

Grosse Zeitersparnisse bei der Kontakt- und Interessenten-Verwaltung

Nachdem in den letzten Jahren eine deutliche Verschiebung der Insertionen von den Print- zu den elektronischen Medien stattgefunden hat, werden die Immobilienbewirtschafter und -Sachbearbeiter mit einem neuen Problem konfrontiert: den zahlreichen Emails.

Zusätzlich zu den herkömmlichen Kontaktaufnahmen von interessierten Personen via Telefon, kommen nun auch täglich mehrere Anfragen über Email hinzu. In gewissen Regionen übertrifft die Kontaktaufnahme über Email die traditionelle Kontaktaufnahme.

Die Nutzung unterschiedlicher Plattformen zwecks Vermittlung und Vermietung von Objekten zeugt von ausgewogenem Immobilien-Marketing. Die Verlagerung auf elektronische Kontaktaufnahme respektive Kommunikation wird sich in Zukunft noch dramatisch verschärfen.

Die Firma eCat SA, welche vor 2 Jahren u.a. von einem ehemaligen Miteigentümer von immopool.ch (heute homegate.ch) gegründet wurde, nimmt sich mit ihrer gleichnamigen Internet-Lösung dieser neuen Problemstellung an.

Der grosse Nutzen dieser Dienstleistung für betroffene Immobilien-Bewirtschaftern und -Sachbearbeitern ist aus dem folgenden Interview mit einem eCat-Kunden, der Prestige Verwaltungs AG in Zürich, ersichtlich. Prestige setzt die eCat-Dienstleistung seit über einem Jahr produktiv ein.

Interview mit Frau Helg/Prestige Verwaltungs AG

F: Frau Helg, sind Sie mit eCat zufrieden?
A: Ja, sogar ausserordentlich.

F: Warum?
A: Die Beantwortung von Anfragen auf verfügbare Objekte, welche vorgängig täglich bis zu einem halben Tag in Anspruch nahm, kann jetzt in weniger als einer halben Stunde pro Tag erledigt werden! Dies unter anderem dank der automatischen Beantwortung von fast 2/3 aller Anfragen, welche punktgenau die richtige Antwort zum angefragten Objekt erhalten, ohne jeglichen Arbeitsschritt meinerseits.

F: Was ist Ihr grösster Nutzen daraus?
A: Die enorme Zeitersparnis. Durch die automatische Beantwortung vieler Kontakt-Emails hat sich die Anzahl telefonischer Anfragen deutlich verringert. Dies ist ein sehr positiver Neben-Effekt.

F: Was machen Sie mit der gewonnenen Zeit?
A: Mich um die anderen Aufgaben einer Immobilien-Verwaltung kümmern, welche nicht automati-

siert werden können. Für diese wichtigen Aufgaben steht uns dank eCat viel mehr Zeit zur Verfügung.

F: Wie unterstützt Sie eCat bei Ihrer täglichen Arbeit?
A: Die Routine-Arbeit entfällt, welche die Verwaltung von Kontakten in der Vergangenheit dargestellt hatte, ohne dass eine Qualitätseinbusse für den Kunden ersichtlich ist. Ausserdem helfen diverse eCat-Funktionalitäten, Kontakte und Interessenten viel effizienter zu verwalten.

F: Hat Ihnen eCat zu einem professionelleren Auftritt im Markt verholfen?
A: Da die Kontakt-Anfragen auch vor dem Einsatz von eCat jeweils gleichentags, jedoch mit einem immensen Aufwand beantwortet wurde, würde ich dies eher verneinen. Allerdings geschieht die Kontaktaufnahme mit dem Interessenten nun mit eCat sofort und nimmt somit deutlich weniger Zeit in Anspruch.

F: Schauen Sie sich die Kontakt-Statistiken an?
A: Ja, von Zeit zu Zeit werfe ich einen Blick rein. Dies ist vor allem interessant, da der Vergleich zwischen den Marktplätzen augenfällig wird, sprich woher die meisten Kontakte generiert werden.

F: Führen Sie eine Interessenten- oder Warteliste?
A: Ja, wir führen eine Warteliste mit mehreren hundert Einträgen. Allerdings ist es mit der eingesetzten Software sehr schwierig, diese auf einem akzeptablen aktuellen Stand zu halten.

F: eCat hat auch in diesem Bereich eine Lösung integriert, welche gerade diese Problematik angeht. Werden Sie diese Funktionalität nutzen?
A: Erzählen Sie mir mehr darüber.

F: Die Interessentenliste soll in erster Linie das Papier ersetzen, sowie die Interessenten mit einem «Ablauf-Datum» versehen. Mit den bereits für die Beantwortung von Kontakten erfolgreich etablierten Funktionalitäten und individuell einstellbaren Automatismen wird ein aktiver Email-Dialog mit den Interessenten aufgebaut. Somit wird die Liste auf einem aktuellen Stand gehalten und das mühselige Durchkämmen langer Listen entfällt für Sie bei Freiwerden einer Liegenschaft.
A: Das tönt sehr interessant und wir würden dies gerne bei uns testen und implementieren.

F: Wie beurteilen Sie die Bedienerfreundlichkeit von eCat?
A: Eine einmalige Einführung genügt vollends, um mit eCat effizient und problemlos zu arbeiten. Die Bedienung ist einfach und übersichtlich. Auch war



Das Gespräch wurde am 10. Februar 2004 in Zürich aufgezeichnet. Hr. Thomas Irminger von eCat SA stellte die Fragen.

Die Bewirtschaftung von Immobilien hat mit Vertrauen zu tun.

Als unabhängiges Privatunternehmen mit 20 Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen beraten wir in allen Immobilienfragen objektiv und interessenneutral.

25 Jahre klein aber fein !

- Ausschliesslich Eidg. dipl. Immobilienreuhänder sind als Berater/Innen für Sie im Einsatz, umfassend ausgebildet und kompetent in allen Immobilienfragen.
 - Sie stehen Ihnen persönlich zur Verfügung, individuell und nach Ihren Wünschen.
 - Langjährige Partnerschaften zwischen unseren Kunden und deren Berater/Innen - Das ist unsere Stärke, dafür sind wir bekannt !
 - Sie sparen Zeit und Geld, wissen Ihren Besitz in guten Händen und somit Ihr Vermögen gewinnbringend betreut.
 - Wir nehmen Ihnen all jene schwierigen Aufgaben, rechtliche Probleme, zwischenmenschliche Konflikte und die Unmenge an Papier und Zahlen ab.
- Geniessen Sie die angenehmen Seiten des Liegenschaftsbesitzes

Prestige Verwaltungs AG

Berninastrasse 29
Postfach
8057 Zürich
Tel. 01 312 20 20
Fax 01 312 20 66
immobilien@prestige.ch
www.prestige.ch

eCat jederzeit online verfügbar, sodass seit der Benützung nie auf den eCat-Support zurückgegriffen werden musste.

F: Was fehlt in eCat?
A: Nichts, bis heute.

F: Würden Sie eCat weiterempfehlen?
A: Ja, unbedingt. Wie kann man überhaupt ohne arbeiten...

Frau Helg, wir danken Ihnen für das Gespräch und wünschen Ihnen viel Erfolg.

Effiziente Kontakt- und Interessenten-Verwaltung

eCat ist ein Internet basierendes Tool, welches Immobilienverwaltungen hilft, die zunehmenden Anfragen von Interessenten zu bearbeiten sowie das Problem der Leerstände strukturiert anzugehen.

Dank individuell einstellbarer Automatismen wird der gesamte Email-Verkehr mit Interessenten in wenigen Minuten pro Tag lückenlos und individuell abgewickelt. Und dies unabhängig davon, ob es sich um Vermietungs-, Verkaufs- oder Gewerbe-Objekte handelt.

eCat wurde für Immobilien-Anbietende konzipiert und durch Branchen-Kenner auf Herz und Nieren getestet. eCat ist heute bei kleinen und grossen Verwaltungen in der ganzen Schweiz mit Erfolg im Einsatz.

eCat SA
Lerzenstrasse 21
8953 Dietikon
Tel. +41 1 760 53 89
Fax +41 1 760 51 83
info@ecat.ch
www.ecat.ch