

CASE STUDY

Fallstudie zum Thema **Digitalisierung in der Wohnungswirtschaft.**

Kunde: **BGLO GmbH** aus Alfhausen, Niedersachsen



Ergebnis:

Erfolgreiche digitale Vermietung und mehr Anfragen für Dienstleistungen.

BAUGENOSSENSCHAFT

Der Kunde

Seit der Gründung im Jahr 1901 plant und erstellt die Baugenossenschaft Unternehmensgruppe Bauten in allen Rechts- und Nutzungsformen. Sie haben bereits über 4000 Wohnungen für Eigen- und Fremdnutzung erstellt bzw. begleitet.

Neben der klassischen Wohnungsvermietung und -verwaltung ist die BGLO als Immobilienmakler tätig. Der Handwerks-Meisterbetrieb sowie der hauseigene Wärmemessdienst bilden die technische Sparte der Unternehmensgruppe ab.



Lisa Borgmann
Immobilienmanagement



„Bis vor Kurzem mussten wir Wohnungsanzeigen noch umständlich in mehreren Immobilienportalen inserieren und aufwendige Exposés erstellen. Dies gehört nun endlich der Vergangenheit an.“

Die Herausforderung

Die meisten Nutzer sind heutzutage mit ihren Smartphones online. Die etwas veraltete Webseite der BGLO ist allerdings nicht für mobile Ansichten optimiert und passt sich keinen technischen Gegebenheiten an, weshalb hier Optimierungsbedarf herrschte.

Jeder Dienstleister möchte natürlich auch schnell auf Google gefunden werden, um seine Dienstleistungen vermarkten zu können. Die geringe Sichtbarkeit der BGLO auf Google führt zu wenig bis keinen Anfragen für Dienstleistungen von außen. Als weiteres Problem wurde die Präsenz auf externen Immobili-

Webseite nicht responsive
(nicht optimiert für Smartphone)

Wenig Aufrufe via Google

100% auf externe Immobilienportale angewiesen

Viele redundante Servicefragen von Mietern

lienportalen ausgemacht: Durch das Anzeigen von Inseraten für Wohnungsanzeigen entstanden hier hohe Ausgaben.

Zudem entsteht viel manueller Aufwand für Mieterservice, Fragen nach Abrechnungen oder Unterlagen per Telefon oder E-Mail, die aufwendig sortiert, den entsprechenden Objekten zugeordnet und danach einzeln bearbeitet werden müssen.

Die BGLO möchte diese Zeit in Zukunft einsparen und ebenfalls einen optimierten zeitgemäßen Webseitenauftritt erreichen, um somit eine gesteigerte Kundenbetreuung und Entlastung der Mitarbeiter zu erreichen.

Die Ziele

Um die neue Webseite anzupassen und Softwarelösungen für digitalisierte Vermietung zu erstellen, wurden mehrere Ansprüche gestellt:

Als erstes sollte die Webseite einen zeitgemäßen Auftritt in der digitalen Welt bekommen. Das bedeutet, dass die sie responsiv umgebaut und auf Smartphones optimiert werden sollte.

Zusätzlich sollte für digitale Sichtbarkeit in der Region gesorgt werden, sodass mehr Anfragen für Dienstleistungen wie Fremdverwaltung, Wärmemessdienst und Immobilienmakler Geschäfte bei der BGLO ankommen. Dies soll durch Landingpages zu verschiedenen Themen erreicht werden.

Durch die bisherige Abhängigkeit von externen Immobilienportalen, fielen teils hohe Gebühren für das Einstellen von Inseraten an. Es soll ein eigenes digitales Wohnungsportal erstellt werden, um Kosten einzusparen.

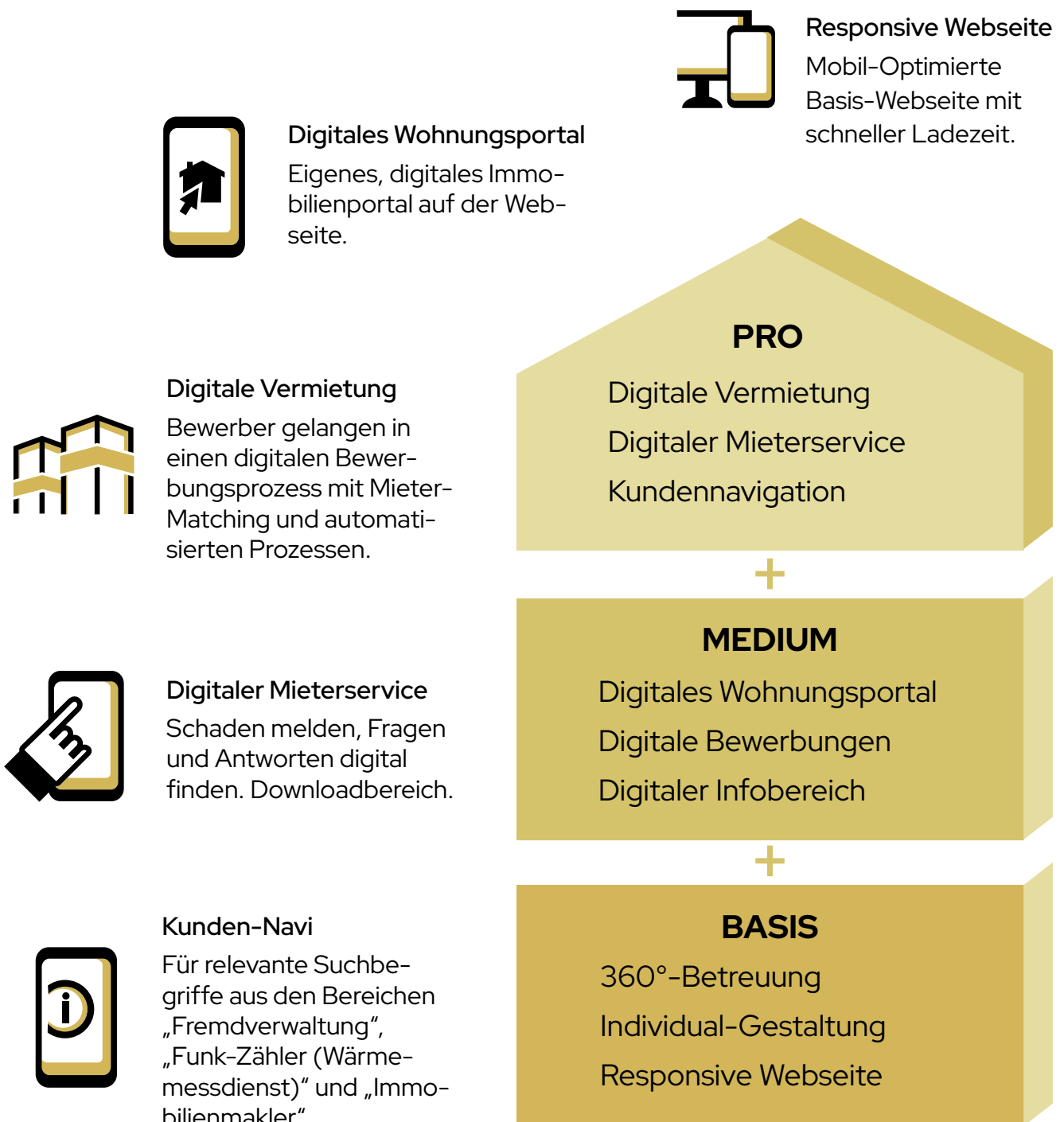
Die manuelle Eingabe und Bearbeitung, sowie die zeitaufwendige Kontaktaufnahme via Telefon und E-Mail, war für die Mitarbeiter eine hohe Arbeitsbelastung. Gesucht wurde also ein System, welches den Bewerbungsprozess digital abrufbar, ein Mieter-Matching zur Verfügung stellt und somit endlich weniger manueller Aufwand für Bewerbungen entsteht.

Die Lösung

Das 3-Etagen-Modell wurde schrittweise angewendet. Zunächst wurde die Basis geschaffen und eine individuelle, mobiloptimierte Webseite erstellt.

Danach wurden sukzessive die gewünschten Module eingeführt. Digitales Wohnungsportal, der digitaler Mieterservice und der digitale Vermietungsprozess.

Als letztes wurde ein Kunden-navi für Service-Leistungen eingerichtet, durch das mehr Interessenten auf die Leistungen aufmerksam gemacht werden sollen.



„Das eigene Immobilienportal bringt uns viele neue Webseiten-Besucher. Die digitale Bewerbung inklusive Mietermatching erleichtert den Vermietungsprozess sehr.“

Lisa Borgmann
Immobilienmanagement



Das Ergebnis

Die BGLO präsentiert sich heute mit einer modernen responsiven Webseite, welche sich technischen Gegebenheiten anpasst. Sie verfügt über digitale Infobereiche und Downloads, ist nutzerzentriert aufgebaut, und endlich für Smartphones optimiert.

Eine enorme Kostenersparnis wurde durch ein eigenes digitales Immobilienportal auf der Webseite realisiert. Somit ist eine komplette Unabhängigkeit von externen Plattformen mit teils hohen Gebühren erreicht worden.

Durch den digitalen Mieterservice werden die Mitarbeiter nun stark entlastet, da Nutzer jetzt ganz einfach online einen Schaden melden können und ebenfalls einen Downloadbereich für beispielsweise Musterverträge oder Kündigungsvorlagen zur Verfügung haben.

Ein Mieter-Portal (App) wurde angebunden und dort befinden sich nun alle Unterlagen wie Mietvertrag oder Betriebskostenabrechnung digital.

Durch die digitale Vermietung gelangen Bewerber nun direkt in einen digitalen Bewerbungsprozess mit Mieter-Matching und automatisierten Prozessen. Alle eingehenden Anfragen werden vorab nach eingestellten Kriterien strukturiert. Durch Mieter-Matching sehen Mitarbeiter direkt, wer die passendsten Kandidaten für die jeweilige Immobilie sind. Somit sparen Mitarbeiter nun die Zeit ein, die vorher durch das Beantworten von Mails und Telefonaten entstanden ist.

Das Kundennavi sorgt für stetige Anfragen im Bereich der Dienstleistungen des Unternehmens. Diese Anfragen kommen aus der Region und steigern die Umsätze in diesen Bereichen.

+ MEHR

Anfragen für Dienstleistungen

ca. **65%**

weniger Serviceaufwand

ca. **3X**

schnellere Interessentenauswahl

- WENIGER

Abhängig von Portalen

Haben Sie auch Herausforderungen in der **Digitalisierung Ihrer Wohnungsvermarktung und Verwaltung?**

1. Schritt

Lassen Sie uns gemeinsam den ersten Schritt machen – sprechen wir unverbindlich über Ihr Projekt.



Jetzt Termin vereinbaren!



Stockwerk Media
Marienstraße 9
49074 Osnabrück

- ☎ 0541 34700999
- ✉ info@stockwerk-media.de
- 🌐 www.stockwerk-media.de