

Profitable und dauerhafte Kundenbeziehungen

HCI Helmut Christmann Immobilien GmbH

Seit 1975 ist Helmut Christmann in Kelkheim als selbstständiger Unternehmer aktiv. Bankausbildung und anschließende Tätigkeiten in der Branche bildeten die Grundlage für die Selbständigkeit im Finanz- und Immobiliendienstleistungsbereich. Ständige fachliche Weiterbildung und langjährige Zusammenarbeit mit der LBS Gruppe sowie der Immobiliengesellschaft der Frankfurter Sparkasse haben ihn zum Spezialisten und gefragten Kenner in der Immobilienszene, insbesondere im Frankfurter Raum, gemacht. Als Mitglied des Vorstandes der Immobilienbörse der Industrie- und Handelskammer Frankfurt (IHK) ist Helmut Christmann an der Erstellung der Immobilienmarktberichte beteiligt. Aus diesem Grund wird seine Beratung zur allgemeinen Marktlage, zur Typenfestlegung der zu erstellenden Wohneinheiten und zur Preisentwicklung und -gestaltung am Immobilienmarkt von Investoren – ob professioneller Bauträger, Selbstnutzer oder Kapitalanleger – sowie auch von Eigentümern geschätzt. HCI bedient eine Nische. Die Kompetenzen übertreffen den „normalen“ Bereich der Immobilienvermittlung und ziehen eine Beratung in der Finanzierung komplett mit ein. Das Angebot von Wohn-, Neubauten ist für Privatpersonen als Mieter sowie für Investoren ein attraktives Konzept, das insbesondere im Frankfurter Raum auf eine gute Nachfrage trifft. Nicht nur der Entscheid für eine Immobilie, sondern insbesondere die Finanzierung sind emotionale und sehr sensible Bereiche. Auf Ebene der Privatperson soll der „Wohntraum“ bei minimalem finanziellem Risiko erfüllt werden. Auf Ebene der Investoren soll die Immobilie eine attraktive Wertentwicklung als Erfolg verzeichnen.

Ein von Beginn an kompetentes Auftreten der Mitarbeiter sind entscheidend für den Erfolg des gesamten Unternehmens.

HCI hat die Relevanz von CRM für profitable und dauerhafte Kundenbeziehungen rechtzeitig erkannt.

Die erfolgreiche Unternehmensstrategie ist zwingend von einer Software zu unterstützen, um die Verzahnung von Tagesgeschäft, permanenter und nachhaltiger Unternehmensanalyse sowie das aktive Kooperieren mit Partnern und Kunden, zu einem Unternehmenserfolg zu führen. Der Nutzen von CRM setzt sich aus positiven Ergebnissen auf der Einnahmen- und Ausgabenseite zusammen, denn ressourcensparendes Handeln und erfolgreiche Kundenbeziehungen führen zu attraktiven Resultaten.

Operatives CRM - Das Tagesgeschäft

Das Erfassen und Bereitstellen der Kundendaten für das Tagesgeschäft erfolgt pragmatisch in den Eingabemasken, die mit den notwendigen Datensätzen automatisch verknüpft werden. Hier kommen schnelle Eingabehilfen, transparente Kontakthistorien, automatisierte Dokumentenvorlagen für Korrespondenzen und Exposés sowie die Abbildung kompletter Geschäftsprozesse als wesentliche Unterstützung des Arbeitsalltags im Büro zum Zuge. Letztendlich können die im Kundenkontakt gewonnenen Erfahrungen zeitnah in konkrete Maßnahmen umgesetzt werden – dank einer pragmatischen CRM-Software.

Fakten

**Helmut Christmann,
Geschäftsführer**

**Kunde: HCI Helmut Christmann
Immobilien GmbH**

URL: www.hc-i.de

- **Schneller Zugriff auf alle Daten und Informationen**
- **Verbesserung der Qualität der Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern**
- **Positive Partner- und Kundenbeziehungen**
- **Verbesserung des Korrespondenzbereichs durch die Verknüpfung mit Microsoft Word und Excel**



wertorientiert...kompetent...zuverlässig...

Analytisches CRM - Unternehmenssteuerung

Analytisches CRM beginnt beim einfachen Reporting und endet bei Anwendungen, die Daten aus unterschiedlichen Systemen kombinieren. Seine Funktionen ermöglichen die Auswertung und den Vergleich der gesammelten Informationen – sowohl für einzelne Kunden als auch bezogen auf Märkte, Vertriebsgebiete oder Kundengruppen. HCI nutzt FlowFact als Steuerung für die Unternehmensstrategie und kontrolliert die Mitarbeiter hinsichtlich der gesetzten Unternehmensziele. FlowFact ist vollständig in das strategische Vertriebskonzept eingebettet. Die Mitarbeiter werden täglich für ihre eigenen Aktivitäten sensibilisiert, um hieraus Erkenntnisse über ihren geschäftlichen Einsatz und ihre Erfolge aufzeigen zu können. Tagesaktuell können über dieses Controlling-Instrument Statusberichte laufender Aktivitäten bei der Objektvermittlung abgerufen werden. So kann frühzeitig eingegriffen werden, falls beispielsweise die Kosten für die Vermarktung bestimmter Objekte aus dem Ruder laufen. Die Leistungsfähigkeit einzelner Mitarbeiter und einzelner Teams wird transparent und ist Grundlage für das Provisions-/Bonus-System. Eine tägliche Eigenkontrolle für jeden Vertriebsmitarbeiter bzw. -partner über die durchgeführten und durchzuführenden Tagesaktivitäten und -erfolge, ermöglicht ein zielkonformes Handeln. Für dieses Arbeiten mit FlowFact wurde HCI mit dem FlowFact Award 2006, der die innovativsten CRM-Software-Anwendungen prämiiert, ausgezeichnet.

Kollaboratives CRM - das effiziente Netzwerken

Kollaboratives CRM ist konzeptionell und geht über die Unternehmensgrenzen hinaus. Online-Lösungen ermöglichen eine Zusammenarbeit zwischen Mitarbeitern, verbundenen Unternehmen und Geschäftspartnern. Sogenannte Self-Service-Portale, mit deren Hilfe Interessenten und Kunden Aufträge verfolgen, Anliegen 24 Stunden äußern oder Änderungen eingeben können, optimieren Prozesskosten entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Ein konkretes Beispiel für die Umsetzung von kollaborativem CRM bei HCI ist die „Tippgeberprovision“. HCI stellt seinen Tippgebern (Bankmitarbeiter) ein Online-Kontaktformular zur Verfügung, in dem potenzielle Anbieter bzw. Interessenten angegeben werden können. Diese Daten werden automatisch verarbeitet und auf Dubletten geprüft. Anschließend wird eine Vermittlungsaktivität erzeugt, die diesen Tipp dokumentiert. Die Daten sind Grundlage für die Abrechnung der Provision. Der Nutzen ist, dass die Ressource Arbeitskraft erheblich geschont wird und die Kontrolle der Daten automatisiert und somit sichergestellt ist. Nach der Frage der Weiterempfehlung antwortet Herr Christmann, dass die Transparenz der Kunden und die internen Arbeitsvorgänge, tolle Merkmale von FlowFact seien und dies sei bereits ausschlaggebend für eine Weiterempfehlung an Kollegen.

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