

CRM für Wohnungsbaugesellschaften

Einzigartige Lösungen für Nutzer



Mit Hitachi Solutions können Sie die Arbeitsweise Ihres Unternehmens grundlegend verändern.

Wir bieten eine ganzheitliche Lösung für Wohnungsbaugesellschaften, die die nahtlose Vernetzung von Back- und Front-End und somit eine zentrale Lösung mit einem allgemeingültigen Datenbestand gewährleistet.

Mit dieser Lösung optimieren Sie Ihre betrieblichen Abläufe dank vertrauter und intuitiver Software und schaffen ein herausragendes Nutzererlebnis.

Endlich: verlässliche Daten bis in Ihre geschäftsführenden Einheiten.

Ansatz

Ihre Kunden erwarten immer öfter ein Self-Service-Erlebnis, wenn sie mit Ihrem Unternehmen in Kontakt treten. Für sie bedeutet dies mehr Komfort, und Ihr Unternehmen profitiert von dem Mehr an Effizienz. In Kooperation mit Spezialisten haben Hitachi Solutions und Microsoft Dynamics 365 ein integriertes Self-Service-Portal und integrierte Omnichannel-Funktionen entwickelt, die dem veränderten Kundenverhalten Rechnung tragen.

Wir stellen Ihnen eine Reihe von Geschäftsprozessen mit allen wichtigen Services und Funktionen für die schnellere Umsetzung zur Verfügung:

- Reparaturen
- Vermietungen
- Customer-Account-Management (inclusive Forderungsmanagement)
- Sozialunverträgliches Verhalten
- Genehmigungen

Verbesserte Geschäftsprozesse

Wir wissen, dass die Detailtiefe, die Sie benötigen, echten Mehrwert schaffen, gleichzeitig aber auch flexibel genug sein muss, um einzelne Organisationsstrukturen und -prozesse korrekt abzubilden. Gemeinsam mit Ihnen erarbeitet Hitachi Solutions die Lösung, die auf Ihr Unternehmen zugeschnitten ist – unabhängig von seiner Größe oder Vision.

Mit Hilfe verschiedener Grundlagentechnologien maximieren wir die Automatisierung und Effizienz jedes einzelnen Prozesses. Unser Grundsatz: Sobald ein Ablauf angestoßen wurde, sollte das System alle Funktionalitäten bieten und unterstützen, die dafür sorgen, dass der Prozess am ersten Kontaktpunkt abgeschlossen werden kann.

Funktionen wie Tools für elektronische Signaturen, Dokumentenmanagement und Zahlungs-Gateways werden während des gesamten Projekts berücksichtigt und an den geeigneten Punkten passgenau umgesetzt.

Beispiel: Der Kunde meldet sich im Portal an, um eine Reparatur zu melden. Diese wird sofort als weiterbelastbare Dienstleistung erkannt. Der Kunde kann die Zahlung direkt tätigen, die die Reparatur eingeben und einen Termin vereinbaren.

So können auch Zahlungs-Gateways in diversen anderen Bereichen eingesetzt werden – im Telefongespräch mit dem Contact Center oder um Reparaturen persönlich vor Ort mit einem Sachbearbeiter zu besprechen.

Omnichannel-Serviceanfragen

Um die Denkweise, auf der unsere Geschäftsprozesse aufbauen, zu prüfen und unseren Kunden die Funktionsweise unserer Lösungen im Detail vorzuführen suchen wir unsere Partner für die Entwicklung von Self-Service-Portalen, in denen Microsoft Dynamics 365 voll integriert ist, sehr sorgfältig aus.

Wir arbeiten auch eng mit Enghouse Interactive zusammen, einem der führenden Anbieter von Kundeninteraktionslösungen, um unsere Denkweise umfassend zu testen. So haben wir beispielsweise die Contact-Center-Lösung von Enghouse Interactive in unsere Präsentationsumgebung integriert, um zu prüfen, wie unsere Prozesse die Veränderungen im Kundenverhalten unterstützen.

Da Ihre Kunden mehr als eine Option möchten, um mit Ihrem Unternehmen in Kontakt zu treten, haben wir E-Mail, Web-Chat, soziale Netzwerke und andere Kanäle eingebunden, um eine ganzheitliche integrierte User Journey zu gewährleisten. Unsere Vorgaben an Testumgebungen sind streng – nur so stellen wir sicher, dass alle genannten Kanäle durchgeprüft und voll funktionsfähig sind und dass Sie die Möglichkeit haben, die Arbeitsweise dieser Lösungen in der Praxis zu visualisieren.



Stärkere Kundenbeziehungen

Mit unserer Lösung erhalten Sie einen kompletten Überblick über Ihre Kunden, Mietverhältnisse und Immobilien an einem zentralen Ort. Dazu zählen sämtliche Informationen zur Immobilie, zu den Personen und zu den jeweiligen amtlichen Dokumenten. Da alle relevanten Daten werden an einem Ort gespeichert werden, wird die Transparenz und Verfolgbarkeit jedes einzelnen Postens gewährleistet.

Erstmalig verbindet unsere Lösung den Auslöser für Serviceanfragen im Front-End (z. B. über das Portal) mit den Transaktions- und Immobiliendaten im Back-End – ein gewaltiger Schritt für die Effizienz und Leistungsfähigkeit Ihres Unternehmens. Alle im Back-End gespeicherten Daten (z. B. zu Immobilien und Mietverhältnissen) werden ins Front-End gespeist und dort mit einem zentralen Workflow verwaltet.

Unsere durchgängigen und modernen Lösungen sind mit einer komfortablen Schnittstelle für Ihre Kunden und Mitarbeiter ausgestattet, um den Wechsel von Ihren früheren Systemen zur neuen Arbeitsweise problemlos und nutzerfreundlich zu gestalten.



Mobiles Arbeiten

Sie sind mit dem Trend hin zum mobilen Arbeiten bereits bestens vertraut. Unsere Lösung basiert auf der Annahme, dass Unternehmen davon Abstand nehmen, dass Ihre Mitarbeiter nur vom Schreibtisch aus arbeiten können oder im Büro sein müssen, um Informationen abzurufen, Aufzeichnungen zu aktualisieren oder Kollegen auf den neuesten Stand zu bringen.

Basierend auf den mobilen Funktionen von Microsoft Dynamics 365 und den erweiterten Planungsoptionen von Microsoft Field Service haben wir eine Lösung entwickelt, mit der Ihre Teammitglieder überall auf die Informationen zugreifen können, die sie zur Bereitstellung von Dienstleistungen benötigen.

Als Grundlage für die Entwicklung der Lösung dient uns die Annahme, dass mobile Teams ihre Kundenbeziehungen dank der umfassenden Transparenz der gespeicherten Daten verwalten können.

Uns ist auch bewusst, dass organisatorische Anforderungen immer öfter auch intelligentere Optionen für das Management mobiler Teams beinhalten. Die Zuweisung von Aufgaben zu Außendienstmitarbeitern macht eine dynamischere Ressourcenplanung möglich. Wir wissen aber auch, dass es hierbei nicht nur um Reparaturen geht – auch für neue unternehmensweite Arbeitsweisen ist diese Möglichkeit von grundlegender Bedeutung.

Dank der detaillierten Sicht auf Kunden, Mietverhältnisse und Immobilien von einem zentralen Ort aus können Mehrfachbesuche vermieden und alle relevante Aufgaben gleichzeitig erledigt werden. Die Detailtiefe ermöglicht es dem Sachbearbeiter, neben sozialunverträglichem Verhalten auch Mietprobleme oder anstehende Arbeiten an den Gasleitungen auf einen Blick zu erkennen.

Diese Punkte können in einem Gespräch abgehandelt und während eines einzigen Besuchs geklärt werden. So werden Arbeitszeit und Leistungsbereitschaft Ihrer Mitarbeiter bestmöglich genutzt und letztendlich das optimale Kundenerlebnis sichergestellt.

Berichtswesen

Unsere Software ermöglicht eine bisher unerreichte Qualität für Ihr Berichtswesen. Wir haben die wichtigsten Anforderungen an Management-Informationen für jeden Geschäftsprozess identifiziert und anhand dieser Daten Management-Dashboards in Microsoft Dynamics 365 entwickelt. Ihr Vorteil: wesentlich effektiveres Service-Management.

Für strategischere Entscheidungen nutzen wir zudem die erweiterten Power-BI-Funktionen. Diese überlagern wir mit breiteren Datenquellen, damit Sie ein noch vollständigeres Bild von Verhaltensweisen und Trends erhalten. Dies koppeln wir mit Individualisierungs- und Webanalyse-Funktionen, um die Beziehung zum Kunden anhand seiner Portalnutzung zu stärken.

Unsere Lösung ist auch komplett durchsuchbar und spart somit viel Zeit und Energie beim Abrufen von Dokumenten und Informationen.

Zusammenfassung

Unsere Immobilienlösungen basieren auf tiefen Einblicke in Ihre Geschäftsprozesse. Wir arbeiten mit Experten für Wohnungsbaugesellschaften zusammen, die bestens mit der Komplexität Ihrer Branche und der Diversität Ihrer Kunden vertraut sind. Wir wissen um die Veränderungen in Ihrer schnelllebigen Welt und um die Notwendigkeit, neue Umsatzquellen zu generieren und mit den immer undurchsichtigeren Gesetzen Schritt zu halten.

Wir helfen Wohnungsbaugesellschaften, ihre heterogenen Altsysteme durch eine einzige Lösung zu ersetzen. Unsere Lösungen sind voll skalierbar – daher sind wir der ideale Partner für Unternehmen ungeachtet ihrer Größe oder Ziele.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Vereinbaren Sie noch heute einen Termin für ein unverbindliches Gespräch über den Einsatz unserer Lösungen in Ihrem Unternehmen. Wir sind sicher, dass Sie genauso begeistert in die Zukunft blicken werden wie wir.

Weitere Informationen finden Sie unter: www.hitachi-solutions.de/kontakt/