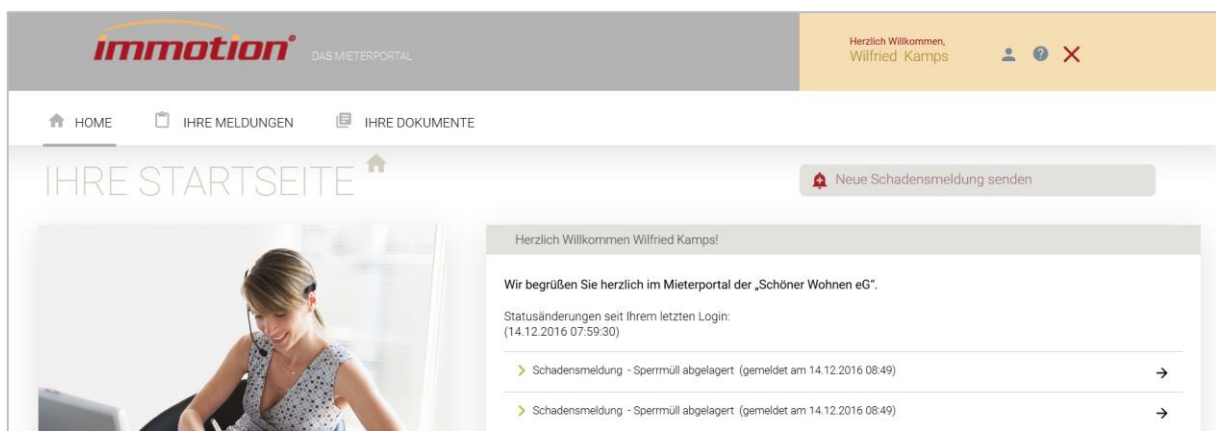


Allgemeine Produktverfügbarkeit - GAP Mieterportal

Um den steigenden Marktanforderungen nach digitalen Lösungen im Bereich des Mieterservices gerecht zu werden, ist nach Abschluss der Entwicklungsphase ab sofort das GAP Mieterportal für alle immotion® Anwender als Add On verfügbar.

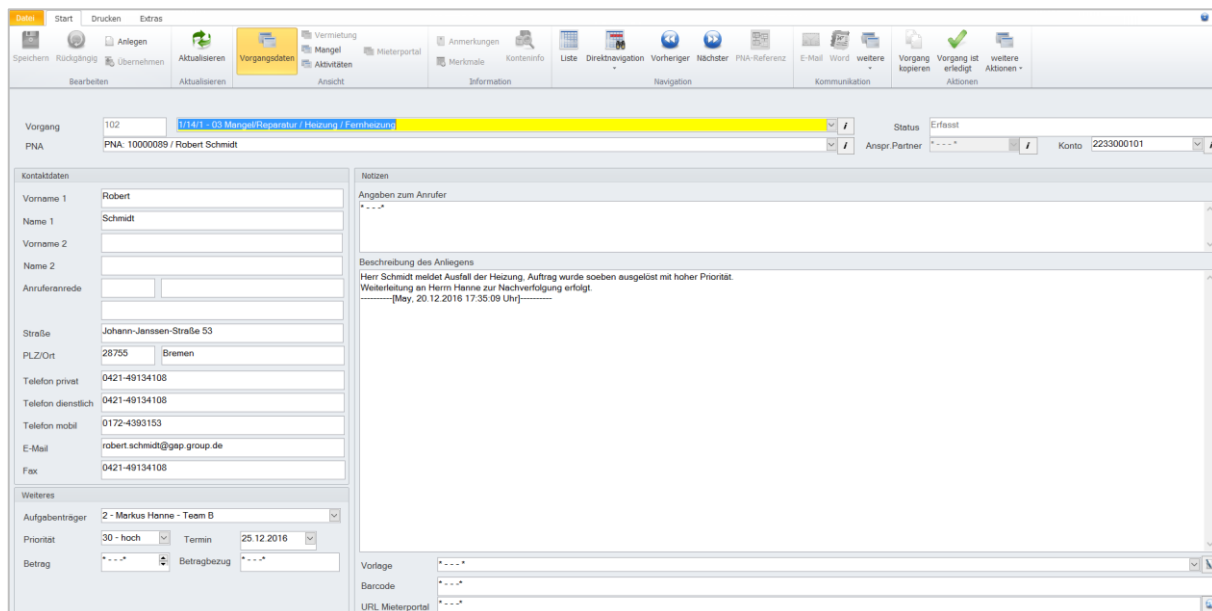
Zur Erweiterung des Servicegedankens für Mieter und Eigentümer besteht mit dem GAP-Mieterportal die Möglichkeit, die bisherigen Kommunikationswege durch eine moderne und effiziente Portallösung zu erweitern und auszubauen. So können Meldungen wie z.B. Schäden, Beschwerden und auch Dokumentenanforderungen durch die Mieter und Eigentümer im Portal erfasst und an immotion® als Vorgang weitergeleitet werden.



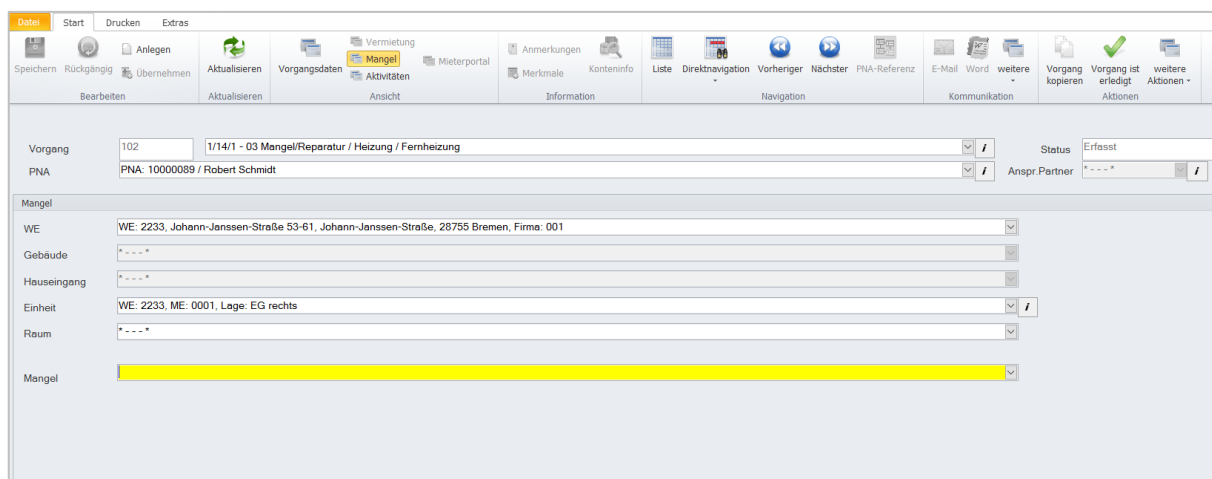
Welche Voraussetzungen müssen erfüllt sein, um das Mieterportal einführen zu können?

Voraussetzung für den Einsatz des Mieterportals ist das Modul Vorgangsbearbeitung in immotion®.

Mit der integrierten Vorgangsbearbeitung von immotion® steht ein CRM-Modul als zentrales Tool zur Erfassung relevanter Anfragen, Beschwerden für die Protokollierung, Bearbeitung und Nachverfolgung von internen und externen Vorgängen zur Verfügung.



Dabei sind Anbindungen von weiterführenden Funktionalitäten wie z.B. der Auftragserteilung und des Vermietmanagements möglich, sodass je nach Vorgangsart die Prozesse in immotion® effizient miteinander verknüpft werden können.



Ein Hinterlegen von Aufgabenträgern, Prioritäten, Ausführungsfristen, Status und Aktivitäten für das Controlling von offenen und bearbeiteten Themen lässt dabei großen Spielraum für Auswertungsfunktionalitäten. Die Aktivitäten eines Vorganges werden bei der Erfassung, Bearbeitung und Beendigung automatisch protokolliert.

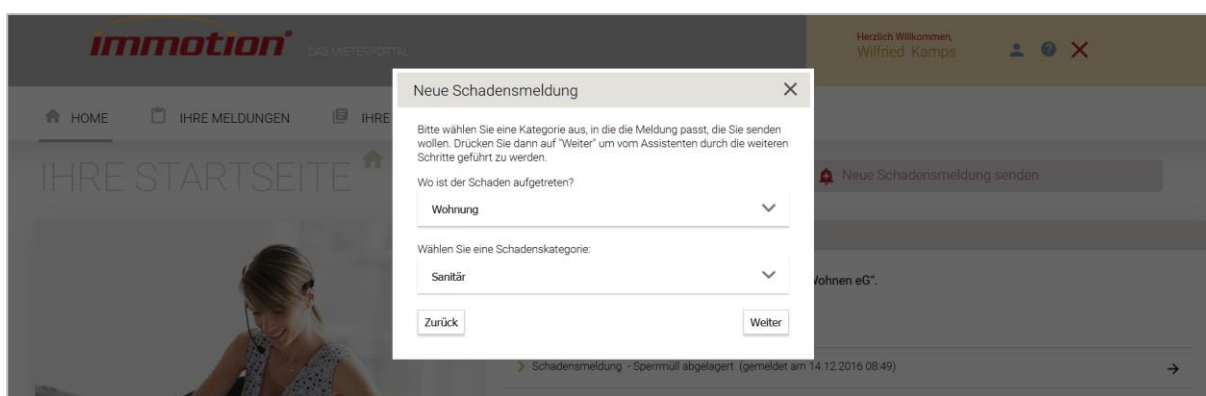
Auch in diesem Modul stehen dabei übersichtliche Darstellungen aller Vorgänge nach unterschiedlichsten Filterfunktionalitäten zur Verfügung.

Die in diesen Unterlagen enthaltenen Angaben und Daten dienen der Veranschaulichung und stellen keine Leistungsbeschreibung dar; sie können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Jede Ähnlichkeit mit bestehenden Firmen, Organisationen, Produkten, Personen etc. ist rein zufällig. Ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis der GAP mbH darf kein Teil dieser Unterlagen für irgendwelche Zwecke vervielfältigt, verarbeitet oder verbreitet werden, unabhängig davon, auf welche Art und Weise oder mit welchen Mitteln –elektronisch, mechanisch, durch Fotokopieren, Aufzeichnen usw. – dies geschieht. Die aufgeführten tatsächlichen Produktbezeichnungen, Firmennamen und Logos sind zugunsten der jeweiligen Hersteller bzw. Firmen als Marken oder eingetragene Marken geschützt.

Funktionsumfang des Mieterportals

Ohne Beachtung von Geschäftszeiten und Terminvereinbarungen bietet das Mieterportal einen digitalen Informationsaustausch, in welchem Mieter Meldungen wie Beschwerden und Mängel (mit beliebigen Anhängen) digital erfassen und an das Wohnungsunternehmen weiterleiten können.

Mithilfe der individuellen Vorbelegung der Felder Schadensort, Schadenskategorie, Schadensart können somit die Mieter ihr Ticket in der Vorgangsbearbeitung von immotion® selbst erfassen, ohne dass der Sachbearbeiter des Wohnungsunternehmens den Vorgang noch einmal neu eingeben muss.



Die Anforderung von Dokumenten wie u.a. eine Mieterbescheinigung ist ebenfalls möglich.

Die erfasste Meldung wird in das Modul „Vorgangsbearbeitung“ von immotion® inklusive der eingegebenen Daten des Mieters übertragen und automatisch der richtigen Vorgangsart und dem richtigen Sachbearbeiter (je nach Vorgangsart) zugeordnet werden.

FA: 1 | Vorgangsbearbeitung - Vorgang 39 - Status: dringend/ sofort

Start Drucken Extras

Speichern Rückgängig Übernehmen Aktualisieren Vorgangsdaten Vermietung Mangel Anmerkungen Merkmale Konteninfo Navigation E-Mail Word weitere Aktionen

Bearbeiten Aktualisieren Ansicht Information Kommunikation

Vorgang 39 1/1/11 - Mangelanzeige/ Reparatur / Wohnung / Sanitär Status dringend/ sofort

PNA PNA: 10000120 / Mustermieter Max Anspr. Partner *-*-* Konto 0033000202

Kontaktdaten

Vorname 1 Mustermieter

Name 1 Max

Vorname 2

Name 2

Anruferanrede

Straße Grunauer Str. 3

PLZ/Ort 1277 Dresden

Telefon privat

Telefon dienstlich +49 351 858585

Telefon mobil

E-Mail m.mustermieter@ces-dresden.de

Fax

Weiteres

Aufgabenträger 1 - Thomas Fleißig - Regiebetrieb

Priorität 1 - mittel Termin 25.11.2015

Betrag *-*-* Betragbezug *-*-*

Notizen

Angaben zum Anrufer

Der Wasserhahn tropft, obwohl er komplett abgedreht ist.

Vorgang: <https://kd9999.mietportal.gap-group.de/?Vorgang=DE5D3AF0-D33F-4C03-8C73-7EACF2FFBDD1> (1 Dateianhang)

[CESAdmin, 20.11.2015 11:52:46 Uhr]-----

Vorlage *-*-*

Barcode *-*-*

Version: 3.150.1.2112.02 letzte Meldung:

Eine direkte Bearbeitung des Vorgangs durch den zuständigen Mitarbeiter kann im Anschluss direkt in immotion® erfolgen.

Weitere Prozesse wie u.a. eine Auftragserteilung bei Mangelmeldung oder Upload des angeforderten Dokuments (z.B. Mietvertrag, Hausordnung, Mietbescheinigung, Betriebskostenabrechnung) kann aus dem Vorgang heraus bearbeitet werden und wird mit Hilfe von Statusmeldungen zum Vorgang fortlaufend protokolliert. Statusmeldungen über den Stand der Bearbeitung der Anfrage, können dem Mieter ebenfalls zur Transparenz in der Vorgangsbearbeitung automatisch zur Verfügung gestellt und in das Mieterportal übertragen werden.

Auch können für Mieter und Eigentümer im Portal der Schriftverkehr (z.B. Anschreiben, Abrechnungen) zur Verfügung gestellt werden.

Die in diesen Unterlagen enthaltenen Angaben und Daten dienen der Veranschaulichung und stellen keine Leistungsbeschreibung dar; sie können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Jede Ähnlichkeit mit bestehenden Firmen, Organisationen, Produkten, Personen etc. ist rein zufällig. Ohne ausdrückliche schriftliche Erlaubnis der GAP mbH darf kein Teil dieser Unterlagen für irgendwelche Zwecke vervielfältigt, verarbeitet oder verbreitet werden, unabhängig davon, auf welche Art und Weise oder mit welchen Mitteln –elektronisch, mechanisch, durch Fotokopieren, Aufzeichnen usw. – dies geschieht. Die aufgeführten tatsächlichen Produktbezeichnungen, Firmennamen und Logos sind zugunsten der jeweiligen Hersteller bzw. Firmen als Marken oder eingetragene Marken geschützt.

[+ Neue Dokumente anfordern](#)

Betriebskostenabrechnung
Hausordnung
Mietvertrag

BJA-WE001-ME-Schaber_2014.pdf

Erstelldatum: 12.09.2016 16:41

[↓](#)

Vorgangstypen

- Allgemeine Kontaktanfrage
- Meldung/ Beschwerde
- Schadensmeldung
- Dokumentenanforderung

Technische Informationen

- Integration Mieterportal in Unternehmenshomepage möglich (Button/ Link/ IFRAME oder auch Einbettung in CMS-Systeme wie Typo3)
- Responsives Design (Darstellung auch auf Tablet/ Smartphone möglich)
- Geschützte Datenverbindung über https sowie passwortgeschützter Zugang für Mieter (2 Sicherheitsstufen)