

CRM-Lösung fördert Unternehmenswachstum

Aigner Immobilien GmbH – eine Erfolgsgeschichte

Aigner Immobilien vermittelt seit 1991 Wohn- und Gewerbeimmobilien und hat sich zu einem der führenden Immobilienunternehmen im Münchner Raum entwickelt. Zurückzuführen ist dies unter anderem darauf, dass der Geschäftsführer Thomas Aigner sehr viel Wert auf eine professionelle IT-Ausstattung sowie den effektiven Einsatz der Medien legt. Bereits 1997 führte er beispielsweise die Digitalfotografie zur besseren Präsentation der Immobilienangebote in Farbbild-Exposés und in der Internet-Darstellung ein. Zwei Jahre später folgte die Einführung der FlowFact Immobilien CRM-Software. Damit sollte unter anderem die interne Organisation verbessert sowie eine schnelle und automatisierte Einstellung der Immobilienangebote in die Online-Portale und auf die Homepage gewährleistet werden. „Da wir uns auf circa 15 Immobilienportalen mit 250 tagesaktuellen Angeboten präsentieren, sparen wir mit dem einfachen Einstellen der Objekte in die Portale sehr viel wertvolle Zeit. Mit der FlowFact CRM-Software ist auch ein vollautomatischer, intelligenter Objekt- und Interessentenvergleich möglich. Das hilft uns, den Interessenten sehr schnell ein ihren Vorstellungen genau entsprechendes Angebot zu unterbreiten“, schwärmt Thomas Aigner.

Kommunikation leicht gemacht

Die Aigner Immobilien GmbH wollte die damals neu einzuführende CRM-Lösung aber auch für andere Zwecke als für die automatisierte Einstellung der Objekte in die Portale einsetzen. Ausschlaggebend bei der Entscheidung für das Customer Relationship Management von FlowFact war, dass diese

die einzige Software war, bei der personalisierte Serienbriefe per Fax geschickt werden konnten. Nun wird die gesamte interne und externe Unternehmenskommunikation wie E-Mails, Fax oder Briefe mit dem System abgewickelt. Zahlreiche Mustervorlagen für den E-Mail- oder Schriftverkehr mit individuellem, unternehmensspezifischem Erscheinungsbild sorgen für einen professionellen Auftritt bei den Kunden und erleichtern die Kommunikation nach außen erheblich.

Verbesserung der innerbetrieblichen Organisation

Doch nicht nur die interne sowie externe Kommunikation profitiert von der CRM-Lösung. Aufgrund der langjährigen Präsenz der Aigner Immobilien GmbH am Münchner Immobilienmarkt verfügt das Unternehmen inzwischen über eine Kundenkartei mit über 15.000 aktuellen Anfragen. Um die Wirtschaftlichkeit der Kartei zu erhalten, muss diese ständig gepflegt und auf dem aktuellen Stand gehalten werden. Die Kundenhistorie wird aufgezeichnet, archiviert und an den richtigen Stellen zusammengeführt sowie allen Mitarbeitern zeitgleich zugänglich gemacht. „Unsere innerbetriebliche Organisation hat sich seit der Einführung der FlowFact CRM Software stark verbessert“, erklärt Thomas Aigner. Das Sekretariat kann mit FlowFact beispielsweise schnell und einfach die Immobilienobjekte an die jeweils zuständigen Makler verteilen. Die Aigner Immobilien GmbH arbeitet mit der objektspezifischen Arbeitsweise. Durch die Verknüpfung der Kundendaten mit den einzelnen Objekten weiß jeder Makler sofort Bescheid über alle Kunden, die mit dem Objekt in Verbindung stehen. Es ist direkt ersichtlich, welche Angebote an wen verschickt wurden und welcher Kommunikationsaustausch mit dem einzelnen Kunden stattfand. Dies ist sowohl für die

Fakten



Thomas Aigner, Geschäftsführer

Aigner Immobilien GmbH,
München

URL: www.aigner-immobilien.de

- **Steuerung von Marketing, Vertrieb und Kundenservice in einer einzigen Lösung.**
- **Historie des Kunden und des Objektes sind lückenlos dokumentiert und miteinander verknüpft**
- **Der Einsatz einer guten CRM-Lösung fördert das Unternehmenswachstum.**
- **Die Flexibilität und stetige Entwicklung der Software ermöglicht die Anpassung an veränderte Marktbedingungen.**

richtige Kundenansprache als auch für den Nachweis erfolgter Aktivitäten wichtig.

Kunde im Fokus

Die Aigner Immobilien GmbH legt großen Wert auf einen besonderen Kundenservice, der zu intensiverer Kundenbindung führt. Neben der Herausgabe der Kundenzeitschrift „münchner immobilien magazin“ sowie einem Marktbericht spielt gezieltes Online-Marketing in dem Unternehmen eine große Rolle. Dazu zählt beispielsweise die regelmäßige Versendung eines Newsletters mit Hilfe von FlowFact. Personalisierte Serienbriefe per E-Mail, Post oder Fax verbessern die Kundenbeziehungen ebenso – und das ohne größeren zeitlichen Aufwand. Auch ein Auftraggeber-Informationssystem, das so genannte „Objekt-Tracking“ der FlowFact CRM Software führt zu mehr Kundenbindung. Damit kann sich der Auftraggeber im Internet über die Aktivitäten des Maklers informieren. Die damit gewonnene Transparenz über den Status der Immobilien-Vermarktung fördert das Vertrauen in den Makler und kann ein entscheidendes Kriterium zum Erhalt eines Alleinauftrages sein.

Das Customizing

Mit dem Wachstum der Aigner Immobilien GmbH musste auch die CRM-Software an die neuen Bedingungen angepasst werden. „Was ich an FlowFact besonders schätze, ist dass es sehr flexibel und an die unterschiedlichsten Bedürfnisse anpassbar ist“, so Thomas Aigner. Aufgrund verstärkter Kundenanfragen sowie einer wachsenden Zahl von Immobilienangeboten ließ das Unternehmen viele Tätigkeiten automatisieren. Durch die Automatisierungen spart das Unternehmen viel Zeit ein. Die neu gewonnene Zeit nutzt die Aigner Immobilien GmbH, um mehr Kunden und Objekte zu akquirieren und so das Wachstum weiter anzukurbeln.

2006 und 2007/08 eröffnete der Betrieb zwei neue Niederlassungen. Um das Unternehmen an nunmehr drei Standorten zu koordinieren und zu steuern, ist eine höhere Transparenz in den neuen Niederlassungen notwendig. Diese Transparenz wird durch Reportings und Auswertungen der FlowFact Immobilien CRM Software geschaffen, welche alle Geschäftsprozesse sichtbar machen und eine gute Grundlage für unternehmenswichtige Entscheidungen bilden.

Die Zukunft von Aigner Immobilien GmbH und FlowFact CRM

Aigner Immobilien und FlowFact sind zusammen gewachsen. Die sich verändernden Marktbedingungen erfordern eine stetige Anpassung der Software an die Unternehmensprozesse von Aigner Immobilien. Die Nutzungstiefe der Software ist heute um ein Vielfaches größer als zu Beginn. Grund dafür ist die Zunahme der Bedeutung von CRM mit dem stetig wachsenden Unternehmen. Zukünftig wird die Aigner Immobilien GmbH die FlowFact CRM-Lösung weiter auf deren Bedürfnisse anpassen. So möchte das Unternehmen mehr Nachhaltigkeit schaffen und das bestehende Know-how für die Zukunft sichern.

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
www.flowfact.de