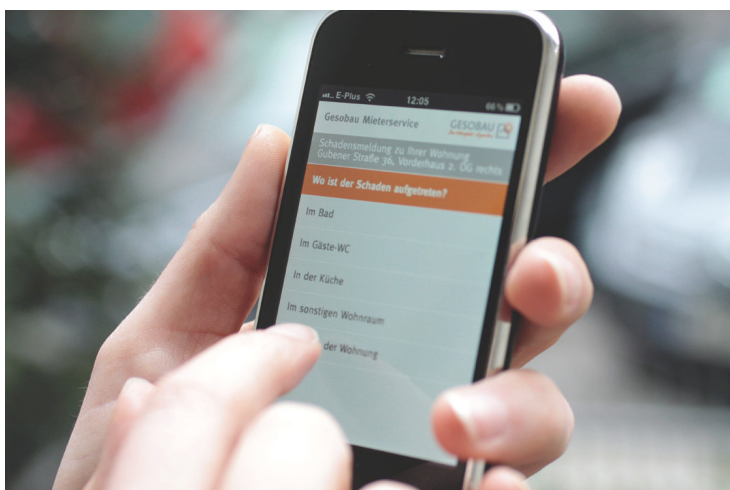




# Datatrain CRM Solutions

## Rundum-Service mit System: Dynamisches CRM für aktive Kunden

**Servicewüste Deutschland, das war einmal. Mittlerweile weiß man auch hier, dass zufriedene Kunden das wichtigste Unternehmenskapital darstellen. Auch in der Wohnungswirtschaft: Aktive, beruflich engagierte, mobile Wohnungsinteressenten und Mieter benötigen neue, flexible Kommunikationswege.**



*Beispiel: Mieter App. für die GESOBAU AG, Berlin*

Immer mehr Dienstleister bemühen sich hierzulande um einen Top-Service. Denn bekannt ist: Zufriedene Kunden bleiben oder kommen wieder und werben neue Kunden. Auch in der Immobilienwirtschaft gewinnt der Service-Gedanke immer mehr an Bedeutung.

Vor nicht allzu langer Zeit gestaltete sich das Kundenbeziehungsmanagement in der Wohnungsbranche noch einfach: Mieter oder Interessenten hatten sich schlicht an Öffnungs- oder Sprechzeiten zu halten. Meldeten sie sich außerhalb der Zeiten oder waren die Annahmekapazitäten des Unternehmens erschöpft, hatten Kontaktwillige das Nachsehen.

In der schnelllebigen Zeit von heute ist diese Art des Umgangs mit Kunden überholt. Gerade für beruflich engagierte Besserverdiener ist es undenkbar, lange in einer Telefonwarteschleife festzusitzen.

Wie aus anderen Branchen gewohnt, erwartet der Kunde auch vom Vermieter einen umfassenden Service und eine hohe Erreichbarkeit. Darüber hinaus nutzt er zunehmend mit Vorliebe modernste Kommunikationstechnik, um seine Wünsche, Gedanken, Bestellungen etc. an den Mann zu bringen. Bei der Suche nach geeigneten Lösungen rücken fürs Immobilienunternehmen folgende Fragen in den Blickpunkt:

- Wie lassen sich die gestiegenen Erwartungen an Service und Erreichbarkeit auch unter wirtschaftlichen Aspekten erfüllen?
- Wie kann man die Entgegennahme und Bearbeitung von Mieteranliegen bzw. Interessentenanfragen insgesamt möglichst effizient gestalten?
- Wie bleibt der Überblick über Leistungen und Kosten erhalten, wenn Partnerdienstleister in den Bearbeitungsprozess miteingebunden sind?

### Datatrain CRM-Module

Gerade im Bereich der Kundenbetreuung sind Professionalisierung und Delegation angezeigt, um den steigenden Anforderungen gerecht zu werden. Weitgehend zugängliche, kostengünstige Kommunikationswege sind gefragt sowie eine effektive Handhabung von Mieter- und Interessentenanliegen.

Datatrain bietet eine **komplexe, modulare CRM-Lösungssystematik** an, die den unterschiedlichsten Kundenbedürfnissen genügt und dazu flexibel einsetz- und anpassbar ist:

- Sie umfasst zielgruppenadäquat zahlreiche klassische wie moderne Kommunikationskanäle für Mieter und Interessenten.
- Ressourcenintensive Service-Strukturen werden entlastet und Anfrage-Peaks, wie etwa nach einem Mahnlauf, gehen zurück.
- Spezielle Schnittstellen-Systeme ermöglichen die Anbindung externer IT-Architekturen und sorgen für die optimale Integration externer Dienstleister.



## Datatrain CRM Solutions

Rundum-Service mit System:

Dynamisches CRM für aktive und mobile Kunden

Stand September 2013, Seite 2 von 4

- Das Unternehmen wird für Kunden optimal erreichbar. Mieter und Interessenten fühlen sich umfassend und spezifisch betreut und danken es dem Unternehmen mit hoher Zufriedenheit.

Gleichgültig, über welchen Kommunikationskanal die Anliegen eingehen – alle CRM-Applikationen bzw. -Ausprägungen **basieren** im SAP-Backend **auf denselben Prozessen**:

- Einer Modularisierung bei der Erfassung von Anliegen im Frontend stehen die Standardisierung und Strukturierung ihrer Verarbeitung im Backend gegenüber.
- Die einheitliche, katalogbasierte Informationsgenerierung stellt eine hohe Datenqualität sicher und ist die Grundlage für zeit- und kosteneffiziente Folgeprozesse.
- Die systematische Datenerfassung ermöglicht ein regelmäßiges Reporting zu Anzahl und Gründen der Kontaktgesuche, zu den verwendeten Kommunikationswegen sowie zur Abschlussquote. Das freut die Controlling-Abteilung und liefert eine sehr gute Basis für die Unternehmensplanung.

### CRM-Lösungen für Anrufer

In der Regel bearbeiten unterschiedliche Abteilungen oder Personenkreise innerhalb eines Unternehmens die Anliegen von Mietern bzw. die Anfragen von Interessenten. Dabei nutzen die Bearbeiter oft sogar verschiedene IT-Anwendungen. Idealerweise existiert jedoch eine zentral organisierte Anrufannahme für alle Kunden, gleichgültig ob Mieter oder Wohnungsinteressent.

Eine **zentrale Servicenummer** für Mieter und Interessenten ist aus Sicht des Kunden logisch und sinnvoll – schließlich kann ein Mieter ebenso Interessent für eine neue Wohnung sein.

Die einheitliche Annahme von Anrufen erlaubt zugleich einheitlich strukturierte Prozesse der Ticketgenerierung für beide CRM-Bereiche – **Mieterbetreuung** und **Interessentenmanagement**. Dies gilt auch dann, wenn externe Dienstleister, z. B. Callcenter, diese

Aufgabe übernehmen – ob insgesamt, nur außerhalb der Bürozeiten oder zur Abpufferung von Spitzenlasten. Zunehmend verlagern Unternehmen der Wohnungswirtschaft Teile oder sogar die gesamte Abwicklung der Kleininstandhaltung – **vom Anruf des Mieters** bis zur Durchführung der Instandhaltungsmaßnahme – an externe Dienstleister.

Für die **Anbindung Externer Dienstleister** an die eigenen Unternehmensprozesse bietet Datatrain modulare CRM-Systeme sowie Webservice basierte Schnittstellen-Systeme an, die flexibel einsetzbar sind. Ziel ist eine schnelle und effektive Kommunikation ohne Medienbrüche:

- Die Einbindung externer Dienstleister, z. B. für die Anrufannahme spezialisierte Unternehmen, kann eine hohe Rate von innerhalb kürzester Zeit abgeschlossener Anliegen ermöglichen.
- Die Mitarbeiter aller Kommunikationskanäle sowie die eingebundenen Dienstleister können hierbei jederzeit Informationen zum Status der Bearbeitung der Anliegen abrufen.
- Durch Überordnung einer kombinierten Plattform oder eine geeignete Schnittstellen-Systematik sind auch unterschiedliche IT-Systeme einheitlich handhabbar.
- Übergeordnete Controllingsysteme, z. B. auf Basis eines integrierten SLA Monitorings, unterstützen transparent die Überwachung der Effizienz in der Bearbeitung der Anliegen.

**CRM-Basisapplikation Kundencenter:** Die SAP-basierte Anwendung dient der Erfassung, Verbuchung und Verarbeitung aller Daten, die sich aus der telefonischen Annahme von Mieteranliegen ergeben. Das Kundencenter eignet sich auch für den persönlichen Empfang von Besuchern im Mieterbüro vor Ort. Grundlage der Applikation ist die Verknüpfung der Daten von Immobilienobjekten mit denen von Mietern, Interessenten, intern Zuständigen bzw. externen Dritten. Hinzu kommt die Integration von Katalogen zur qualifizierten Generierung von Meldungen bzw. Tickets.



## Datatrain CRM Solutions

Rundum-Service mit System:

Dynamisches CRM für aktive und mobile Kunden

Stand September 2013, Seite 3 von 4

### 24-h-CRM-Lösungen für Internetnutzer

Web-Applikationen für die Online-Platzierung von Mieteranliegen haben einen großen Vorteil: Sie sind **rund um die Uhr verfügbar**. Damit es jedoch gelingt, die Anwendungen für einen möglichst großen Nutzerkreis zu erschließen, sollten die „Eingangshürden“ niedrig sein, ohne dass die Sicherheit sensibler Mieterdaten gefährdet ist. Auch die Nutzung auf **mobilen Endgeräten** sollte problemlos möglich sein.



CRM „old fashion“: feste Sprechzeiten...

Diese Anforderungen sprechen gegen einfache webbasierte Techniken zur Erfassung von Mieteranliegen, die z. B. nur eine E-Mail generieren. Die Angaben muss ein Bearbeiter erst interpretieren, sortieren und anschließend manuell zur Weiterverarbeitung in das ERP-System eingeben – eine aufwendige und häufig fehleranfällige Angelegenheit.

Datatrain hat eine **leistungsfähige Web-lösung** entwickelt, die vordergründig (im Frontend) auf die Nutzung durch ungeschulte Anwender, die Mieter, ausgerichtet ist. Im Hintergrund (SAP-Backend) stehen automatisiert aufbereitete und ergänzte Daten für die Standardprozesse der Mieterbetreuung und Instandhaltung bereit. Dies hat die folgenden positive Effekte:

- Anliegen mit **geringer Service-Intensität**, die via Webanwendung eingehen, lassen sich innerhalb kürzester Zeit abschließen.
- Alle anderen **Kommunikationskanäle** verzeichnen eine hohe Entlastung, wodurch das Fachpersonal Zeit für Anliegen mit hoher Service-Intensität gewinnt.

- Internetaffine Mieter bzw. Nutzer von Mobilgeräten fühlen sich auf adäquate Weise unterstützt.

**Mieterservices Online:** Das Konzept zur Bereitstellung der Webapplikation gründet sich auf die modulare Systematik des Kundencenters: Die katalogbasierte Informationsgenerierung ermöglicht eine standardisierte Registrierung, Verbuchung sowie Verarbeitung aller Vorgänge, die sich aus den online übermittelten Mieteranliegen ergeben. Die Daten stehen sofort zentral im ERP-System zur Verfügung.

Die Anwendung besticht durch:

- Einfache Authentifizierung
- Einfache Bedienung
- Übersichtliche Gestaltung
- Einfache Verständlichkeit
- Nutzbarkeit auf mobilen Endgeräten

Meldet der Mieter beispielsweise einen Schaden, wird im ERP-System ein entsprechendes Ticket verbucht, das den Prozess der operativen Instandhaltung auslöst. Das Ticket kann direkt an den zuständigen externen Dienstleister weitergeleitet und parallel (oder zuvor) im Arbeitsvorrat eines zuständigen Mitarbeiters abgelegt werden. (Weitere Informationen finden sich in der eigenen Beschreibung der CRM-Lösung.)

**Mieterservices Online als App für den Download:** Ergänzend steht die Weblösung Mieterservices Online auch zum Download via App-Store für Apple iOS sowie für Android-Endgeräte zur Verfügung.



Heutige Erwartungshaltung Ihrer Kunden?



## **Datatrain CRM Solutions**

Rundum-Service mit System:

Dynamisches CRM für aktive und mobile Kunden

Stand September 2013, Seite 4 von 4

### **Beispiel Interessent: Lösungen zur Integration externer CRM-Systeme**

Die Bearbeitung von **Interessentenanfragen** gehorcht anderen Prinzipien als die Abwicklung von Mieteranliegen, unter Umständen beschränkt sich die Beziehung zum Interessenten auf das Platzieren eines Mietgesuchs. Häufig sind in einem Unternehmen der Wohnungswirtschaft deshalb unterschiedliche IT-Systeme bzw. Programme für die Bearbeitung von Mieteranliegen bzw. Interessentenanfragen im Einsatz. Für Unternehmen mit einem SAP-basierten ERP-System besteht die Herausforderung häufig darin, die CRM-spezifischen Prozesse der Mieter- UND der Interessentenbetreuung integrativ, stringent sowie performant abzubilden.

Marktführer in Deutschland für den Support von Mitarbeitern der Wohnungswirtschaft in Vermarktung und Vertrieb ist das Unternehmen Solve.IT mit dem Produkt ImmoSolve. Diese Anwendung ist spezifisch auf die Bearbeitung von Interessentenanfragen ausgerichtet. In Kooperation mit Solve.IT hat Datatrain eine **kombinierte Plattform für die zentrale Annahme** der Anrufe von Mietern und Interessenten auf Basis des Kundencenters entwickelt. Die Mitarbeiter oder Callcenter-Agenten nutzen eine gemeinsame Benutzeroberfläche für die Annahme der Anliegen von Mietern bzw. der Anfragen von Interessenten. Je nachdem, ob sich ein Mieter oder Interessent meldet, erfolgt dann der prozessuale Absprung zum SAP-basierten ERP-System oder zum nicht SAP-basierten ImmoSolve-Vertriebssystem.

### **Fazit**

Die flexible CRM-Lösungssystematik von Datatrain liefert hervorragende Bedingungen für die professionelle Betreuung von (inter-) aktiven Mietern und Interessenten-. Zahlreiche Kommunikationskanäle sorgen zielgruppenadäquat für eine hohe Erreichbarkeit des Unternehmens, während spezielle Schnittstellen-Systeme die Zusammenarbeit mit externen Dienstleistern erleichtern. Die einheitliche Informationsgenerierung ist Garant für eine hohe Datenqualität und zugleich die Basis für zeit- und kosteneffiziente Folgeprozesse sowie ein regelmäßiges Reporting. Die Mitarbeiter des Unternehmens spüren eine wesentliche Entlastung und gewinnen Zeit für Aufgaben, die ein hohes fachliches Know-how verlangen.

Zufrieden sind schließlich vor allem die Kunden – bestehende und potenzielle Mieter, die sich bei einem zuverlässigen Unternehmen hervorragend aufgehoben fühlen.

### **Haben wir Ihr Interesse geweckt?**

Sollten Sie Fragen haben oder weitergehende Informationen benötigen stehen wir gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme!