

Prozess Management und Web Services mit Intrexx Xtreme

Die STREIF GmbH bindet mit ihrem Portal Franchisenehmer und Immobilienbörsen an

Die Streif GmbH gehört zu den Marktführern bei Fertighäusern in Deutschland. Um Kunden und Interessenten einen umfassenden Service zu bieten und die zahlreichen Franchisenehmer anzubinden, hatte man bereits Anfang des neuen Jahrtausends ein Unternehmensportal auf Basis der Portalsoftware Intrexx Xtreme erstellt. Mit Hilfe einer innovativen neuen Portal-Anwendung werden seit 2008 nun auch die verschiedenen Immobilienbörsen mit Daten versorgt.

Die STREIF GmbH hat seit der Firmengründung über 75.000 Ein- und Zweifamilienhäuser in Deutschland erstellt. Da der Kauf eines Hauses eine sehr weitreichende Entscheidung ist, liegt die Herausforderung für STREIF darin, Interessenten und Kunden von Beginn an kompetent zu betreuen und auf diese Weise Vertrauen aufzubauen. Der Verkauf erfolgt größtenteils über eine bundesweite Franchiseorganisation und über die Immobilienbörsen im Internet.

Bereits 2001 hatte man sich zum Aufbau eines Unternehmensportals entschieden, in dem künftig alle Informationen, Daten und Prozesse gemanagt werden sollten, um den Interessenten und Kunden einen optimalen Service zu bieten. Um eine umfassende Kundenbetreuung auf gleichbleibend hohem Niveau zu ermöglichen, sollten außerdem die ca. 40 Franchisenehmer an das Portal angebunden werden.

Als Produkt wurde die Portalsoftware Intrexx Xtreme ausgewählt, da diese Lösung bereits über viele fertige Bausteine verfügt und individuell an die Geschäftsprozesse von STREIF angepasst werden konnte. In das Portal werden nun die Adressen von Interessenten aus verschiedenen Quellen eingespeist. Diese Adressen werden automatisch den entsprechenden Franchisenehmern und dem zuständigen Fachberater zugeordnet. Jeder Bearbeiter wird dann im Portal durch die einzelnen Betreuungsschritte geleitet. Vom Erstkontakt über Angebot und Vertragsabschluss bis hin zur Baufreigabe und Nachbetreuung werden alle Schritte mit zahlreichen Hintergrundinformationen im Portal vorgegeben. Jeder Franchisenehmer sieht gefiltert nur die Daten seiner eigenen Kunden. Nur für diese Daten hat er auch die Berechtigung zum Ändern und Pflegen.

Der jeweilige Vorgesetzte bei STREIF erhält dagegen einen Überblick über alle Daten. So kann er sich in Auswertungen anzeigen lassen, welcher Franchisenehmer wie viele Kontakte mit welchem Status gerade bearbeitet sowie die Anzahl an Vertragsabschlüssen im Vergleich zum Vorjahr und zu anderen Franchisenehmern. Durch das Portal ist dafür nun weder Papieraufwand notwendig, noch müssen E-Mails zwischen der Zentrale und den Franchisenehmern verschickt werden. Die Kundenbetreuung erfolgt so immer auf den gleichen Qualitätsstandards. Georg Fell, IT-Leiter der STREIF GmbH ist vom hohen Nutzwert der Lösung überzeugt: „Das Intrexx Portal liefert uns einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Es optimiert Prozesse, verbessert die interne Kommunikation und unterstützt die Kundenbetreuer mit Informationen und Diensten bei den täglichen Aufgaben.“



Ein Haus voller Leben.

Firma: STREIF GmbH
www.streif.de

Standort: Weinsheim

Branche: Baugewerbe

Marktstellung: Marktführer

Jahresumsatz: k.A.

Mitarbeiter: ca. 300

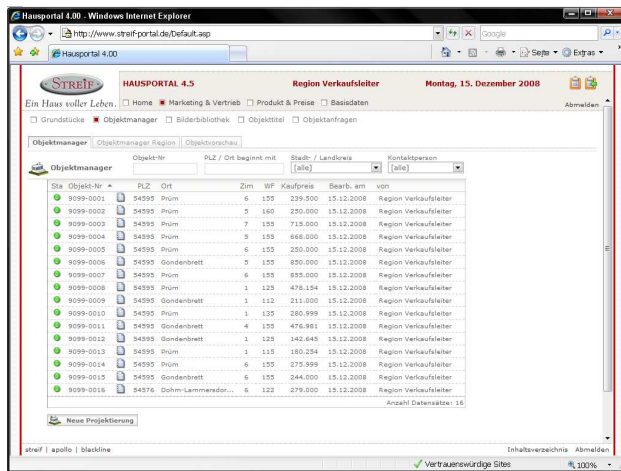
ERP-System: k.A.

Produkte und Services:

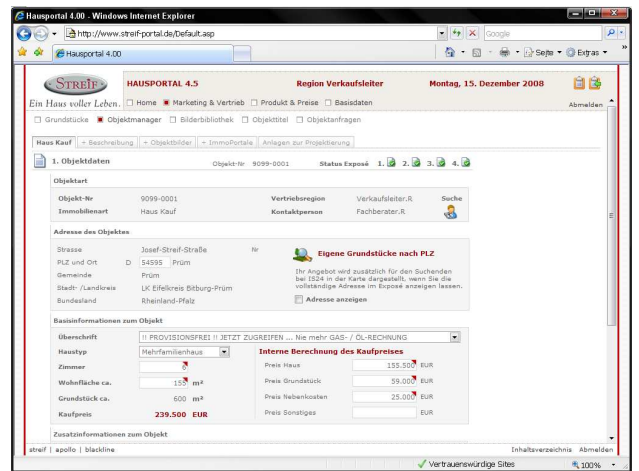
Intrexx Xtreme
CMS Studio
United Planet Fachbücher
United Planet Consulting

„Das Intrexx Portal liefert uns einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil. Es optimiert Prozesse, verbessert die interne Kommunikation und unterstützt die Kundenbetreuer mit Informationen und Diensten bei den täglichen Aufgaben.“

Georg Fell, IT-Leiter, STREIF GmbH



Übersicht über die verschiedenen Objekte



Eingabe der Objektdaten

Zusätzlich werden die im Portal vorhandenen Basisdaten per Web Service auch für die Homepage zur Verfügung gestellt. So werden z.B. die Standorte der Musterhäuser und Beratungsbüros nach PLZ übertragen und Änderungen stehen dank der Web Service Technologie zeitgleich auch im Web bereit.

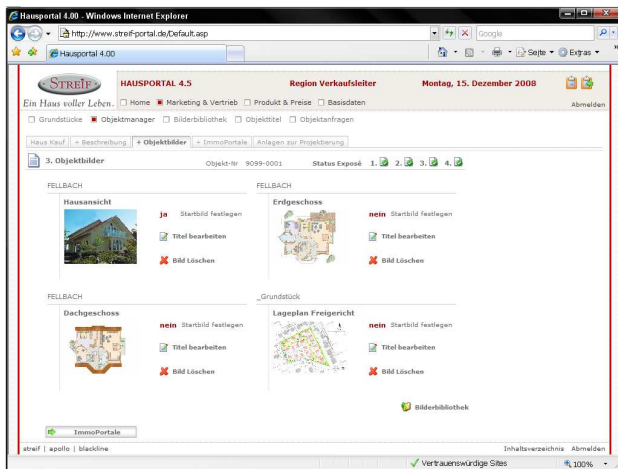
Seit einigen Jahren stellt die STREIF GmbH ihre Fertighäuser auch in die vier großen Immobilienbörsen im Internet - ImmobilienScout 24, ImmoWelt, Immonet und ImmoPool – sowie in verschiedene regionale Immobilienbörsen ein. Dies bedeutete in der Vergangenheit jedes Mal sehr viel Arbeit, da die Daten zu jedem einzelnen Haus mühsam von Hand in die Eingabemaschinen der verschiedenen Börsen eingetragen werden mussten. Um diesen enormen Aufwand zu vermeiden, sah man sich 2008 schließlich nach einer Lösung um, mit der es möglich sein sollte, alle Daten zu den verschiedenen Häusern nur einmal an zentraler Stelle einzugeben und sie dann allen Immobilienbörsen gleichzeitig zur Verfügung zu stellen. Außerdem sollte es mit der neuen Lösung möglich sein, einen vollständigen Überblick über die Rückmeldungen zu den einzelnen Objekten bzw. die Interessenten zu bekommen. Da man bereits über Jahre hinweg mit Intrex Xtreme sehr gute Erfahrungen gemacht hatte, kam Georg Fell auf die Idee, mit der Software eine Applikation zu erstellen, die all dies leisten sollte. „Ich arbeite schon sehr lange mit Intrex, deshalb weiß ich, dass diese Software auch sehr komplexe Aufgaben ohne Probleme meistert. Mit der neuen Applikation ist uns wirklich eine runde Sache gelungen, von der alle Mitarbeiter profitieren“, so Fell.

Nun werden mit der Applikation „Immobilienmanager“ im Portal alle notwendigen Daten zu den einzelnen Häusern zentral erfasst und per Mausklick an die Immobilienbörsen übermittelt. Die Eingabe der Daten ist so nur noch ein einziges Mal nötig und wird durch verschiedene Auswahllisten erleichtert, die Angaben wie z.B. den Haustyp oder die Überschrift beinhalten. Den Beschreibungstext zum jeweiligen Haus können sich die Mitarbeiter nun aus verschiedenen Textbausteinen zusammenstellen, was enorme zeitliche Einsparungen bedeutet, da man nun nicht mehr für jedes einzelne Haus einen individuellen Text erstellen muss.

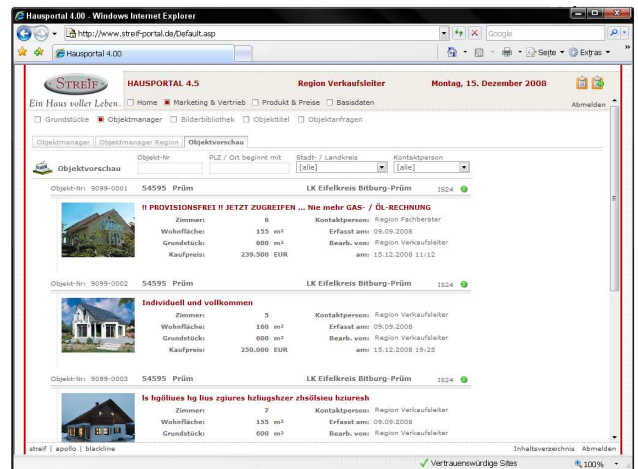
Da die Eingabemaschinen der verschiedenen Immobilienbörsen z.T. voneinander abweichen, werden die einzelnen Felder der Masken über eine Referenzliste mit den Daten aus dem Portal bedient. So spielt es bei der Übertragung der Daten vom Intrex-Portal in die verschiedenen Immobilienbörsen keine Rolle, wie die jeweiligen Datenfelder bei den einzelnen Börsen konkret benannt sind. Beispielsweise wird die Anzahl der vorhandenen Parkmöglichkeiten vor dem Haus überall richtig angezeigt, auch wenn diese bei einigen Börsen als „Außenstellplätze“ und bei anderen als „Freiplätze“ bezeichnet werden.

Nutzen:

- Hinterlegte Prozesse erleichtern die Kundenbetreuung
- Adressqualifizierung, Angebotsbearbeitung und Controlling über das Portal
- Datenzugriff unabhängig von Zeit und Ort
- Verkaufsunterlagen und Produktinformationen stets aktuell einsehbar
- Hoher Kundennutzen



Hinzufügen des Bildmaterials



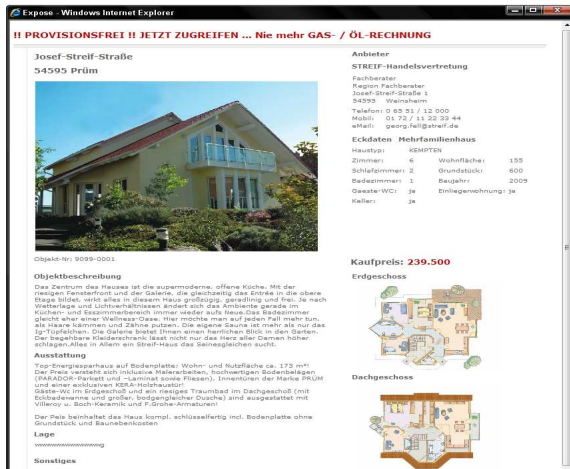
Objektvorschau

Für die Kaufinteressenten ist es vor allem wichtig, sich ein genaues Bild von den Immobilien machen zu können. Deshalb stellt STREIF zu jedem Haus auch entsprechendes Bildmaterial - wie Grundrisse, Lagepläne und verschiedene Ansichten - in die Immobilienbörsen ein. Diese können einfach aus der ebenfalls im Intrex-Portal vorhandenen Bildbibliothek ausgewählt und dem jeweiligen Haus beigefügt werden. Dabei ist es ebenfalls möglich, zu bestimmen, welches Bild schließlich als Startbild in der Immobilienbörse angezeigt werden soll.

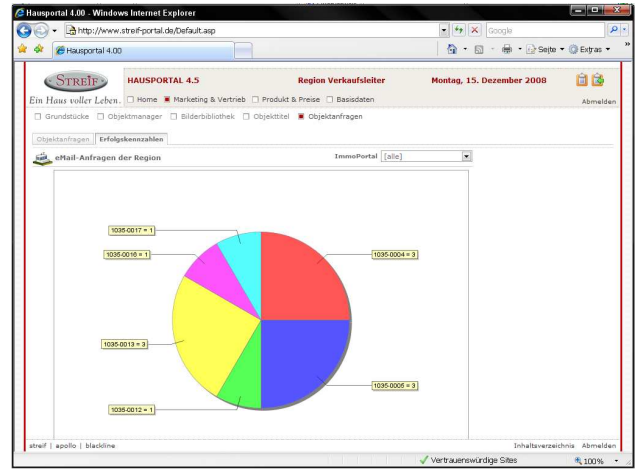
Nachdem alle Informationen zum Haus eingegeben sind und das entsprechende Bildmaterial hinzugefügt wurde, kann der Mitarbeiter auswählen, an welche Immobilienbörsen der Eintrag geschickt werden soll. Die Übertragung der Daten funktioniert dann automatisch über Schnittstellen, die von den Immobilienbörsen zur Verfügung gestellt werden. Die Zugangsdaten zu den einzelnen Börsen sind in der Verwaltung des „Immobilienmanagers“ hinterlegt und werden automatisch mit übertragen. Dadurch ist es nicht nötig, dass die Mitarbeiter die Zugangsdaten bei jedem neuen Eintrag erneut eingeben.

Damit der für den Eintrag zuständige Mitarbeiter auch weiß, ob er alle notwendigen Angaben gemacht hat, läuft während der gesamten Eingabeprozedur ein Kontroll-Workflow mit, der dem Mitarbeiter anzeigt, ob er alle benötigten Informationen angegeben hat oder welche Daten er gegebenenfalls noch eintragen muss. Damit hat der Mitarbeiter jederzeit einen optimalen Überblick über seinen Eintrag. Änderungen und Aktualisierungen können ebenfalls zentral im Intrex-Portal vorgenommen und von dort aus wiederum mit nur einem Mausklick an alle Immobilienbörsen übertragen werden, wo die Daten dann entsprechend geändert werden. Die äußerst umständliche und aufwendige Aktualisierung der Einträge bei jeder einzelnen Immobilienbörse gehört damit der Vergangenheit an. Für die Zukunft ist zudem geplant, mit dem Prozess Manager von Intrex Xtreme einen Workflow zu erstellen, der dafür sorgt, dass die Einträge jede Nacht automatisch aktualisiert werden.

Auch die Erfassung und Bearbeitung der Anfragen zu Objekten erfolgt übersichtlich im Intrex-Portal. Besteht Interesse an einem Haus, erstellt die jeweilige Immobilienbörse eine eMail mit der Anfrage und schickt sie an die STREIF GmbH. Sofort nach dem Eingang wird diese eMail automatisch in verschiedene Datenfelder - wie z.B. Name des Interessenten und Textfeld - zerlegt. Diese Datenfelder werden dann automatisch an das Portal übergeben und die Daten des Interessenten im CRM System erfasst.



Exposé



Erfolgskennzahlen und Auswertung

Darüber hinaus wird der für das Objekt zuständige Mitarbeiter in einem Portlet über die eingegangene Anfrage informiert und kann diese zeitnah bearbeiten. Auf diese Weise haben die einzelnen Mitarbeiter jederzeit eine optimale Übersicht über alle eingehenden Objektanfragen und Interessentendaten. Diese Daten sind für STREIF sehr wichtig, da es sich bei den erfassten Interessenten um Kontakte handelt, bei denen bereits ein konkretes Interesse zum Kauf eines Hauses besteht.

Aus den gewonnenen Daten lassen sich zudem übersichtliche Statistiken erstellen, aus denen ersichtlich wird, welche Objekte wie oft aufgerufen wurden. So wird bereits innerhalb kurzer Zeit deutlich, welche Objekte oft angeschaut und welche kaum beachtet werden. Bei letzteren ist es dann möglich, Änderungen so vorzunehmen, dass auch sie für potentielle Kunden interessanter werden. Durch die gesammelten Daten ist nun ebenfalls ein besseres Controlling möglich. Die Vorgesetzten behalten jederzeit die Kontrolle über die Kosten, über die Aktivitäten der Mitarbeiter sowie über die Aktualität der Einträge. Darüber hinaus ist nun die Erstellung von Reports sehr viel einfacher möglich. Beispielsweise können Übersichten über die abgeschlossenen Verträge, über die Erfolgsquoten der einzelnen Immobilienportale oder eine Vergleichsübersicht der einzelnen Jahre nun unkompliziert und anschaulich erstellt werden. Dadurch, dass die erfassten Interessentendaten sehr übersichtlich gesammelt werden, ist es auch möglich, Dubletten – beispielsweise im CRM System – zu vermeiden.

Die Einarbeitung ist den Mitarbeitern von STREIF sehr leicht gefallen, da sie Intrexx ja bereits seit einigen Jahren im Einsatz haben und die Benutzeroberfläche der Software äußerst übersichtlich und benutzfreundlich ist. Laut Fell sind alle ca. 150 Mitarbeiter, die mit der neuen Applikation arbeiten, ausnahmslos von dieser begeistert: „Ich habe bislang nur positive Rückmeldungen von allen Mitarbeitern erhalten. Aber das ist ja auch nicht weiter verwunderlich, da diese neue Applikation enorme Arbeitserleichterungen und Zeiteinsparungen für jeden Einzelnen bedeuten.“ Es bleibt spannend, welche Ideen die STREIF GmbH in Zukunft noch mit Intrexx umsetzen wird.