



Prozessoptimierungen und Renditesteigerungen im Immobilien- und Facility-Management mit dem Mieter-Service-Portal24®

Prof. Dr. Robert de Zoeten hat eine europaweite Analyse, u.a. auch in der Schweiz, über das Potential einer Prozesseffizienzsteigerung in der Immobilienbewirtschaftung, speziell für die Instandhaltung von Liegenschaften, durchgeführt.

Aus der Schweizerischen Immobilienbewirtschaftung haben 80 Immobilienverwaltungen aller Grössenordnungen und 104 Handwerksbetriebe an der Befragung teilgenommen und nachstehende, massgebende Informationen geliefert:

Prozessoptimierung für Liegenschaftsbewirtschafter

- 91% geben der Kostensenkung eine hohe Priorität
- 87% beurteilen die Verbesserung der Prozesseffizienz als wichtig / sehr wichtig
- 74% wollen verstärkt kundenorientiert arbeiten
- 70% befinden ein Kunden-Service-Center als sehr wichtig
- 63% wollen ihre Rendite steigern

Prozessoptimierung für Handwerksbetriebe

- 94% wünschen eine Auftragserteilung per Mail oder SMS
- 64% würden der Auftrag gerne online bestätigen
- 49% haben kein Problem mit Prozessumstellungen

Engagement der Handwerksbetriebe

- 78% sind zu einem Pilotprojekt bereit
- 71% sind bereit für diese Optimierung etwas zu bezahlen

Datenquelle Analyse Prof. Dr. Robert de Zoeten, Worms

Das Mieter-Service-Portal24® erfüllt alle Anforderungen und verbindet...

- Mieter
- Verwalter
- Handwerker / Lieferanten
- Kunden-Service-Center
- Hausbesitzer

Liegenschaftsbesitzer erwarten Kostensenkungen und Renditesteigerungen

.... sinkende Unterhaltskosten ermöglichen mehr Spielraum für Mietzinsanpassungen, werterhaltende Investitionen und steigern den Anlagewert und die Rendite ...

... sinkender Verwaltungsaufwand ermöglicht Verwaltungshonorarsenkungen ...



6 Prozessoptimierungs-Faktoren des Mieter-Service-Portal24®

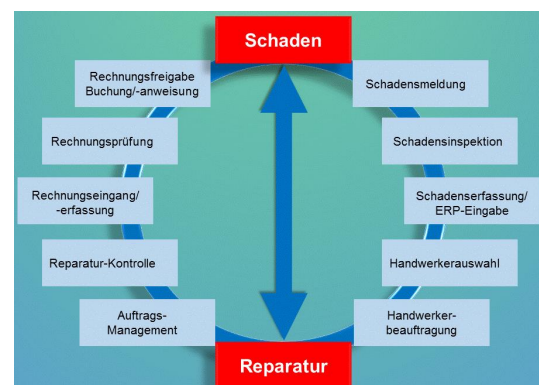
1. Das **Mieter-Service-Portal24** nimmt als "externer Mitarbeiter" der Verwaltung im Mieter-Service-Center 7/24 alle Störungsmeldungen telefonisch oder online entgegen und wickelt sie mit Handwerkern ab.
Der Mieter findet online sein **Wohnungsinventar** oder der Hauswart **das Gebäudeinventar** und sie können jederzeit auf einfache Art mit dem Mobile Störungen melden.
Der **Facility-Manager / Liegenschaftsbewirtschafter** überwacht, zeitlich unabhängig, im Hintergrund alle Aktivitäten seiner "externen Mitarbeiter" im Mieter-Service-Center.
2. **Jahres-Reparaturpauschalen** für Wohnungen und die techn. Infrastruktur reduzieren den Aufwand für Administration und Buchhaltung und verhindern übermässig viele Rechnungen.
3. **Ein Rahmenvertrag** für den Unterhalt weiterer techn. Installationen (Aufzüge, Heizung, Lüftung, Tore, etc.) ermöglicht Kostenreduktionen von 15% – 22.5% und **reduziert** zusätzliche **Aufwendungen der Administration**.
4. Das **LHF-Lieferantenverzeichnis** für Hausbesitzer und Facility Manager ermöglicht Lieferanten sich online weiteren Verwaltungen und Hausbesitzern bekannt zu machen. **Aufwendiges Lieferantensuchen entfällt**.
5. **Das kostenlose Offert- & Auftragsvergabe-Programm** ermöglicht schnellen Zugriff auf Lieferanten und regionale Branchen-Anbieter im LHF-Lieferantenverzeichnis um marktgerechte Angebote einzuholen.
6. **STWEG-Verwalter** können mit der Dokumentenverwaltung die **Liegenschaftsdaten und Jahresabrechnung** den Eigentümern online zur Verfügung stellen. Telefonische Nachfragen werden reduziert, der Komfort für STWEG-Eigentümer wird erhöht.

Liegenschaftsbewirtschafter erwarten von Prozessoptimierungen eine Renditesteigerung

Die Prozessoptimierungen erreichen in der Regel höhere Aufwandseinsparungen als mögliche Verwaltungshonorarsenkungen von z.B. 0.25% - 0.35% verursachen. Unter dem Strich bleiben ein monetärer Nettogewinn, Präsenz-Unabhängigkeit, einfachere Stellvertretungen und Abbau von bekannten Stresssituationen.

Herkömmliche Reparaturabwicklung

Die herkömmliche Reparaturabwicklung benötigt viele Einzelschritte, von der Telefonistin über die Bewirtschafterin bis hin zum Auftrag an den Hauswart. Falls dieser das Problem nicht lösen kann, muss schlussendlich der Lieferant aufgeboten werden. Dies löst nebst der eigentlichen Störungsbehebung weitere administrative Aktivitäten aus: Kontrolle der ausgeführten Arbeit, Visieren der eingegangenen Rechnung durch die Bewirtschafterin, eventuell Weiterverrechnung des kleinen Unterhalts an den Mieter und Überwachung deren Bezahlung, Weiterleitung der Rechnung in die Buchhaltung und Auslösung der Zahlung etc.

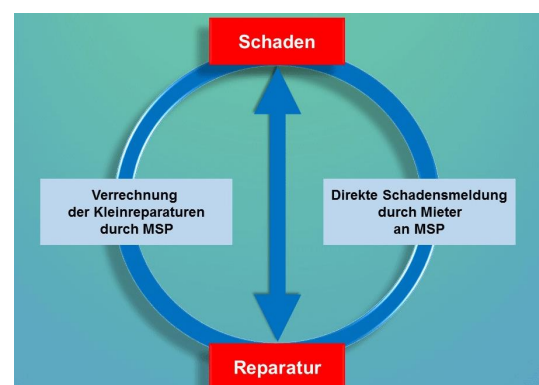


Quelle: Marktanalyse Prof. Dr. Robert de Zoeten

Mieter-Service-Portal24® Reparaturabwicklung

Das Mieter-Service-Portal24® übernimmt mit dem **Mieter-Service-Center** alle Störungsmeldungen 7/24 für Reparaturen und Unterhalt einer Liegenschaft, sei es in den Wohnungen oder im allgemeinen Liegenschaftsbereich.

Die Koordination mit dem Fachmann, die gesamte Auftragsabwicklung und die Abrechnung, übernimmt das Mieter-Service-Center. Dieser Ablauf spart Zeit, Kosten und Aufwand, seitens der Bewirtschaftung und der Handwerker.





Mieter-Service-Portal24® Reparatur-Pauschalen ab monatlich CHF 7.50 pro Wohnung

Die Entgegennahme 7/24 aller Störungsmeldungen und Reparaturabwicklungen mit Handwerkern sind mit einer Basis-Reparaturpauschale von monatlich CHF 7.50 / Wohnung abgedeckt.

Inbegriffen ist die Vollreparatur der Basiswohnungsgeräte: Kochherd, Backofen, Dampfabzug, Kühlschrank (Arbeitszeit, Reisezeit und Ersatzteile,) sowie **Sanitär- / Elektriker-Reparaturen** (Arbeits- und Reisezeit). Weitere technische Geräte und Hausinstallationen sind einschliessbar.

Rahmenvertrag reduziert Unterhaltskosten für Serviceverträge um 15.0 % -22.5%

Die Kosten für weitere Unterhaltsverträge (Aufzüge, Heizung, Lüftung, Tore, usw.) können in einem einzigen Rahmenvertrag zusammengefasst werden und ermöglichen damit **Kostenreduktionen von 15,0% - 22,5%!**

Mieter-Login

Der Mieter findet online mittels Login und Handy oder PC sein Wohnungsinventar und kann durch Auswahl des defekten Gerätes eine Reparaturmeldung mit bis zu 3 Terminvorschlägen auslösen. Der Reparaturauftrag wird online dem hinterlegten Handwerker zur direkten Terminbestätigung weitergeleitet.

Auftragsfreigabevorschriften des Bewirtschafters können eingebaut werden.

Die ausgeführte Arbeit des Handwerkers kann qualifiziert und veröffentlicht werden.

Wohnservice: z.B. Wäschepflege, Wohnungsräumung, Haustierbetreuung, Mahlzeitservice, etc. werden unterstützt.

165684.0.104	Sanitärinstallationen
165684.0.105	Elektrikerinstallationen
165684.0.110	Kochherd <i>Bosch NKM 615 N</i>
165684.0.120	Backofen <i>Miele H 6460-60 BP Prolyse</i>
165684.0.130	Dampfabzug <i>Miele DA 229</i>
165684.0.140	Kühlschrank <i>V-Zug De Luxe</i>
165684.0.150	Tiefkühlschrank <i>Siemens GS32S430</i>
165684.0.160	Geschirrspüler
165684.0.170	Waschmaschine <i>Merker Bianca</i>

Handwerker / Lieferanten

Der Handwerker / Lieferant erhält den Auftrag per Ticket, bestätigt den Auftrag und findet alle notwendigen Informationen darauf wie: Liegenschaft, Mieterkontakt, defektes Gerät - / Installation, Rechnungsadresse etc.

Im Lieferantenlogin sind zudem alle Informationen hinterlegt: zugeteilte Objekte, Reparaturaufträge (offen + erledigt), Offertanfragen, d.h. die gesamte History der Liegenschaft bis hin zur Einzelwohnung bzw. Einzelgerät. Sein Eintrag im LHF-Lieferantenverzeichnis beinhaltet Branchen, Tätigkeitsregion, Homepage, E-mail, Logo.

Der Liegenschaftsbewirtschafter sieht und kennt alles

Jede Einzelreparatur je Gerät / Installation und alle offenen und erledigten Aktivitäten werden archiviert.

Das gesamte technische Inventar in den Wohnungen und im allgemeinen Bereich ist abgebildet und wird durch das Mieter-Service-Portal24® gepflegt und nachgeführt.

Der Verwalter wird zum Gebäudemanager, der alle Details kennt, kontrolliert und jederzeit dem Eigentümer notwendige Aktivitäten vorschlagen kann.

LHF-Lieferantenverzeichnis

Alle Lieferanten, so auch die bisherigen Lieferanten des Bewirtschafters, können sich im LHF-Lieferantenverzeichnis für Hausbesitzer & Facility Manager, publiziert in der Zeitung "Schweizer Hauseigentümer" und im Offert- & Auftragsvergabe-Programm, eintragen lassen. Die kostenpflichtige Kategorie "Premium-Partner" wird immer als erstes angezeigt, der kostenlose Eintrag erscheint in der Kategorie "Weitere Brancheneinträge". Über das Offert- & Auftragsvergabe-Programm ausgewählten Lieferanten wird eine kleine Transaktionsgebühr berechnet.

Offert- & Auftragsvergabe-Programm

Dem Liegenschaftsbewirtschafter steht im Mieter-Service-Portal24® kostenlos ein leistungsfähiges Offert- & Auftragsvergabe-Programm, mit Zugriff auf das LHF-Lieferantenverzeichnis, zur Verfügung. Er spart viel Zeit und kann mit wenig Aufwand einen optimalen Marktpreis finden.

STWEG-Verwaltung / Dokumentenverwaltung

Die individuell erstellbare Online-Dokumentenverwaltung ermöglicht nicht nur die Ablage von Plänen, Schliesssystem, Unterhaltsverträge, Mietverträge, Abnahmeprotokolle in den Wohnungen mit / ohne Zugriffsmöglichkeit des Mieters, sondern auch bei **STWEG-Verwaltungen** die **Liegenschaftsdaten und Jahresabrechnungen** den Eigentümern online zur Verfügung zu stellen.



Vorteile des Mieter-Service-Portal24®

Durch jährliche Wohnungs-Reparaturpauschalen, die Übernahme der Störungsmeldungen und Reparaturabwicklungen mit Handwerkern mittels einer modernen Internetplattform, erreicht das Mieter-Service-Portal24® eine maximale Prozess- und Kostenoptimierung in der Liegenschaftsbewirtschaftung mit Vorteilen für:

■ Liegenschaftsbewirtschafter

- Prozessoptimierung / Effizienzsteigerung
 - o Keine / weniger Mieteranrufe
 - o Reduzierter administrativer Aufwand -> weniger Stress
 - o Keinen Aufwand mit Mietern wegen Rechnungen für den "kleinen Unterhalt"
 - o Schnelleres Offerten einholen dank leistungsstarkem Offert- & Auftragsvergabe-Programm
 - o Volle Übersicht über alle Liegenschaftsaktivitäten mit Statusangaben
 - o Weniger Einzelrechnungen
- Besserer Mieterservice
- höhere Verwaltungsrendite

■ Hauseigentümer

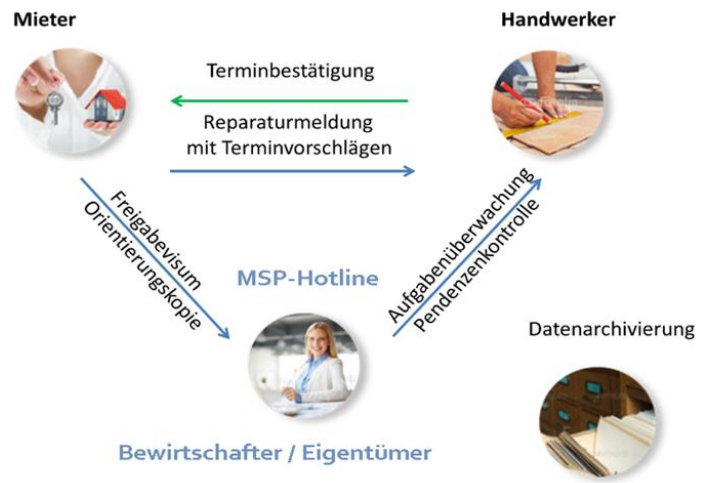
- Jährliche budgetierte Reparaturkosten
- Günstigere Einkaufskonditionen bei Neugeräten (ab 50,0%)
- Reduktion der Nebenkosten für den Mieter (15.0%-22.5% für Unterhalt Aufzüge, Heizung, Lüftung, Tore, etc) ermöglichen höheren Basismietzins
- Tagesaktuelle Gebäude- und Wohnungsinventar ermöglicht bessere Investitionsplanungen
- Reduktion von Verwaltungsgebühren und höhere Liegenschaftsrendite

■ Mieter

- Höherer Wohnkomfort dank Online-Störungsmeldungen 7/24 mit dem Wohnungslogin und Störungsmeldung per PC, Tablet oder Handy mit 3 Terminvorschläge für die Störungsbehebung
- Tiefere Nebenkosten sowie mehr Dienstleistungen dank Wohnservice-Möglichkeit

■ Handwerksbetriebe

- Einsparungen bei der Auftragsentgegennahme und Terminvereinbarung
- Übersicht aller offenen noch nicht verrechneten Aufträge (keine Verrechnung geht vergessen)
- Zugriff auf alle zugeteilten Objekte und Online-Offertanfragen
- Eintrag im LHF-Lieferantenverzeichnis (Premium-Partner, kostenloser Eintrag)



20 Jahre Erfahrung

"Mit über 20-jähriger Erfahrung und dem Einsatz von Online-Office24, (nominiert für den Real Estate Award 2015) ist das Mieter-Service-Portal24® eine einzigartige Plattform um die Verwaltungsprozesse zu optimieren, die Liegenschaftsrendite für Hausbesitzer und Liegenschaftsbewirtschafter zu steigern, den Mieter-Komfort zu erhöhen und dem Handwerker die Auftragsabwicklung nachhaltig zu vereinfachen"



Oeconomic Service AG, Grundstrasse 39, CH-8427 Rorbas
T 0041 43 266 40 66 info@oeconomic.ch www.oeconomic.ch



Videoclip zum Online-Office24: <https://www.youtube.com/watch?v=4P-R-eSoadQ>