

# Erfolg dank optimiertem Kundenmanagement

## Die Strategis AG auf der Überholspur

Die 1998 gegründete Strategis AG ist Spezialist für Integriertes Asset und Property Management sowie Investment- und Vertriebslösungen mit insgesamt 52 Mitarbeitern in Berlin, Leipzig und Magdeburg. Derzeit verwaltet Strategis mehr als 5.000 Gewerbe- und Wohneinheiten für überwiegend ausländische Investoren. Ein weiterer Schwerpunkt des Unternehmens liegt in der Vermittlung. So konnte es im Jahr 2008 sein Verkaufsvolumen an Wohnimmobilien aus 2007 in den Geschäftsbereichen RE Investment und RE Sales verdoppeln. Doch wie ist das in einem krisengebeutelten Jahr wie 2008 möglich? Sascha Nöske, Vorstandsvorsitzender der Strategis AG, sieht die Gründe unter anderem darin, dass Berliner Immobilien weiterhin für in- und ausländische Investoren sowie Privatpersonen eine attraktive und sichere Anlageform seien. Zudem arbeitet Strategis seit 2005 mit der FlowFact Immobilien CRM-Software, die auf die Bedürfnisse des aufstrebenden Unternehmens genau angepasst wurde.

## Optimale Integration von Kundenbetreuung, Bestandsmanagement und Vermarktung

Wichtig ist für das Unternehmen, dass die gesamte Mieterbetreuung über eine CRM-Lösung abgewickelt wird. Aus der Verwaltungssoftware gelangen Objekte und Mieterdatensätze in die FlowFact Immobilien CRM Software, werden dort bearbeitet und dienen als Grundlage für die Vermarktung. „Wir sind als integrierter Property Manager auf die Schnittstellenbetreuung von Mieter-Kunden und Eigentümern spezialisiert, deshalb arbeiten wir kontinuierlich daran, die Integration

von Kundenbetreuung, Bestandsmanagement und Vermarktung immer weiter zu verbessern“, so der Vorstandschef. Daher wurde ein Online-Berichtswesen entwickelt, mit dem Marketing- und Vermietungsmanagement sowie der Mieterdialog ohne großen Zeitverlust möglich sind. Dank des transparenten „Echtzeit-Berichtswesens“ haben die Kunden online immer direkten Kontakt zu ihrer Immobilie und die Möglichkeit, sich jederzeit über den Vermarktungs- und Vermietungsstand zu informieren. Ein interaktives Reporting der Hausverwaltung komplettiert dies in Form von Mieterlisten, Einnahmen, Kosten etc. Asset Manager analysieren die Portfolios schnell, identifizieren zügig Werttreiber und treffen auf dieser Basis fundierte Entscheidungen. Aufgrund seiner effektiven Verknüpfung von Kundenbetreuung, Immobilienverwaltung und -vermarktung kam die Strategis AG mit der Weiterentwicklung der CRM-Software bei der Verleihung des FlowFact Awards 2007 unter die besten fünf innovativsten Immobilienvermarkter Deutschlands. Die Offenlegung der Vermarktungs- und Vermietungsvorgänge schafft Vertrauen bei den Mietern und Eigentümern und stärkt die Kundenbindung. Der Vorteil des Online-Berichtswesens für die Strategis AG liegt zudem in der Zeitersparnis, da die Auftraggeber sich selber informieren und weniger nachfragen müssen.

## Zeit sparen

Zeit spart das Unternehmen auch durch einen zielgerichteteren Informationsfluss als vor Einführung der CRM-Lösung. Denn dadurch, dass alle Vorgänge und Prozesse mit dem Kunden und der Immobilie verknüpft sind, kann jeder Mitarbeiter diese Informationen jederzeit abrufen. Und zwar dann, wenn er diese Informationen auch wirklich braucht. Nachfragen, vorsorgliche Besprechungen und Übergabe-Meetings werden in dem Fall überflüssig. Zudem ist für ein Unternehmen,

## Fakten



Sascha Nöske,  
Vorstandsvorsitzender

Strategis AG, Berlin

[www.strategis.eu](http://www.strategis.eu)

- Steuerung von Kundenbetreuung, Bestandsmanagement und Vermarktung in einem System
- Kunden können sich online über aktuellen Vermarktungs- und Vermietungsstand informieren
- Zeit sparen durch zielgerichteten Informationsfluss und automatisierte Prozesse

das 20.000 neue Kunden im Jahr aufnimmt, eine effiziente Ablauforganisation unabdingbar. „Wenn das nicht organisiert abläuft, ist das wie eine Großstadt ohne Verkehrsregeln“, meint der Vorstandsvorsitzende Sascha Nöske. Mit dem FlowFact-Tool „Process-Control“ werden seit neuestem immer wiederkehrende Arbeitsabläufe vordefiniert und erinnern den Mitarbeiter rechtzeitig an den nächsten Arbeitsschritt. Das entlastet die Mitarbeiter, an alles denken zu müssen und sichert eine gleichbleibende Qualität. „Unser Arbeitsaufwand ist so umfangreich und anspruchsvoll geworden, dass es ohne Vereinheitlichung von Prozessen nicht machbar wäre. Wir erhoffen, mit dem Prozessmanagement langfristig über 20 Prozent mehr Effizienz zu erhalten“, so Sascha Nöske. Kunden profitieren von dem professionellen Auftreten des Unternehmens. Wenn sich beispielsweise ein Mieter darauf verlassen kann, dass bei einem Reparaturschaden von der Feststellung bis zur Behebung des Schadens immer die gleichen Abläufe stattfinden, schafft dies Vertrauen.

## Vorteile für den Kunden durch CRM

„Die ganze Technik läuft im Hintergrund. Davon bekommt der Kunde nicht viel mit. Doch wir haben durch unseren hohen Automatisierungsgrad mehr Zeit für den Kunden bei hoher Betreuungsqualität. Das ist der große Vorteil“, berichtet der Vorstandschef. Denn der Kunde erwartet schnelle Reaktionen, akkurate Auskünfte und, dass ein ganzes Team einen zusammenhängenden Kundendialog führen kann. Sicher ist das nicht zu viel verlangt, aber angesichts von über 16.000 Kundenaktivitäten jeden Monat eine echte Herausforderung.

FlowFact ist ohne Übertreibung die nützlichste Lösung, die ich je in meiner Karriere eingesetzt habe. Es bietet eine ideale Vorlage für eine effiziente Organisation und modernste Technologie im Unternehmen“, schwärmt Sascha Nöske. Natürlich muss man es intelligent zu nutzen wissen, denn ein CRM-System kann einem viel administrative Arbeit ersparen, aber es macht von selbst keinen Umsatz. Die CRM-Lösung kann jedoch mehr Zeit für den Kunden verschaffen und somit auch die Anzahl der Kunden erhöhen. Es sind schließlich immer noch die Menschen, mit denen man das eigentliche Geschäft macht.



Seit über 20 Jahren entwickelt und vermarktet die FlowFact AG Customer Relationship Management-Lösungen (CRM), die Unternehmen unterstützen, transparente Organisationsstrukturen und erfolgreiche Kundenbeziehungen aufzubauen.

**FlowFact AG**  
 Industriestraße 161, 50999 Köln  
 Tel.: +49 (0)2236 - 880-0  
 Fax: +49 (0)2236 - 880-111  
[info@flowfact.de](mailto:info@flowfact.de)