



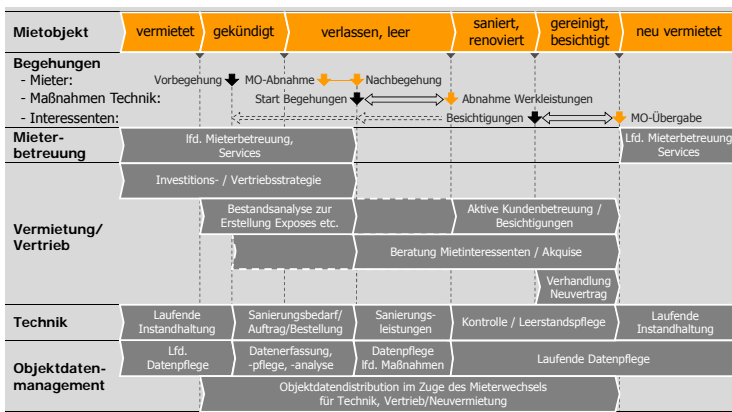
Kundenbeziehungsmanagement

Die Interessentenverwaltung „InVe“ für die Wohnungswirtschaft

Herausforderung Mieterwechsel

...ein erfolgreicher Mieterwechsel bedingt immer einen zufriedenen Interessenten...

Der Mieterwechsel hat es, als Schlüssel-Geschäftsprozess der Wohnungswirtschaft, buchstäblich *in sich*. Der i.d.R. wichtigste Kundentyp eines Unternehmens, der Bestandskunde, will das Unternehmen verlassen: Der Mieter hat gekündigt.



Neuvermietung von Wohnraum: Beteiligte, berührte Prozesse, Ablaufphasen

Neben der vertriebstechnischen Frage, mit welchen Methoden und Instrumenten ein neuer Kunde, im besten Fall dann bleibender Bestandskunde, gefunden werden kann, stellt sich die Frage nach dem Produkt, der (nun bald leeren) Wohnung. Sind die Objekte und Ausstattungsmerkmale, die Zustände bekannt? Fehlt etwas oder hat der Exmieter etwas hinterlassen? In welchem Zustand hat der Exmieter die Wohnung insgesamt erhalten, in welchem hinterlässt er diese? Welche Zielgruppen möglicher Neumieter kommen für diese Wohnung in Betracht, welche Maßnahmen innerhalb der Wohnung sind nun erforderlich, um diese zu erreichen? Wie werden diese Maßnahmen zügig erkannt, veranlasst und stringent verfolgt? Wer koordiniert die Vielzahl der Beteiligten?

Und bei alle dem: Wie pflegen wir optimal den anstehenden Beziehungsaustausch mit den Interessenten damit dieser (best case!), dieses Produkt als *das seinige* annimmt und anmietet? Wir kennen kaum einen Vertreter wohnungswirtschaftlicher Unternehmen, der aktuell mit der Abbildungsqualität dieses Geschäftsprozesses, oder besser dieser Geschäftsprozessgruppe, zufrieden wäre. Die operativen Leerstandszeiten, also der Zeitraum zwischen Wohnungsabnahme (Altkunde) und Wohnungsübergabe (Neukunde), werden häufig als zu lange wahrgenommen, die hiermit verbundenen Mindererlöse (zu Recht) beklagt.

Verkürzung operativer Leerstandszeiten

Das primäre Ziel lautet *Verkürzung der operativen Leerstandszeiten*. Dieses wird erreicht, etwas salopp formuliert, durch zufriedene Interessenten, die eher früher als später die Wohnung anmieten wollen. Diese Kunden wurden frühzeitig auf das (bald) verfügbare Produkt anschaulich hingewiesen, auf Kommunikationswegen und -kanälen, welche diese Kunden heute üblicherweise nutzen, mit aktuellen und vollständigen Informationen zu dem Produkt versorgt, leicht verfügbar bereitgestellt und in einer visuellen Qualität (z. B. Exposé Design), die der Zielgruppe adäquat entspricht.

Voraussetzung: Zeitnahe Verfügbarkeit des Produkts Wohnung

Neben der ersten Voraussetzung zur Verkürzung der operativen Leerstandszeiten, die Nutzung professioneller Vertriebsmethoden und CRM technischer Werkzeuge, zusammengefasst als *Interessentenverwaltung* bezeichnet, steht die zeitnahe und Zielgruppen konforme *Bereitstellung der Wohnung* als maßgebliche Voraussetzung im Vordergrund.



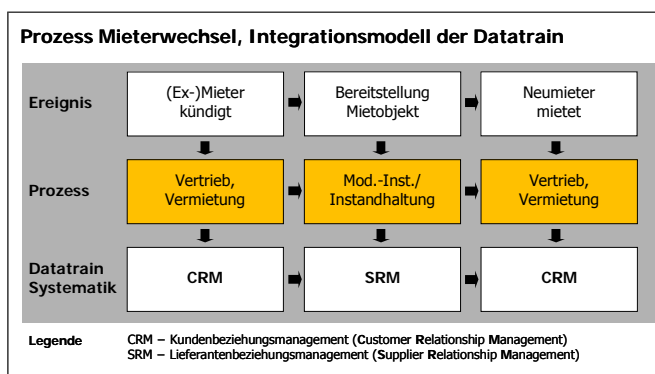
Kundenbeziehungsmanagement

Interessentenverwaltung InVe für die Wohnungswirtschaft

Stand: Aug. 2011, Seite 2 von 4

Frage: Wie kooperieren Ihre operativen Einheiten Technik <> Vermietung?

Häufig die Gretchenfrage bei der Beschleunigung des Prozesses Mieterwechsel. Der Vertrieb kümmert sich um den Kunden. Die Techniker um das Produkt für den Kunden, die Wohnung. Wie wird miteinander kommuniziert, wie die Abläufe aufeinander abgestimmt? Wer hat den Überblick?



Integration der SRM Systematik in den Prozess Mieterwechsel

Unser Zwischenfazit: Die prozessualen Anforderungen zur Verkürzung der operativen Leerstandszeiten liegen in den Bereichen...

Vermietung / Vertrieb:

- Beschleunigung Vermietungsprozess
- Optimales CRM, im Fokus: Der **Interessent**.

Technik:

- Beschleunigung Verfügbarkeit der Wohnung
- Optimales SRM, im Fokus: Das **Lieferantenmanagement**.

Zudem, bereichsübergreifend, die Verfügbarkeit vollständiger, aktueller und aussagefähiger **Daten zum Mietobjekt**.

Hierbei für den Vermietungsprozess:

- Vertriebsrelevante Basisdaten zum Objekt
- Vertriebsrelevante Daten zu Objekte und Bauteile sowie Ausstattungsmerkmale

Für den Instandsetzungs- und Modernisierungsprozess:

- Maßnahmen relevante Daten zum Objekt
- Objekte und Bauteile, Ausstattungsmerkmale
- Schadensbilder bzw. notwendige Maßnahmen (Schadenskatalog)

Im Überblick: Unser Angebot im Rahmen der Einführung einer InVe Systematik

Bei der Neueinrichtung CRM-/SRM- spezifischer Prozesse in der Wohnungswirtschaft unterstützt die Datatrain ihre Kunden durch die Kombination der Lieferung und Anpassung Prozess spezifischer, SAP basierter Softwarepakete aus eigener Entwicklung (Add-Ons, Applikationen), verbunden mit parallelen, SAP spezifischen und ggf. auch weitergehenden, Beratungs- und Entwicklungsleistungen. Hierbei werden zum einen die beigestellten Datatrain Module gemäß den Kundenerfordernissen angepasst und ggf. ergänzt. Zum anderen werden notwendige Anpassungs- bzw. Customizingleistungen im SAP Standard durchgeführt.

Unsere Beratungsleistungen umfassen im Vorfeld die Vorbereitung, Durchführung, Nachbereitung und Dokumentation von Projektsitzungen (Workshops) mit den Verantwortlichen des Auftraggebers aus den jeweils für die Einführung und Betrieb der Interessentenverwaltung zuständigen Ressorts.

Im Ergebnis steht die zusammengefasste Dokumentation dieses Arbeits- und Analyseprozesses in Form einer IT-Fachkonzeption zur Verfügung. Diese dient den ausführenden Organen als Basis und Fahrplan für die anschließende Realisierung (Einführungsplanung).

Die anschließende Realisierung gemäß IT-Fachkonzeption wird durch die Datatrain durch Lieferung und Anpassung von Datatrain Webservices und SAP Customizingleistungen erbracht.



Kundenbeziehungsmanagement

Interessentenverwaltung InVe für die Wohnungswirtschaft

Stand: Aug. 2011, Seite 3 von 4

Unser Kooperationspartner: Die Solve.IT

Die Datatrain agiert im Leistungsbereich InVe in enger Kooperation mit der Solve.IT. Die Solve.IT wurde im Jahr 1996 gegründet und ist Hersteller des CRM Systems ImmoSolve. ImmoSolve Lösungen werden inzwischen von über 110 Immobilienunternehmen in ganz Deutschland genutzt. Solve.IT ist als Software-Produktunternehmen mit den Kernbereichen Vertrieb, Anpassung, Support und Forschung & Entwicklung vollständig aufgestellt.

Die ImmoSolve Suite umfasst mehrere Produkte und dazugehörige Module, die kundenorientierte Prozesse in der Wohnungswirtschaft abbilden. Insofern stellt ImmoSolve ein komplettes Vertriebs- und Kundenmanagementsystem dar.

Im Funktionsbereich **Marketing** übernimmt Solve.IT die Synchronisation der Objekte mit den gängigen Internetportalen, unterstützt die Selektion geeigneter Zielgruppen und die Erstellung von Exposés und Serienbriefen.

ImmoSolve	Bidirektionale Schnittstelle mittels Webservices	SAP System
Interessenten... recherchieren, beziehen Informationen, stellen Anfragen, erstellen Miet- und Kaufgesuche, usw. ...	<p>← Objektdaten "Mietobjekt sucht Interessent"</p> <p>GP-Daten "Interessent fand Mietobjekt" →</p>	GP-Management Objektdatenmanagement Vertragsdatenmanagement Instandhaltungssystematik usw. ...
„Massengeschäft“ Vertrieb	„Filterfunktion“ Webservices	Datenmanagement im Backend

Schematische Darstellung der „Arbeitsteilung“ zwischen den Systemkomponenten

Im Funktionsbereich **Vertrieb** wird der komplette Prozess vom bekundeten Interesse eines potentiellen Kunden bis zum Vertragsabschluss automatisiert. Im Funktionsbereich **Service** automatisiert ImmoSolve den kompletten Mietermanagementprozess insbesondere in Bezug auf Kundenbeschwerden.

Über 3.400 Mitarbeiter in deutschen Wohnungsunternehmen nutzen derzeit ImmoSolve in der täglichen Arbeit und managen damit aktuell über 1 Mio. Wohneinheiten. Solve.IT ist damit marktführender Anbieter von ERP-unabhängigen CRM-Lösungen für die deutsche Wohnungswirtschaft.

Der Funktionsbereich **Analysen** übernimmt die Aufbereitung der gesammelten Daten in strukturierten Berichten.

Weitergehende Informationen hierzu erhalten Sie gerne von uns. Oder Sie besuchen Solve-IT im Internet unter www.solve-it.de.

Das CRM System ImmoSolve der Solve.IT

ImmoSolve ist ein Vertriebsmanagementsystem für die Immobilienbranche, dabei das erste seiner Art, das sich speziell auf die Belange der Wohnungswirtschaft konzentriert. Die Grundprinzipien von ImmoSolve lassen sich mit den Schlagworten Transparenz, Prozessbeschleunigung, Standardisierung und Qualitätssicherung zusammenfassen. ImmoSolve begreift den Vertriebs- und Vermarktungsprozess als Basis für die Kundenzufriedenheit und eine langfristige Kundenbindung.



Kundenbeziehungsmanagement

Interessentenverwaltung InVe für die Wohnungswirtschaft

Stand: Aug. 2011, Seite 4 von 4

Zusammenführung der Systematiken ImmoSolve <> SAP

Die Systemintegration erfolgt mittels Webservices. Definition: Webservices unterstützen die Zusammenarbeit zwischen verschiedenen Anwendungsprogrammen, die auf unterschiedlichen Plattformen betrieben werden. Sie dienen dem Zweck, einen automatisierten Datenaustausch zu ermöglichen und/oder Funktionen auf entfernten Rechnersystemen aufzurufen. Webservices stellen neue Ansätze im Rahmen von Enterprise Application Integration (EAI) dar, das Haupteinsatzgebiet liegt im B2B Bereich. Das Ziel hierbei: Geschäftsprozesse problemlos über Unternehmens- und/oder IT-Systemgrenzen hinweg integriert abbilden.

Unsere, gemeinsam mit der Solve.IT konzipierte, Lösungssystematik sieht als wichtigen Baustein die Lieferung, Anpassung / Implementierung von **Webservices** vor. Diese dienen dem Ereignis bezogenen, und somit automatisierten, Datenaustausch zwischen den jeweiligen Systemarchitekturen der ImmoSolve sowie des SAP Systems des Auftraggebers.

Zudem sieht die gemeinsam konzipierte Lösungssystematik vor, die Abbildung der Geschäftsprozesse in den jeweiligen Systemen, inklusive dem zugrunde liegenden Datenmodell, aufeinander abzustimmen bzw. zu harmonisieren.

Dies stellt ein einfaches und wirtschaftliches Design der Struktur und der Funktionen der Webservices sicher. So werden, ereignisbezogen, nur dann Daten bzw. Statusinformationen via Webservices ausgetauscht, wenn dies für die im Projekt definierte Funktionalität im Zielsystem erforderlich ist. Schlüssel Statusinformationen liegen somit in beiden Systemen parallel bereit (z.B. Status der Vermietbarkeit des Mietobjektes), und ineffektive Datenredundanzen werden vermieden.

Referenzinstallationen

Beide Partnerunternehmen, die Solve.IT als auch die Datatrain, verfügen über umfangreiche Referenzen im CRM Segment der Wohnungswirtschaft. Die aktuell dargestellte Kooperation im Bereich der Interessentenverwaltung InVe ist ein junges Unterfangen, und wurde im April 2011 auf der Datatrain Anwendertagung **Workout 2011** erstmalig bekanntgegeben. Umso mehr freut es uns, das sich bereits mehrere namhafte Unternehmen der Branche für die dargestellte Lösungssystematik interessieren. Die **GAG Immobilien AG** aus Köln hat sich für die Realisierung bereits entschieden.

Haben wir Ihr Interesse geweckt? Dann freuen wir uns auf Ihre Kontaktaufnahme!