



## Business

## Digital Solutions CRM

# CRM Portal & App

Immobilienunternehmen, die ihren Mietern, Mitgliedern und/oder Eigentümern ein digitales Serviceangebot bieten möchten und dabei eine deutlich höhere Effizienz erreichen.

CRM-Portal & -App sind die Drehscheibe für alle Leistungsbereiche rund um das Kundenverhältnis. Via CRM-Portal & -App haben Nutzer rund um die Uhr Zugang zu Dokumenten, Daten und Informationen. CRM-Portal & -App können auf jedem Endgerät genutzt werden und binden verschiedene Zielgruppen ein. Es kann zielgerichtet gesteuert werden, welcher Kunde welche Informationen erhält. Als virtuelle Mitarbeiterin im Kundenservice der Wohnungsunternehmen beantwortet der KI-basierte Chatbot Neela typische Mieteranfragen und generiert Meldungen an das Wohnungsunternehmen.

- › Prozessunterstützung und -automatisierung, z. B. Self-Services wie die Generierung einer Mietbescheinigung und Aktualisierung der Kundendaten. Reduzierung von Sachkosten und strukturierte Informationsaufbereitung. Erhöhung der Kundenzufriedenheit durch die Lösung von Kundenanliegen im Erstkontakt mithilfe von Neela. Kommunikation mit Mietern via Live-Chat und Vorqualifizierung von Anfragen.
- › Hoher Wiedererkennungswert durch White-Label-Lösung, die die Corporate Identity des Immobilienunternehmens in Logo und Farben darstellt.
- › Prozesseffizienz durch hohe Integration in die Aareon-ERP-Systeme sowie Anbindung an das

- Archiv kompakt. So werden alle Stamm- und die betreffenden Bewegungsdaten automatisch dargestellt und Daten in allen Systemen ausgetauscht sowie aktualisiert.
- › Hoher Datenschutzstandard durch ein zertifiziertes Datenschutzmanagementsystem, DSGVO-Konformität sowie ERP-gesteuerte Prozesse zur Anonymisierung und Löschung von Daten und Dokumenten.
- › Gewährleistung einer hohen Datensicherheit, z. B. durch die Datenhaltung in Deutschland in einem mehrfach zertifizierten Rechenzentrum (PS951, ISO27001, Hochverfügbarkeit Stufe 4) sowie die Nutzung einer Web Application Firewall (WAF), welche ein außergewöhnlich hohes Sicherheitsniveau erreicht.

## Lösungsbausteine

Paket Business	Paket Professional	Paket Enterprise
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Portal und App</li> <li>› Startseite mit News u. Überblick über die letzten Dokumente und Anfragen</li> <li>› E-Mail- u. Push-Benachrichtigungen</li> <li>› Vertrags- und aktuelle Informationen</li> <li>› Dokumente und Self-Services</li> <li>› Anfragemanagement inkl. Anlagen</li> <li>› Kontaktinformationen</li> <li>› Zufriedenheitsbefragung</li> <li>› Mitgliederausweis</li> <li>› Neela-Website &amp; CRM-Anfragemanagement</li> <li>› Optional: Anzeige von Verbrauchsdaten (EED) (Pilotkundenversion)</li> <li>› Optional: Integration von Smart-Partner-Lösungen (Pilotkundenversion)</li> </ul>	<p>PAKET <b>BUSINESS</b><sup>+PLUS</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Services/Marktplatz (in Entwicklung)</li> <li>› Smart FAQ</li> <li>› Kalender</li> <li>› Warnmonitor (in Entwicklung)</li> <li>› Bildergalerie</li> <li>› Neela CRM-Vertragsmanagement (in Entwicklung)</li> <li>› Finanzmanagement (in Entwicklung)</li> </ul>	<p>PAKET <b>PROFESSIONAL</b><sup>+PLUS</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Vermarktung für Bestandsmieter (in Entwicklung)</li> <li>› Online-Mietvertrag</li> <li>› Prozessunterstützung „Zustimmung Mieterhöhung“ (in Entwicklung)</li> <li>› Neela CRM-Nachbarschaftsmanagement (in Planung)</li> </ul>



**Professional**

Digital Solutions CRM

# CRM Portal & App

Immobilienunternehmen, die ihren Mietern, Mitgliedern und/oder Eigentümern ein erweitertes Serviceportfolio bieten möchten.

Erweiterung des Business-Paketes um die Möglichkeit, Services und Servicepartner über eine strukturierte Benutzeroberfläche (Adressbuch) anzubieten. Die Vermittlung wird durch Verlinkungen zu Landingpages inkl. SSO unterstützt. Die Smart FAQ erweitern durch ihre Zielgruppenspezifik die Self-Services. Der Warnmonitor veröffentlicht Warnungen inkl. Status sowie Historie und schafft die Grundlage für perspektivisch automatisierte Warnmeldungen. Der Kanal-Chatbot unterstützt den Mieter beim Beantworten von Anfragen, die sich auf Mietvertragsangelegenheiten und finanzielle Themen rund um die Mietzahlung beziehen.



- › Erhöhung der Kunden-Registrierungsquote
- › Unterstützung strategischer Partnerschaften
- › Erschließung neuer Geschäftsmodelle
- › Ausbau der Self-Services
- › Erhöhung der Transparenz

## Lösungsbausteine

Paket Business	Paket Professional	Paket Enterprise
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Portal und App</li> <li>› Startseite mit News u. Überblick über die letzten Dokumente und Anfragen</li> <li>› E-Mail- u. Push-Benachrichtigungen</li> <li>› Vertrags- und aktuelle Informationen</li> <li>› Dokumente und Self-Services</li> <li>› Anfragemanagement inkl. Anlagen</li> <li>› Kontaktinformationen</li> <li>› Zufriedenheitsbefragung</li> <li>› Mitgliederausweis</li> <li>› Neela-Website &amp; CRM-Anfragemanagement</li> <li>› Optional: Anzeige von Verbrauchsdaten (EED) (Pilotkundenversion)</li> <li>› Optional: Integration von Smart-Partner-Lösungen (Pilotkundenversion)</li> </ul>	<p>PAKET <b>BUSINESS</b><sup>+PLUS</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Services/Marktplatz (in Entwicklung)</li> <li>› Smart FAQ</li> <li>› Kalender</li> <li>› Warnmonitor (in Entwicklung)</li> <li>› Bildergalerie</li> <li>› Neela CRM-Vertragsmanagement (in Entwicklung)</li> <li>› Finanzmanagement (in Entwicklung)</li> </ul>	<p>PAKET <b>PROFESSIONAL</b><sup>+PLUS</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Vermarktung für Bestandsmieter (in Entwicklung)</li> <li>› Online-Mietvertrag</li> <li>› Prozessunterstützung „Zustimmung Mieterhöhung“ (in Entwicklung)</li> <li>› Neela CRM-Nachbarschaftsmanagement (in Planung)</li> </ul>



**Enterprise**

Digital Solutions CRM

# CRM Portal & App

Immobilienunternehmen, die ihren Mietern ein erweitertes Serviceportfolio bieten möchten.

Erweiterung des Professional-Pakets um die Möglichkeit, die Wohnungs- oder Stellplatzsuche für Bestandsmieter in Interaktion mit ImmoBlue Pro zu unterstützen. Außerdem werden weitere Prozessunterstützungen und -automatisierungen realisiert, die den konsequenten Ausbau zu einem Self-Service-Portal/einer Self-Service-App vorantreiben. Der Kanal-Chatbot unterstützt den Mieter beim Aufgeben von Beschwerden und Fragen rund um das Wohnumfeld.



- › Erhöhung der Kundenbindung durch die Identifizierung des Mieters als Interessent
- › Reduzierung des Fluktuationsaufwands
- › Erhöhung der Prozesseffizienz
- › Proaktive, automatisierte Kundenansprache

## Lösungsbausteine

Paket Business	Paket Professional	Paket Enterprise
<ul style="list-style-type: none"> <li>› Portal und App</li> <li>› Startseite mit News u. Überblick über die letzten Dokumente und Anfragen</li> <li>› E-Mail- u. Push-Benachrichtigungen</li> <li>› Vertrags- und aktuelle Informationen</li> <li>› Dokumente und Self-Services</li> <li>› Anfragemanagement inkl. Anlagen</li> <li>› Kontaktinformationen</li> <li>› Zufriedenheitsbefragung</li> <li>› Mitgliederausweis</li> <li>› Neela-Website &amp; CRM-Anfragemanagement</li> <li>› Optional: Anzeige von Verbrauchsdaten (EED) (Pilotkundenversion)</li> <li>› Optional: Integration von Smart-Partner-Lösungen (Pilotkundenversion)</li> </ul>	<p>PAKET <b>BUSINESS</b><sup>+PLUS</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Services/Marktplatz (in Entwicklung)</li> <li>› Smart FAQ</li> <li>› Kalender</li> <li>› Warnmonitor (in Entwicklung)</li> <li>› Bildergalerie</li> <li>› Neela CRM-Vertragsmanagement (in Entwicklung)</li> <li>› Finanzmanagement (in Entwicklung)</li> </ul>	<p>PAKET <b>PROFESSIONAL</b><sup>+PLUS</sup></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>› Vermarktung für Bestandsmieter (in Entwicklung)</li> <li>› Online-Mietvertrag</li> <li>› Prozessunterstützung „Zustimmung Mieterhöhung“ (in Entwicklung)</li> <li>› Neela CRM-Nachbarschaftsmanagement (in Planung)</li> </ul>