

# Mehr Effizienz für mehr Erlebnis

Nach dem Mieterportal wird ein weiterer wichtiger Prozess in der Immobilienbranche modernisiert: die digitale Wohnungsbewerbung. Eine Zusammenarbeit der Unternehmen Privera, Flatfox und Garaio ermöglicht erste Erkenntnisse für diesen neuen Prozess.



Effizient, nutzerfreundlich und unmittelbar: Der Instant Messenger mit dem Privera-Bewirtschaftungsteam.

**KATHARINA BORNHAUSER\*** .....  
**AUFHOLBEDARF.** Die Post testet Drohnen für die Paketzustellung, der Aufzughersteller Schindler macht das Smartphone zum Werkzeugkoffer seiner Techniker, und viele Menschen benutzen ihre Smartphones ganz selbstverständlich, um sich einen Zugang zur Welt zu schaffen. Hingegen sind viele Immobilienunternehmen in der Ära der ständigen Erreichbarkeit noch in analogen Methoden verwurzelt. «Der Wohnungsmarkt ist einer der letzten Sektoren, der noch nicht durch Mobile-Technologie und Neuen Medien transformiert wurde», konstatiert Marta Alp, Marketing & Communications Coordinator bei Flatfox.

**DIE LÜCKE FÜLLEN.** «Dabei entstehen durch die Digitalisierung viele spannende Möglichkeiten, um das Verhältnis zwischen Mieter und Immobiliendienstleister neu zu gestalten», meint Patrick Rohner, Fachverantwortlicher Bewirtschaftung bei der Privera. Mehrere Mieterumfragen des Immobiliendienstleisters Privera kommen zum Schluss, dass die Mieterschaft on-

line, direkt und flexibel mit dem Immobiliendienstleister in Kontakt treten will. Als Antwort darauf haben verschiedene Unternehmen Lösungen wie virtuelle Wohnungstouren und Mieterportale entwickelt. Zwischen diesen Digitalisierungsprojekten bestand aber bislang noch eine

**„ So wird der Wiedervermietungsprozess nachhaltiger und mieterfreundlicher. »**

Lücke: die Wohnungsbewerbung. Bis anhin konnte ein Mietinteressent zwar online eine Wohnung suchen, musste dann aber bei der Wohnungsbesichtigung ein Anmeldeformular handschriftlich ausfüllen und einreichen. Doch wer online eine Wohnung sucht, sollte sich auch online auf eine Wohnung bewerben können. Ein digitalisierter Bewerbungsprozess macht dies in der Privera nun möglich.

**MEHR ERLEBNIS, MEHR EFFIZIENZ.** Dieser digitale Prozess ist das Ergebnis einer Zusammenarbeit zwischen dem Jungunternehmen Flatfox, das den Prozess der Wohnungsvermietung umfassend digitalisiert, dem etablierten Software-Unternehmen Garaio AG und des Immobiliendienstleisters Privera. Von

einem Online-Wohnungsinserat gelangt ein Mietinteressent über die Flatfox-Plattform direkt zur digitalen Wohnungsbewerbung. Das Anmeldeformular wird online abgesendet, der Betreuungsauszug kann online bestellt und anschließend an den Immobiliendienstleister weitergeleitet werden. Dabei ist Sorgfalt hinsichtlich Datenschutz eine unerlässliche Pflicht.

Über einen Instant Messenger kommuniziert der Mietinteressent direkt mit dem Bewirtschaftungsteam, kann Fragen stellen und die Besichtigung vereinbaren. «Bei einem solchen Projekt ist es essenziell, auf das Nutzererlebnis und die Bedienfreundlichkeit zu achten», er-

klärt Gregor Letonja, Prozess- und Projektmanager bei Privera. «Schlussendlich sollen nicht nur die Mieter, sondern auch die Bewirtschaftungsteams davon profitieren.» Eine Übersicht über die Anfragen und Bewerbungen für die Bewirtschafter ist deshalb Teil des Prozesses. Hat ein Interessent sein Dossier online eingereicht, gelangt die Bewerbung über eine Schnittstelle direkt in die Verwaltungssoftware REM. Der Bewirtschafter wählt den passenden Mieter aus und kann den Vertrag automatisch im System aufbereiten lassen.

**PROZESS STÖSST AUF ZUSTIMMUNG.** «Die Pilotphase ist erfolgreich gestartet», berichtet Letonja. Bereits innerhalb der ersten 24 Stunden nach dem Start kam es zum ersten, komplett digitalen Ver-

tragsabschluss mit einer Mietpartei. Bis dato sind über 480 Kontaktanfragen und mehr als 80 Bewerbungen in dem digitalen Prozess bei der Privera eingetroffen. Mehr als 30 Mietverträge konnten auf diesem Weg schon abgeschlossen werden. «Das spricht dafür, dass die Mietinteressenten die digitale Bewerbung begrüssen und sich mit dem Prozess wohlfühlen», meint Letonja. Auch bei den Mitarbeitenden in der Bewirtschaftung stösst der neue Prozess auf Zustimmung. Das Pilotprojekt wird stetig optimiert und soll in Zukunft zusätzliche Services und Dienstleistungen für die Mietinteressenten bieten. «Langfristig soll diese neue Funktion nicht nur für Privera, sondern auch für andere Unternehmen in der REM-Community erhältlich sein», kündigt Garaio an.

Für Immobiliendienstleister ist die Digitalisierung des Bewerbungsprozesses eine Revolution eines Kernprozesses. «Aus Sicht der Bewirtschaftung ermöglicht die Digitalisierung dieses Prozesses eine wesentliche Effizienz- und Qualitätssteigerung», meint Patrick Rohner. «Damit wird die Dienstleistung im Wiedervermietungsprozess nicht zuletzt nachhaltiger und mieterfreundlicher.» ●



**\*KATHARINA BORNHAUSER**  
Die Autorin ist Fachspezialistin Kommunikation bei der Privera AG und für die Projektkommunikation zuständig.

ANZEIGE



## Beherrschen Sie die ganze Immobilien-Klaviatur.

### Karrierebegleitend weiterbilden

- MAS Real Estate Management
- CAS Center Management
- CAS Digital Real Estate

Jetzt zum Infoabend oder persönlichen Beratungsgespräch anmelden.  
[fh-hwz.ch](http://fh-hwz.ch)

# HWZ

Die Hochschule für Wirtschaft  
in Zürich