



IMMOFFICE

Wenn es wirklich laufen soll.



## Kundenmanagement

### Bei Anruf Lösung.

#### Mit diesem Modul kann man einfach Mieteranfragen beantworten?

immo-office ist die webbasierte, voll integrierbare und smarte Portal-lösung für die Immobilienbranche. Binden Sie mit der immo-office App mobile Endgeräte in Ihren Arbeitsprozess ein. Sie erhalten dadurch eine intelligente und zeitgemäße Optimierung Ihres Workflows in allen Teilbereichen des modernen Immobilienmanagements.

Die große Herausforderung eines jeden Wohnungs- und Immobilienunternehmens ist der Umgang mit Mieteranfragen. Hierbei spielt die Servicequalität eine zukunftsweisende Rolle.

Mit immo-office Kundenmanagement erleben Sie eine webbasierte Lösung für das komplette Kommunikationsmanagement mit Ihren Mietern und Kunden. Es beinhaltet die Erfassung, Bearbeitung und Weiterleitung von Anliegen wie Anfragen, Beschwerden und Schadensmeldungen. Dies ermöglicht eine transparente und strukturierte Abarbeitung von Mieteranfragen durch Ihre Sachbearbeiter und fördert so die Servicefreundlichkeit Ihres Unternehmens.

#### Was kann das Produkt?

- Kommunikationsmanagement mit Mietern und Kunden
- Erstellung und Bearbeitung von Tickets
- Filter- und Suchfunktion in digitalem Archiv
- integrierte Mieter-Benachrichtigungsfunktion

#### Neugierig?

Dann lesen Sie weiter oder rufen Sie einfach unverbindlich an:

**040 2841 009 -30**  
**info@immo-office.net**  
**immo-office.net**



IMMOFFICE

Wenn es wirklich laufen soll.

# Kundenmanagement

Nutzen Sie die Stammdaten aus Ihrem ERP-System für die Objektsuche. Aus diesen generieren sich die Tickets, welche mit Datum, Priorität, Art, Betreff und Hinweis klassifiziert werden können. Bei der Erstellung eines neuen Tickets werden alle zurückliegenden und bereits erfassten Tickets zum ausgewählten Mieter angezeigt. Alle Aktivitäten werden als Workflow im Posteingang des jeweiligen Mitarbeiters oder der Abteilung als Vorgang angezeigt. In Abhängigkeit vom Status des Vorgangs und der Rolle des jeweiligen Mitarbeiters werden die erforderlichen Funktionen zur Verfügung gestellt. Grundlage für den Workflow bilden die Regeln, die vorher von Ihnen für den Prozess aufgestellt werden. Der Workflow wird gemeinsam mit uns nach Ihren individuellen Bedürfnissen erarbeitet. Unter anderem können folgende Dokumente und Aktivitäten mit immo-office Kundenmanagement bearbeitet und durchgeführt werden:

- Erstellen von Tickets auf Basis der Stammdaten aus dem verwendeten ERP-System
- Bearbeiten von Tickets
- Statusvergabe für die Tickets
- Initiierung eines Auftragsentwurfs
- Generieren von E-Mails an den Mieter bei bekannter E-Mail-Adresse nach Erfassung eines Tickets

Die Funktionen und die daraus entstehenden notwendigen Aktivitäten für die Vorgangsbearbeitung sind unmittelbar abhängig von dem zu erarbeiteten Workflow und der Funktionalität der ERP-System-Schnittstelle. Normalerweise werden alle Pflichtfelder des ERP-Systems bedient, die für die Durchführung der jeweiligen Transaktion erforderlich sind. Aktivitäten, die über unser Standardpaket immo-office Kundenmanagement hinausgehen sollen, können zudem individuell besprochen und festgelegt werden. **Denn: Sie müssen sich nicht immo-office anpassen – immo-office passt sich Ihren Bedürfnissen an!**

## immo-office

Unsere jahrelange Erfahrung in und mit der Immobilienwirtschaft spiegelt sich in unseren Produkten wider. Mit der immo-office Reihe haben wir sinnvolle und intuitive Funktionsprodukte geschaffen, die sich über standardisierte Schnittstellen und abgestimmte Indexdateien in alle existenten ERP- und Archiv-Systeme integrieren lassen.

In Vorgesprächen klären wir zusammen Ihren tatsächlichen Bedarf und wie Ihr bisheriger unternehmensspezifischer Workflow aussieht. Wahrscheinlich setzen Sie diesen bislang mit Papier und Ordnern um. Die von Ihnen bereits genutzten ERP- und Archivsysteme dienen als Fundament zur Digitalisierung Ihrer künftigen Geschäftsprozesse. Das heißt, Sie können diese uneingeschränkt weiter nutzen. Denn immo-office ist in alle relevanten ERP- und Archivsysteme integrierbar.

Sowohl das Online-Portal, als auch die immo-office App arbeiten mit den benötigten Daten aus Ihren Systemen. Über mobile Endgeräte können Daten erfasst werden, die sich bei einer bestehenden Mobilfunkverbindung mit dem immo-office Server synchronisieren. So arbeiten Sie in beide Richtungen immer mit den aktuellsten Daten und haben, abhängig mit welchem immo-office Produkt Sie arbeiten, Zugriff auf die entsprechenden Vorgänge.

Egal mit welchem Produkt von immo-office Sie starten, Sie werden erkennen, wie es Ihre Abläufe im Arbeitsalltag optimiert, Zeit und Papier spart und vor allem wie einfach und intuitiv es zu bedienen ist. Die Produkte sind miteinander nicht nur exzellent kombinierbar – sie runden sich gegenseitig ab.

**Haben Sie Fragen? Anforderungen oder Wünsche?**  
Wir beraten Sie gerne persönlich. Zusammen finden wir Ihre immo-office Lösung.

Rufen Sie an und lassen Sie sich persönlich beraten!

040 2841 009 -30 oder [info@immo-office.net](mailto:info@immo-office.net)

Besuchen Sie uns online. [immo-office.net/kundenmanagement](http://immo-office.net/kundenmanagement)

## immo-office

Ein Produkt der immo-portal-services GmbH  
Humboldtstraße 67a ■ 22083 Hamburg  
web: [immo-office.net](http://immo-office.net)

ENTWICKELT  
UND GEHOSTET  
IN DEUTSCHLAND

