

Makler-Software – Das Herzstück der Maklerfirma

Von Frank Tretter, freier Journalist

Die Spezialsoftware ist das Herzstück der Maklerfirma. Hier werden die Objekte und Exposés gespeichert und in die Portale übertragen. Hier sind die Adressdaten mit den Suchkriterien der Interessenten hinterlegt. Die Kommunikation per E-Mail, Fax und Telefon sowie die Dokumentation läuft über das System. Einmal entschieden, bleiben Maklerfirmen ihrer EDV fünf bis zehn Jahre treu. Entsprechend genau sollten sie bei der Auswahl der Technik hinsehen.

Dabei sollten sich Immobilienmakler zunächst fragen, wie viele PC-Arbeitsplätze sie ausstatten wollen und ob ihr Unternehmen in den kommenden Jahren wachsen soll. Einige Softwarehäuser haben auf ihren Webseiten Testmöglichkeiten und Videos, auf denen die Funktionsweise der Produkte erläutert wird.

Ratsam ist es, einen Kollegen mit ähnlicher Firmenstruktur nach seiner Erfahrung zu fragen und sich die Funktionsweise seiner Technik erläutern zu lassen. Uwe Wolter, Geschäftsführer der Jo. Wol-

ter Immobilien GmbH in Braunschweig, entschied sich beispielsweise für Software von FlowFact, weil ihm mehrere Kollegen diese empfohlen hatten. Für ihn war ausschlaggebend, dass das Programm über eine gute Schnittstellenverwaltung verfügt und kompatibel ist mit möglichst vielen Internetportalen. Als nützlich empfindet Wolter die vielfältigen Selektionsmöglichkeiten, die eine intensive Kundenbetreuung ermöglichen. Weiterhin nutzt er ausgiebig die Möglichkeiten des Objekttrackings und des Friendlistings.

Ebenfalls auf einen Kollegenratschlag hin wählte das Aschaffener Makler-Unternehmen Gödert Immobilien GmbH das Produkt Lagler. Entscheidendes Kriterium bei der Auswahl des Programmes war die Möglichkeit, im Verbund mit mehreren Maklern über eine Software zu agieren und gemeinschaftliche Objekte für die Kollegen aus dem Verbund zugänglich zu machen. Als besonders nützlich bezeichnet Geschäftsführerin Dorothea Gödert-Stegmann die Funk-

tion, wichtige Fakten über eine Schnittstelle zu Immoscout und anderen Portale direkt zu übertragen sowie die Möglichkeit, digitale Akten zu den jeweiligen Objekten direkt über die Software anzulegen. Auch das Bildbearbeitungsprogramm für Innen- und Außenaufnahmen und die Wiedervorlagefunktion sind für Gödert-Stegmann außerordentlich nützliche Tools. Einzig die Einbindung zur Vermittlung von gewerblichen Mietobjekten lasse noch zu wünschen übrig.

Peter Braschoß befindet sich derzeit mitten im Entscheidungsprozess: Der Geschäftsführer der K.H. Wiegand Immobilien GmbH in Köln sucht eine neue Software, weil seine bisherige EDV „Atrium“, die seit 1998 im Einsatz ist, nicht mehr weiterentwickelt wird und zudem der Kauf neuer Hardware ins Haus steht. Wichtig sind ihm dabei folgende Kriterien: dass es Schnittstellen zu den Portalen gibt, dass er Suchkriterien und Felder selbst festlegen und dass er sowohl Wohn- als auch Gewerbemobilien betreuen kann. Auch will er für die Be-

treuung keine Pauschale berappen, sondern nur für genau die Dienstleistung bezahlen, die er auch in Anspruch nimmt. Und eines steht für ihn ebenfalls fest: „Eine Software darf nicht dazu führen, dass man mehr mit dem System beschäftigt ist als mit dem Kunden.“

Pflicht und Kür der Makler-Software

Jede Lösung sollte, egal wie groß die Firma ist, eine professionelle Adressverwaltung für Kunden, Geschäftspartner und Immobilieninteressenten haben. „Diese Datenbank muss revisionssicher sein. Das heißt, dass bei jeder Veränderung hinterlegt wird, welcher Mitarbeiter diese zu welchem Zeitpunkt vorgenommen hat“, erläutert Stephan Knapp, Marketingmitarbeiter bei der Softwarefirma ED Computer & Design GmbH & Co. KG in Köln.

Der besseren Dokumentation willen sollte die gesamte Kommunikation wie Serienbriefe, SMS, Faxe und E-Mails über die Software laufen, in deren Dokumentationsmanagement diese Unterlagen und Tätigkeiten den einzelnen Kunden und Objekten zugeordnet werden. „Gerade für Makler ist es wichtig, dass sie bei Provisionsstreitigkeiten anhand einer lückenlosen Archivierung beweisen können, wann sie welche Tätigkeiten ausgeführt haben“, erläutert Lars Grosenick, Vorstand der Softwarefirma FlowFact AG in Köln. Zudem sei es für den Verkäufer als Beleg wichtig, um ihm zu zeigen, welche Leistungen der Makler für seine Immobilie ausgeführt hat.

Jede Software muss über ein gewisses Maß an Flexibilität verfügen. Brief- und Exposés-Vorlagen, Adress- und Suchfelder muss jeder Nutzer erstellen können. Einig sind sich alle befragten Anbieter und Makler, dass es Schnittstellen zu den großen Immobilienportalen und gegebenenfalls zur Makler-Homepage geben sollte. Nur so werden alle Angebote zeitgleich übertragen beziehungsweise aktualisiert. Dabei kann jedoch die Tücke im Detail stecken, wie Stephan Mantl, Geschäftsführer der onOffice Software GmbH in Aachen erläutert. Es gibt

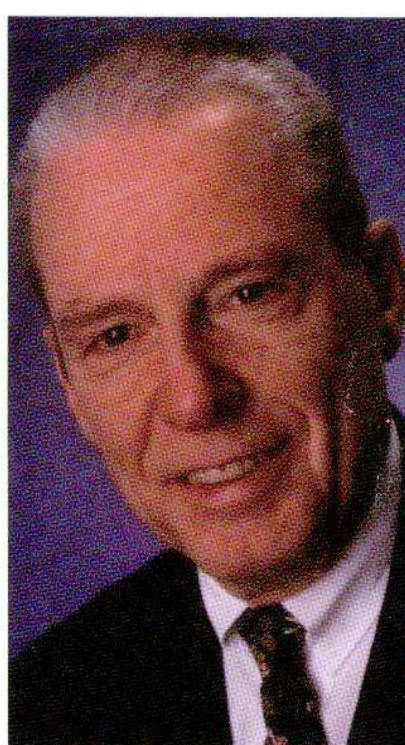
Programme, bei denen diese Daten nur einmal, zumeist nachts, übertragen werden. Auch läuft die Übermittlung nicht immer reibungslos, so dass schlimmstenfalls von Hand nachgebessert werden muss. „Häufiger als man glaubt, ändern die Portale Objektfelder. Dann müssen die Schnittstellen umprogrammiert werden“, so Mantl. Hier spiele eine webbasierte Software ihre Vorteile aus: Diese müsse nur einmal an zentraler Stelle korrigiert werden. Bei stationär auf PC aufgespielter Software müssen hingegen in solchen Fällen Updates installiert werden (siehe unten).

Einschränkbare EDV-Zugriffsrechte bei größeren Firmen

Größere Firmen beziehungsweise Unternehmen, die in absehbarer Zeit wachsen wollen, brauchen eine Rechte-Verwaltung. Mit diesem Modul wird festgelegt, welcher Mitarbeiter auf welche Daten zugreifen darf. Falls die Basissoftware diese Funktion nicht schon hat, kann ein zusätzliches Modul bei größeren Firmen dafür sorgen, dass mit dem größeren Objekt- und Interessentenbestand potenzielle Mieter und Käufer automatisch über neue Angebote informiert werden, die zu ihren Suchkriterien passen. Auch sollte es möglich sein, E-Mail-Kontaktdaten eines neu eintreffenden Interessenten automatisch einzulesen, der jeweiligen Immobilie zuzuordnen und einen neuen Datensatz anzulegen.

Nicht notwendig, aber ratsam sind Softwaremodule, die es der Unternehmensführung erlauben, Arbeitsprozesse abzubilden. So sieht jeder Mitarbeiter, welche Teilbereiche bereits bei der Vermarktung realisiert sind und welche noch offen sind.

Dabei gehen die Meinungen der Hersteller auseinander, ob man diese Prozesse bereits als kleinere Firma umsetzen soll oder ob dies ein Feature für vorwiegend größere Unternehmen ist. Stefan Mantl von onOffice glaubt, dass vor allem größere Betriebe davon profitieren. Im Hause FlowFact ist man überzeugt, dass es auch kleineren Makler-



„Wir glauben nicht, dass es die ideale Lösung gibt. Jedes Programm muss den Wünschen und Bedürfnissen seines Nutzers angepasst werden. Aber gegenwärtig vermissen wir an unserer Software nichts!“

Uwe Wolter, Jo.Wolter
Immobilien GmbH
in Braunschweig



„Die mittlerweile hohe Komplexität der Programme steht sich selbst erklärenden Bedienungsstrukturen entgegen. Jeder neue Mitarbeiter muss geschult werden, was wieder Extra-Kosten verursacht.“

Corvin Tolle, Rohrer Immobilien GmbH
in Berlin

für den Kunden gut tun, ihre Prozesse transparent darzustellen. Dies gebe einem selbst mehr Sicherheit und erleichtere das Einarbeiten neuer Mitarbeiter.

Für Transparenz auf dem Schreibtisch der Geschäftsführung sorgt auch die sogenannte Cockpit-Funktion der FlowFact-Software. Auf dem Rechner wird die Arbeitsauslastung in den einzelnen Unternehmensbereichen angezeigt. Läuft der Immobilieneinkauf so gut, dass die Verkäufer in den nächsten Wochen ausgelastet sind oder muss der Einkauf durch Marketingaktivitäten verstärkt werden? Das Kontrollinstrument ist wie ein EKG, das die (Herz-)Leistung des Unternehmens überwacht.

Webbasierte Software auf Vormarsch

Wer sich mit der Softwaresuche befasst, wird vor der Frage stehen, ob er eine stationäre Technik wählt, die auf Bürorechnern installiert wird, oder eine webbasierte Version nimmt. Dabei ist der Login-Zugriff von jedem PC mit Internetzugang aus möglich. Die Daten sind auf einem Rechner des Softwareanbieters gespeichert, der seinen Kunden – je nach Bedarf und Größe – gewisse Speicherplatzkapazitäten überträgt. Als Websoftware neu auf den Markt kam, hatten viele Anwender Angst um die Sicherheit ihrer Daten, aber mittlerweile ist diese Technik auf dem Vormarsch. Die Sicherheitsbedenken werden über Verschlüsselungstechniken minimiert, die vergleichbare Anforderungen erfüllen wie beim Online-Banking. „Außerdem kann man sich theoretisch auch auf stationären Rechnern einhacken“, gibt Mantl zu bedenken. Er ist in diesem Bereich einer der Pioniere und bietet seit 2001 ausschließlich diese so genannten „Cloud“-Lösungen an. Gleiches gilt für den Anbieter ED. FlowFact startete mit stationären Softwareprodukten, aber auch hier nutzen mittlerweile 40 Prozent der Kunden webbasierte Versionen. Tendenz steigend.

Die Vorteile von Websoftware sind eindeutig: Man braucht auf dem PC weniger Speicherplatz, Updates und Backups wer-

den auf den Rechnern der Softwarefirmen realisiert. Die Firma ED unterhält beispielsweise Server in mehreren Rechenzentren, damit beim Ausfall eines Geräts ein anderes einspringt. „Für die Kunden entfallen bei webbasierter Software zudem Lizenz- und Servicekosten sowie aufwändige Installationen“, so ED-Marketingmitarbeiter Stephan Knapp. Es ist auch davon auszugehen, dass die Daten auf den Servern professioneller Softwarefirmen besser aufgehoben sind als bei der Mehrheit der Makler, die auf stationäre Lösungen vertrauen.

Mut zur Datenlücke?

Neben der Datensicherheit ist die Übertragung der Altdaten auf das neue Programm ein Angstthema. Laut Auskunft mehrerer Anbieter ist der Datenexport grundsätzlich kein Problem. Der Aufwand bei der Übertragung aller zurückliegenden Aktivitäten steht jedoch oftmals in keinem Verhältnis zum Nutzen. „Mit der Übertragung der notwendigen Adressdaten und Suchkriterien ist ein Programmierer etwa drei Stunden beschäftigt. Sollen aber alle E-Mails der zurückliegenden Jahre in die neue Software übernommen werden, arbeitet er daran vielleicht 100 Stunden“, erläutert onOffice-Chef Mantl. Sein Rat: nur wichtige und aktuelle Adressdaten übertragen. Die alten, auf die man im Zweifel nur bei Provisionsstreitigkeiten zugreifen muss, sollten auf einem separaten Rechner vom Datenkreislauf abgeklemmt und auf der bisherigen Software gespeichert bleiben.

 ... alles, was eine Profi-Software für Hausverwalter braucht ...

HausSoft

- WEG-Miet-Gewerbe und SE
- Office Integration
- Professionell und komfortabel
- Leichte Einarbeitung
- Dokumentenmanagement
- Seit 1979 erfolgreich
- FlowFact® - Schnittstelle

GFAD AG Huttenstraße 34/35 10553 Berlin
T: 030/2691111 www.haussoft.de **GFAD**
F: 030/2691199 info@gfad.de Systemhaus AG

Viele Makler, die auch ein zweites Standbein als Verwalter haben, bemängeln, dass keine Software beide Berufsfelder abbildet. Joachim Mayenfels, Vertriebsleiter der Verwaltersoftware-Firma UTS meint dazu, dass die Ansprüche zu verschieden sind: „Bei der Verwaltung spielt die Objektbuchhaltung eine große Rolle. Diese umfasst den Zahlungsverkehr mit den Möglichkeiten, die Einzelumsätze automatisiert zu buchen und korrekt abzurechnen.“ Zudem müssen umfangreiche, möglichst frei definierbare Stammdaten auf Objekt-, Wohnungs-, Mieter- beziehungsweise Eigentümerebene hinterleg- und auswertbar sein. Diese auf gesetzlichen Anforderungen beruhenden Buchhaltungs- und Abrechnungsaspekte spielen bei einer Maklersoftware kaum eine Rolle.

Immerhin bieten einige Programme Schnittstellen. Corvin Tolle, geschäftsführender Gesellschafter von Rohrer Immobilien in Berlin, nutzt in seinem Unternehmen die Verknüpfung von FlowFact zur Verwaltersoftware Domus 4000.

Anders ist es bei der Vermarktung von Gewerbeflächen, dies geht mit den meisten Maklersoftware-Produkten problemlos. Dazu müssen lediglich zusätzliche Felder eingefügt und auf die Firmenbedürfnisse zugeschnitten werden.

Für die Preisgestaltung seiner Produkte hat jeder Softwarehersteller ein eigenes System, was die Kosten schwer vergleichbar macht. Sie erinnern an Handytarife, bei denen für jeden Nutzerwunsch ein passender Tarif geschneidert wird. Die „Grundgebühr“ errechnet sich aus der Zahl der Personen, die Zugriff auf die Maklersoftware haben. Darüber hinaus kann man verschiedene Module hinzubuchen. Bei ED gibt es etwa eines für Zwangsversteigerungen, bei FlowFact eine Anwendung, mit der Kundendaten, Adressen und Mails automatisch aktualisiert werden. Manche Serviceleistungen sind im Basispaket enthalten (monatlich 90 Minuten Support bei onOffice), bei FlowFact können sie als „Flatrate“ namens Service- und Aktualitätsbündnis erworben werden. Einige Anbieter räu-

men IVD-Mitgliedern Rabatte auf ihre Programme ein.

Die eigene Software, das unbekannte Wesen?

Die Anbieter schreiben ihren Kunden ins Stammbuch, ihre Software permanent anzupassen. Viele Ideen für Arbeitsfelder oder Suchkriterien ergeben sich aus der Praxis. Solche Erleichterungen sollte man umsetzen. „Viele machen dies und geben uns als Entwickler ein Feedback dazu. Aber es gibt auch welche, die befassen sich nur mit Funktionen, die sie kennen. Dass sie damit unter Umständen nur 30 Prozent der Möglichkeiten nutzen, ist ihnen unklar oder egal“, so Grosenick. Aber vielleicht liegt es auch daran, dass diese Eingriffe zu kompliziert sind. An einer Bedienungsvereinfachung arbeitet FlowFact. Ziel soll es sein, dass die Programme bald ohne Schulungen und Bedienungsanleitungen auskommen. Vorbild sind intuitiv zu bedienende Handys, allen voran das iPhone. Dies käme Corvin Tolle sehr zupass. Er empfindet die hohe Komplexität des Programms eher als Hindernis. Einfache, sich selbst erklärende Bedienungsmöglichkeiten wären eine große Erleichterung. „Bis dato muss jeder Mitarbeiter geschult werden, was zusätzlich kostet.“

Onoffice-Geschäftsführer Mantl glaubt, dass die Maklersoftware von morgen Gemeinschaftsgeschäfte besser unterstützt und die nötige Datenübertragung anbieterübergreifend möglich ist. Bis dato sind Netzwerke wie Immobilienbörsen darauf angewiesen, dass alle Mitglieder das gleiche Programm verwenden.

Auch Schnittstellen zu sozialen Netzwerken wie Facebook und Twitter, über die auch Immobilienangebote verbreitet werden, haben die befragten Anbieter im Köcher beziehungsweise programmieren diese gerade. Alle sind überzeugt, dass dieser Vertriebskanal künftig eine wichtige Rolle spielt.

Denn mit dem Herzstück soll das Maklerunternehmens immer am Puls der Zeit sein.

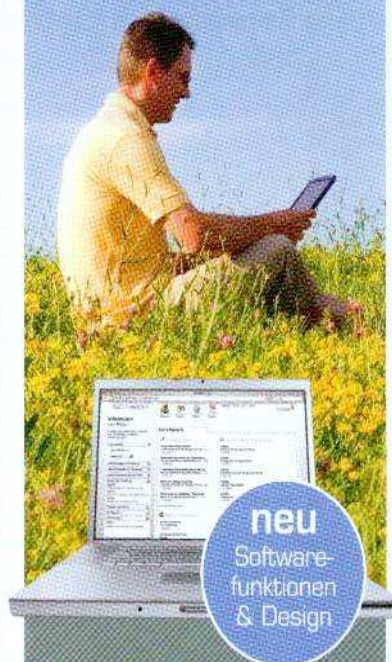
EDmois
ONLINE IMMOBILIENMAKLER-SOFTWARE

einfach.
überall.
erfolgreich.

EDmois –
online Immobilienmakler-
Software

flexibel

überall, wo
Internet ist,
ist auch
EDmois



neu
Software-
funktionen
& Design

ED Computer & Design
GmbH & Co. KG

Welsenerstraße 14
51149 Köln

☎ 0800-332 66 78
info@edcud.de
www.edcud.de

www.EDmois.de