

Zufriedener Flowfact-Kunde



Thomas Aigner

Ein zufriedener Kunde der Firma Flowfact AG, die Firma Aigner Immobilien, beschreibt die Vorzüge der Software bei der Unternehmenskommunikation und -organisation.

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 Geschäftsführer Thomas Aigner viel Wert auf professionelle IT-Ausstattung und Medieneinsatz 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 viel 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“, sagt Thomas Aigner.

Die Firma 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 die Flowfact-Software war, dass diese die einzige 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 diesem System abgewickelt. Zahlreiche Mustervorlagen für den E-Mail- oder Schriftverkehr mit individuellem, unternehmensspezifischem Erscheinungsbild sorgen für einen professionellen Auftritt bei den Kunden und vereinfachen erheblich die Kommunikation.

Verbesserung der innerbetrieblichen Organisation

Doch nicht nur die interne und 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-Software stark verbessert“, so Aigner. Das Sekretariat kann mit Flowfact beispiels-

weise schnell und einfach die Immobilienobjekte an die jeweils zuständigen Makler verteilen. Aigner 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 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. Auch ein Auftraggeber-Informationssystem, das sogenannte „Objekt-Tracking“ der Flowfact-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 Immobilienvermarktung fördert das Vertrauen und kann ein entscheidendes Kriterium zum Erhalt eines Alleinauftrages sein.

Und, wie läuft's bei Ihren Kunden?

- schwach bis spärlich · kaffeebraun
- warmes Wasser ein Glücksfall
- Der Klempner ist „Dauergast“
- Versicherung war einmal
- Mietminderungen sind alltäglich
- Und, und, und ...



Dann haben wir die richtige Lösung für Sie!

- Nutzen Sie die Vorteile der zerstörungsfreien Rohrrinnensanierung.
- Ersparen Sie Ihren Kunden umfangreiche und kostenintensive bauliche Maßnahmen einer konventionellen Erneuerung.
- Kein Staub, kein Schmutz, keine Großbaustelle.



Wir beraten Sie umfassend und kompetent.

RoSanDro Int. GmbH
RIS Trinkwasserleitungen
Hirtenweg 27
D-54426 Dhronicken
Tel.: 01 80 / 5 039 040
Fax: 01 80 / 5 039 041
eMail: info@rosandro.de
web: www.rosandro.de

rosandro
ohne Power... nichts von Dauer!

Mit dem Wachstum der Firma musste auch die Software an die neuen Bedingungen angepasst werden. „Ich schätze an Flowfact besonders, dass es sehr flexibel und an die unterschiedlichsten Bedürfnisse anpassbar ist“, so Aigner. Aufgrund verstärkter Kundenanfragen sowie einer wachsenden Zahl von Immobilienangeboten ließ das Unternehmen viele Tätigkeiten automatisieren. 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 wird durch Reportings und Auswertungen der modernen Software geschaffen, welche alle Geschäftsprozesse sichtbar machen und eine gute Grundlage für unternehmerische Entscheidungen bilden.

Die sich verändernden Marktbedingungen erfordern eine stetige Anpassung der Software an die Unternehmensprozesse. Die Nutzungstiefe der Software ist heute um ein Vielfaches größer als zu Beginn. Grund dafür ist die Zunahme der Bedeutung von CRM und andererseits das stetig wachsende Unternehmen. ■

Innovationspreis verliehen

Die Flowfact AG prämierte dieses Jahr wieder auf der Expo Real in München besonders gelungene Erweiterungen der Immobilien CRM-Software mit dem Flowfact Award 2008. Damit werden innovative Ideen und kreatives Engagement von Immobilienunternehmen belohnt, welche zur Kunden- oder Mitarbeiterbindung sowie zu einer steigenden Unternehmensproduktivität beitragen.

Über den ersten Platz konnte sich die Firma Assetgate GmbH freuen, deren Customizing komplexe Geschäftsprozesse in Flowfact abbildet und daraus ein Controlling-Instrument erschafft, was bei Auftraggebern, aber auch bei der Unternehmensführung für die notwendige Transparenz bei strategischen Entscheidungen sorgt. Assetgate ist europaweit in der Verwertung von besicherten Immobilienkrediten tätig. Die Aigner Immobilien GmbH erhielt den zweiten Preis für eine Software-Anpassung, mit der die telefonische Erreichbarkeit sowie die Rückruf-Verlässlichkeit gesteigert werden. Den dritten Platz belegt das Maklerbüro Kunz-Schulze Immobilien mit einer Erweiterung, die den Versand von Mini-Exposés per MMS ermöglicht.

Den drei Gewinnern winkte neben dem Image-Gewinn und dem Award die professionelle Begleitung der Presse- und Öffentlichkeitsarbeit durch die Flowfact AG. Der erste Gewinner, die Assetgate GmbH, darf sich zudem über eine Markteinschätzung und eine Geomarketing-Studie im Wert von über 6.000 Euro freuen, die das Institut für Innovatives Bauen durchführen wird.

Viele Selbstständige künftig ohne Krankengeld

Selbstständige, die freiwillig in einer gesetzlichen Krankenkasse versichert sind, erhalten ab Beginn kommenden Jahres kein Krankengeld.

Selbstständige könnten zu Beginn nächsten Jahres unvermutet in Zahlungsschwierigkeiten geraten: Von der Öffentlichkeit weitgehend unbemerkt hat der Gesetzgeber das Krankengeld für Selbstständige gestrichen. Im Zuge der Gesundheitsreform ist diese Leistung ab Januar 2009 nicht mehr Bestandteil des Leistungskatalogs der gesetzlichen Krankenkassen. Nach Angaben des Spitzenverbandes der gesetzlichen Krankenkassen sind knapp 1,5 Millionen Menschen von der Streichung betroffen.

Das bedeutet: Wer als Selbstständiger freiwillig Mitglied in einer gesetzlichen Krankenkasse ist, erhält im Krankheitsfall keinen Ausgleich für seinen Verdienstaussfall. Um

diese Lücke zu schließen, bieten die Kassen gesonderte Wahltarife an. Doch die sind relativ unflexibel und mit einigen Nachteilen verbunden:

Denn es besteht eine dreijährige Mindestbindung an die Krankenkasse, der Selbstständige/Freiberufler kann sich in diesen drei Jahren nicht privat krankenversichern. Ein Sonderkündigungsrecht, auch bei einer Beitragssatzerhöhung, besteht somit nicht.

Ein Vergleich zwischen den Wahlтарifen der Kassen und den Krankentagegeldversicherungen der Privaten lohnt also in jedem Fall.

Die DKV bietet gerade im Rahmen des bestehenden Gruppenversicherungsvertrages mit dem IVD West die bessere Alternative:

- Beitragsnachlässe im Vergleich zur Einzelversicherung
- Ein Krankentagegeld kann auch ohne einen anderen Versicherungsschutz bei der DKV abgeschlossen werden
- Sofortiger Versicherungsschutz ohne Wartezeiten
- In der Regel Annahmegarantie

Die DKV verfügt als privater Krankenversicherer mit über 80-jähriger Erfahrung über ein bundesweites Betreuernetz für alle Fragen rund um den Versicherungsschutz, insbesondere auch den speziellen Bedarf bei Immobilienmaklern. Kontakt: Direktion Firmen- und Verbandsgeschäft, 50594 Köln, Tel.: (0221) 5 78 45 85, Fax: 5 78 21 15, R2G-Info@dkv.com ■

