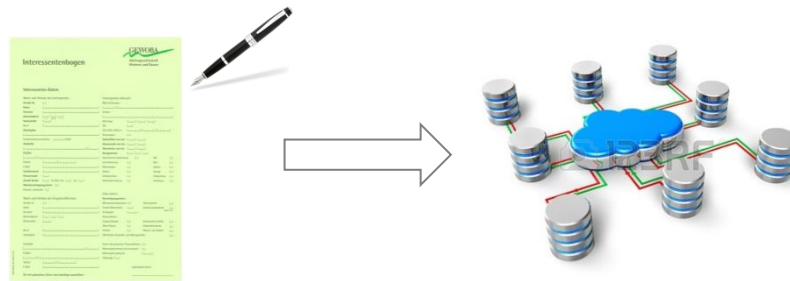


# Digitalisierung der Mietinteressentenverwaltung



**Veranstaltung:** AGW-Tagung, Arbeitskreis Betriebswirtschaft

**Datum:** 3. und 4. November 2016

**Ort:** AMERON Hotel Königshof, Bonn

**Referent:** Torsten Hilbig

# Agenda

1. Ein Rückblick

2. Die Mietinteressentenverwaltung

3. Statistiken und Auswertungen

4. Vernetzung zu anderen Systemen

5. Ausblick / Fazit

# Agenda

1. Ein Rückblick

2. Die Mietinteressentenverwaltung


3. Statistiken und Auswertungen

4. Vernetzung zu anderen Systemen

5. Ausblick / Fazit

# Vor der Digitalisierung...

- wurden Interessentenbögen in Papierformularen erfasst und in Hängeregistern abgelegt
- hatte jeder Vermieter eigene Objektlisten für freie Wohnungen, die er selber aktualisierte
- erstellten die Vermieter Angebote durch einen manuellen Abgleich der Interessentenbögen und Objektlisten



**GEWOBA**  
Aktiengesellschaft  
Wohnen und Bauen

## Interessentenbogen

**Interessenten-Daten:**

Name und Adresse des Interessenten: Anrede-Kz : <input type="checkbox"/> Name : _____ Vorname : _____ Geburtsdatum : <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> Nationalität : <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> W <input type="checkbox"/> F Beruf : _____ Arbeitgeber : _____ Familieneinkommen/netto : <input type="checkbox"/> EURO Straße/Nr. : _____ PLZ/Ort : _____ Telefon : _____ E-Mail : _____ Familienstand : _____ Personenzahl : <input type="checkbox"/> Anzahl Kinder : <input type="checkbox"/> im Alter von <input type="checkbox"/> bis <input type="checkbox"/> Wohnberechtigungsschein : <input type="checkbox"/> Haustier vorhanden : <input type="checkbox"/>	Interessenten-Wunsch: PLZ-1/Ortsname : _____ Ortsteil : _____ Wohnlage : <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> GB : <input type="checkbox"/> PLZ-2/PLZ-3/PLZ-4 : _____ Nutzungsart : <input type="checkbox"/> Wohnfläche von-bis : <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> Raumanzahl von-bis : <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> Warmmiete von-bis : <input type="checkbox"/> - <input type="checkbox"/> Bezugstermin : <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> Gewünschte Ausstattung : <input type="checkbox"/> WC : <input type="checkbox"/> Zentralheizung : <input type="checkbox"/> Bad : <input type="checkbox"/> Warmwasser : <input type="checkbox"/> Garten : <input type="checkbox"/> Balkon : <input type="checkbox"/> Garage : <input type="checkbox"/> Dachgeschoss : <input type="checkbox"/> Erdgeschoss : <input type="checkbox"/> Kücheneinrichtung : <input type="checkbox"/> Hochhaus : <input type="checkbox"/>
---	---

**Name und Adresse des Ehegatten/Partners:**

Anrede-Kz : <input type="checkbox"/> Name : _____ Vorname : _____ Geburtsdatum : <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> / <input type="checkbox"/> Nationalität : <input type="checkbox"/> Beruf : _____ Arbeitgeber : _____ Straße/Nr. : _____ PLZ/Ort : _____ Telefon : _____ E-Mail : _____	Inter-Intern: Berechtigungsschein : Mehrpersonenhaushalt : <input type="checkbox"/> Alleinstand : <input type="checkbox"/> Anzahl Wohnräume : <input type="checkbox"/> Anzahl Sonderräume : <input type="checkbox"/> Ab Baujahr : <input type="checkbox"/> <small>(Küche u. AJ)</small> Personenkreis: Junges Ehepaar : <input type="checkbox"/> Kinderreiche Familie : <input type="checkbox"/> Ältere Person : <input type="checkbox"/> Schwerbehinderte : <input type="checkbox"/> Pendler : <input type="checkbox"/> Alleinst. mit Kindern : <input type="checkbox"/> Übersiedler, Aussiedler und Gleichgestellte : <input type="checkbox"/> Keiner der genannten Personenkreise : <input type="checkbox"/> Wohnungsnotstand wird anerkannt : <input type="checkbox"/> Bindungsart gültig bis : <input type="checkbox"/> Fallgruppe : <input type="checkbox"/> Legitimation durch: _____
---	--

Die fett gedruckten Zeilen sind unbedingt auszufüllen!

FORM-ANSTELL. NR. 60/00 5/1/00

# Nachteile

- Großer manueller Aufwand des Abgleichs der Interessentenbögen und Objektlisten
- Bereichsübergreifende Anfragen sind nur durch Mehrfachaufnahme möglich (verschiedene Geschäftsbereiche)
- Verfahren ist für eine zentrale Kundenbetreuung durch ein Kundenzentrum kaum praktikabel
- Das damalige ERP-System GES bot für unseren Bedarf keine geeignete integrierte Lösung

# Lösung

Wir entwickeln eine eigene individuelle Softwarelösung mit Schnittstellen zum ERP-System

**GEWOBA**  
Aktiengesellschaft  
Wohnen und Bauen

### Interessentenbogen

**Interessenten-Daten:**

Name und Adresse des Interessenten:  
Anrede-Kz :   
Name : \_\_\_\_\_  
Vorname : \_\_\_\_\_  
Geburtsdatum :        
Nationalität :  M  W  F   
Beruf : \_\_\_\_\_  
Arbeitgeber : \_\_\_\_\_  
Famileinkommen/netto : \_\_\_\_\_ EURO  
Straße/Nr. : \_\_\_\_\_  
PLZ/Ort : \_\_\_\_\_  
Telefon : \_\_\_\_\_  
E-Mail : \_\_\_\_\_  
Familienstand : \_\_\_\_\_  
Personenzahl : \_\_\_\_\_  
Anzahl Kinder : \_\_\_\_\_ im Alter von \_\_\_\_\_ bis \_\_\_\_\_  
Wohnberechtigungsschein :   
Haustier vorhanden :

Interessenten-Wunsch:  
PLZ-1/Ortsname : \_\_\_\_\_  
Ortsteil : \_\_\_\_\_  
Wohnlage : \_\_\_\_\_  
GB : \_\_\_\_\_  
PLZ-2/PLZ-3/PLZ-4 : \_\_\_\_\_  
Nutzungsart : \_\_\_\_\_  
Wohnfläche von-bis : \_\_\_\_\_  
Raumanzahl von-bis : \_\_\_\_\_  
Warmmiete von-bis : \_\_\_\_\_  
Bezugsstermin : \_\_\_\_\_  
Gewünschte Ausstattung :  WC   
 Zentralheizung  Bad   
 Warmwasser  Garten   
 Balkon  Garage   
 Dachgeschoss  Erdgeschoss   
 Kücheneinrichtung  Hochhaus

**Inter-Intern:**

Name und Adresse des Ehegatten/Partners:  
Anrede-Kz :   
Name : \_\_\_\_\_  
Vorname : \_\_\_\_\_  
Geburtsdatum : \_\_\_\_\_  
Nationalität : \_\_\_\_\_  
Beruf : \_\_\_\_\_  
Arbeitgeber : \_\_\_\_\_  
Straße/Nr. : \_\_\_\_\_  
PLZ/Ort : \_\_\_\_\_  
Telefon : \_\_\_\_\_  
E-Mail : \_\_\_\_\_

Berechtigungsschein :  
Mehrpersonenhaushalt :  Alleinstand :   
Anzahl Wohnräume : \_\_\_\_\_ Anzahl Sonderräume : \_\_\_\_\_  
Ab Baujahr : \_\_\_\_\_ (Küche u. AJ)  
Personenkreis:  
Junges Ehepaar :  Kinderreiche Familie :   
Ältere Person :  Schwerbehinderte :   
Pendler :  Alleinst. mit Kindern :   
Übersiedler, Aussiedler und Gleichgestellte :   
Keiner der genannten Personenkreise :   
Wohnungsnotstand wird anerkannt :   
Bindungsart gültig bis : \_\_\_\_\_  
Fallgruppe : \_\_\_\_\_  
Legitimation durch: \_\_\_\_\_

Die fett gedruckten Zeilen sind unbedingt auszufüllen!

FORM-NR. 202311-06, 02/02 5 11/06

# Agenda

1. Ein Rückblick

2. Die Mietinteressentenverwaltung

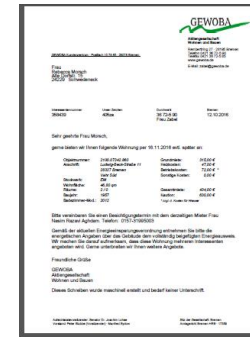
3. Statistiken und Auswertungen

4. Vernetzung zu anderen Systemen

5. Ausblick / Fazit

# Anforderungen

- Keine manuelle Objektpflege (Aktualität durch Schnittstellen zu GES)
- Einfache ergonomische Bedienung durch eine Webportal-Lösung
- Bereichsübergreifende Lösung für alle Geschäftsbereiche und ein Kundenzentrum
- Möglichst große Unterstützung beim Abgleich der Objekte und Kundenwünsche sowie bei der Angebotserstellung



# Ein kurzer Blick in die Mietinteressentenverwaltung





# Ein paar Fakten und Kennzahlen

Seit der Einführung 2002

- arbeiten circa 80 Kolleginnen und Kollegen mit der Lösung
- wurden über 360.000 Interessenten aufgenommen
- wurden circa 900.000 Angebote erstellt (davon circa 400.000 per E-Mail)
- 2009/2010 wurde die Lösung über Schnittstellen an das neue ERP-System SAP/Blue Eagle angehängt
- seit der Einführung gab es keine Schulungsmaßnahmen; neue Kolleginnen und Kollegen werden von Key-Usern kurz eingewiesen
- über einen regelmäßigen Arbeitskreis werden Änderungs-/Verbesserungsvorschläge gesammelt und umgesetzt



# Agenda

1. Ein Rückblick

2. Die Mietinteressentenverwaltung

3. Statistiken und Auswertungen

4. Vernetzung zu anderen Systemen

5. Ausblick / Fazit

# 3. Statistiken und Auswertungen

- Allgemeine Statistiken

- Anzahl Anfragen, Interessenten etc.
- Erstellte Angebote
- Wie schnell können Angebote erstellt werden und werden diese angenommen

- Analyse der Interessenten

- Haushaltstypen (Familien, Singles, WG's, Studenten etc.)
- Alter, Einkommen
- Anteil der Transferbezieher

- Analyse der Kundenwünsche

- Welche Lagen werden angefragt
- Welche Wohnungstypen werden angefragt (Größe, Zimmer etc.)

# Auswertungen

## Auswertungen Interessentendatenbank

Beschreibung	Typ	Auswertung
Anfragen über Portale	HTML	
Portalanfragen nach Wunschortsteil	HTML	
Suchstatistik aller Mietinteressenten	HTML	
Auswertung Wohnungsangebote	EXCEL	
Wunschlage vs. Alter der Interessenten	EXCEL	
Wunschlage vs. Einkommen der Interessenten	EXCEL	
Wunschlage vs. gewünschte Wohnfläche	EXCEL	
Wunschlage vs. gewünschte Raumanzahl	EXCEL	
Wunschlage vs. Transferbezieher	EXCEL	
Wunschlage vs. max. Warmmiete	EXCEL	

# Agenda

1. Ein Rückblick
2. Die Mietinteressentenverwaltung
3. Statistiken und Auswertungen
4. Vernetzung zu anderen Systemen
5. Ausblick / Fazit

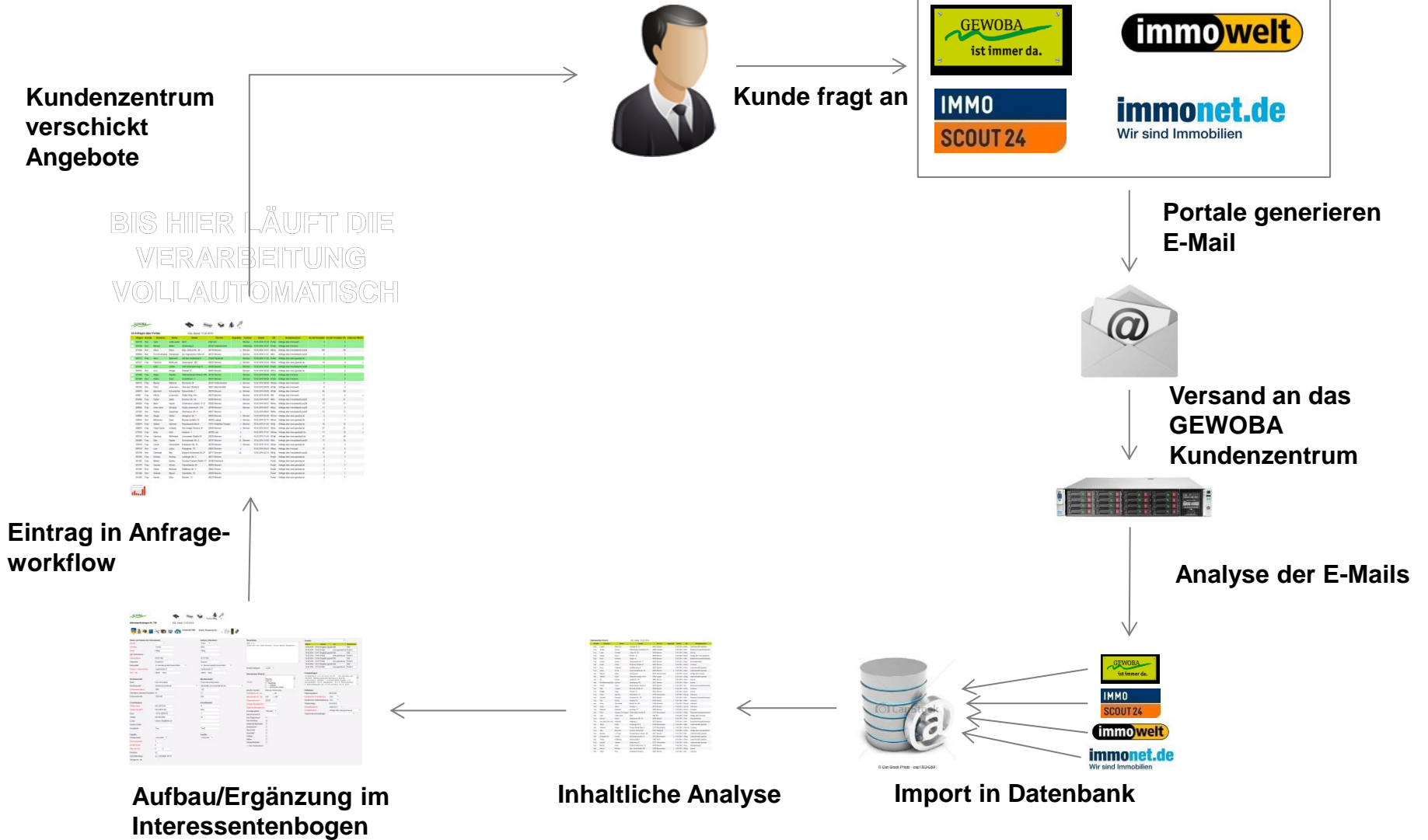
## 4. Vernetzung zu anderen Systemen

### Immobilienportale

- Die GEWOBA bekommt über die eigene Homepage, ImmobilienScout24, ImmoWelt und ImmoNet durchschnittlich 3.000 Mailanfragen pro Monat
- diese mussten vom Kundenzentrum manuell bearbeitet und in die Mietinteressentenverwaltung aufgenommen werden
- 05/2014 wurde eine Kopplung an das Mail-System umgesetzt; eingehende Anfragen werden automatisch analysiert und in die Mietinteressentenverwaltung importiert
- Das Kundenzentrum muss nur noch die Plausibilität prüfen und die Anfragen über einen Workflow abarbeiten
- Seit der Einführung wurden über 60.000 Anfragen automatisiert abgearbeitet



# Ablauf:



## Kopplung der TK-Anlage (CTI)

- Im Februar 2015 wurde ein zentrales Kundentelefon eingerichtet und mit der CTI-Software Estos ProCall ausgestattet
- Diese Software verbindet das Telefon, den PC und die Telefonanlage und ermöglicht komfortable Funktionen wie Anruf einer markierten Telefonnummer etc.
- 05/2015 haben wir Estos mit der Mietinteressentenverwaltung und der SAP Geschäftspartner-Datenbank gekoppelt.
- Bei eingehenden Anrufen prüft Estos ob die Rufnummer bekannt ist und öffnet automatisch den Interessentenbogen oder einen bekannten Geschäftspartner in SAP
- Damit sind Stammdaten verfügbar, bevor der Hörer abgenommen wird
- Seit 05/2015 wurde über 125.000 Geschäftspartner in SAP und 40.000 Mietinteressenten automatisch geöffnet





# Agenda

1. Ein Rückblick

2. Die Mietinteressentenverwaltung

3 Statistiken und Auswertungen

4. Vernetzung zu anderen Systemen

5. Ausblick / Fazit

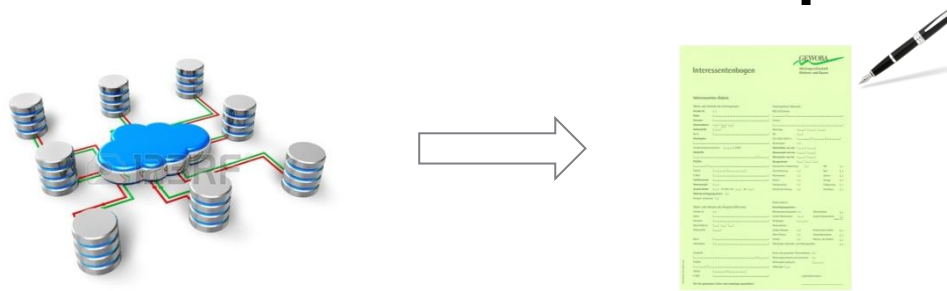
## 5. Ausblick

- Pro Jahr werden etwa 4.000 Mietverträge abgeschlossen
- Abgesehen von Umsetzern, müssen die neuen Mieter als Geschäftspartner in SAP/Blue Eagle aufgebaut werden; viele der Informationen wurden bereits in der Mietinteressentenverwaltung erfasst
- Mit einer neuen Programmierung werden die Daten von Neukunden aus der Interessentenverwaltung ausgelesen und automatisiert in SAP/Blue Eagle aufgebaut. Beim Anlegen des Vertrags muss nur die Geschäftspartner-Rolle in Mieter geändert werden
- Vorteil der Lösung: Einsparung von circa 80.000 Eingaben pro Jahr
- Weiterer Vorteil: weniger Fehleingaben bei der Übertragung von einem System ins andere
- Testbetrieb läuft erfolgreich seit Mitte Oktober

## 5. Fazit

Die Digitalisierung der Mietinteressentenverwaltung und die Kopplung an weitere Systeme (Portale, CTI, SAP/Blue Eagle) haben den Vermietungsprozess erheblich verbessert.

### Wollen wir zurück zum Papier?



**NEIN** ☹️

# Fragen ?

**Vielen Dank  
für Ihre Aufmerksamkeit**