

HÖRING-REPORT

Softwareauswahl leicht gemacht

Pflichtenheft, Ausschreibung, Vertrag und Benchmark: Was leistet der in der gesamten Wohnungswirtschaft viel beachtete HMC-Marktreport?

„Never change a running system“, lautet ein Running Gag in der Softwarebranche. Manchmal allerdings kommt selbst der vorsichtigste Anwender nicht umhin, seine Software upzudaten, upzugraden oder eben auszutauschen. Dann ist es gut, wenn es einen Spezialisten gibt, der mit Rat und Tat zur Seite steht. Das will auch der viel beachtete HMC-Marktreport „Wohnungswirtschaftliche DV-Systeme 2003“ in der Version 3.1, in der Branche gemeinhin als Höring-Report bezeichnet (www.hmc-cp.de).

Der liegt methodisch aufgearbeitet als innovatives Auswahltool auf CD in der Reihe „myITselect“ (www.myitselect.de) vor. Direkt am PC wird Unternehmen unter anderem Hilfestellung beim Ver-

gleich der bislang eingesetzten Softwarelösung mit anderen am Markt befindlichen angeboten (im Report Benchmarkingfunktion genannt). Zudem kann der Anwender mit dem Report ein Anforderungsprofil an eine wohnungswirtschaftliche Software definieren (Lastenheft) und findet auf Knopfdruck Auswertungen, welche im Report vertretene Software zu wieviel Prozent dem gewünschten Profil entspricht. Er bietet darüber hinaus Automatisierungen bei der Durchführung von Ausschreibungen und kann die mit Hilfe des Reports erstellten Angebote der Hersteller gegenüberstellen.

Der Report enthält umfangreiche Informationen über die Softwareanbieter und ihre Produkte. Achtzehn wohnungs-

wirtschaftliche Softwarehäuser sind bislang in dem seit 1997 gewachsenen Report vertreten, der ausdrücklich keinen geschlossenen Zirkel von Anbietern darstellen will, sondern in seinen auch unterjährigen Aktualisierungen offen ist für alle Anbieter, die den Kriterienkatalog für ihr Produkt beantworten wollen, pro Produkt sind das 1.729 Leistungsmerkmale. Circa 270 Ratsuchende setzen laut Herstellerangaben den Report ein.

Ein Report ist kein Gutachten

Wie alle Branchenberater wollen die Entwickler des Reports, Dr. Klaus Höring und Dipl.-Kaufmann Ulrich Claaßen, ihr Geld weiterhin durch Beratungsleistung verdienen und nicht ausschließlich zum Softwarehändler werden. Deshalb haben sie ein Interesse daran, dass möglichst viele Fakten und Funktionen abgefragt werden und auch möglichst viele Anbieter im Report vertreten sind. So wird eine gewisse Intransparenz erhalten, und dann ist wiederum ihr Rat gefragt, um Licht ins Dunkel der Auswertungsergebnisse zu bringen. Sie wirken quasi als Kanal für beteiligte Anwender- oder Anbieterunternehmen und für Verbände. Letztere hätten gern durch eigene Gutachten ihre Mitglieder an die Hand genommen, informiert und zu entscheidungsreifen Angebotsvorlagen geleitet. Doch bei der Komplexität des Themas kann auch das methodisch gut vorgehende Werkzeug „myITselect“ selbst im Idealfall der Darstellung aller Marktteilnehmer nicht mehr als eine umfangreiche und detailgenaue Übersicht bieten. Es werden nämlich beim Zusammenfassen möglichst vieler Features aller Anbieter ausschließlich

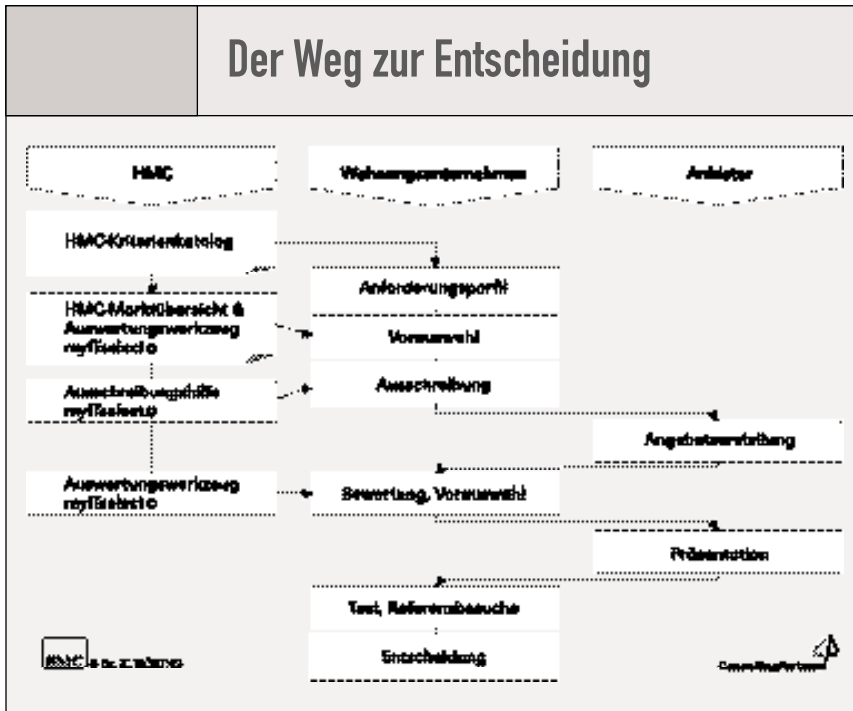
Höring Report – Pro & Contra

Vorteile:

- Ausgeklügelte Auswahlsoftware
- Gesammelte Fachkenntnis aus zehn Jahren Beratertätigkeit
- Ausführliche Featureliste (auch erweiterbar)
- Anfragen automatisiert. Kein lästiges Lastenheftschriften mehr
- Musterverträge
- Ausführliche Featureübernahme in Verträge
- Einfach zu bedienen
- Detaillierte Stärken-Schwächen-Profile der Softwarefunktionalitäten
- Preistransparenz wie nie zuvor
- Anbietervergleich, Referenzen
- Benchmarkingfunktion
- Quantifizierbarer Vergleich zwischen Anwenderanforderung und Anbieterleistungskatalog (Erfüllungsgrad in Prozent)

Nachteile:

- Nicht alle Anbieter sind erfasst
- Featureliste ist sehr umfangreich und teilweise redundant
- Es ist schwierig, die Features eindeutig zu formulieren
- Erfüllungsgrad der Features basiert auf Herstellerangaben (das heißt nicht überprüft)
- Preisangaben sind nicht verbindlich (zum Beispiel, weil zu viel oder zu wenig an Funktionalität bestellt wurde)
- Aareons Blue Eagle hat bei alle Abfragen einen hohen Erfüllungsgrad. Doch den Blue Eagle gibt es in dieser Form noch gar nicht.
- Wichtig: Es ist ein Report und kein Gutachten, da keine Verifizierung und Bewertung der Herstellerangaben vorgenommen wurde! Trotzdem ist ein Berater notwendig.



harte Kriterien abgefragt. Diese können, da sie die aktuelle Situation auf dem Anbietermarkt darstellen, allenfalls gute Grundlage für ein Gutachten sein. Und so ist das Werkzeug nicht mehr aber auch nicht weniger als ein ausführlicher und aktueller Lagebericht - eben ein Report.

An der Ursprungsintention der verbesserten Markttransparenz geht der Report mit seiner Fülle an Informationen auf diese Weise fast schon wieder vorbei. Letztendlich sind sie nicht ultimativ entscheidungsbildend. Um vom Report gebotene Auswertungen nicht zum schlichten Sammelsurium von Anbieterangaben verkommen zu lassen, besteht bei jedem Anwender dieses Tools die unabdingbare Notwendigkeit, sich seines eigenen Anforderungsprofils bewusst zu sein. Thorsten Jacobson, geschäftsführender Gesellschafter der GAP Group Bremen, erklärte auf Nachfrage von IWR: „80 Prozent der Anbieter brauchen von den abgefragten Funktionen höchstens ein Drittel.“ Diese Überlegung kann der Report nicht abnehmen, er kann nur durch die Vielfalt der Features leiten. Hat der Anwender dies geleistet und eine Anfrage gestartet, zeigt sich die fachliche Qualität des Reports.

Schwäche: Soll für Ist

Nicht zu übersehende Schwäche des Reports ist die weitgehend ungeprüfte Übernahme der Selbstauskünfte aller Softwareproduzenten. So wird gewissermaßen der Soll- und nicht der Ist-Zustand protokolliert. Konkrete Angebote, Workshops und Anwendertests werden in der Praxis mit Sicherheit in puncto Softwareprojektkosten oder -funktionalität Abweichungen vom Leistungsprofil zeigen; einige Hersteller haben sich beim Ausfüllen des Leistungskatalogs weit aus dem Fens-

ter gelehnt. Weitere Schwäche ist die Unvollständigkeit, denn es werden die Hersteller außer Acht gelassen, die keine Aufnahme in den Report wünschen.

Mit dem Report herrscht in der Branche eine Preistransparenz wie nie zuvor. Eine Verallgemeinerung der Angaben wäre allerdings unzulässig. Denn er enthält nur Modellfälle mit ungefähren Preisen. Die mit der Auswahlsoftware leicht erstellbaren Balkendiagramme mit dem in übersichtlichen Rangfolgen angegebenen Erfüllungsgrad der Anforderungen implizieren auch für branchenkundige Betrachter nur allzu leicht eine Bewertung der Software. Die weisen Höring und Claßen weit von sich: „Mit der Reihenfolge in den Auswertungen ist ausdrücklich keine Empfehlung verbunden.“

Es gibt für einen im Auswahlprozess befindlichen Anwender auf dem Markt momentan kein anderes Werkzeug, das in Bezug auf die inhaltliche Vielfalt und auf die kluge methodische Aufbereitung der Abfragen eine ähnliche Anzahl von harten Fakten auswerten und übersichtlich darstellen kann. Jedes wohnungswirtschaftliche Unternehmen hat aufgrund seiner eigenen betrieblichen Situation allerdings auch besondere Anforderungen an eine Software, wobei insbesondere weiche Faktoren wie Vertrauen in den Softwarehersteller wichtig sind. Sie lassen sich nicht in einer Auswahlsoftware darstellen, spielen aber im direkten Kontakt mit dem Hersteller eine sehr große Rolle.

Autor: Jörg Seifert

