

Umfrage des vtw bringt sehr gute Ergebnisse für die



vtw mit Umfrage zu ERP-Systemen

Zwischen November 2019 und Februar 2020 wurde durch den Verband der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft Thüringen e.V. unter den Mitgliedsunternehmen eine Umfrage zur Nutzung von ERP-Systemen durchgeführt, deren Ergebnisse der GAP-Group auf Anfrage freundlicherweise zur Verfügung gestellt wurde. Mit den 107 teilnehmenden Unternehmen nahmen beachtliche 67% der Verbandsmitglieder an der Umfrage teil. Von diesen Unternehmen nutzt mit 88% ein Großteil der Unternehmen ein ERP-System für die digitale Abbildung der Geschäftsprozesse.

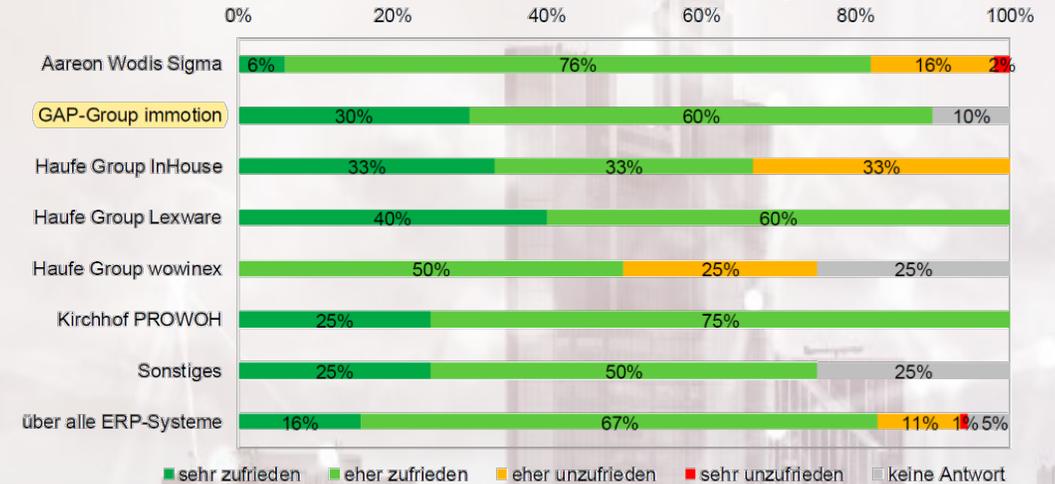
Sieger bei der Gesamtzufriedenheit, Platz zwei am Markt

Jedes fünfte Wohnungsunternehmen in Thüringen nutzt mit immotion® die Unternehmenssoftware aus dem Hause GAP. Bezogen auf den Marktanteil bedeutet das mit Abstand Platz zwei hinter dem Marktführer Aareon. Vor allem bei den kleinen (bis 1.000 Wohnungseinheiten) oder mittleren (bis 3.000 Wohnungseinheiten) Wohnungsunternehmen ist immotion® stark verbreitet.

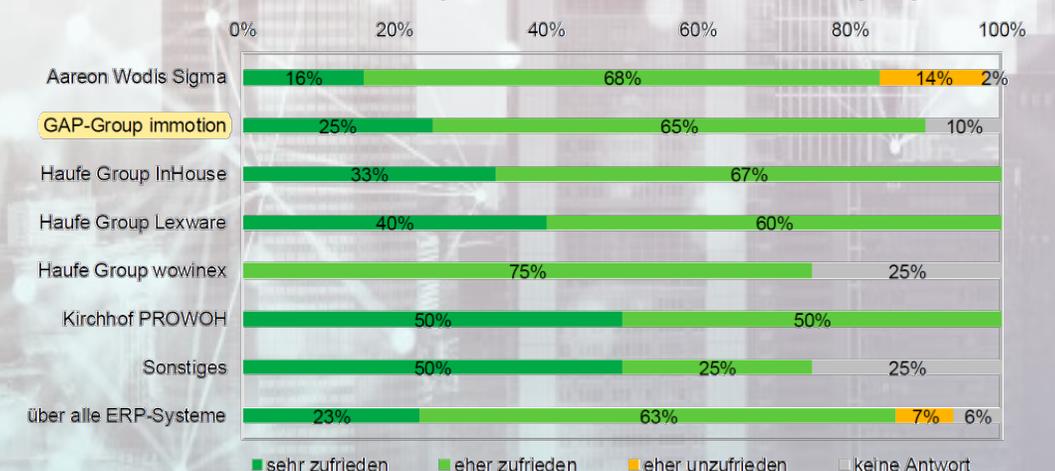
Bei der Beurteilung der Gesamtzufriedenheit mit dem ERP-System, sowie der Servicequalität und Fachkompetenz der Mitarbeitenden liegt immotion® hingegen vorn. **Mit 90% äußert sich der allergrößte Teil der Kunden sehr zufrieden oder zufrieden über das Gesamtpaket.** Die allgemeine Tendenz, dass ERP-Systeme langfristig genutzt werden, bestätigt sich erneut, indem 40% der thüringer Wohnungsunternehmen angeben, dass sie ihre Software seit mehr als 10 Jahren nutzen. Vor diesem Hintergrund ist es besonders erwähnenswert, dass die GAP bei Kundenbeziehung ab 3 Jahren eine 100-prozentige Kundenzufriedenheit vorweisen kann.

“Deutlich erkennbar ist, dass GAP immotion Anwender durchweg zufrieden sind und vor allem langjährige Nutzer angeben, sehr zufrieden zu sein. Positiv hervorgehoben werden die Verfügbarkeit der Support-Hotline sowie die Exportmöglichkeiten von Daten.” (vtw)

Gesamtzufriedenheit mit dem eingesetzten ERP-System (n=94)



Zufriedenheit mit der Fachkompetenz der Mitarbeiter des ERP-Anbieters (n=94)



Gelebter Kundenfokus

Neben der Servicequalität wurde durch den vtw die Einschätzung der Wohnungsunternehmen zur **Fachkompetenz der Mitarbeitenden** des ERP-Anbieters erfragt. Dabei zeigten sich alle immotion®-Anwender, welche diese Frage beantworteten, sehr zufrieden oder zufrieden. Der Branchenfokus und die über Jahrzehnte aufgebaute Expertise der GAP-Group und ihrer Partner zahlen sich also aus, wobei Thüringen geradezu als Blaupause für die Kundenorientierung dienen kann.

Langjährige Kundenbeziehungen, fundierte Kenntnisse zu den Anforderungen der jeweiligen Unternehmen und partnerschaftliche Zusammenarbeit lassen sich durch persönliche und regionale Präsenz aufbauen, welche die GAP durch die Zusammenarbeit mit ihren Full-Service-Partnern sicherstellt. Die bestehenden Partnerschaften mit CES IT-Systemhaus aus Dresden und Rumpf IT-Service aus Reichertshofen bewähren sich seit mittlerweile 20 Jahren im Sinne des Kunden. Das positive Umfrageergebnis kann also als Teamerfolg verbucht werden und ist eine weitere Bestätigung für die konsequente Kundenorientierung, sowohl in der Produktentwicklung, als auch durch die regionale Kundenbetreuung.

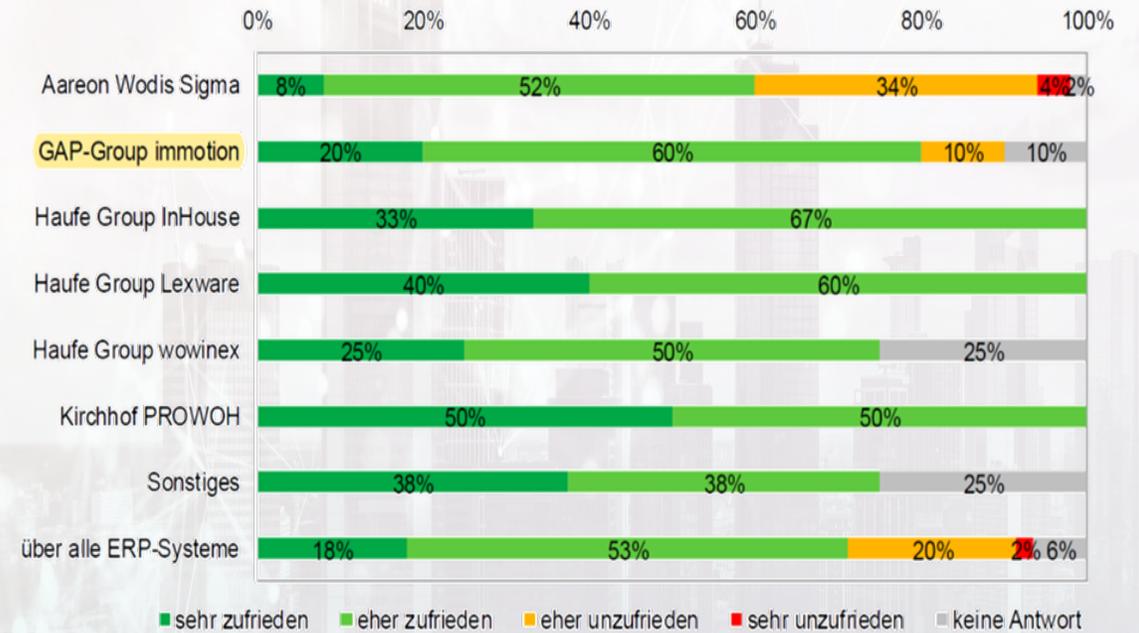
Erfolgsfaktor Schnittstellen

Eine elementare Anforderung an ein modernes ERP-System ist es, neben einem großen Funktionsumfang auch modulare, für den Nutzer optional anwendbare Teillösungen zu bieten. Um die zentrale Funktion des Systems und der Datenbasis für den Kunden, entlang der gesamten Wertschöpfungskette erfüllen zu können, sind eine offene Systemarchitektur und zusätzliche Schnittstellen zu spezialisierten Teillösungen unerlässlich. Hier kann mit Blick auf die immotion®-Anwender eine **überdurchschnittliche Zufriedenheit bezüglich der Bereitstellung, Pflege und Anpassung der Schnittstellen** verzeichnet werden. Mit der generellen Offenheit für die Integration von Lösungen Dritter verfolgt die GAP abermals eine strategische Ausrichtung, welche sich am Kundennutzen orientiert und im Vergleich zu anderen "Closed Shops", eine hohe Flexibilität und Entscheidungs-freiheit bietet.

Bestätigung und Ansporn

Die GAP-Group und ihre Partner freuen sich über die positive Resonanz aus der Umfrage zur Nutzung von ERP-Systemen des vtw. Gleichwohl ist es auch der Ansporn, die Kundenzufriedenheit dauerhaft und bundesweit auf dem hohen Niveau zu halten und so die Software und das Dienstleistungsangebot stetig an den sich verändernden Kunden- und Marktanforderungen auszurichten und weiterzuentwickeln.

Zufriedenheit mit der Servicequalität des ERP-Anbieters (n=94)



Quelle: vtw