

Real Estate Award 2017 Bewerbung in der Kategorie Bewirtschaftung: Die digitale Wohnungsbewerbung

Ausgangslage

91 Prozent der Haushalte in der Schweiz haben einen Internetzugang.
Rund **84 Prozent** der Schweizer Bevölkerung ab 14 Jahren nutzen das Internet mehrmals wöchentlich.
In der Schweiz ziehen rund **600'000 Menschen** im Jahr um.

Das Internet wird somit bei der Wohnungssuche immer wichtiger. Aber die Wohnungsbewerbung spielt sich immer noch weitgehend in der analogen Welt ab – sprich mit Papierdokumenten, Unterschriften und Amtsgängen. Das ist für die Menschen auf Wohnungssuche mühsam und für die Immobiliendienstleister («die Verwaltungen») aufwändig. Kurz: **Es ist nicht mehr zeitgemäss.**

Deshalb hat die PRIVERA mit ihren Partnern eine Lösung entwickelt, um die Wohnungsbewerbung **komplett in die digitale Welt zu tragen.**

Vision



Die Vision ist es, einen Bewerbungsprozess für Mietwohnungen zu schaffen, der komplett digital und ohne Medienbrüche abläuft. Damit trägt die PRIVERA dem **veränderten Kundenverhalten** Rechnung: Wer online nach einer Wohnung sucht, soll sich auch online für eine Wohnung bewerben können.

Davon **profitieren** die WohnungsinteressentInnen ebenso wie die Teams des Vermietungsmanagements und der Bewirtschaftung.

Die Herausforderung: Die Wohnungsbewerbung bisher



Heute finden viele Wohnungssuchende Ihre Traumwohnung im Internet. Doch die Wohnungsbewerbung muss in vielen Fällen noch handschriftlich ausgefüllt und versendet werden. Der Besichtigungstermin wird vereinbart oder dem Inserat entnommen. Die Bewirtschaftungsteams vergleichen die eingetroffenen Papierbewerbungen und holen Referenzen ein. Danach sagt die Bewirtschaftung per Telefon oder E-Mail den Interessenten zu, während der Vertrag per Brief versendet wird.

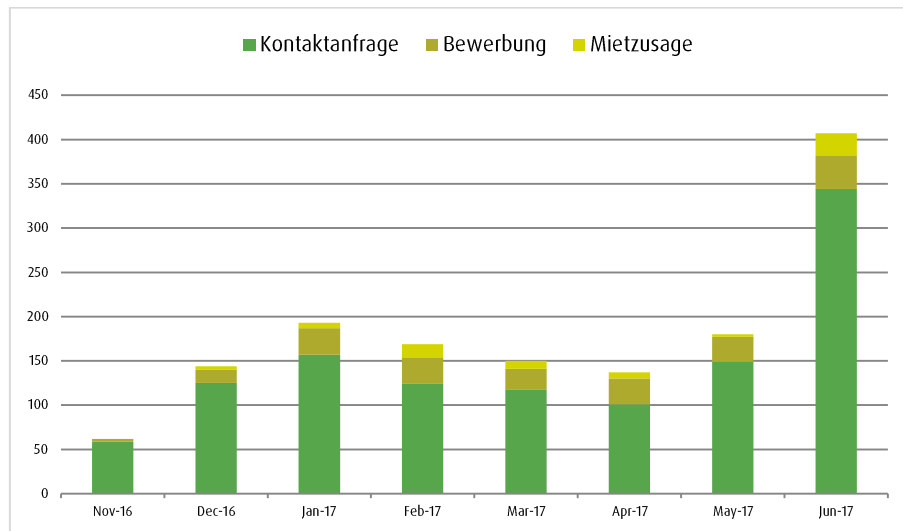
Kurz: Von Online zu Papier zu E-Mail und Telefon – Viele Medienbrüche machen den Bewerbungsprozess mühselig und langwierig. Für die Bewirtschafter bedeuten die Bewerbungen **viel Papierkrieg** und für die MietinteressentInnen **lange Wartezeiten**.

Die Lösung: Die Wohnungsbewerbung in Zukunft

Zukünftig soll die Wohnungsbewerbung komplett digital ablaufen. MietinteressentInnen können sich direkt im Online-Inserat auf die Wohnung bewerben. Ihre Angaben füllen die InteressentInnen **bequem** im Online-Formular aus. Selbst ihren **Betriebungsauszug** können sie direkt online bestellen und weiterleiten. Per Instant Messenger können sie dem Bewirtschaftungsteam Fragen stellen und Termine vereinbaren. Das Bewirtschaftungsteam wiederum behält im Tool die Übersicht über Bonität und Referenzen des Mieters und nimmt die **Selektion** und das Absagewesen direkt im Tool vor. Nach der Unterzeichnung des Mietvertrags steht der Wohnungsübergabe nichts mehr im Weg.

Kurz: Die Wohnungsbewerbung funktioniert ohne Medienbrüche. Innerhalb des Tools hat das Bewirtschaftungsteam die Übersicht über alle Daten und den Austausch mit dem Mietinteressenten sowie Schnittstellen zu den wichtigen Programmen (z.B. REM). Für die InteressentInnen ist die Bewerbung **nahtlos und übersichtlich**, der Kontakt zur Ansprechperson erfolgt ohne Wartezeiten und direkt.

Aktueller Stand des Projekts



Das Pilotprojekt ist **äusserst erfolgreich gestartet**.

Seit dem Projektstart im November 2016 gingen rund **1200 Kontaktanfragen** über das Tool ein. Fast 200 Bewerbungen erhielten die Zuständigen in der Bewirtschaftung und daraus konnten 67 neue Mieter ausgewählt werden.

Diese erfreulichen Zahlen sprechen dafür, dass die Mietinteressenten die digitale Bewerbung begrüssen und sich mit dem Prozess wohlfühlen.

Aus Sicht der Bewirtschaftung ermöglicht die Digitalisierung dieses Prozesses eine **wesentliche Effizienz- und Qualitätssteigerung**. Damit wird die Dienstleistung im Wiedervermietungsprozess nachhaltiger und **mieterfreundlicher**.

Chatfunktion: Direkter Austausch im Bewerbungsprozess

Eine besonders praktische Funktion ist der Chat. Über einen Button innerhalb des Bewerbungsprozesses haben MietinteressentInnen die Möglichkeit, **direkten Kontakt** zur/zum zuständige/n Bewirtschafter/In aufzunehmen.

Innerhalb der Chatfunktion können die InteressentInnen Fragen zur Wohnung stellen oder einen Besichtigungstermin ausmachen. Damit konzentriert sich der Austausch zwischen den InteressentInnen und den BewirtschafterInnen auf ein Tool, statt auf viele unterschiedliche Kanäle wie Telefon, E-Mails oder Briefpost. Der Chat ermöglicht nicht nur eine viel unmittelbarere Kommunikation, sondern auch eine bessere **Übersichtlichkeit**.



Unsere Partner



Die flatfox AG ist ein Jungunternehmen aus Zürich, das den Prozess der Wohnungsvermietung vollständig digitalisiert. flatfox ist kein Immobilienportal, sondern führt seine Nutzer durch den Bewerbungsprozess. Von Suche bis Vertragsunterzeichnung – alle Parteien verbunden.
<https://flatfox.ch>



Die GARAIO AG wurde 1994 gegründet und steht für konzeptionell und technisch überzeugende Software. Die von GARAIO entwickelten Lösungen sind durchdachte Business Software, konsequent optimiert für die einzigartigen Geschäftsprozesse von anspruchsvollen Kunden.
<http://www.garaio.com/>

Zusammenfassung: Das Projekt auf einen Blick

Das aktuelle Projekt bildet die Basis für weitere Entwicklungen, um den digitalen Bewerbungsprozess noch schlanker und umfassender zu machen.



Ein Schritt in die digitale Zukunft: keine Medienbrüche, mehr Transparenz



Qualitätssteigerung: Mehr Effizienz, mehr Klarheit



Mehrwert für die WohnungsinteressentInnen: direkter Kontakt, kein Papierkrieg

«Die Checkliste für die Mieter-Referenzenprüfung finde ich extrem hilfreich, ebenso wie das Absagewesen, welches nach dem Mietvertrag automatisch ausgelöst wird.»

Valerie Gertsch, Assistentin Bewirtschaftung PRIVERA

«Die Benutzerfreundlichkeit und die tolle Kontaktverbindung zur Bewirtschaftung haben mich echt überzeugt. Die Bewerbung habe ich am Samstag vollständig eingereicht und schon am Montagmorgen die Zusage erhalten. Top!»

Nadine Lüthi, Mieterin bei PRIVERA