

## Personalien

# Status. Trends. Visionen – Aareon Kongress 2013: Digitalisierung in der Wohnungswirtschaft – 1000 Wohnungswirtschaftler in Garmisch

Neue Wege in Kommunikation und Kundenbeziehungsmanagement (CRM), ganzheitliches CRM in der Wohnungswirtschaft, mehr Flexibilität durch mobile Services. Aareon, Europas führendes Beratungs- und Systemhaus für die Immobilienwirtschaft, begrüßte rund 1.000 Vertreter der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft auf dem 23. Aareon Kongress – „Status. Trends. Visionen.“ in Garmisch-Partenkirchen. Im Fokus des größten Branchentreffs in Deutschland stand das Thema „Digitalisierung in der Wohnungswirtschaft“ mit den wichtigsten Trends und Fakten. Hochtechnisiert, vernetzt und virtuell – die Zukunft ist komplex. Effizienz, Mobilität und die Bereitschaft zu lebenslangem Lernen sind essenziell. Wie sich Unternehmen auf diese Herausforderungen vorbereiten können, beleuchteten unter anderem die prominenten Gastredner Christian Gansch, Dirigent, Produzent und Coach, Dr. Andreas Weigend, Internet-Vordenker und ehemaliger Chief-Scientist von Amazon, sowie Ranga Yogeshwar, Physiker und renommierter Wissenschaftsvermittler.

## Neue Wege in Kommunikation und Kundenbeziehungsmanagement



Viel Raum für Gespräch rund um die Wohnungswirtschaft: der Aareon-Kongress in Garmisch in der neugestalteten Veranstaltungs-Lobby wird zum Pflichttermin für Entscheider aus Immobilien- und Wohnungswirtschaft. Foto warda

Die Digitalisierung hat in den letzten Jahren einen enormen Schub erfahren: Weit über 90 Prozent der weltweiten technologischen Informationskapazität sind inzwischen digital. Vor 20 Jahren waren es gerade einmal drei Prozent. Internet, Smartphones und Tablet-PCs haben das Kommunikationsverhalten der Menschen maßgeblich verändert.

In der Wohnungswirtschaft hat die Digitalisierung des Kommunikationsverhaltens auf die Umsetzung einer mieterorientierten Strategie erheblichen Einfluss. Durch die Erfahrungen der Mieter mit anderen Branchen, wie zum Beispiel Handel oder Banken, steigt auch die Erwartung an Serviceleistungen und Erreichbarkeit des Wohnungsunternehmens via Internet stark. Ein Angebot ist gefragt, das sich konsequent an den individuellen Kundenbedürfnissen ausrichtet. Auf die Prozesse in den Wohnungsunternehmen hat dies erheblichen Einfluss und erfordert eine systematische Gestaltung der Kundenbeziehung.

Digitalisierung hat in den letzten Jahren einen enormen Schub erfahren

## Ganzheitliches CRM in der Wohnungswirtschaft

Aareon unterstützt die Wohnungsunternehmen bei der Implementierung einer CRM-(Customer-Relationship-Management-)Strategie mit einem ganzheitlichen Ansatz. Dieser besteht aus Beratung sowie integrierten Lösungen rund um das ERP-System und deckt den kompletten Kundenlebenszyklus ab – von der Mieterakquisition über die Mieterbetreuung, die Leistungserstellung, das Serviceangebot, das Beschwerdemanagement bis hin zur Kundenweiterentwicklung.

In enger Zusammenarbeit mit Kunden aus der Wohnungswirtschaft hat Aareon das Aareon CRM-Portal entwickelt. Auf Basis dieses Portals und Aareon immoblie+ bietet Aareon GES- und Wodis-Sigma-Kunden voll integrierte Lösungen an, die alle Stufen der Kundenbeziehung einschließen. SAP®-Kunden stellt Aareon passende modulare CRM-Beraterlösungen zur Verfügung, die sich je nach Bedarf individuell anpassen lassen. Die ganzheitliche CRM-Strategie von Aareon unterstützt die verschiedenen Ziele, die Wohnungsunternehmen verfolgen: hohe Kunden- und Serviceorientierung, mehr Effizienz, Reduzierung von Kosten, mehr Transparenz und eine klare Marktpositionierung und -differenzierung. Mehr unter: [www.aareon.com/crm](http://www.aareon.com/crm)

## Mehr Flexibilität durch mobile Services

Im Zuge des digitalisierten Kommunikationsverhaltens ermöglichen mobile Services ein noch flexibleres und produktiveres Arbeiten. Die Wohnungswirtschaft kann durch den Einsatz einer integrierten mobilen Lösung erhebliche Kosteneinsparungen erzielen. So lassen sich zum Beispiel bei der Wohnungsabnahme die Prozesse vor Ort weiter vereinfachen. Die Mitarbeiter des Wohnungsunternehmens können jederzeit, überall und mit mobilen Geräten sicher auf alle relevanten Informationen und Systeme zugreifen. Durch die Integration in die IT-Systeme des Unternehmens wird der gesamte Workflow ohne Medienbrüche optimiert. Die Vorteile: Nutzung vorhandener Informationen, hohe Zeit- und Kostenersparnis, Datenqualität und -sicherheit sowie leichte Bedienbarkeit.

Aareon hat auf dem Aareon Kongress 2013 mobile Services als integrierte Beraterlösungen für SAP® sowie eine integrierte Lösung für Wodis Sigma vorgestellt. Die Anbindung der mobilen Lösung an GES folgt.

**Weitere Informationen und Impressionen vom Aareon Kongress 2013 unter [www.aareon-kongress.com](http://www.aareon-kongress.com)**

# Wohnungswirtschaft heute.

Fakten und Lösungen für Profis

Sind sie schon regelmäßiger Leser von  
**Wohnungswirtschaft-heute Technik ?**  
wenn nicht, dann melden Sie sich *heute* an . . .