

Verwalter



Case Study

ACKERMANN
— IMMOBILIENMANAGEMENT SEIT 1919 —

Unternehmen

Ackermann Gruppe

Standort

München

Schwerpunkte

- Verkauf und Vermietung von Wohnungen, Häusern
- Investment Management
- Hausverwaltung und Wohnungseigentumsverwaltung
- Projektentwicklung
- Baumanagement

Herausforderung

Übervolle E-Mail-Postfächer, wachsendes Portfolio und fehlende Schnittstellen

Die Ackermann Gruppe verwaltet im Großraum München derzeit ca. 15.000 Einheiten im Wert von knapp 4 Mrd €. Das Vermietungsteam, bestehend aus 2 Maklern und einer Büroassistentin, vermietet pro Jahr um die 300 Einheiten. Simon Schulz, Real Estate Investment Manager bei der Ackermann Gruppe, sah das Unternehmen vor folgenden Herausforderungen:

Stress & langsame Vorgänge

Das Vermietungsteam sieht sich regelmäßig mit bis zu 500 Anfragen pro Wohnungsinserat konfrontiert. Die Vorgänge im Vermietungsprozess liefen meist über E-Mail und Telefon. Bei vielen involvierten Parteien wurden die Vorgänge oft unübersichtlich und langsam- frustrierend für alle Beteiligten.

Wachstum managen

Das Portfolio der Ackermann Gruppe wuchs mit einem Schlag um 1.500 neue Wohneinheiten. Eine Lösung musste her, die das Vermietungsteam dabei unterstützt zusätzliche Einheiten und zukünftiges Portfoliowachstum ohne weitere personelle Ressourcen erfolgreich zu vermieten.

Nahtlosen Datenfluss sicherstellen

CIO Dr. Unger treibt die Digitalisierung der kompletten Wertschöpfungskette voran und meidet dabei konsequent Insellösungen. Daten aus den Bereichen Hausverwaltung, Vermietung, Verkauf, Projektentwicklung und Baumanagement sollen nahtlos und digital übermittelt werden und den Fachbereichen zur Verfügung stehen. Das erfordert Schnittstellen zu und zwischen den einzelnen Softwarelösungen.

Lösung

Mieterwechsel in EverReal von A bis Z abwickeln inklusive digitaler Zusammenarbeit

Die EverReal-Plattform bildet den Vermietungsprozess als einzige auf dem Markt 100 % nahtlos ab: von der Vermarktung über Mietvertragserstellung bis hin zur Übergabe. Schon bei der ersten Produkt-Demo wurde klar, dass zahlreiche Automatisierungen und hilfreiche Funktionen das Team bei der Vermietung enorm entlasten und Fehler reduziert werden.



“ Ohne EverReal hätten wir bei Weiterführung der bestehenden Software weitere Mitarbeiter einstellen müssen, um unsere Wachstumsziele zu erreichen. So entlastet uns die neue Software bei vielen zeitaufwendigen Arbeitsschritten und wir können mit dem bestehenden, erfahrenen und eingespielten Team stressfrei mehr Aufgaben bewältigen. ”

Simon Schulz, Real Estate Investment Management

So entfällt z. B. das manuelle Sichten der Anfragen per E-Mail, wenn Smart-Mieter-Matching genutzt wird. EverReal gleicht die Wunschmieter-Kriterien mit den Angaben der Interessenten ab und sortiert die optimalen Profile vor.

Die besonders zeitaufwendige Koordination von Besichtigungsterminen ist jetzt auch vorbei. In EverReal hinterlegen die Makler ihre Zeitslots und die Interessenten verwalten die Besichtigungstermine selbstständig online. Und genauso einfach reichen Interessenten auch fehlende Bewerbungsunterlagen digital ein.

“ Innerhalb der Plattform werden wir auf die neuen Funktionalitäten aufmerksam gemacht und haben wir mal eine Frage gibt es im Helpcenter hilfreiche Video-Anleitungen. Unser Kundenerfolgsmanager bei EverReal ist regelmäßig Feedbackgesprächen stets aufgeschlossen, um sicherzustellen, dass wir die Software auch wirklich optimal nutzen. ”

Simon Schulz, Real Estate Investment Management

Kundenbedarf stets im Blick: Schnittstellen zu ERP-Systemen und Speziallösungen

Ein Blick in die EverReal-Produktroadmap zeigte Simon Schulz außerdem, dass er hier mit einem innovationsgetriebenen Partner zusammenarbeitet, der die Plattform ständig weiterentwickelt. Und zwar im engen Austausch mit seinen Kunden.

Eine Software, die wir gerne nutzen

Seit einem Jahr nutzt das Vermietungsteam die EverReal-Plattform nun erfolgreich und ist im Umgang damit sicher. Anmerkungen zum Produkt oder Ideen zu neuen Funktionen werden von EverReal aufgenommen und Simon Schulz freut sich über die **proaktive Rückmeldung**, die er von EverReal zu seinen Anfragen bekommt. Dass das nicht Standard ist, weiß er aus eigener Erfahrung mit anderen Softwareanbietern und schätzt den Umgang und die Betreuung als Kunde von EverReal daher besonders.



„Anfängliche Akzeptanz-Schwierigkeiten bei der Implementierung einer neuen Software sind normal und damit haben wir auch bei der Einführung von EverReal gerechnet. Aber es kam ganz anders. Das Feedback unserer Mitarbeiter ist sehr positiv. Transparente und nachvollziehbare Aufmachung, eine sehr intuitive Nutzerführung, das anschauliche Help-center und die Möglichkeit, auf das System auch vom Homeoffice aus zuzugreifen – die Vorteile einer modernen cloud-basierten Technologie sind das, wonach wir gesucht haben.“

Simon Schulz, Real Estate Investment Management

100 %

online Besichtigungstermine
managen

70 %

weniger E-Mails
und Anrufe

Ergebnis

70 % weniger E-Mails und Anrufe, Besichtigungstermine 100 % online managen



Nahezu keine Anrufe mehr bei Terminanfragen für Besichtigungen



Bis zu 70 % weniger E-Mails und Telefonate durch automatische Prozesse wie Smart-Mieter-Matching, digitalem Terminmanagement, Dokumentenablage im Portal, Versand von Sammel-E-Mails bei Absagen u. v. m.



EverReal zählt auf das ESG-Konzept der Ackermann Gruppe durch effiziente Terminplanung und digitale Dokumentenablage ein. Es werden deutlich weniger Ressourcen verbraucht. Und mit EverReal wird der datenschutzkonforme Umgang mit sensiblen Daten von Mietinteressenten sichergestellt.

Mit der Nutzung von EverReal ...

... hat sich der Arbeitsalltag positiv verändert. Von unterwegs oder aus dem Homeoffice – jeder Mitarbeiter hat Zugriff auf relevante Informationen und Daten. So sind bspw. Ad Hoc-Anfragen von Eigentümern oder kurzfristige Vertretungen kein Problem mehr, denn jeder Mitarbeiter ist so immer aussagefähig.

Der mittlerweile fast ausschließlich digitale Kommunikationsprozess wird durch das Vermietungsteam jetzt proaktiv gesteuert. Mietinteressenten nutzen vermehrt das Portal und fast nur noch E-Mail-Kommunikation. Für Simon Schulz ist EverReal eine Möglichkeit, sich positiv von der Konkurrenz abzuheben.

Zukunftssicher mit der richtigen Software

„Digitalisieren oder nicht?“ – diese Frage stellt sich für Simon Schulz und die Ackermann Gruppe heute nicht mehr. Digitalisierung ist zu einer Überlebensfrage für Unternehmen geworden. Sich auf persönliche Kundenberatung oder eine neue Serviceidee zu fokussieren anstatt gestresst Besichtigungstermine zu verschieben – das macht Spaß und begeistert Kunden.

Für Unternehmen und Kollegen, die gerade Prozesse umfänglich digitalisieren, hat Simon Schulz noch einen wichtigen Tipp: Hinterfragen Sie Ihre aktuellen Prozesse! Bestehende analoge Prozesse 1:1 in eine digitale Lösung zu pressen ist wenig erfolgversprechend. Fragen Sie sich und Ihre Mitarbeiter: „Was machen wir gut?“, „Was läuft nicht gut?“, „Geht es eventuell auch effizienter?“ In EverReal hat er dafür einen guten Sparringspartner gefunden. Das junge und engagierte Team von EverReal hinterfragt die Prozesse mit einem frischen, digitalen Blick und macht sie schlanker, einfacher, schneller. So entsteht, gemeinsam mit dem Kunden, eine Software, die Immobilienunternehmen maximal entlastet und es ihnen ermöglicht, sich auf wertschöpfende Aufgaben und ihre Kunden zu fokussieren.

