

13. Ausgabe / Juni 2023

CR MAGAZIN

Tipps, Trends und Wissenswertes aus der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft

WHATSAPP-NEWSLETTER
GEZIELTE KUNDENANSPRACHE MIT AUFMERKSAMKEITSGARANTIE

DIE ZUKUNFT DER ANRUFANNAHME
AUTOMATISIERUNG VON PROZESSEN UND ENTLASTUNG DES
PERSONALS DURCH KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

**REALEASY - DIGITALE B2B-PLATTFORM FÜR DIE
IMMOBILIEN - UND WOHNUNGSWIRTSCHAFT**

CR NEWS
NEUES VON DER CONRESULT GMBH



INHALT

03

WHATSAPP-NEWSLETTER
GEZIELTE KUNDENANSPRACHE MIT
AUFMERKSAMKEITSGARANTIE

05

DIE ZUKUNFT DER ANRUFANNAHME
AUTOMATISIERUNG VON PROZESSEN UND
ENTLASTUNG DES PERSONALS DURCH
KÜNSTLICHE INTELLIGENZ

08

REALEASY - DIGITALE B2B-PLATTFORM
FÜR DIE IMMOBILIEN - UND
WOHNUNGSWIRTSCHAFT

11

CR NEWS
NEUES VON DER CONRESULT GMBH

Erläuterungen



Klickbarer themenbezogener Link



Video-Link



Webinar



Anmelde-Link

Vorwort

Liebe Leser:innen,

auf einer Veranstaltung im Mai konnte ich mich eindrucksvoll über digitale Trends informieren. Philipp Westermeyer, Gründer von OMR (Online Marketing Rockstars), berichtete über Gewinner und Verlierer im Netz. Faszinierende Einblicke muss ich zugeben - YouTuber mit mehr als 150 Millionen Abonnenten gehören zu den Gewinnern, das Metaverse (des ehemaligen Facebook-Konzerns) ist ein Verlierer. Über einen sogenannten „Quick Win“ im Bereich Online-Marketing haben wir bereits im letzten Magazin berichtet - den WhatsApp-Newsletter! In dieser Ausgabe greifen wir das Thema wieder auf.

Das Thema KI lässt uns nicht mehr los. Wir berichten über ein spannendes Unternehmen, das sich mit der Zukunft der Anrufannahme beschäftigt. Und wir stellen Ihnen ein weiteres PropTech-Unternehmen vor, das einen Marktplatz für digitale und nachhaltige Wohngebäude anbietet.

Natürlich gibt es auch wieder einiges über Conresult in den CR News zu berichten.

Freuen Sie sich auf den hoffentlich noch langanhaltenden Sommer und Ihren bevorstehenden Urlaub.

Nun wünsche ich Ihnen viel Freude mit der aktuellen Ausgabe unseres CR Magazins.

Ihr

Marcus Schmidt



WhatsApp-Newsletter

Gezielte Kundenansprache mit Aufmerksamkeitsgarantie



WhatsApp ist als Kommunikationsmedium von unseren Smartphones nicht mehr wegzudenken. Das Aufleuchten der kleinen Sprechblase mit dem Telefonhörer fesselt unsere Aufmerksamkeit wie kaum ein anderes Symbol - und das seit mehreren Jahren.

Doch warum schenken wir dem Messenger-Dienst so viel Aufmerksamkeit, während uns eine eingehende E-Mail eher kalt lässt?

WhatsApp ist zweckmäßig, praktisch und überzeugt immer wieder mit neuen nützlichen Funktionen.

Die große Beliebtheit und Akzeptanz ist für viele Unternehmen sehr interessant, denn zielgerichteter kann man potenzielle Kunden kaum ansprechen.

Die Idee, die enorme Aufmerksamkeit für werbliche Zwecke wie den Versand eines Newsletters zu nutzen, wurde von vielen Unternehmen „inoffiziell“ über die Gruppen- oder Broadcast-Funktion von WhatsApp umgesetzt. Um die unseriöse Massenkommunikation und den damit verbundenen Imageverlust zu unterbinden, hat WhatsApp diese Praxis 2019 verboten und mit WhatsApp Business eine App eingeführt, die analog zur nicht-kommerziellen Version speziell für die Kommunikation zwischen Unternehmen und Kunden entwickelt wurde und auch eine Newsletterfunktion beinhaltet.

Im Vergleich zum klassischen Newslettermarketing liegt die Conversation Rate (Verhältnis von Besucher:innen zur Anzahl der Abschlüsse) bei Newsletterkampagnen über WhatsApp mit über 50 Prozent fast 20-mal höher. Zudem punktet WhatsApp mit Öffnungsraten von über 95 Prozent!

Dabei kämpft WhatsApp seit Einführung des Messengers immer wieder mit den Anforderungen der DSGVO und auch die Business App macht da keinen Unterschied. Als eigenständige App kann WhatsApp-Business nach wie vor nicht DSGVO-konform eingesetzt werden. Die Lösung ist die WhatsApp-API, die in ein WhatsApp-Business-Tool eines Drittanbieters integriert wird. Hier zeigt der Markt verschiedene Modelle mit unterschiedlichem Funktionsumfang und Preisstaffelungen.

Wir bei Conresult ziehen eine solche Lösung für unsere Kundenkommunikation durchaus in Betracht und werden Sie selbstverständlich zu gegebener Zeit informieren.



Die Zukunft der Anrufannahme

Automatisierung von Prozessen und Entlastung des Personals durch künstliche Intelligenz

MANAGBL · AI



Eine effiziente Bearbeitung von Bewohneranfragen und Servicemeldungen ist heute insbesondere in der Wohnungswirtschaft unerlässlich. Grund dafür ist der steigende Arbeitsaufwand, der oft die vorhandenen Ressourcen übersteigt.

Die steigende Arbeitsbelastung resultiert aus neuen Gesetzen und Verordnungen, die ohnehin knappe und teure Personalkapazitäten binden. Darüber hinaus belasten die gestiegenen Ansprüche der Kunden und Mieter an Erreichbarkeit und Reaktionszeiten das Personal zunehmend.

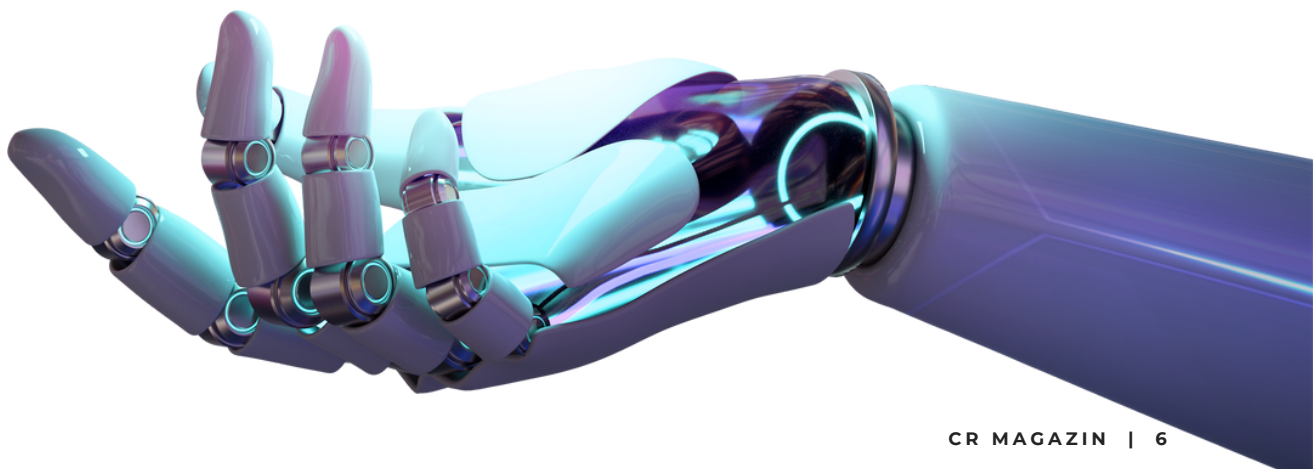
Trotz der Verfügbarkeit von Selbstbedienungs-Apps und -Portalen, Website-Formularen, Chatbots und E-Mails ist ein hohes Anrufaufkommen mit manuellen Arbeitsprozessen noch weit verbreitet. Dies führt zu Engpässen und ineffizienten Prozessen.

Der Erfahrung nach erhalten Hausverwaltungen mit 1000 Wohneinheiten etwa 300 Anrufe pro Monat. Es gibt mehrere Gründe, warum viele Bewohner nach wie vor das Telefon als bevorzugtes Kommunikationsmittel wählen:

- Die Hoffnung auf eine sofortige Reaktion bzw. Rückmeldung ohne Wartezeit. Dies spielt insbesondere bei dringenden Anfragen eine Rolle.
- Bei komplexeren Anfragen oder Problemen ist es oft effektiver und einfacher, mündlich zu kommunizieren.
- Oft ist das Telefon einfach der schnellste Weg (kein Login, keine Suche nach einer App oder URL etc).

Um das anhaltend hohe Anrufaufkommen und die damit verbundenen Herausforderungen zu bewältigen, bieten Automatisierung und Künstliche Intelligenz (KI) große Effizienzvorteile. Durch den Einsatz automatisierter Systeme und KI-gesteuerter Prozesse können Bewohneranfragen und Servicemeldungen effizienter bearbeitet werden.

Automatische Anrufweiterleitung, Spracherkennung und intelligente Ticketerstellung können den Kundenservice verbessern und die Mitarbeiter entlasten. Automatisierte Systeme können Anrufer identifizieren, ihre Anliegen kategorisieren und Informationen bereitstellen, ohne dass ein manuelles Eingreifen erforderlich ist.





Darüber hinaus können KI-gestützte Analysen große Datenmengen verarbeiten und Trends und Muster in den Anfragen erkennen. Diese Erkenntnisse können genutzt werden, um effiziente Lösungen zu entwickeln, häufig gestellte Fragen zu beantworten und proaktiv auf die Bedürfnisse der Bewohner einzugehen.

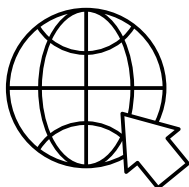
Durch den Einsatz von Automatisierung und KI in der telefonischen Kundenbetreuung können Wohnungsunternehmen ihren Kundenservice verbessern, die Effizienz steigern und gleichzeitig wertvolle Ressourcen einsparen. Insbesondere durch die Integration mit Bestandssystemen, um Tickets automatisch zu erstellen, Informationen abzufragen und Änderungen vorzunehmen.

Die intelligente Anrufannahme von MANAGBL.AI ist bereits in vielen Hotlines der Wohnungswirtschaft implementiert und an Serviceplattformen angebunden. Eine kostenlose 30-Tage-Testphase kann schnell und einfach eingerichtet werden. Sollten Sie interessiert sein, wie die AI von managbl.ai funktioniert:

Probieren Sie es selbst aus:

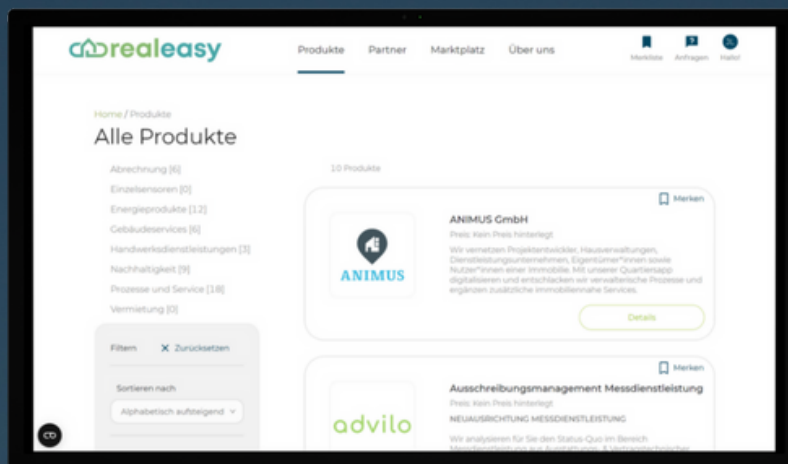
030 83 79 45 57

Rufen Sie an und hinterlassen uns eine Nachricht, die wir ihnen dann weiterleiten.






Digitale B2B-Plattform für die Immobilien – und Wohnungswirtschaft



Ohne eine zügige und prozessorientierte Digitalisierung der Immobilienwirtschaft können die aktuellen multiplen Krisen nicht gelöst und die geforderten Nachhaltigkeitsziele nicht erreicht werden. Dienstleister und ihre Partner in der Wohnungswirtschaft unternehmen derzeit große Anstrengungen, um Bedarfe auf der einen und Lösungen auf der anderen Seite passgenau zusammenzubringen und so nachhaltige und gewinnbringende Geschäftsbeziehungen aufzubauen. Klassische Märkte weisen dabei Ineffizienzen auf, die hohe Kosten verursachen. Zu den weltweit erfolgreichsten Entwicklungen zur Erleichterung des Marktzugangs gehören digitale Plattformen, die die Geschäftsanbahnung verbessern, Markttransparenz schaffen und Transaktionszyklen verkürzen. Die bekanntesten Beispiele sind Amazon, Alibaba in China oder die Ökosysteme von Apple und Google/Android.

Das Bochumer Start-up realeasy hat die Prinzipien dieser „Plattformökonomie“ aufgegriffen und mit seiner digitalen B2B-Lösung www.realeasy.de  einen anbieterneutralen Marktplatz für Anbieter und Partner entwickelt. Auf realeasy treffen bundesweit kommunale Wohnungsunternehmen, Genossenschaften und private Bestandhalter sowie Verwalter auf Energieversorger, Proptechs und Digitalisierungsdienstleister. Die Wohnungs- und Immobilienwirtschaft steht vor großen Herausforderungen. Kosteneinsparungen, steigende Kapitalkosten, die vom Gesetzgeber geforderte Verbesserung der CO2-Bilanz im Gebäudebestand, komplexe regulatorische Anforderungen und nicht zuletzt das Image der Unternehmen - all dies kommt in einer bisher nicht gekannten Geschwindigkeit auf die Unternehmen zu.

Prozesse und Gebäude sind im Vergleich zu anderen Branchen noch wenig digitalisiert und bieten ein hohes Potenzial für innovative Produkte und Dienstleistungen. Intelligente Lösungen aller Größenordnungen sind am Markt verfügbar: Von ganzheitlichen Gebäudelösungen bis hin zu nachrüstbaren und kostengünstigen „Quickwins“ - sie finden nur viel zu langsam den Weg in die Gebäude. Dafür will realeasy sorgen.

Auf realeasy können Unternehmen der Wohnungswirtschaft aus einer geprüften Auswahl hochwertiger Anbieter die Lösung ihrer Wahl auswählen, Angebote einholen und Verträge abschließen.

Hier finden Sie ein umfangreiches Portfolio an Dienstleistungen:

- Aus dem Energie- und Abrechnungsbereich: vom digitalen Heizungskeller über Metering und Nebenkostenabrechnung bis hin zu Elektromobilitätsservices und Photovoltaik.
- Etablierte Proptech-Unternehmen mit innovativen Dienstleistungen rund um Gebäude und Prozesse.
- Digitalisierungslösungen für Kernprozesse und Controlling- und Reportinganforderungen. In Kürze können Sie auch die Conresult GmbH im realeasy Partnernetzwerk begrüßen.

Für Nachfrager aus der Wohnungswirtschaft ist dieser Service kostenlos. Sollte für ein bestehendes Problem keine Lösung im Angebot von realeasy vorhanden sein, können Unternehmen „Kleinanzeigen“ schalten, in denen sie die Herausforderung beschreiben und Anbietern die Möglichkeit geben, ihre Lösung vorzuschlagen. Durch die Nutzung digitaler Plattformen können Immobilienunternehmen Netzwerke aufbauen, sichere Investitionsentscheidungen in einem unübersichtlichen Anbieterumfeld treffen, ihre Prozesse verbessern und zusätzliche neue Umsatzpotenziale erschließen. Und nicht zuletzt: Sie sichern langfristig den Wert ihrer Immobilien.

Die Anbieter zahlen - nur im Erfolgsfall eines Vertragsabschlusses - eine individuell festgelegte Provision an realeasy. Die Partner von realeasy profitieren somit von einem risikofreien und kostengünstigen digitalen Akquisekanal. Das Leistungsportfolio von realeasy umfasst darüber hinaus kostenfreies gemeinsames Marketing, sowohl online z.B. durch LinkedIn-Postings und Blogbeiträge als auch offline durch gemeinsame Kundenveranstaltungen. So profitieren alle Beteiligten von Netzwerkeffekten: Mit jedem weiteren Teilnehmer an der Plattform steigt der Gesamtnutzen des Ökosystems - letztlich exponentiell. Über das intelligente Empfehlungsprogramm beteiligt realeasy die Empfehlenden lebenslang an den Umsätzen der Empfohlenen.

Plattformen gestalten intelligente Interaktionen

realeasy bietet ein kuratiertes Netzwerk von Anbietern und Nachfragern. Neben der Fokussierung auf die Lösung alltäglicher Probleme und die Deckung des Bedarfs der Wohnungswirtschaft ist das offene Ökosystem eine Besonderheit: Partnerunternehmen können miteinander Produkt- und Dienstleistungsallianzen eingehen, um ihr jeweiliges Portfolio zu ergänzen und gemeinsam eine noch bessere Lösung anbieten zu können. realeasy fördert diese Zusammenarbeit aktiv.

Bewertungsfunktionen, die im B2B-Bereich als Scoring-Modelle funktionieren, bringen zusätzliche Sicherheit für die Nachfrager und eine verbesserte Kundeninteraktion für die Anbieter. Im Rahmen der Angebotserstellung werden beide Seiten automatisiert nach ihrer Zufriedenheit befragt und die realeasy-Nutzergemeinschaft schafft so einen weiteren Mehrwert.

Nehmen Sie Kontakt auf, registrieren Sie sich kostenlos als Nachfrager oder vereinbaren Sie einen Termin als Partner - realeasy freut sich auf Sie!

Nehmen Sie Kontakt auf:




Ihr Ansprechpartner:
Hartmut Conrad (CEO)
conrad@realeasy.de

CR News

Neues von der Conresult GmbH



+++Neues Conresult Imagevideo+++

Der in der letzten Ausgabe angekündigte Imagefilm ist noch nicht veröffentlicht. Einen ersten Vorgeschmack wollen wir Ihnen jedoch nicht vorenthalten: 
Seien Sie gespannt auf das vollständige Video... es folgt in Kürze!

+++Personal+++

Conresult wächst weiter. Seit dem 01.06.23 haben wir unser Team um einen neuen Mitarbeiter im Bereich IT-Consulting verstärkt.

+++Workshop mit Dr. Klein Wowi Digital+++

Am 09.08.2023 - zwei Wochen nach den NRW-Sommerferien - startet der gemeinsame Workshop der Conresult GmbH und der Dr. Klein Wowi Digital AG. Marcus Schmidt und Katharina Jakisch bündeln ihre Stärken und Kompetenzen, um Sie zum Digitalisierungsbotschafter für Ihr Unternehmen auszubilden.



Sie sind interessiert und wünschen weitere Informationen?

Wenden Sie sich unverbindlich an Frau Jakisch:

katharina.jakisch@drklein-wowi.de

Sie beantwortet gerne Ihre Fragen.

+++Produktlinie für Unternehmenssteuerungssoftware - AppRE Control +++

Unsere Produktlinie für Softwarelösungen im Bereich der Unternehmenssteuerung umfasst die Anwendungen:



AppRE Controlling (Reporting, Controlling und Datenanalyse)



AppRE Planung (Planung und Controlling)



AppRE Risikomanagement (Identifikation, Analyse und Bewertung sowie Reporting von Unternehmensrisiken)



In Kürze wird die AppRE Control-Produktlinie um ein weiteres Produkt erweitert: AppRE Tresor - Wir werden berichten.

+++Neue Programmversion von AppRE Controlling+++

Folgende Neuerungen sind in der aktuellen Version der Anwendung enthalten:

- Für das wohnungswirtschaftliches Data Warehouse stehen Connectoren zum ERP System WOWIPORT zur Verfügung.
- Für die technischen Bestandsdaten ist ein Connector zu mevivo (der wowiconsult GmbH) verfügbar.
- Es steht eine modernisierte Oberfläche auf Basis der Produktgeneration Qlik Sense zur Verfügung, u.a. mit flexibel konfigurierbaren Menübäumen und neuem Reportgenerator (Storyboards).
- Es besteht die Möglichkeit der Visualisierung von Beständen und beliebigen weiteren Kennzahlen über GEO-Koordinaten. In diesem Zusammenhang ist die Einbindung von kundenindividuellem Kartenmaterial (Land, Bundesland, Stadt, Stadtteil oder Skizzen) möglich.

The screenshot displays the 'Objektsteckbrief Pleicher Hof / Gewerbe' interface. On the left, a map titled 'Kartendarstellung der GEO-Daten aus Wodis' shows the city of Würzburg with various districts highlighted. A search bar at the top left contains 'WIE' and 'Quartier'. The right side of the interface features a table with the following data:

Values	Objektbezeichnung Q
	Pleicher Hof / Gewerbe
Wirtschaftseinheit	0012 - Pleicher Hof
Objektbezeichnung	010 - Pleicher Hof / Gewerbe
Quartier	Innenstadt
Baujahr	01.01.2003
Sanierungsgrad	zeitgemäß
=====	
Anzahl VE	1
Anzahl der Leerstände	0
Anzahl der Leerstände marktbedingt	0
Wohnfläche	34,51m ²
leerstehende Wohnfläche	0,00m ²
Leerstandsquote zum Stichtag	0,00%
=====	
Sollmiete Mai 2023	12,36€/m ²
Sollmiete 2023 (YTD)	426,42€
Erlösschmälerungen Mai 2023	0,00€/m ²
Erlösschmälerungen 2023 (YTD)	0,00€
Fluktuationsquote Mai 2023	-


GEO-Daten und Objektsteckbrief (Stadtbau Würzburg GmbH)


- Es bestehen die Erweiterungsoptionen,
 - zur direkten Eingabe von Plandaten in Tabellen und/oder Formulare (als einfache Alternative zu einem umfangreichen Planungstool).
 - zum Aufbau eines Rechtekonzeptes, mit dem eine differenzierte Rechtsteuerung einzelner Anwendungen, spezifischer Register oder Teildatenbestände möglich ist.
 - die gesamte Anwendung oder einzelne Applikationen zur lokalisieren (Sprachen auf Nachfrage verfügbar).

+++Treffen Sie uns auf dem dormakaba resivo Tag in Berlin+++

Treffen Sie uns auf dem exklusiven dormakaba Event in Berlin.

dormakaba denkt Zutritt neu, um Kundennutzen und Erlebnis für einen nachhaltigen Gebäudelebenszyklus zu steigern.

Zum Beispiel mit der cloudbasierten Zutrittslösung resivo  für die Immobilienwirtschaft.

Seien Sie dabei, wenn Jörg Seifert, Managing Editor der Haufe Group, im L'immo Livepodcast eine Podiumsdiskussion zum Thema Digitalisierung in der Wohnungswirtschaft zu aktuellen Projekten führt - ein spannender Erfahrungsaustausch für alle Seiten. Erfahren Sie hierbei spannende Insights und Learnings von der Planung bis zum Betrieb. Mit dabei ist unter anderem die Wohnungsgenossenschaft Freiberg, die mit Ihrem Haus der Generationen  einen Wohlfühlort für Menschen jeden Alters geschaffen hat.

- 13:00 Uhr Get Together mit Snack-Lunch
- 14:00 Uhr Live Podcast Aufnahme
- 15:30 Uhr Netzwerken und Präsentation des dormakaba ShowMobils
- 17:00 Uhr Schnapsgeschichten - Tauchen Sie in die Geschichte von MAMPE ein und lernen die Schnapsbrennerei hinter den Kulissen kennen
- 18:00 Uhr Ausklang der Veranstaltung mit Snack und Drinks

Nutzen Sie die Gelegenheit zum gemeinsamen Networking in entspannter und besonderer Atmosphäre.

Melden Sie sich hier an:



FEEDBACK

“ Ihre Meinung ist uns wichtig! ”

Zunächst einmal hoffen wir, dass Ihnen diese Ausgabe etwas Freude bereitet hat. Wir möchten unser CR Magazin fortlaufend optimieren und sind auf Ihre Meinung angewiesen.

*Hat Ihnen etwas besonders gut gefallen oder irgendetwas gar nicht?
Wir sind stets empfänglich für jegliche Form von Kritik!*

Was würden Sie sich für die weiteren Ausgaben wünschen?

Möchten Sie ihr Unternehmen oder Ihre Dienstleistung in unserem Magazin vorstellen und der Branche zugänglich machen?

Schreiben Sie uns einfach an info@conresult.de

