierung einer geeigneten Software auf das Maklergeschäft eingrenzt. Im Voraus zur Situationsanalyse ist ein Theorieblock eingeschoben, der in einem Phasenmodell einen

gesamten Evaluationsprozess zur Beschaffung und Realisierung von Informatiklösungen aufzeigt. Ebenso wurde in diesem Abschnitt der Arbeit die Unterscheidung zwischen Standard- und Individualsoftware erläutert. Das Thema Cloud Computing schliesst diesen Theorieblock ab. Dieser Theorieeinschub wurde aufgrund von Informationen aus Sekundärliteratur aufbereitet. Die Analyse der IST-Situation erfolgte einerseits in Zusammenarbeit mit der Auftraggeberschaft und andererseits in Form von Sekundärrecherchen. Die fundierte Situationsanalyse bezüglich der Datenverwaltung und Datenpflege im Bereich der Immobilienvermittlung diente der Ermittlung von Zielen, die mit einer entsprechenden Software erreicht werden sollen. Zugleich lieferte die Situationsanalyse bedeutende Hinweise in Bezug auf die Erstellung des Pflichtenheftes sowie des Anforderungskataloges.

Während der Bearbeitung der IST-Situation wurde zudem eine Primärerhebung durchgeführt. Diese Erhebung fand in Form von persönlichen Interviews mit Unternehmen, die mit einer Immobilienmakler-Software ihre tägliche Arbeit verrichten, statt. Die Befragungen dienten dazu, Erkenntnisse von diesen Unternehmen betreffend Immobilienmakler-Software zu sammeln sowie mögliche weitere Softwareunternehmen, die Makler-Software anbieten, in Erfahrung zu bringen.

Die Ausarbeitung der spezifischen Anforderungen an die Makler-Software erfolgte aufgrund der Informationen aus der Situationsanalyse sowie aus Sitzungen bzw. persönlichen Gesprächen mit der Auftraggeberschaft. Für die Ausformulierung der Anforderungen war der Ansatz der Satzschablone nach Pohl & Rupp „Basiswissen Requirements Engineering“ ein nützliches Hilfsmittel. Der erstellte Anforderungskatalog sowie das Pflichtenheft bildeten die Basisunterlagen für die Ausschreibung. Insgesamt wurden sechs Softwareunternehmen angeschrieben.

Die Auswertung der von den Softwareunternehmen ergänzten Pflichtenhefte und Anforderungskataloge startete direkt nach der Einreichungsfrist. Bei der Auswertung geht es um die Feststellung der Einhaltung der Anforderungen bezüglich Muss-, Soll- und nice to have-Kriterien. Ebenso wurde anhand der im Pflichtenheft angegebenen Preise für die entsprechende Software eine Kostenanalyse durchgeführt. Dabei wurden die Kosten der verschiedenen Softwareunternehmen so zusammengefasst, dass ein annähernder Vergleich gewährleistet werden konnte. Zudem wurde eine kumulierte Kostenschätzung auf einen Zeithorizont von zehn Jahren erstellt. Eine Übersicht der Vor- und Nachteile rundete das Kapitel Auswertung ab. Auf Grundlage der Auswertungen konnten schliesslich die Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen abgeleitet werden.

Erkenntnisse

Fünf der sechs angeschriebenen Softwareunternehmen hatten die Pflichtenhefte und Anforderungskataloge bearbeitet bzw. ergänzt. Diese Unternehmen konnten somit an der Auswertung teilnehmen. Drei der fünf Softwareunternehmen führen nur eine webbasierte bzw. Cloud-Lösung, während zwei eine Kauf-, Miet- und Cloud-Variante anbieten. Die webbasierten Lösungen beanspruchen einen externen Server. Hingegen werden die Kauf- und Mietvarianten auf einem internen Server installiert. Bei einem internen Server hat die Auftraggeberschaft die Kontrollgewalt der Daten inne. Da bei den Cloud-Lösungen die Daten auf einem externen Server gespeichert werden, gibt die Auftraggeberschaft eine gewisse Kontrollgewalt der Daten auf. Eine grosse Rolle und somit auch ein bedeutendes Kriterium ist bei einem externen Server der Serverstandort. Ist dieser Standort bspw. in der Schweiz, gilt betreffend Datenverwaltung bzw. Datenschutz das Schweizer Recht. Anders sieht es bei einem Standort im Ausland aus. Dann gilt das entsprechende ausländische Recht. Dies bringt schlussendlich eine gewisse Rechtsunsicherheit mit, die unbedingt abgeklärt werden muss.

Die fünf Softwareunternehmen konnten sämtliche Musskriterien einhalten. Dies bedeutete, dass keines dieser Unternehmen aufgrund Nichteinhaltung eines solchen Kriteriums aus der weiteren Auswertung herausfiel.

Der Hauptbestandteil der Auswertung bildete die Kostenanalyse sowie die Kostenschätzung. Dabei konnte festgestellt werden, dass eine Kaufvariante über einen Zeithorizont von zehn Jahren, auf Basis der angegebenen Preise, die günstigste Variante ist. Vorbehalten bleiben bei dieser Variante wie auch bei der Mietversion die zusätzlichen Kosten, die durch die Installation durch ein externes Vertriebspartnerunternehmen entstehen. Diese Kosten konnten aufgrund fehlender Angaben nicht berücksichtigt werden und könnten das Bild noch verändern. Die Installationskosten sind jedoch einmalige Kosten und gehören zur Anfangsinvestition. Festzuhalten ist zudem, dass die Kaufvarianten im Vergleich zu den Miet- und Cloud-Lösungen höhere Anfangsinvestitionen mit sich bringen, jedoch dann die tieferen jährlich anfallenden Kosten generieren.

Literaturquellen

- Pohl, K. & Rupp, C. (2012). *Basiswissen Requirements Engineering (iSQI-Reihe): Aus- und Weiterbildung nach IREB-Standard zum Certified Professional for Requirements Engineering Foundation Level*: dpunkt.verlag.
- Schreiber, J. (2003). *Beschaffung von Informatikmitteln: Pflichtenheft, Evaluation, Entscheidung* (4., aktualisierte Aufl). Bern, Stuttgart, Wien: Haupt.