



Case Study: ImmobilienScout24

Hoch produktive Kundenprozesse

Beim Internetportal ImmobilienScout24 werden Monat für Monat über 1,2 Millionen Angebote eingestellt. So viel Bewegung braucht hoch produktive Kundenprozesse über alle Bereiche hinweg. Dazu nutzt ImmobilienScout24 Netviewer: Mit dem Webkonferenz-Service ist die Effizienz deutlich gestiegen, die Kontaktzeiten wurden stark verkürzt. Außerdem lernt das Unternehmen seine Kunden durch die direkte visuelle Interaktion noch besser kennen und nutzt das Wissen für die konsequente Ausrichtung der Services und der Strategie.

Der Kunde im Mittelpunkt

Bei der täglichen Arbeit der über 300 Mitarbeiter von ImmobilienScout24 dreht sich alles um die Kunden: Der Customer Service & Support nimmt im ersten Schritt alle Anfragen entgegen und hilft, so schnell es geht. Der Vertrieb macht aus Testkunden Bestandskunden. Die wiederum werden von festen Ansprechpartnern betreut und bekommen wertvolle Tipps und Hilfestellung. Zusätzlich bietet das Unternehmen seinen Profikunden Online-Schulungen an, damit sie die verschiedenen Features des Portals besser nutzen können. „Bei unseren Wachstumszahlen ist klar, dass wir in allen Bereichen sehr effizient arbeiten müssen, ohne dass die Service- und Beratungsqualität darunter leidet“, so Dr. Heico Koch, Leiter des Projektmanagements bei ImmobilienScout24.

Das Unternehmen suchte daher nach einer Webkonferenz-Lösung, die einfach zu bedienen ist und keine Installation erfordert – ein entscheidender Punkt im Hinblick auf technisch unversierte Kunden. Zweites Kriterium war die Anpassung an das CI von ImmobilienScout24. Wichtig waren außerdem der Support durch den Hersteller und die Lizenzbedingungen: „Wir wollten uns nicht gleich auf 10 Jahre und 30.000 Euro festlegen“, erzählt Koch.



ImmobilienScout24 ist der größte deutsche Internet-Marktplatz für Immobilien und bietet vielfältige Services rund um die Themen Wohnen und Umzug an. Jeden Monat werden über das Portal mehr als 130 Millionen virtuelle Wohnungsbesichtigungen durchgeführt. Das Berliner Unternehmen beschäftigt rund 350 Mitarbeiter und gehört zur Scout24-Gruppe.



Nutzungszahlen stark steigend

Netviewer erfüllte alle geforderten Kriterien und wurde zunächst für die Online-Seminare eingesetzt. „Ab hier ist das Ganze ins Rollen gekommen“, blickt Koch zurück, „danach wollten es die Mitarbeiter aus dem Customer Service & Support, dann kamen die Kundenbetreuer. Inzwischen nutzen es fast 90 Mitarbeiter.“ Pro Monat wird Netviewer rund 250 Mal in verschiedenen Bereichen eingesetzt – Tendenz steigend:

- Der Customer Service & Support kann mit visueller Unterstützung die meisten Anfragen schnell erledigen, ohne sie weiterleiten zu müssen.
- Pro Woche gibt es sechs Online-Schulungen für Profis zu verschiedenen Themen rund um das Portal.
- Der Vertrieb visualisiert die verschiedenen Funktionalitäten im Verkaufsgespräch.
- Die Kundenbetreuer können ihren Gesprächspartnern unkompliziert Features erläutern und bei akutem Bedarf mit mehreren Kunden eine kurze Sammelschulung machen.
- Die Buchhaltung schult interne Mitarbeiter, damit die Abrechnungsprozesse möglichst reibungslos ablaufen.

„Interne Schulungen zeichnen wir auf“, so Koch, „damit wir zu ein und demselben Thema nicht jedes Mal eine neue Schulung machen müssen.“ Die Mitarbeiter können sich die Inhalte dann individuell aneignen oder ihr Wissen auffrischen.

Besseres Verständnis vom Kunden

Besonders vorteilhaft bewertet Koch die audiovisuelle Interaktion mit den Bestandskunden: „Das ist fast wie im persönlichen Meeting: Wir merken, wie die Kunden denken, was sie beschäftigt und können beim nächsten Mal – auch präventiv – viel spezifischer darauf eingehen.“

In Spitzenzeiten kann ImmobilienScout24 problemlos weitere Lizenzen dazumieten und ist damit für alle Eventualitäten gerüstet. Der Alltag sei ohne den Service mittlerweile undenkbar, resümiert Koch: „Wir haben Netviewer voll in unsere Sales- und Betreuungsprozesse integriert und haben damit die Kontaktzeiten stark verkürzt – dieses positive Feedback bekommen wir auch immer wieder von unseren Kunden.“

„Das ist fast wie im persönlichen Meeting: Wir merken, wie die Kunden denken, was sie beschäftigt und können beim nächsten Mal – auch präventiv – viel spezifischer darauf eingehen.“

DR. HEICO KOCH
LEITER PROJEKTMANAGEMENT

Vorteile auf einen Blick

- Schnelle, visuelle Kundenkommunikation in Support und Vertrieb
- Unkomplizierte Online-Schulungen für Mitarbeiter und Kunden
- Stark verkürzte Kontaktzeiten
- Mehr Betreuungsqualität
- Keine Installation
- Einfache, intuitive Bedienung
- Volle Anpassung an das Corporate Design
- Aufzeichnungsfunktion
- Zertifizierte Sicherheit

Benelux: Amsterdam +31 (0) 20 708 970 0
France: Paris +33 (0) 1 414 907 95
Italia: Milano +39 02 479 507 81
Nordics: Stockholm +46 (0) 8 410 416 00
Österreich: Wien +43 1 532 1612-0
Schweiz: Thalwil +41 (0) 44 722 800 0
UK & Irland: Guildford Surrey +44 (0) 1483 400 660

Deutschland (Headquarter): Karlsruhe +49 (0) 721 354 499 0

www.netviewer.com


netviewer