



DIE NIEDERER AG SETZT AUF DAS PORTAL VON W&W

Das W&W Portal – die Online Plattform für Liegenschaftseigentümer. Die Drehscheibe für den vollautomatisierten Datenaustausch und transparenten Service.

Die Ausgangssituation

Kunden sind es gewohnt, einen schnellen, bequemen und personalisierten Service zu erhalten. Stellen Sie sich vor, Sie könnten jeden Kunden so bedienen, als ob Sie ihm persönlich gegenüberstünden und könnten ihm in Echtzeit qualitativ hochwertige und zielgerichtete Antworten geben. In der Realität stellt es viele Unternehmen vor Herausforderungen, den stetig wachsenden Kundenbedürfnissen gerecht zu werden. Vor dieser Herausforderung stand auch die Niederer AG.

Eine effektive und transparente Kommunikation sowie eine langfristige Kundenzufriedenheit haben für die Niederer

AG einen sehr hohen Stellenwert. Die Kommunikation mit ihren Liegenschaftseigentümern findet hauptsächlich telefonisch oder per E-Mail statt. Dies verursacht einen hohen Zeitaufwand für administrative Routinearbeit (telefonische Auskünfte, Erstellung von Reportings, Mieterspiegel ausdrucken, Zusammenstellungen von Rechnungen, etc.). Das führt zu ständigen Unterbrüchen im Tagesgeschäft oder Verzögerungen im Informationsaustausch. Eine vollständige Transparenz gegenüber dem Kunden ist nicht mehr genügend gewährleistet. Es fehlen Infrastruktur und Ressourcen, um die Informationen zeitnah und im gewünschten Umfang der Kundschaft zur Verfügung zu stellen.



Die Niederer AG mit Hauptsitz in Ostermündigen zählt im Espace Mittelland zu den führenden Immobilienbewirtschaftern. Im Bereich Immobilien bietet sie mit ihrem langjährigen Mitarbeiterstab und modernster Infrastruktur sämtliche Dienstleistungen an. Die Zusammenarbeit mit ihren Partnern basiert auf gegenseitigem Respekt und Vertrauen. Diesen Anspruch lebt sie täglich.



Dejan Penov, Leiter Bewirtschaftung Ost (l.) und Michael Hahn, Mitglied der Geschäftsleitung (r.), Niederer AG

Eine Plattform für den Datenaustausch und transparenten Service

Als Reaktion darauf und um ihren Eigentümern zukünftig einen schnelleren und bequemeren Zugriff auf deren Liegenschaftsdaten bereitzustellen, nutzte Niederer AG das Potential von W&W. Sie setzte auf das Eigentümerportal, das sich nahtlos in die bestehende Systemlandschaft integrieren liess. Michael Hahn, Mitglied der Geschäftsleitung der Niederer AG, erklärt, was für das Portal ausschlaggebend war: «Wir können so die wichtigsten Informationen und Dokumente unseren Eigentümern transparent und automatisch zur Verfügung stellen, sodass diese selbständig nachschauen können. Dadurch werden unsere Mitarbeiter

weniger belastet. Gleichzeitig wird der Service für unsere Kunden verbessert.»

W&W hat dazu das Portal mit der ERP Software Rimo R5 so verknüpft, dass ein reibungsloser Datenaustausch möglich ist. Rechnungen werden beispielsweise direkt aus dem DMS automatisch im Portal angezeigt. Hier sieht Herr Hahn einen weiteren Vorteil: «Technisch gesehen, müssen wir unsere Infrastruktur gegen aussen nicht öffnen. Mit dem Portal wird uns dieses Problem abgenommen.»

Schneller Projektfortschritt dank engster Zusammenarbeit mit dem Kunden

Die Niederer AG war bereits als Betatester von Anfang an am Entstehungsprozess beteiligt. Im Rahmen eines intensiven Austausches wurden zusammen mit W&W die Anforderungen an das Portal angeschaut und definiert. Dadurch wurde sichergestellt, dass die Funktionalitäten mit der entsprechenden Priorisierung umgesetzt werden. Eine grosse Herausforderung bei diesem Projekt war sicherlich die Überzeugungsarbeit, um die internen Mitarbeiter ins

Boot zu holen. Aber auch von Seiten W&W gab es Herausforderungen zu meistern, wie beispielsweise die Koordination der Abhängigkeiten zwischen den Systemen ERP und Portal. Trotzdem blickt Herr Hahn positiv zurück: «Der Austausch mit W&W während des Projekts war sehr intensiv und produktiv. Probleme und Wünsche wurden schnell verstanden, aufgenommen und umgesetzt.»

«Über das Portal können Eigentümer schnell und einfach auf ihre aktuellen Liegenschaftsdaten zugreifen»



Michael Hahn
Mitglied der Geschäftsleitung, Leiter IT, Niederer AG

Der Eigentümer ist näher an seiner Liegenschaft

Das Portal konnte nach einer Projektlaufzeit von drei Monaten freigeschaltet werden. Das positive Feedback der externen wie auch der internen Nutzer zeigte, dass «der Nerv» getroffen wurde. Die Liegenschaftseigentümer von Niederer AG können nun jederzeit online auf das Portal zugreifen und dort über eine intuitive Oberfläche ihre gewünschten Daten abfragen. Michael Hahn hält fest: «Wir wollen transparent sein gegenüber der Kundschaft und das können wir

mit dem Portal von W&W. Wir vermitteln Sicherheit und Vertrauen. Das hebt uns von den Mitbewerbern ab».

Aus dem Projekt heraus entstand ein Endprodukt, das sich nun schnell und einfach bei jedem weiteren Kunden implementieren lässt. Anderen Unternehmen rät Hahn das Portal von W&W zu nutzen: «Es liefert dir einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil».



Alle Infos zum Portal



wwimmo.ch/produkte/portal

Einfach mit dem Smartphone den QR-Code scannen und Sie gelangen direkt auf unsere Webseite mit allen Infos.

W&W Immo Informatik AG

Hauptsitz

Obfelderstrasse 39
8910 Affoltern a. A.
T +41 44 762 23 23
info@wwimmo.ch
wwimmo.ch

Bern

T +41 31 398 85 00
info@wwimmo.ch

Folgen Sie uns auf:

