

DOMUS Software AG: optimaler Service für Immobilienkunden mit DOMUS NAVI

Die Ansprüche der Kunden steigen - gerade in der Immobilienbranche. Damit entwickelt sich das Arbeitsumfeld von Haus-, Liegenschafts- und Mietverwaltern kontinuierlich weiter. Kein Mieter/Eigentümer wartet gerne auf eine Antwort der Verwaltung, wenn die Heizung plötzlich defekt ist oder Fragen zur Abrechnung bestehen. //17.01.2014

In der digitalisierten Welt wird es für Verwalter immer wichtiger, sich mit einem **Spitzen-Serviceangebot vom Wettbewerb abzuheben**. Dabei spielt **Reaktionsschnelligkeit** eine zentrale Rolle. Zurecht erwarten Kunden von einer **modernen Hausverwaltung**, dass sie „auf Knopfdruck“ die gewünschte **Information** zur Verfügung stellt und im Schadensfall schnelle und saubere Lösungen in die Wege leitet. Die Informationsflut zu bewältigen und zu kanalisieren ist hier die große Herausforderung.

Aussagen wie „Ich kann aus dem Vorgang gerade nicht ersehen, ob schon ein Handwerker beauftragt ist“ oder „Ich suche die letzte Abrechnung raus und schicke Sie Ihnen per Post“ muten da etwas verstaubt an. Denn das geht besser! Das dachte sich auch Thomas Janssen, Rechtsanwalt und Mitarbeiter der Estate5 AG. Im Großraum München betreut das Unternehmen Privat- wie Geschäftskunden vor Ort als Miet-, Liegenschafts- und Hausverwalter. Mit Abrechnungsdienstleistungen ist das Unternehmen deutschlandweit tätig. Seit Jahren setzt die Estate5 AG für die effiziente interne Organisation auf DOMUS 4000. Janssen ist darüber hinaus aktiv im Kundenbeirat der DOMUS Software AG vertreten. Dort hat er frühzeitig von der neuen Software DOMUS NAVI erfahren - einem neuen Kommunikations- und Organisations-Tool, das seit kurzem als Basisversion kostenfrei für DOMUS 1000 und 4000 angeboten wird.

Die komplette Hausverwaltung in einem Tool

DOMUS NAVI **fasst entscheidende Schritte** in der **Kommunikation** und **Organisation** der Immobilienverwaltung **zusammen**. Jetzt kann die komplette Hausverwaltung in einem einzigen Tool erfolgen, ohne Schnittstellen-Hürden zu E-Mail Systemen oder dem Dokumentenmanagement: DOMUS NAVI hat schon alles integriert: Die E-Mail-Funktion ordnet Anfragen automatisch den richtigen Aktivitäten zu. Über das Scan-Modul lassen sich Verträge, Briefe und Faxe digital hinterlegen und mit vorhandenen Aktivitäten verknüpfen. Seit einigen Wochen ist DOMUS NAVI bei der Estate5 AG

im Einsatz. „Alle Daten aus DOMUS 4000 konnten bei der Einführung von DOMUS NAVI durch die **nahtlose Integration** direkt übernommen werden“, berichtet Janssen. „Aktuell pflegen wir unsere offline Daten im System nach. Eine Fleißarbeit, um die man bei keinem System herum kommt, wenn man die bisherigen Offline-Prozesse effizienter gestalten möchte.“

Sind die Daten einmal im System, lassen sie sich nach Mieter, Objekt oder anderen Kriterien filtern, beliebig verknüpfen und vor allem nach Stichworten durchsuchen. „Parallel geführte Excel- und Aufgabenlisten entfallen, da sämtliche Kommunikationsarten in DOMUS NAVI zusammengefasst sind“, berichtet Janssen weiter. „Aktenberge und komplexe Laufwerksstrukturen auf der Festplatte gehören damit ebenfalls der Vergangenheit an.“

Flexible Anpassung an die Firmenstrukturen

Die DOMUS NAVI Oberfläche lässt sich an die Corporate Identity der Verwaltung anpassen. Noch entscheidender sind die flexiblen Programmeinstellungen, die die individuellen Unternehmensprozesse abbilden. „Vor der Einführung von DOMUS NAVI brauchten wir etwas Hirnschmalz“, erinnert sich Janssen. „Wir haben zunächst unsere Prozesse analysiert und hinterfragt - das ist wichtig für die **ISO-Zertifizierung**.“ Wiederkehrende Abläufe, wie die Organisation von Eigentümersammlungen lassen sich direkt in DOMUS NAVI als Projekt mit allen Einzelschritten abbilden. Einzelne Aktivitäten delegiert man online an andere Kollegen. In deren Aktivitätenliste erscheint der Eintrag automatisch, inklusive Deadline - ganz ohne E-Mail oder den Griff zum Telefonhörer. Hilfreich für die Erstellungen der Einladungen ist die Serienbrief-Funktion. Und über die Aktivitätenhistorie sehen Sachbearbeiter jederzeit den aktuellen Stand des Projekts. Termine und Wiedervorlagen direkt in DOMUS NAVI machen schließlich andere Organisationsprodukte überflüssig.

Per Anbindung über den Exchange Server sind die Infor-

mationen auch auf mobilen Geräten verfügbar. Und die Verknüpfung mit Kontaktdaten und Vertragsunterlagen ermöglicht einen **360 Grad Blick** auf den Vorgang. Janssen zeigt sich begeistert: „Krankheits- und Urlaubsvertretungen verlieren so ihren Schrecken und Übergaben vereinfachen sich drastisch - schließlich kann sich die Vertretung schnell anhand der Historie einen Überblick verschaffen, was bisher in welchem Projekt passiert ist.“

In DOMUS NAVI kann jeder Mitarbeiter auch für sich entscheiden, welche Informationen nach dem Programmstart zu sehen sind. „Techniker haben andere Anforderungen als die Buchhaltung. Die Geschäftsführung interessiert sich vor allem für die Reports und hat damit einen aktuellen Blick auf das Unternehmen“, sagt Janssen.

Hohe Daten-Verfügbarkeit und nachhaltige Archivierung

Die **ständige Verfügbarkeit** der Informationen für alle Beteiligten und die Aktivitätenhistorie in jedem Projekt schafft intern eine **Transparenz**, die extern beim Kunden sehr gut ankommt. Denn egal wen in der Verwaltung er erreicht - er erhält schnell eine verlässliche Auskunft zu seinem Anliegen. „Der Klassiker ist ein Heizungsausfall“, berichtet Janssen. „Plötzlich rufen kurz nacheinander die Mieter des Objekts an und melden die Störung. Dank DOMUS NAVI können wir im besten Fall bereits anhand der Anruferdaten erkennen, um welches Objekt es geht. Im Datensatz sind die zuständigen Handwerker hinterlegt und mit wenigen Klicks können wir direkt aus DOMUS NAVI heraus den Reparatur-Auftrag verschicken.“ Die Schadensmeldung und der Reparaturauftrag werden in der Aktivität gespeichert - sichtbar für die zuständigen Mitarbeiter im Unternehmen. „Auf diese Weise kann im Prinzip jeder berechnete Mitarbeiter der Verwaltung dem zweiten oder dritten Anrufer sagen: Wir wissen von dem Ausfall und der Handwerker ist bereits unterwegs. DAS verstehe ich unter professionellem und erstklassigem Service“ so Janssen weiter. DOMUS NAVI sorgt also für eine nach-

haltige Archivierung: auch nach Abschluss eines Vorgangs können die Mitarbeiter der Estate5 AG stets nachvollziehen, wann genau was passiert ist.

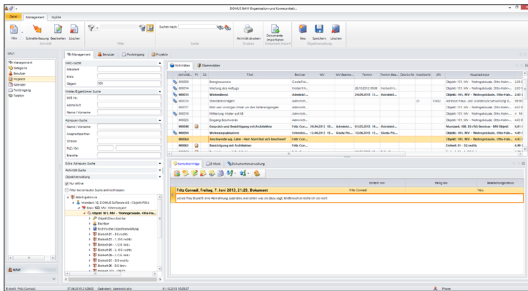
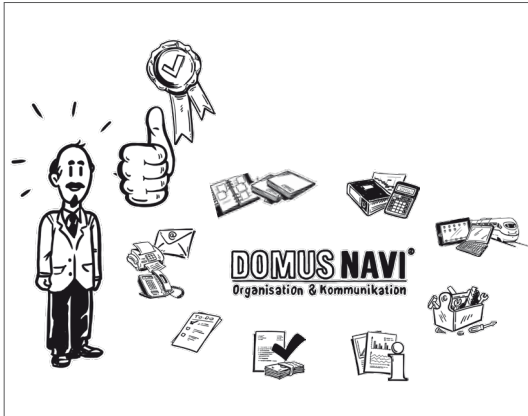
Moderne State-of-the-Art Lösung

Die Vorteile von DOMUS NAVI liegen für Janssen klar auf der Hand: „Viele Dinge sind deutlich einfacher gelöst: Wirklich Spitze ist die Einlese-Funktion für E-Mails und die automatische Zuordnung in die Aktivitätenhistorie des richtigen Vorgangs. Auch das Scan Modul erleichtert unsere Aufgaben ungemein. Die Digitalisierung war bisher deutlich umständlicher - und jetzt lassen sich alle Unterlagen sogar per Volltextsuche schnell wieder finden.“ Die DOMUS Software AG hat DOMUS NAVI zeitgleich im Unternehmen eingeführt. Somit wird die Softwarelösung allein dort von rund 60 Mitarbeitern im täglichen Betrieb auf Herz & Nieren geprüft, verbessert und erweitert. In regelmäßigen Abständen werden die Verbesserungs- und Entwicklungswünsche in DOMUS NAVI implementiert. Dieses Potenzial ermöglicht ein ständiges Wachstum dieser Lösung und vereinfacht den Arbeitsaufwand im täglichen Geschäft.

Optimaler Service durch Transparenz & Effizienz

„Die Einführung von DOMUS NAVI folgt dabei keinem Selbstzweck“, berichtet Janssen, der an der kürzlich erfolgten **ISO-Zertifizierung** der Estate5 AG wesentlich mitgewirkt hat. „Wir möchten, dass unsere Mitarbeiter die intern notwendigen Arbeiten deutlich effizienter erledigen können als bisher. So bleibt für die Anliegen unserer Kunden mehr Zeit. Denn kaum etwas ist in der Verwalter-Branche wichtiger als ein kompetenter, verfügbarer Ansprechpartner, der sich verlässlich um seine Aufgaben kümmert und dabei stets den Überblick behält. Mit der DOMUS NAVI Organisations- und Kommunikationslösung haben wir die optimale Lösung für uns gefunden.“

Änderungen der Software bleiben vorbehalten. Der Inhalt dieser PR-Meldung begründet keinerlei Ansprüche seitens des Käufers.



Weitere hilfreiche Informationen zu diesem Thema:

Link zur Software:
www.domus-software.de/pr-navi

Link zum Clip:
www.youtube.com/watch?v=DLqA5mMIWb8

Link DOMUS NAVI Broschüre:
www.domus-software.de/pr-leistungsbeschreibung

Ansprechpartner Presse:
Christian Wenzlik
marketing@domus-software.de
Tel.: 089 66086-0

