



Vereinfachte Vorgänge

So gelingt Workflow-Optimierung durch Ticketsysteme.

Früher war alles besser? Wer das meint, der hatte schon lange keinen Schadensfall mehr im Haus. Die Zeiten von umständlichen Meldungen per Fax oder Telefon gehören – zum Glück – der Vergangenheit an. In der heutigen Zeit, wo alles schnell gehen muss, ist man es längst gewohnt, rasch Antworten zu erhalten und sein Problem von überall aus melden zu können. Vor diesem Hintergrund werden Ticketsysteme in der Immobilienverwaltung immer

wichtiger und werden sich langfristig als Standard etablieren.

Effizienz und Unternehmensoptimierung

Mit der Einführung unseres Ticketsystems konnten wir in unserem Unternehmen Workflows optimieren und die Kundenzufriedenheit steigern. Mit dieser Optimierung sparen wir täglich wertvolle Zeit ein und können dadurch unseren Kundenstamm erweitern, was die Investitionskosten des Ticketsystems relativiert. Zudem kann die Produktivität des Unternehmens durch das Ticketsystem laufend überwacht und verbessert werden. Insbesondere kann nachverfolgt werden, ob einzelne Mitarbeiter im Gegensatz zu anderen bei identischen Vorgängen wie zum Beispiel Schlüsselbestellung Probleme haben und mehr Zeit aufwenden. Eine gezielte Auswertung, die schließlich zur gezielten Mitarbeiterschulung genutzt werden kann.

Konkret konnten wir durch die Einführung eines Ticketsystems inklusive eines angebundenen Kundenportals im Bereich von Versicherungsschäden unsere Effizienz erheblich optimieren sowie unsere Workflows vereinfachen und verbessern. Dies haben nicht nur unsere Kunden bemerkt, sondern auch die externen Dienstleister und Versicherungsmakler, die den Schaden zusammen mit uns bearbeiten.

Vorteile für die Immobilienverwaltung

Heute kommt es immer mehr darauf an, dass man die wichtigen und fundierten Informationen schnell und eindeutig erhält. Vor diesem Hintergrund sind E-Mails und Telefonate wenig zielführend. Kunden neigen leider häufig dazu, Probleme weitschweifig und wenig konkret zu benennen. Es liegt dann an den Mitarbeitern, die für sie wesentlichen Informationen herauszufiltern. Die heu-



DER AUTOR
STEPHAN
HEUFELDER
Geschäftsführer
der Innova
Hausverwaltung
GmbH

tigen Ticketsysteme lassen sich hingegen individuell von den Immobilienverwaltern gestalten, sodass die wichtigsten und relevanten Punkte einer neuen Anfrage exakt abgefragt werden. Auch das Thema der Weitergabe von personenbezogenen Daten (Telefonnummer, E-Mailadresse etc.) des Antragstellers kann mit einer Anfrage über ein Ticketsystem einfach abgefragt werden, damit sich der Handwerker oder ein anderer Dienstleister direkt beim Kunden melden kann.

Ein weiterer Vorteil ist natürlich, dass man durch konkrete Anfragen über ein Ticketsystem auch direkt Handwerkeraufträge erstellen kann, ohne dass es zu einem Medienbruch kommt. Übermittelte Fotos, Dokumente oder andere Daten können direkt an den Handwerker weitergeleitet werden, einschließlich der Meldung des Kunden.

Für Immobilienverwalter führen die oben genannten Punkte zu einer extremen Zeitersparnis. Der Kunde muss beispielsweise nicht mehr gefragt werden, ob seine Daten an einen Handwerker weitergegeben werden dürfen, denn dies wird direkt im Ticketsystem abgefragt. Sollte ein Kunde nicht damit einverstanden sein, kann man die Einstellung treffen, dass die Anfrage nicht abgesendet werden darf. Auch Rückfragen an den Kunden können dadurch deutlich verringert werden, da die Abfrage im Ticketsystem spezifiziert ist und alle für den Immobilienverwalter relevanten Daten enthält.

Sollte ein Mitarbeiter einmal krankheitsbedingt ausfallen, können sich die Kollegen schnell in offene Tickets einlesen, ohne hierzu zahlreiche E-Mails oder Telefonjournale durchsuchen zu müssen. Kunden- oder Dienstleisterrückfragen können somit schneller bearbeitet werden, auch



Über ein **Ticketsystem** können direkt **Handwerkeraufträge** erstellt werden – ohne Medienbruch.



Die wohl effizienteste Lösung für Hausverwaltung und Facility-Management.

**WENN ALLES VERGLEICHBAR IST,
ZÄHLEN DIE UNTERSCHIEDE!**



Der digitale Assistent
für WEG-Versammlungen

HV2000 bietet viele Vorteile, inklusive der nahtlosen Einbindung des Kundenportals etg24. Als digitale All-in-One-Lösung bündelt HV2000 alle Kommunikationskanäle und sorgt für den perfekten digitalen Workflow.

Informieren Sie sich jetzt unter 09131/75089-0.

Kontakt und mehr Informationen

Gerald Hübschmann – Die bessere Lösung
E-Mail info@huebschmann.de
www.huebschmann.de | www.etg24.de



HÜBSCHMANN
DIE BESSERE LÖSUNG

Der **Kunde** wird über seine **eingereichte Anfrage** laufend informiert – und fühlt sich ernst genommen.

wenn der zuständige Mitarbeiter der Immobilienverwaltung gerade nicht zu erreichen ist.

Vorteile für die Kunden

Der Kunde kann direkt mit seinem Smartphone eine Anfrage per App einreichen und wird gezielt zu seinem Problem befragt. In einer E-Mail steht der Kunde häufig vor dem Dilemma, dass er nicht weiß, wie er das Problem schildern soll – und vor allem: Welche Daten für den Empfänger relevant sind. Und nicht nur der Kunde wird gezielt durch das Anliegen geführt, sondern auch der Mitarbeiter, der diese Anfrage bearbeitet. Es können zu jedem Vorgang diverse Checklisten oder ähnliche Instrumente hinterlegt werden, damit die Anfragen gezielt abgearbeitet werden können.

Über die eingereichte Anfrage inklusive der weiteren Schritte (Auftrag an Handwerker etc.) wird der Kunde laufend informiert. Er weiß damit auch, dass sein Problem ernst genommen wird und dass der Immobilienverwalter eine zügige Lösung anstrebt. Zudem kann der Kunde jederzeit sein Ticket einsehen und die erfolgten Schritte sowie den aktuellen Sachstand verfolgen. Im Bedarfsfall könnte sich der Antragsteller sogar mit dem Handwerker direkt in Verbindung setzen, sofern sich dieser nicht bei ihm meldet, da der Kunde



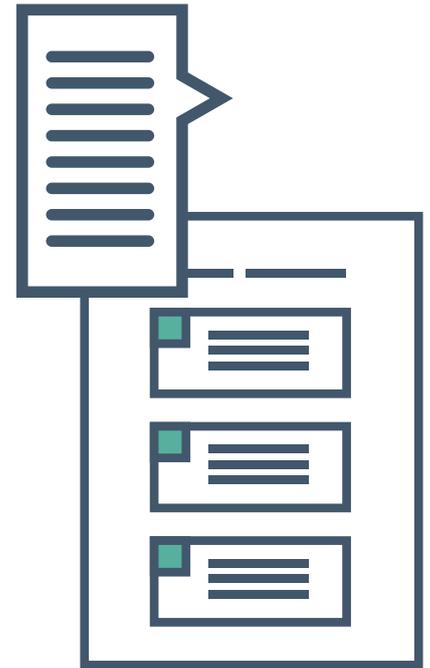
ja weiß, dass der Immobilienverwalter seine Anfrage weitergeleitet hat.

Weitere Vorteile für Kunden sowie Verwalter sind in einem Ticketsystem aus unserer Sicht die Terminerinnerung und die Terminverfolgung. Sollte ein Ticket zu lange unbearbeitet bleiben, wird der Mitarbeiter in der Immobilienverwaltung, aber wahlweise auch dessen Vorgesetzter sowie der externe Dienstleister an das Ticket und die damit verbundenen Schritte erinnert.

Auch das Thema Terminvereinbarung wird durch das Ticketsystem erleichtert, da man dem Kunden verschiedene Termine zur Auswahl stellen kann und der externe Dienstleister hierüber direkt informiert wird. Somit werden auch Terminabfragen an mehrere Beteiligte deutlich vereinfacht – egal ob es sich um die Vereinbarung eines Handwerkertermins oder um eine Beiratssitzung handelt.

Für das gesamte Objekt relevante Kundenanfragen

Von Kunden eingereichte Verbesserungsvorschläge an der Immobilie (z. B. Umrüstung auf LED-Leuchtmittel) können problemlos in eine Umfrage an alle Eigentümer einer Immobilie umgewandelt werden. Das hat den Vorteil, dass das Thema nicht zwingend in einer Eigentümerversammlung besprochen werden muss und schneller vorangetrieben werden kann. Der Verwalter kann somit bei größeren gewünschten Anschaffungen direkt konkrete Angebote einholen oder bereits weit vor der Eigentümerversammlung dem Antragsteller mitteilen, dass sein Vorschlag aktuell nicht von der Mehrheit der Eigentümer befürwortet wird.



FAZIT: WER RASTET, DER ROSTET

Workflow-Optimierung und Effizienzsteigerung sind in einem Unternehmen laufende Prozesse und können durch ein Ticketsystem deutlich verbessert werden. Gerade bestehende Abläufe müssen immer wieder auf den Prüfstand gestellt und angepasst werden. Treten also bei einzelnen Themen (Meldung von Wasserschäden oder ähnliches) immer wieder dieselben Nachfragen auf, muss zum Beispiel der Abfrageprozess beim Kunden angepasst werden, damit erst gar kein Klärungsbedarf mehr entsteht. Ähnlich verhält es sich, wenn es im Laufe der Zeit vermehrten Informationsbedarf von Kundenseite zu neuen Themenbereichen wie beispielsweise E-Mobilität oder Glasfaserausbau gibt. Auch diese können gezielt über ein Ticketsystem gesteuert werden.