

GAPgroupupdate

AKTUELLE INFORMATIONEN ÜBER DIE PRODUKTE DER GAP-GROUP

Die Vorgangsbearbeitung als Basis für eine optimale Kundenbindung

Produktentwicklung der GAP präsentiert ein eigenes CRM-System in immotion®

Mit der Vorgangsbearbeitung steht ein Add-on für ein umfassendes Customer-Relationship-Management-System zur Verfügung, um die Ausrichtung des Wohnungs-/Immobilienunternehmens auf die Mieter konsequent zu unterstützen und Kundenbeziehungsprozesse, systematisch zu gestalten.

Die Unterstützung und der Aufbau eines Beziehungsmarketings wirkt sich erkennbar auf den Unternehmenserfolg aus, gerade auch vor dem Hintergrund, dass Mieterbindung günstiger ist als die Gewinnung neuer Mieter. Durch die abteilungsübergreifende Integration und Optimierung aller mieterbezogenen Prozesse als ganzheitlicher Führungsansatz wird die Zufriedenheit der Mieter gesteigert und über ein um-

fassendes und bedarfsgerechtes Angebot die Bindung weiter erhöht.

In der Vorgangsbearbeitung von immotion® werden Daten und Aktionen im Zusammenhang mit Prozessen (Vorgängen) dokumentiert. Anliegen der Gesprächsteilnehmer werden dabei, je nach Sachverhalt, direkt als Vorgang einem Aufgabenträger zugeordnet. Damit verbundene Aktivitäten können bis zur Erledigung

über unterschiedliche Stati transparent festgehalten werden. Die Kommunikation wird dadurch mit verlässlichen Zahlen, Daten und Fakten auf die Bedürfnisse konzentriert, Schwachstellen erkannt und Perspektiven für z. B. wohnungsnaher Serviceleistungen aufgezeigt.

Die Integration der Vorgangsbearbeitung in immotion® erfolgt nahtlos als optionales Add-on und bietet den Zugriff auf die zentrale Personen-Namen-Adressverwaltung >>>

The screenshot displays two overlapping windows from the GAP CRM system. The background window, titled 'Vorgänge verwalten', shows a case management interface for '001 Schön. Wohnen eG'. It includes fields for 'Vorgang' (10), 'Status' (Erledigt), 'erfasst' (15.10.2010), and 'geändert' (15.10.2010). The case details include PNA (10000030), Name (Jürgen Meyer), Konto (0018000303), and Mietgegenstand (Brückenweg 20). The 'Kontaktangaben' section lists contact information for Jürgen Meyer, including address (Brückenweg 20, 28215 Bremen), phone numbers, and email (meyer@t-online.de). The 'Beschreibung des Anliegens' is 'Lärm nach 22.00 Uhr, laute Musik im Treppenhaus.' The foreground window is an email composition window titled 'Vorgang 10 zu Konto 0018000303 - Nachricht (HTML)'. It shows the recipient 'markus.hanne@gap-group.de' and the subject 'Vorgang 10 zu Konto 0018000303'. The email body contains a message in German: 'Hallo Herr Hanne, bitte im Quartier direkten Kontakt zu den Mietern aufnehmen und Sachverhalt klären. Vorgangscod: 4/2/4 (Beschwerde/Lob/Service / Beschwerde / Nachbar Lärm) Das Anliegen: Lärm nach 22.00 Uhr, laute Musik im Treppenhaus'. It also lists the contact details for Jürgen Meyer.

Vorgang und eMail an den Aufgabenträger

Name1	Vorgangstyp	Hauptkategorie	Unterkategorie	Priorität	StatusText	Erfassungsdatum	Team	Bearbeiter	DatumLetzteÄnderung
Kamps	Beschwerde/Lob/Service	Beschwerde	Grünanlagenpflege		Erfasst	14.02.2006	Team B	Markus Hanne	21.02.2006
Meyer	Beschwerde/Lob/Service	Beschwerde	Grünanlagenpflege	niedrig	Erledigt	10.05.2009	Team A	Björn Hinte	10.05.2009 07:00
Schaber	Beschwerde/Lob/Service	Lob	Handwerker	niedrig	Erledigt	10.05.2009	Team A	Björn Hinte	10.05.2009 16:00
Schaber	Beschwerde/Lob/Service	Service	Mieterzeitung - Zustell	niedrig	Erledigt	10.05.2009	Team A		
Meyer	Beschwerde/Lob/Service	Beschwerde	Nachbar Lärm		Erledigt	15.10.2010	Team B		
Schaber	Beschwerde/Lob/Service	Beschwerde	Nachbar Lärm	niedrig	Erfasst	15.10.2010	Team B		
Schaber	Beschwerde/Lob/Service	Beschwerde	Nachbar Lärm		Erfasst	15.10.2010	Team B		

Übersicht der Vorgänge

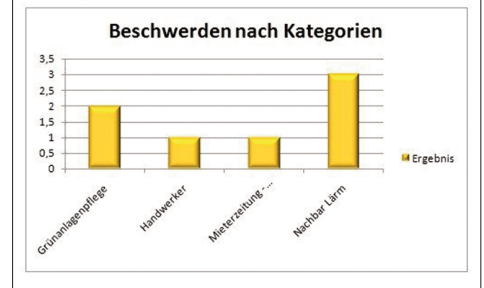
>>> und auf zusätzliche, bestehende Informationen über die Navigation auf den Mieter. Einem Vorgang können über ein Archiv-System auch Dokumente zugewiesen werden, die die schnelle Auskunftsfähigkeit weiter unterstützen. Die Nutzung von Microsoft® Word oder das Versenden von eMails an den Aufgabenträger oder den Kontakt sind obligatorisch. So können Mitarbeiter, die im Wohnquartier eingesetzt sind, über neue Vorgänge informiert werden. Die Mobilität der Mitarbeiter wird dadurch weiter unterstützt.

Durch die Anbindung der Telefonanlage kann eine weitere, oftmals bestehende Kommunikationstechnologie genutzt werden. Auf Grundlage einer TAPI-Schnittstelle (Telephony Application Programming Interface) und dem CTI Konzept (Computer Telephony Integration) wurde eine intelligente Anruferidentifikation und die Zuweisung auf die zentrale Personen-Namen-Adressverwaltung realisiert. Darüber hinaus wird das

Anrufen aus immotion® heraus ermöglicht. Die TAPI Schnittstelle kann auch ohne die Vorgangsbearbeitung als Erweiterung zum Einsatz kommen.

Je nach Vorgangstyp können Gesprächsleitfäden zur weiteren Qualifizierung der Anfragen hinterlegt werden, so dass neue Mitarbeiter oder Mitarbeiter eines eingesetzten Call-Centers strukturiert durch das Gespräch führen können. Zum Funktionsumfang gehört die Dokumentation der Vorgänge und der Aufbau einer Historie, die ein einfaches Reporting über die Vorgangsschwerpunkte und damit die Bedürfnisse der Mieter erlaubt. Die Vorgangstypen selbst sind frei definierbar und erweiterbar. Für das Vermiet- und Bestandsmanagement verfügen diese darüber hinaus über eine Prozessunterstützung zur Anlage von Interessenten und Gesuchen oder die Übernahme einer Schadensmeldung in die Auftragsvergabe ohne doppelte Datenpflege. Auf diese Weise wird

Zeilenbeschriftungen	Anzahl von Unterkategorie
Grünanlagenpflege	2
Handwerker	1
Mieterzeitung - Zustellung nicht erfolgt	1
Nachbar Lärm	3
Gesamtergebnis	7



analytisches CRM, die Erhebung und Dokumentation in operatives CRM, die Verwendung der gewonnenen Erkenntnisse aus der Kommunikation mit dem Mieter umgesetzt. Eingebunden in das Bedienkonzept von immotion® erfolgt das Handling gewohnt intuitiv und erlaubt eine schnelle Integration in das Tagesgeschäft.

Der Nutzen für den Anwender liegt in der Transparenz prozessorientierter Bearbeitung und Verantwortung sowie in der Dokumentation von Vorgängen und einer schnelleren Reaktionszeit und hohen Auskunftsfähigkeit gegenüber Dritten. Über die Auswertungsmöglichkeiten lassen sich Analysen vornehmen, die Informationen bündeln und Präferenzen aufzeigen. Daraus lassen sich Handlungsstrategien für eine differenzierte Ausrichtung auf Mieterwünsche und damit verbundene Prozesse und zusätzliche Angebote ableiten. Durch die Nutzung der Vorgangsbearbeitung und dem Aufbau eines CRM-Systems wird der Service und die Qualität verbessert und eine höhere Mieterbindung erreicht.

Lfd.Nr.	Aktivität	AktivitätenText	Erfasser	Erstelldatum	Vermerk
1	-1	Neuanlage / Erfasst	hinte	15.10.10 13:15	
2	9	Erledigt schriftlich	hinte	15.10.10 13:41	Durch Herrn Hanne im Quartier erledigt

Dokumentation der Aktivität