

For a better life in buildings



# Prozesse in der Immobilienverwaltung digitalisieren.

## So wird es gemacht!

Niederer AG





## CASE STUDY

# Warum Immobilienbewirtschafter auf digitale Plattformen setzen?

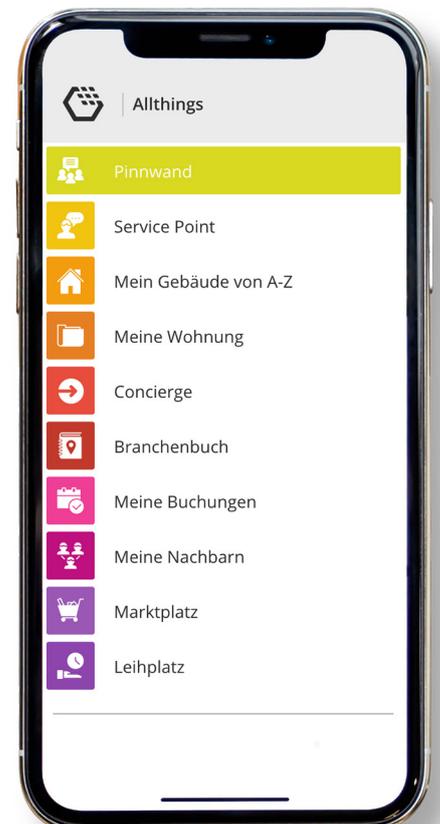
Erfolgreiche Digitalisierung erfordert immer eine Vereinfachung der Prozesse und die Bereitschaft zu Veränderung bei den Beteiligten. Die Niederer AG Immobilienbewirtschaftung arbeitet seit gut 30 Monaten mit der Plattform Allthings – mit großem Erfolg.

### WAS?

Eine digitale Mieter-App mit integriertem Service-Point, Ticketing-System und digitaler Dokumentenablage ermöglicht den Kontakt mit der Bewirtschaftung rund um die Uhr.

### WARUM?

Zur Verbesserung der Kundeninteraktionen und Steigerung der Effizienz: Über die digitale Mieter-App werden Vorfälle strukturiert eingereicht, Ressourcen geschont und die Mieterkommunikation positiv verbessert.





## PROJEKT

# Immobilienverwaltung digitalisieren.

### ZIELSETZUNG

Die Zielsetzung der **Niederer AG** war es, die digitale Mieter-Plattform als Instrument zu nutzen, um die Mieter-Kommunikation zu verbessern und einen Kanal zu schaffen, über den die Mieter ihre Vorfälle strukturiert rund um die Uhr einreichen können.



#### Kunde

Niederer AG



#### Art

Verwaltung /  
Bewirtschaftung



#### Bereich

Wohnen, Neubau



#### Anzahl

5.767

## RESULTATE

Die Nutzung der App ist mit vielen Vorteilen verbunden: Asynchrone Kommunikation, saubere Dokumentation der Vorfälle, sofortige Updates, deutlich weniger Erreichbarkeitsprobleme in beide Richtungen.

### MIETER



#### Hohe Mieterzufriedenheit

Mieter schätzen die Möglichkeit ihre Anliegen rund um die Uhr mitteilen zu können. Gesteigerte Verfügbarkeit und Reaktionszeiten führen zu höherer Mieterzufriedenheit.



#### Sehr hohe Registrierungsrate

**95%** der Mieter haben sich registriert.



#### Sehr hohe Nutzungsraten

**90%** aller Meldungen werden strukturiert über die Mieter-App eingereicht.

### VERWALTUNG



#### Nur noch 10% Vorfallsmeldungen per Telefon

Ein Telefonat dauert 6-8 Minuten. Die Bearbeitung über die App ist deutlich schneller und es gibt weniger Nachfragen.



#### Gesteigerte Mitarbeiterzufriedenheit

Durch die sachliche, transparente Vorfallsbearbeitung über das Service-Center sind die Mitarbeiter zufriedener.



## DIE ZUSAMMENSTELLUNG DER MIETER-APP:\*

Die Allthings Plattform unterstützt bei der Digitalisierung der Kernprozesse der Immobilienbewirtschaftung und kann zusätzlich um beliebige weiterführende Funktionen erweitert werden.

Die Plattform der **Niederer AG** umfasst folgende zentrale Bausteine:



Auf der **Pinwand** stellt die Bewirtschaftung den Mietern zentrale Informationen bereit. Die Mieter können hier auch untereinander in Kontakt treten.



Über den **Service Point** melden Mieter rund um die Uhr ihre Anliegen. Dank des integrierten Ticketing-Systems können die Vorfälle strukturiert bearbeitet werden.



Hierüber werden den Mietern relevante **Dokumente** digital bereitgestellt. Das erhöht den Service und spart Portokosten



Vom Abfallplan über die **Hausordnung** bis zum Zugang in die Tiefgarage. Hier können allgemeine Informationen rund um das Objekt bereitgestellt werden.



Hier können die Mieter selbst aktiv werden und Dinge verleihen oder verkaufen. Das fördert die **Mietergemeinschaft**.

\* Aufgrund der modularen Bauweise der Allthings Plattform können die Funktionen der Mieter-App beliebig zusammengestellt sowie darüber hin-aus weitere Drittanbieter wie z.B. Energieversorger zur Visualisierung von Energieverbrauchsdaten eingebunden werden.



## Michael Hahn

Teamleiter Niederer AG

“Wir nutzen die Allthings Plattform nun seit über 30 Monaten und die Effekte lassen sich sowohl quantitativ als auch qualitativ messen. Aus Bewirtschaftungssicht entscheidend ist der eingebaute Service Point und das dahinterliegende Ticketingsystem, über welches uns die Kunden ihre Bedürfnisse systematisch mitteilen können. **Auf einzelnen Liegenschaften kommen 90% aller Anfragen digital rein, nur noch 10% per Telefon.**”

“In Summe bietet die App aber viel mehr, von dem wir profitieren: Durch die positive und gut moderierte Kommunikation entsteht für den Nutzer das Gefühl, dass man sich aktiv kümmert. Das macht für uns als Verwalter einen großen Unterschied, weil wir aus der Rolle als reiner Problem-Bearbeiter herauskommen. Gleichzeitig muss man auch eins ganz klar sagen: Wir alle werden digitaler und die Bewohner nehmen die digitalen Möglichkeiten nicht nur gut an, sondern erwarten hier von uns auch zunehmend ein entsprechendes Angebot. Allthings hat uns dabei geholfen die ersten Schritte in Richtung digitales Mietermanagement zu gehen. Jetzt sind wir schon dabei uns um Stufe 2, die Integration weiterer wertstiftender Services, zu kümmern.”



## Digitales Mietermanagement mit Allthings

Allthings ist die führende Lösung für digitales Mietermanagement in mittelständischen Immobilienunternehmen, die erste Schritte in der Digitalisierung machen. Die Plattform öffnet einen direkten Kanal zu jedem Mieter, ermöglicht dadurch eine neuartige Kontrolle und Effizienz in Kommunikation, Ticketing und Dokumentation.

Mehr erfahren: [sales@allthings.me](mailto:sales@allthings.me)

 [www.allthings.me](http://www.allthings.me)

 [@allthings\\_here](https://twitter.com/allthings_here)