

CRM Software
Für die Immobilienwirtschaft

NEU



FlowFact Process Management

 **FlowFact**
CRM Software.

Inhalt

FlowFact Process Management	3
Objektakquise bei Privatverkäufern	4
Open House – Vermarktungsinstrument	5
Erfolgreiche Preisreduzierung	6
Mietvertragsabschluss	7
Wohnungsverkauf	8
Schadensmeldung	9
Funktionen des FlowFact Process Management	10
Weitere Prozesse	11
Technische Voraussetzungen	11

FlowFact Process Management

Wenn der Schreibtisch „ruft“ fehlt Zeit für Akquisition, Kundenbetreuung und Vertrieb. Das FlowFact Process Management standardisiert eine Vielzahl von Arbeits- und Geschäftsprozessen.

Überall wo wiederkehrende, aufeinanderfolgende Aktivitäten notwendig sind, werden diese als Prozesse definiert und Standards geschaffen. Das bedeutet für Sie mehr Produktivität und Service in der gleichen Zeit.

Das Ziel

Die Integration und Einführung von Prozessen schafft:

- Begeisterung bei Kunden und Partnern
- Vertrauen in die Professionalität des Unternehmens
- Kundenbindung für profitable Zusammenarbeit
- Motivation für Weiterempfehlung
- Dienstleistungsqualität, die gern honoriert wird
- Freiräume für Weiterentwicklung der Mitarbeiter
- Spaß an der Arbeit durch kürzere Einarbeitungszeiten
- Wettbewerbsfähigkeit für schnelle Reaktion auf Marktveränderungen
- Maximierung des Wertzuwachses

Die Herausforderung

Zeit und Kapazität sparen sowie profitabel arbeiten – das ist grundlegend für den Erfolg Ihres Unternehmens.

Immobilienunternehmen sichern langfristig ihre Marktposition, indem sie auf wachsende Kundenbedürfnisse bei der Akquisition, Vermarktung und Verwaltung schneller reagieren, die Bedingung des Marktumfeldes erkennen, nutzen und flexibel für Marktentwicklungen sind.

Vorteile für kleine und große Unternehmen

- Effizienzsteigerung durch transparente Abläufe
 - Mitarbeiter konzentrieren ihre knappen Ressourcen auf die wichtigen Aufgaben
 - Beschleunigung der Durchlaufzeiten
 - Verbesserung der Service- und Dienstleistungsqualität
 - Erkennen von Verzögerung
 - Reduktion der Kosten
 - Einheitliche Begriffe und klare Verantwortlichkeiten
- Erhöhung der Produktivität
 - Steigerung des Know-how
 - Geschäftsoptimierung durch Verbesserung der Prozesse
 - Schaffung von Wachstumspotenzialen
 - Qualitätssicherung durch Dokumentation
 - Eliminierung von unnötigen Arbeitsschritten
 - Freiräume für Organisationsgestaltung

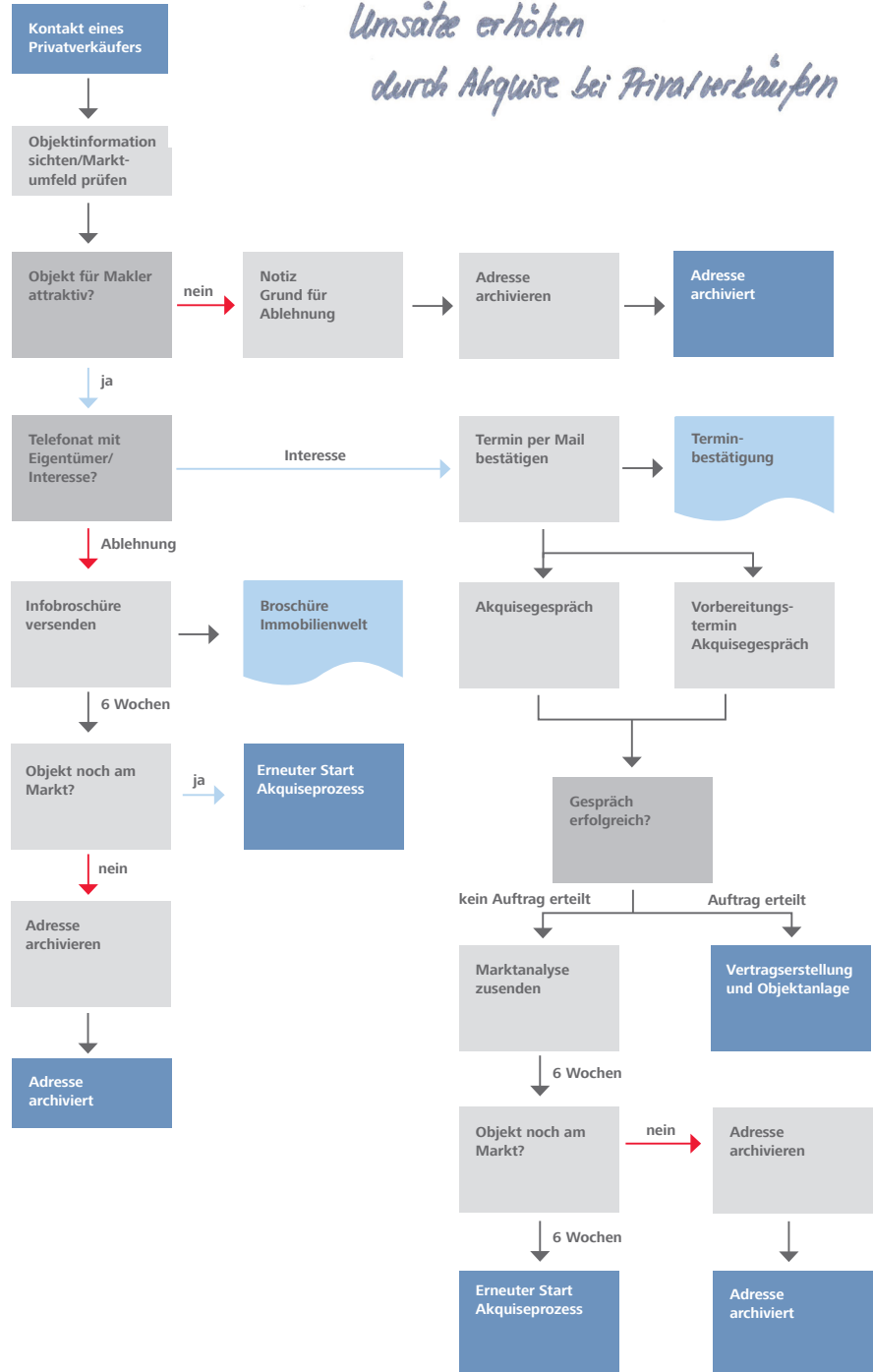
Lösung

Ihr Unternehmen ist einzigartig – und Ihr vorhandenes CRM-System unverzichtbar. Deshalb unterstützt die FlowFact AG Sie mit vordefinierten Prozessbeispielen, die Sie an Ihre Unternehmensabläufe anpassen und weiterentwickeln können. Zur Steuerung können Zugriffsberechtigungen auf die einzelnen Prozesse festgelegt werden. Zudem helfen Eskalationsmeldungen schnell zu reagieren.

Durch die volle Integration in die FlowFact CRM Software profitieren Mitarbeiter, Kunden und Partner von Ihrer Unternehmensorganisation.

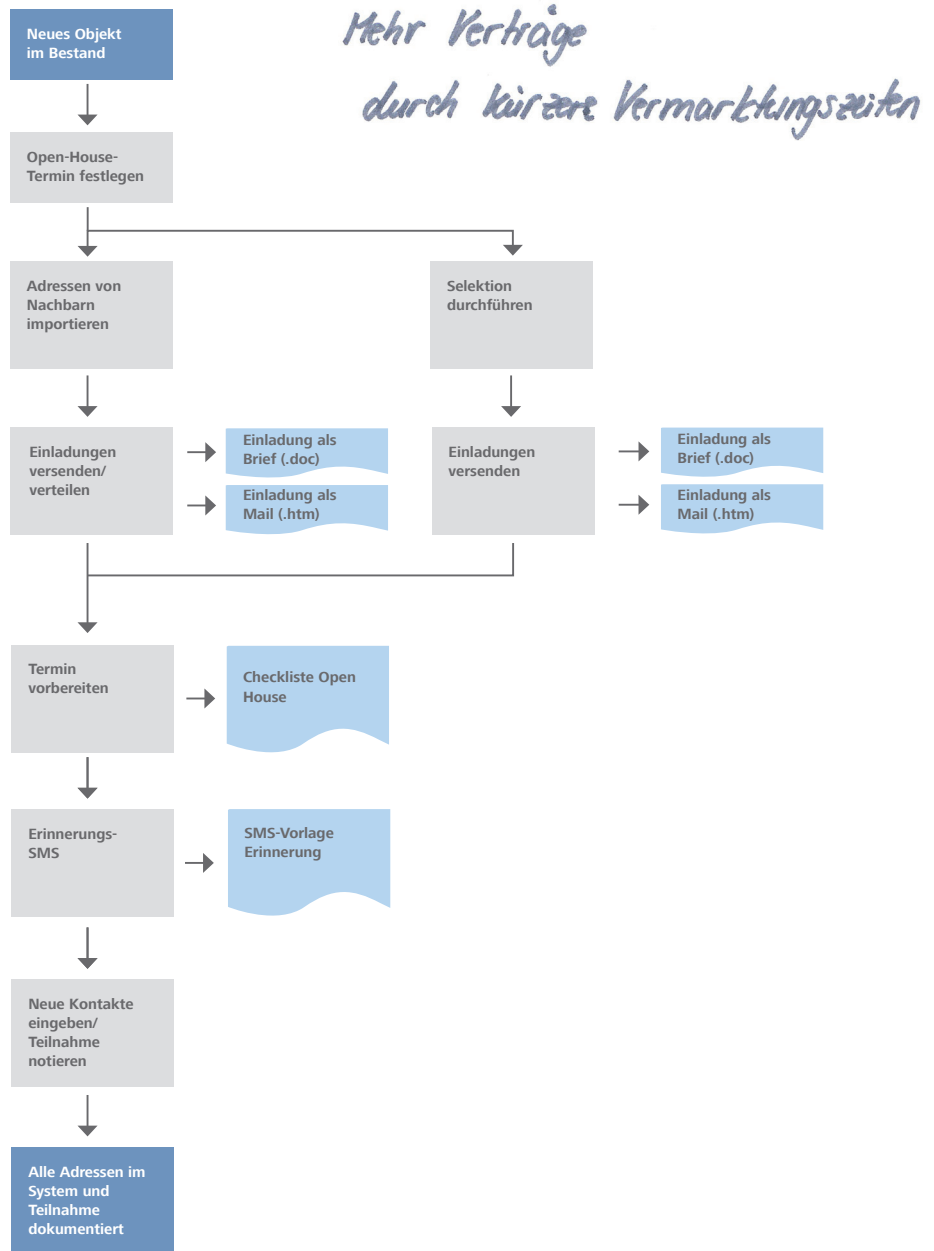
Prozess: Objektakquise bei Privatverkäufern

Dieser Beispielprozess bildet die einzelnen Schritte der Akquisition von Immobilien aus der Zielgruppe der Privatverkäufer ab. Die Prozessschritte sind einfach gehalten und dienen als Anregung, um diese auf die individuellen Akquisitionsmethoden jedes Unternehmens anpassen zu können. Der Prozess startet, sobald die Kontaktdaten des Privatverkäufers im FlowFact CRM eingetragen sind. Kontinuierliche und systematische Bearbeitung der Privatverkäufer über einen Zeitraum von ca. 120 Tagen führen zum Erfolg. Die dazu möglichen Maßnahmen werden im Prozess dargestellt. Ist die Akquisition erfolgreich verlaufen, starten Sie den nächsten Prozess der Objektvermarktung.



Prozess: Open House – Vermarktungsinstrument

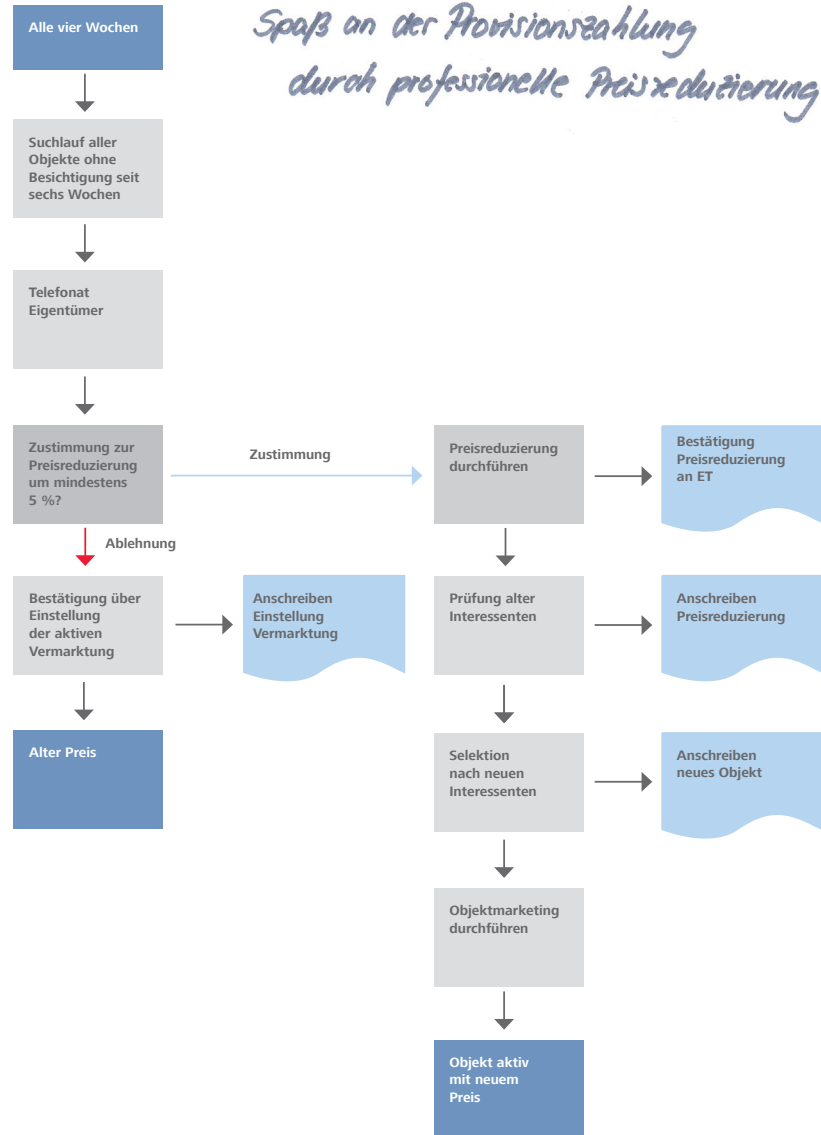
„Open House“ ist ein Vertriebsinstrument in Form einer offenen Besichtigung, die als Event initiiert wird. Der Open-House-Termin wird erfahrungsgemäß 2-3 Wochen nach der Objektakquise durchgeführt. Das Prinzip folgt der Systematik, dass durch eine „Massenbesichtigung“ Druck auf die potenziellen Käufer aufgebaut wird und sich damit die Vermarktungszeit verkürzt. Bei konsequenter Planung und Durchführung der offenen Besichtigung ist der Verkauf oder die Vermietung schnell zum marktfähigen Preis durchführbar. Der Prozess wird ausgelöst, wenn die entsprechende Aktivität im FlowFact CRM angelegt wird. Diese Maßnahmen können wie folgt aussehen: Objekt aufbereiten, Termin festsetzen, Flyer erstellen und versenden, Termin in Zeitungen und Portalen bewerben, Adressen aus der Nachbarschaft importieren (denn die meisten Käufer stammen aus der Umgebung), Interessentenkartei selektieren, Einladungen versenden, Termin anhand einer Checkliste vorbereiten, Erinnerungs-SMS an alle Eingeladenen versenden. Zudem werden verkaufswillige Eigentümer eingeladen, damit sie sich mit dem Verfahren vertraut machen.



Prozess: Preisreduzierung

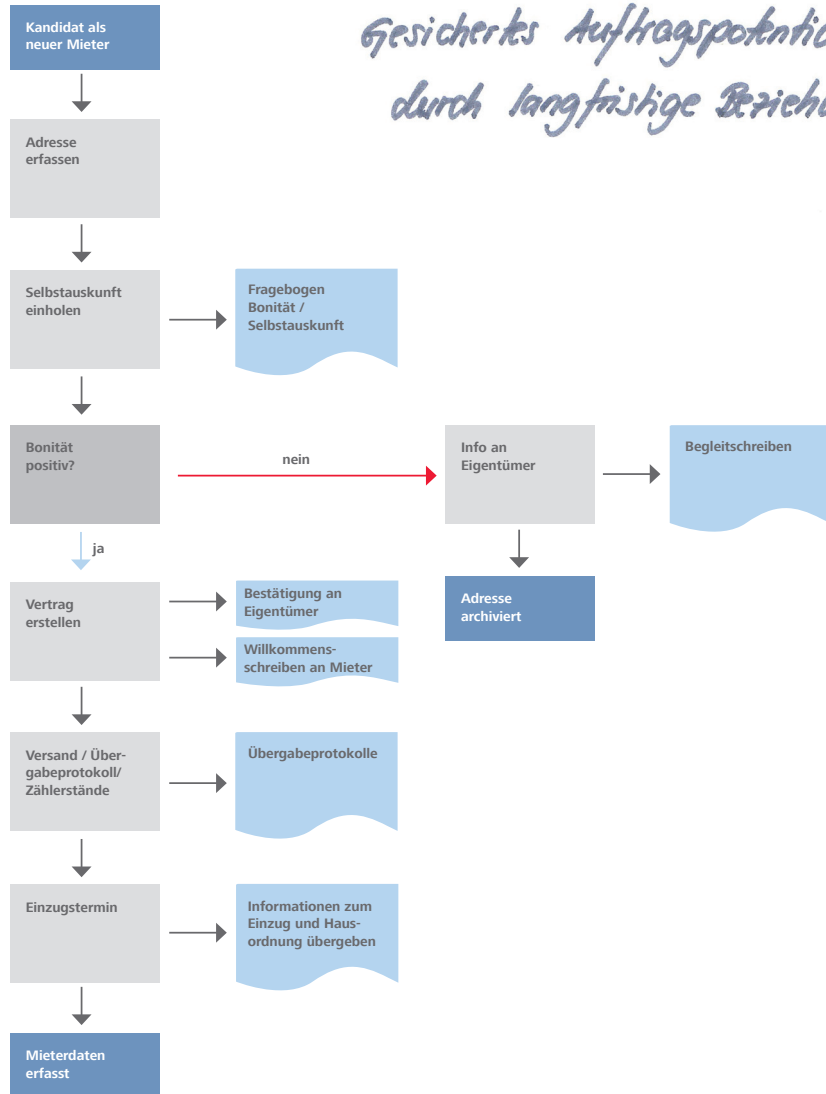
Die Reduzierung des Kaufpreises während der Vermarktungszeit ist ein Instrument, was häufig Anwendung findet. Der Prozess der „Preisreduzierung“ beschreibt die systematische und professionelle Vorgehensweise zwischen Vermarkter und Auftraggeber, bis der Marktpreis gefunden ist. Der Beispielprozess spiegelt die Schritte für eine erfolgreiche Preisreduzierung wider. Die Implementierung dieses Prozesses in den Vertriebsalltag stellt sicher, dass kein Vermarktungserfolg an einem zu hohen Preis scheitert.

Der Prozess ist so gestaltet, dass alle vier Wochen eine Preisüberprüfung vorgenommen wird. Weiterfolgende Maßnahmen sind dargestellt. Um den Auftraggeber regelmäßig zu informieren, bietet sich das FlowFact Objekt-Tracking an.



Prozess: Mietvertragsabschluss

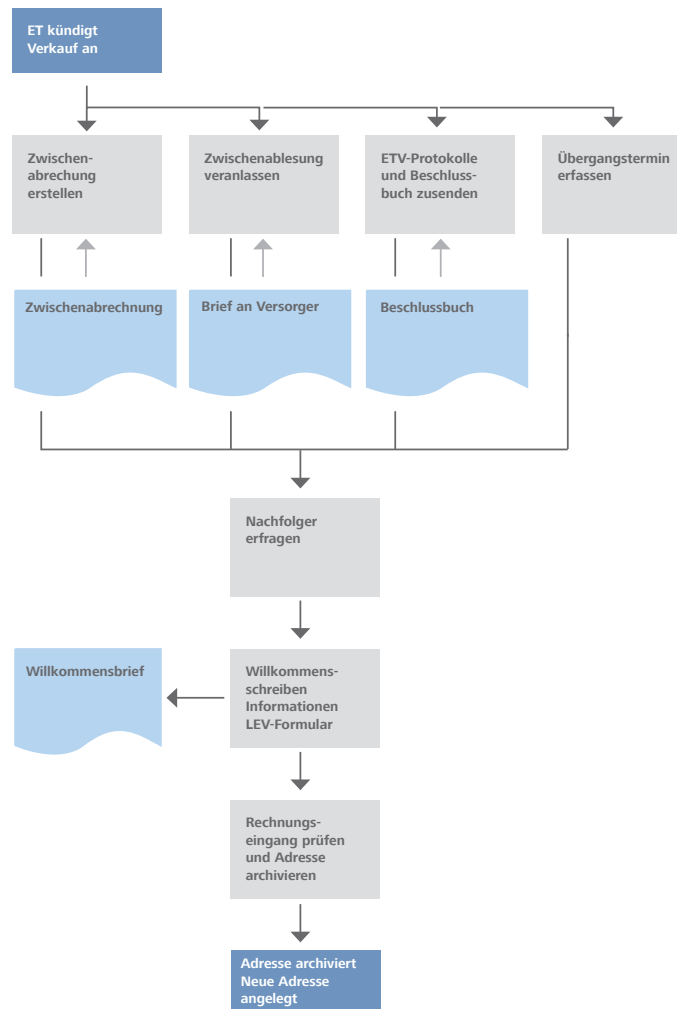
Der Abschluss eines Mietvertrages ist der Beginn einer Geschäftsbeziehung, aus der sich Möglichkeiten für weiteres Potenzial für den Verwalter ergeben können. Der Prozess „Mietvertragsabschluss“ wird mit einem potenziellen Mieter ausgelöst. Gibt es einen Bewerber für das Mietobjekt, müssen die Adressdaten erfasst und Informationen zur Selbstauskunft und Bonität eingeholt werden. Sind die Auskünfte nicht zufriedenstellend, wird der Bewerber abgelehnt und die Adresse archiviert. Stimmen die Voraussetzungen des neuen Mieters überein, werden die Mieterdaten erfasst, der Vertrag automatisch generiert, geprüft und von beiden Parteien unterzeichnet. Die Mieterdaten werden mit dem Hausverwaltungsprogramm synchronisiert und stehen für die Verwaltung zur Verfügung. Weiterhin werden die Schritte von Übergabe, Protokollerstellung und gegebenenfalls Mängelbeseitigung durchgeführt. Die Prozessschritte sind an den jeweiligen Arbeitsablauf individuell anpassbar. Ein Abschluss eines Mietvertrages deutet immer auch auf das Freiwerden einer Wohnung und hier kann der Prozess „Akquisition“ anschließen.



Prozess: Wohnungsverkauf

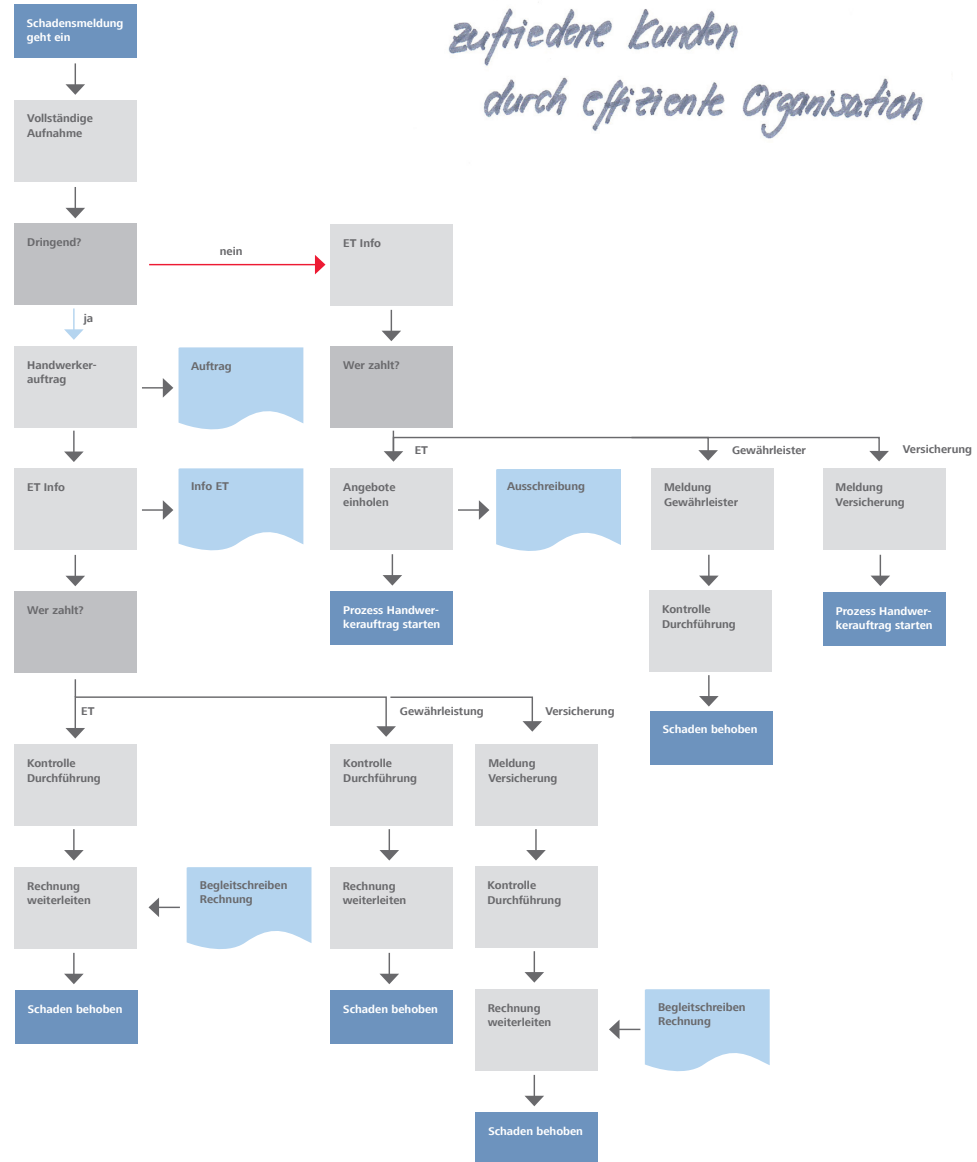
Der Prozess „Wohnungsverkauf“ zeigt einerseits Potenzial für die ständige Verbesserung der Servicequalität und andererseits Potenzial für Empfehlungsgeschäfte auf. Mit der Ankündigung, dass die Wohnung verkauft wird, startet der Beispielprozess. Zu den Prozessschritten gehören die Erstellung einer Zwischenabrechnung, die Veranlassung der Zwischenablesung, der Versand der ETV-Protokolle und des Beschlussbuches. Die Adressdaten des neuen Eigentümers werden erfasst und mit der Hausverwaltungssoftware synchronisiert. Weitere Prozessschritte in der Kommunikation zwischen den Eigentümern und der Verwaltung werden durchgeführt. Die Rechnungsprüfung und die Archivierung der Kontaktdaten des ehemaligen Eigentümers oder der Beginn der Auftragsakquise können den Prozess abschließen. Der ehemalige Eigentümer investiert das Geld gegebenenfalls in Neueigentum, was verwaltet werden muss.

Empfehlungsgeschäft durch überzeugenden Service



Prozess: Schadensmeldung

Mit dem Eintritt eines Schadens an einer Immobilie sind viele Beteiligte zu organisieren, um den Schaden zu beheben. Zur Qualitätssicherung und zur Vermeidung von Mehrkosten wird mit Eingang der Schadensmeldung der Prozess gestartet. Sobald eine Schadensmeldung eingeht, werden alle wesentlichen Arbeitsschritte nacheinander angestoßen. Dies könnte wie folgt aussehen: Schadensmeldung geht ein; sie wird im Gespräch vollständig aufgenommen; es wird die Entscheidung getroffen, ob sie dringend ist oder nicht. Falls ja, wird der Handwerkerauftrag direkt initiiert. Dazu wird ein neuer Prozess „Handwerkerbeauftragung“ gestartet. In allen anderen Fällen wird zunächst geprüft, durch wen der Schaden beglichen wird, um danach entsprechende Aufträge zu vergeben.



Sie profitieren durch einfache Handhabung

Das FlowFact Process Management ist funktional so aufgebaut, dass Sie einfach, nachvollziehbar und wiederabrufbar individuelle Prozesse erstellen können.

Prozess Designer

Mit dem integrierten Prozess Designer werden die Geschäftsprozesse visualisiert. Dadurch wird für alle Beteiligten Klarheit über die einzelnen Steps und ihre tatsächliche Reihenfolge geschaffen.

Prozess Verwaltung

Alle erstellten Prozesse werden einfach verwaltet, können bildlich dargestellt und gedruckt werden. Insbesondere neue Mitarbeiter erhalten dadurch eine schnelle Orientierung, um die bestehenden Unternehmensabläufe kennenzulernen.

Prozess Verantwortungen

Bei der Erstellung von Prozessen wird definiert, wer für die Bearbeitung eines Prozessschrittes in welchem Zeitraum verantwortlich ist. Der Verantwortliche wird automatisch informiert, wenn sein Prozessschritt zur Verfügung steht. Sollten die anstehenden Aufgaben nicht im gewünschten Zeitraum erledigt werden, so wird sowohl der Verantwortliche als auch wahlweise zum Beispiel die Geschäftsführung über die Überfälligkeit des Prozessschrittes informiert.

Prozess Terminierung

Wie lange darf ein Prozessschritt dauern, bis er überfällig ist? Ab wann und wie lange soll ein Unternehmensprozess seine Gültigkeit behalten? Wann soll der Prozess tatsächlich starten? All diese Fragen lassen sich mit dem FlowFact Process Management beantworten. Der Anwender selbst bestimmt das Tempo seiner Geschäftsabläufe.

Prozess Controlling

Das FlowFact Process Management bietet verschiedene Möglichkeiten, den Prozessstatus und -fortschritt nachzuvollziehen und zu überwachen. Ein Dienst dokumentiert, wann und von welchem Verantwortlichen ein Prozessschritt erledigt, eine Entscheidung getroffen und Folgeschritte initiiert wurden. In der Summe wird daraus ebenfalls ersichtlich, wie lange ein bestimmter Prozess in Gänze gedauert hat – eine wichtige Information für Entscheidungsträger.

Prozess Dokumente

Die meisten Prozessschritte sind mit dem Versand von Dokumenten oder Informationen gekoppelt. Bei jedem Prozessschritt können entsprechende Vorlagen hinterlegt werden, wie beispielsweise designte und getextete Nachfass-E-Mails nach einem Offertenversand, eine Kündigungsbestätigung, ein Mietvertrag oder vielleicht eine Einladung zu einem Open-House-Termin.

Weitere Prozesse

Das FlowFact Process Management unterstützt Sie zudem bei den folgenden Prozessen:

- Immobilienvermarktung
- Auftragskündigung
- Notartermin
- Wohnungsverkauf
- Handwerkerauftrag
- Mietvertragskündigung
- Eigentümerversammlung
- Nachbereitung Eigentümerversammlung

Technische Voraussetzungen

Verfügbar für:

FlowFact Immobilien CRM

Version: Platin oder Performer

FlowFact Universal CRM

Version: Enterprise

Um das FlowFact Process Management nutzen zu können, muss mindestens die Version FlowFact 2010 installiert sein.

Nicht verfügbar für FlowFact Easy CRM, FlowFact Team CRM, FlowFact Immobilien CRM Easy Österreich, FlowFact Online Immobilien

Routineaufgabe
in Höchsterform

Kontakt

FlowFact AG
Industriestraße 161
D - 50999 Köln

Telefon +49 (0)2236-880-100
Telefax +49 (0)2236-880-111

sales@flowfact.de
www.flowfact.de