

Kunden-Netzwerktreffen: Wohnungsunternehmen gestalten die digitale Prozesslandschaft mit

Wachstum dank Digitalisierung: Die Unternehmen der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft setzen bei der Bewirtschaftung ihrer Bestände zunehmend auf digitale Technologien und mobile, prozessgesteuerte Unternehmenslösungen – von der Instandhaltung bis zum Mieterwechsel. Allein 70 Unternehmen haben deutschlandweit das webbasierte Prozessportal immo-office im Einsatz, das kompatibel ist mit allen wohnungswirtschaftlichen ERP-Softwarelösungen. Mit der nativen immo-office App lassen sich mobile Endgeräte problemlos in alle Arbeitsprozesse integrieren. Jährlich wächst das Kunden-Netzwerk um über zehn Prozent.

„Läuft“, so lautet das Ergebnis der Kunden-Zufriedenheitsanalyse, die die immo-portal-services als Anbieter der immobilienwirtschaftlichen Softwarelösung immo-office auf dem 6. Kundennetzwerktreffen im Dezember 2017 vor rund 100 Teilnehmern in Hamburg vorstellte. Aktuelle Zahlen untermauern diese Entwicklung: Seit Implementierung der ersten immo-office-Lösung im Jahr 2009 sind bei den immo-office-Kunden rund 1,5 Millionen Instandhaltungsaufträge über das Portal abgewickelt, rund 32.000 Mieterwechsel vollzogen und über 500.000 Verkehrssicherungsprotokolle digital generiert worden.



Zahlen, die das Wachstum und das zeitgemäße Produktportfolio des im Jahr 2009 gegründeten Unternehmens belegen. Im Fokus des Kunden-Interesses stehen vor allem die digitalen Lösungen zur elektronischen Auftrags- und Rechnungsabwicklung (Instandhaltung) und zur digitalen Wohnungsabnahme und -übergabe (Mieterwechsel). Sie waren beispielsweise der Grund, dass sich im Jahr 2017 die Lüneburger Wohnungsbau GmbH, die Wohnungsbau-Genossenschaft Greifswald eG, die gewoge AG aus Aachen, die FRANK

Gruppe aus Hamburg, und die Wohn + Stadtbau Wohnungsunternehmen der Stadt Münster GmbH als Neukunden dem immo-office-Netzwerk anschlossen. Die hanova – Gesellschaft für Bauen und Wohnen Hannover mbH (GBH) wiederum

entschied sich für den Projektansatz der Verkehrssicherung, und die RCC Real Estate Claim Control GmbH, ein Unternehmen der MRH-Trowe Holding aus Frankfurt, wird bundesweit die individualisierte Kundenmanagement-Lösung (CRM) und die Instandhaltung von immo-office einsetzen.

Im Kundennetzwerk Erfahrungen austauschen

Individualität und Gemeinschaft: Das Unternehmen ist offen für den Erfahrungsaustausch der Anwender untereinander. In jährlichen Netzwerk-Veranstaltungen treffen Kunden auf Kunden und berichten aus der operativen Arbeit und dem digitalen Wandel im eigenen Unternehmen. In diesem Jahr dabei: die Neuland Wohnungsgesellschaft, Wolfsburg. Sie hat sich im Zuge einer internen Prozess-Strukturierung für immo-office als Cloud-Technologie und für die immo-portal-services als strategischen Partner entschieden. Der Grund: „Wir wollten unsere vielfältigen und sehr unterschiedlich gepflegten Datensätze vereinheitlichen, unsere Erreichbarkeit für Kunden optimieren und unser Neuland-Service-Center (NSC) zum Kern des Unternehmens entwickeln. Mit immo-office ist das NSC zu unserem Herzstück geworden: Wir haben über immo-office unter anderem vollen Zugriff auf unsere Mieterakten und können Reparaturannahmen und -aufträge äußerst schnell, vollständig und einheitlich ausführen“, sagt Carsten Goldmann, Leiter Organisation & IT bei der Neuland.

Die Baugenossenschaft freier Gewerkschafter (BGFG) in Hamburg wiederum hat in den vergangenen drei Jahren schrittweise die Handwerker im Regiebetrieb und die Verwalter im Unternehmen auf die Arbeit mit der Instandhaltungs-App vorbereitet und sie mit mobilen Geräten zur digitalen Auftrags- und Rechnungsbearbeitung ausgestattet, fügt Frank Schramm, Mitarbeiter Controlling und Finanzen bei der BGFG, in seinem Vortrag hinzu: „Wir haben sie zu Fans von immo-office gemacht. Die Akzeptanz für die Arbeit mit den Tablets wächst bei den Kollegen, vor allem auch, weil wir ihre Änderungswünsche ernst genommen und umgesetzt haben.“

Beispiele aus Unternehmen und für Unternehmen. Hinter der Veranstaltungsphilosophie des Kunden-Netzwerktreffens von immo-office steht das erklärte Ziel, den

Gedanken- und Erfahrungsaustausch immobilienwirtschaftlicher Kunden untereinander ungefiltert zu fördern, weitere Anforderungen zu identifizieren und neue Lösungswege zu entwickeln. Dass dieser Anspruch greift, zeigt die Meinung von zwei der zehn Interessenten, die das Netzwerktreffen als Informations- und Kontaktplattform nutzten. Michael Mayer, Abteilungsleiter Verwaltung und Buchhaltung bei der Wohnungsgenossenschaft Bremerhaven: „Wir interessieren uns für immobilienwirtschaftliche Softwarelösungen am Markt und wollen uns einen Überblick verschaffen. Die Veranstaltung hier ist voll mit geballtem Wissen; es hat sich wirklich gelohnt. Das Handwerkerportal würde uns beispielsweise interessieren.“ Und Klaus-D. Thauer, Geschäftsführer der Wohnungsbaugesellschaft Hansestadt Wismar, hat sich auf dem Kunden-Netzwerktreffen aus Neugierde eingefunden: „Ich wollte mir einmal die Präsentation des Unternehmens und die Lösungen anschauen.“

Mit der Neugierde und dem Blick in die Zukunft hat sich das Team von immo-office bereits an die Arbeit für 2018 gesetzt: Geplant sind unter anderem die Weiterentwicklung der bestehenden App für immo-office mit über 80 neuen Anforderungen, eine Kooperation mit der DIT Deutsche Immobilien IT & Marketing GmbH, Hamburg, in Bezug auf die Realisation einer integrierten Mieter-App sowie die Umsetzung der EU-Datenschutz-Grundverordnung zum 25. Mai 2018.

Bericht von Thordis Eckhard



IMMOFFICE

Wenn es wirklich laufen soll.