

Interview mit Thorsten Jacobsen, geschäftsführender Gesellschafter der GAP-Group

Wir dürfen nicht die Kundenorientierung aus den Augen verlieren

Im Rahmen der EDV-Kolumne stellen wir hier in loser Folge Unternehmensentwicklungen und Neuigkeiten auf dem Markt der wohnungswirtschaftlichen Softwarelösungen in Interviews vor. In dieser Folge sprechen wir mit Thorsten Jacobsen, geschäftsführender Gesellschafter der GAP-Group in Bremen. Das Interview führte Dr. Klaus Höring.

Zum 30. Firmenjubiläum in diesem Jahr darf man Ihnen herzlich gratulieren! Es ist in der schnelllebigen Zeit und besonders in der IT-Branche eine besondere Leistung, sich so lange und erfolgreich am Markt zu halten. Was sehen Sie als Unternehmer als die kritischen Faktoren an, die Ihren Erfolg begründen?

Jacobsen: Mittelständische Familienunternehmen galten lange als Auslaufmodell. Doch seit Jahren zeigen sich branchenübergreifend Familienunternehmen als Wachstumstreiber und Stabilitätsfaktor, weil sie im Grunde dynamischer auf Marktanforderungen reagieren und weniger dem Renditedruck von Anlegern oder Investoren unterlegen sind. Das kommt insbesondere auch einer GAP in der schnelllebigen IT-Branche zugute, weil wir in der Lage sind, in der Produktentwicklung auf kurzen Entscheidungswegen den Markt-/Kundenanforderungen zu begegnen und auch gegen Renditeaspekte durchzusetzen.

Diese Beweglichkeit, die Innovationskraft unserer Mitarbeiter und die über Jahrzehnte aufgebaute Vertrauensbasis zu unseren Kunden sind sicherlich qualitative Erfolgsfaktoren der GAP. Last not least gehören rich-



Thorsten Jacobsen Quelle: GAP

Was genau hat Ihnen die Übernahme gebracht?

Jacobsen: Vor allem konnten wir unter stetig wachsendem Betriebsergebnis unsere Kundenbasis auf über 500 Wohnungsunternehmen mehr als verdoppeln. Das hat uns die Kraft und Sicherheit für die kontinuierliche Weiterentwicklung unsere Produkte gegeben.

An der Firmenentwicklung hat Ihr Vater als Unternehmensgründer einen wesentlichen Anteil. Wie konnten Sie ihn bewegen, sich so relativ früh zurückzuziehen und Ihnen die Unternehmensleitung zu übertragen?

tige unternehmerische Entscheidungen auch dazu, was bei uns auf die Übernahme des Systemhaus Konertz im Jahr 2000 eindeutig zutrifft.

Jacobsen: Mein Vater hat die GAP 25 Jahre hervorragend geführt und dazu gehört eben auch, frühzeitig die Unternehmensnachfolge zu planen und einzuleiten. Ich musste meinen Vater sicherlich nicht aktiv zum Rückzug bewegen, weil wir uns gemeinsam über die Notwendigkeit der geplanten und gesicherten Nachfolge für ein wettbewerbsfähiges Familienunternehmen einig waren.

Seit Sie die Firmenleitung übernommen haben, entstand – fast geräuschlos – eine neue Software zur Ablösung der älteren Lösungen von GAP und Konertz. Worin zeichnet sich diese neue Software nun aus und ist sie wirklich an der technologischen Frontlinie?

Jacobsen: Ja, unser neues Produkt immotion® ist gemessen an den Marktbedingungen sowie Anforderungen der Wohnungsunternehmen absolut den heutigen Technologiestandards entsprechend und steht damit am Anfang des Lebenszyklus einer ERP-Software.

Das klingt aber nach Einschränkungen.

Jacobsen: Nein, ohne Einschränkung. Ich wollte nur zum Ausdruck bringen, dass wir

bei allem technologischen Wandel auch auf die Marktfähigkeit und Kundenakzeptanz achten müssen. Was bringt uns heute eine durchgängig browserorientierte Software, wenn es die Wohnungswirtschaft nicht nachfragt oder gar ablehnen würde? Die Kommunikation und Prozessautomatisierung über unsere optionalen Portallösungen bringen große Vorteile, aber deswegen muss es von den Kunden nicht gewollt sein, die gesamte Software internetbasierend zu nutzen. Wir dürfen bei aller technologischen Innovation auch nicht die Kundenorientierung und speziell die Bedürfnisse der kleineren Wohnungsunternehmen aus dem Auge verlieren. Bei denen stehen immer noch geringe Kosten und die einfache Bedienung im Vordergrund.

Fast unbemerkt von vielen Wohnungsunternehmen haben Sie in kurzer Zeit eine große Zahl Ihrer Kunden auf das neue System immotion® umgestellt. Wie sieht Ihre weitere Planung aus?

Jacobsen: Das stimmt, wir haben in den letzten vier Jahren gemeinsam mit unseren Partnern über 300 unserer Bestandskunden auf die neue Softwaregeneration migriert. Und hierbei handelt es sich nicht um ein Update oder Upgrade, sondern um die Einführung einer neuen Software mit allem, was an Datenüberleitung, Schulungen und sonstigen Projektleistungen dazugehört. Wenn man Vergleiche zu anderen Marktteilnehmern ziehen darf, ist unsere Umstellungsquote schon eine bemerkenswerte Leistung und ein großer Vertrauensbeweis unserer Kunden. Unsere Planungen sehen vor, alle unsere Kunden in den nächsten Jahren auf eine einheitliche Plattform zu bringen und darüber hinaus Wachstum durch Neukundengewinnung und

Erhöhung der Wertschöpfung innerhalb der Branche zu realisieren.

Herr Jacobsen, bei all diesen Erfolgen: Warum ist die GAP so relativ wenig bekannt?

Jacobsen: Hanseatisches Understatement! Das hört sich sympathisch an, ist aber ein erkannter Mangel der GAP. Seit jeher legen wir die Schwerpunkte unserer Tätigkeiten auf die Produktentwicklung und auf die Pflege unserer Bestandskunden. Das führt zu hoher Kundenbindung, aber auch zu deutlich unterrepräsentierter Wahrnehmung am sonstigen Markt. Unser Bekanntheitsgrad müsste angesichts unserer 30-jährigen Branchenpräsenz und aufgrund unserer maßgeblichen Marktanteile viel größer sein. Wir haben in den vergangenen Jahren unsere Hausaufgaben in den Bereichen der Unternehmensnachfolge und der Produktentwicklung erfolgreich erledigt. Jetzt müssen wir mit verbessertem Marketing und vermehrtem Vertrieb dafür sorgen, dass der wohnungswirtschaftliche Markt auch erfährt. Es sollte keinen IT-Auswahlprozess in der Branche mehr ohne uns als maßgeblichen Standardsoftwareanbieter geben.

Das hört sich aber nicht mehr hanseatisch bescheiden an.

Jacobsen: Schnelle Lernfähigkeit zeichnet ein junges Management eben aus. Es gibt noch ausreichend andere hanseatische Kaufmannstugenden wie Zuverlässigkeit und Solidität, die bei uns das Handeln bestimmen.

**Ich wünsche Ihnen weiterhin viel Erfolg!
Vielen Dank für das Gespräch.**