

Elementar für den Erfolg - Die Kundenzufriedenheit

Hecker Hausverwaltung

Die Hecker Hausverwaltung ist seit 1972 ein fairer und fachkundiger Partner für individuelles Wohnen und Leben in Düsseldorf. Das Unternehmen hat sich auf die klassischen Aufgaben rund um die Verwaltung von Wohnimmobilien spezialisiert. Der heutige Eigentümer, Herr Lorenz Kaiser, erwarb das Unternehmen von Herrn Peter Hecker im Jahre 1994.

Herr Kaiser ist ein Branchenexperte und Kaufmann der Wohnungswirtschaft, sein Anspruch an die Leistung der Hausverwaltung ist hoch – professionelle Hausverwaltung und Dienstleistung auf höchstem Niveau sind das Credo seiner Unternehmung.

Der Kunde und seine Zufriedenheit stehen im Mittelpunkt und sind elementar für den Erfolg der Hausverwaltung. Die Erwartungen sind gestiegen – kürzere Rückrufzeiten, schnelle Bearbeitung von Anfragen und zügige Kommunikation sind nur drei Beispiele für die Anforderungen der Kunden an die Hausverwaltung Hecker, die im Widerspruch zu der knappen Zeit und dem Aufwand in der internen Bürokommunikation stand.

Ausgangslage für die Suche nach einer Software für CRM in der Immobilienbranche war die Unzufriedenheit mit der damaligen Situation – viele Einzelinstallationen, die dem wachsenden Arbeitsaufkommen in der Hausverwaltung Hecker nicht mehr gerecht wurden. Herr Kaiser ist repräsentativ für das Unternehmen und viel unterwegs. Der Innendienstmitarbeiter muss eigenständig arbeiten können und die Sachverhalte systematisch und transparent ablegen, so dass lange und ineffiziente Übergaben zwischen dem Mitarbeiter und Herrn Kaiser überflüssig sind. Herr Kaiser suchte nach einer Software, die nahezu alle internen Aufgaben und Informationen, die während eines Tages in einer

Hausverwaltung durch Kommunikation mit Kunden und Dienstleistern anfallen, erfasst.

Neben den bekannten Fachzeitschriften war die Erfahrung von Kollegen für Herr Kaiser eine wichtige Quelle für die Thematik „Software für Hausverwalter“. Im Laufe seiner Recherche stieß er immer wieder auf Hausverwalter, die begeisterte FlowFact-Anwender sind und ihre Empfehlung aussprachen. Beim Erstkontakt mit der FlowFact AG formulierte Herr Kaiser seine sofortigen als auch mittelfristigen Anforderungen an die FlowFact Immobilien-CRM.

Ressourcen sparen

Die Kundenhistorie in FlowFact ermöglicht ein schnelles Suchen von Daten und Einarbeiten in Sachverhalte, was letztendlich Zeit sowie personelle Arbeitskraft spart. Die einzelnen Instrumente und deren Verknüpfung im System steigern das Arbeitsvolumen und minimieren die Fehlerquote, da Daten einmalig eingepflegt und an den nötigen Stellen verfügbar gestellt werden – intern als auch extern.

Motiviertes Arbeiten

Alle dokumentierten und somit notwendigen Informationen stehen allen Mitarbeitern direkt und zeitgleich bereit. Kunden, Geschäftspartner und potenzielle Interessenten fühlen sich optimal betreut und sind zufrieden. Sachverhalte sind transparent und schnell nachvollziehbar. Der Arbeitsaufwand einzelner Aufgaben wird minimiert und gewährleistet effizientes sowie selbstständiges Arbeiten zur Freude und Motivation im Büro. Es ist mehr Zeit zur Kundenpflege und Kontaktaufnahme zu potenziellen Kunden verfügbar: Die Garantie für einen langfristigen Unternehmenserfolg.

Fakten

Lorenz Kaiser, Geschäftsführer

Kunde: Hecker Hausverwaltung

URL: www.hausverwaltung-hecker.de

- **Ressourcensparendes Arbeiten – schnelles Suchen von Daten und Einarbeiten in Sachverhalte**
- **Gesteigertes Arbeitsvolumen und minimierte Fehlerquote, da Daten einmal eingepflegt und verfügbar sind**
- **Kunden und Geschäftspartner fühlen sich optimal betreut und sind zufrieden**
- **Persönlich gefühlter Zeitgewinn durch die neue Software**

Unternehmensführung

FlowFact wertet die Daten per Knopfdruck aus und liefert das Zahlenfundament für die Interpretation der Vergangenheit, die Darstellung der Gegenwart sowie die Prognose der Zukunft. Die Messung des bisherigen Erfolgs als Fundament für die Zukunftsprognose sind wesentliche Bausteine der strategischen Unternehmensführung.

FlowFact entwickelt sich ständig weiter. Die Updates entsprechen den aktuellen Trends und Entwicklungen im Markt der Kommunikation und Immobilienverwaltung.

Die ersten 30 Tage mit FlowFact CRM

Die Mitarbeiter benötigten einen Monat, um sich an das Arbeiten mit der neuen Software zu gewöhnen. Heute kann sich niemand mehr vorstellen, ohne FlowFact zu arbeiten. Hier einige konkrete Fortschritte mit FlowFact, die die Hausverwaltung Hecker im Alltag begeistert:

- **Vorlagenservice** - Die Eingabe von Kundennummern erstellt per Knopfdruck Korrespondenzen zu unterschiedlichen Themen.
- **Kundenhistorie** - Die Dokumentation aller Aktivitäten rund um den Kunden ist für die Mitarbeiter sowie für den Kunden eine merkliche Erleichterung. Wenn es nicht im System steht, dann steht es auch nirgendwo anders.
- **Wiedervorlage** - Das zentrale Instrument ist die Wiedervorlage, die das Arbeiten der Mitarbeiter im Umfang als auch in der Qualität transparent aufzeichnet. Zettelwirtschaft und

ausufernde Übergabeprotokolle zwischen den Mitarbeitern gehören der Vergangenheit an.

- **Schnittstellen** – Die Software DOMUS kann optimal mit Eingabe ins FlowFact System bedient werden und minimiert den Zeitaufwand durch die einmalige Dateneingabe erheblich.

Neben den zahlreich erwähnten Ressourceneinsparungen in den Bereichen Mitarbeiter, Zeit, Büromaterial und Kommunikation, kann Herr Kaiser einen persönlich gefühlten Zeitgewinn von einer Stunde seit seinem ersten FlowFact Tag beziffern. Die Beziehung zu FlowFact ist von Dauer, der Newsletter, die aktuellen Downloads zu innovativem Marketing, interessanten Controllingmaßnahmen und Tipps zu den Entwicklungen in Technik und Ausstattung, sind wichtige Informationsquellen für Herrn Kaiser.

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