

18. MAI 2022

Erfolgreiche Meilensteine: Digitalisierungsoffensive bei VON POLL IMMOBILIEN

- *Digitale Lösungen sind unerlässliche Ergänzungen und unterstützen einen effizienten und transparenten Vermarktungsprozess*
- *Entlang der Akquise und Vermarktungsphase werden alle nutzbaren Kundendaten wie Demographie, Interessen und Verhaltensmuster genutzt, um optimale Kundenerlebnisse zu schaffen*
- *Im Zielbild bei VON POLL IMMOBILIEN entsteht ein zentrales Customer Success Team, fokussiert auf Pre-Sales-Services und Marketing-Automation, das alle Aufgaben außerhalb des Maklerkerntätigkeitsbereichs – Beratung und Begleitung der Kunden vor Ort – umsetzt*

Frankfurt am Main, 18. MAI 2022 – Moderne Immobilienvermittlung ist ein optimales Zusammenspiel aus analoger und digitaler Beratung, bei der der Kunde entscheidet, welchen Kanal er bevorzugt. Um in der Branche führend zu sein, brauchen Unternehmen die intelligentesten Tools, die von den klügsten Köpfen in den Bereichen Technik, Design und Strategie entwickelt werden. VON POLL IMMOBILIEN (www.von-poll.com) verfolgt die Mission, durch eine proprietäre Plattform die Art und Weise, wie Kunden und Makler den Prozess des Immobilienverkaufs oder -kaufs steuern und erleben, zu verändern. Seit dem Start der Digitalisierungsoffensive im vergangenen Jahr konnte das europaweit tätige Maklerunternehmen bereits einige erfolgreiche Meilensteine erreichen.

Herausforderungen der Digitalisierung in der Immobilienbranche

Die Inflationsentwicklung, fehlende Anlagemöglichkeiten und Unsicherheiten aufgrund der aktuellen Weltlage lassen Eigentümer zunehmend zurückhaltender mit dem Verkauf der eigenen Immobilie werden – für Immobilienmakler bedeutet das: Es wird immer anspruchsvoller, neue Verkäufer zu gewinnen. Zudem haben sich die Bedürfnisse der Käufer – nicht zuletzt aufgrund der Pandemie – verändert. Auch Interessenten wollen sich bereits vor einer Besichtigung umfassend über die Immobilie informieren. Die Bereitstellung von digitalen Informationen spielt eine immer größere Rolle, etwa virtuelle Besichtigungen über 3D-Rundgänge, Drohnenaufnahmen oder statistische Details zur Mikrolage in interaktiven Marktberichten.

Zweifelsohne war die Pandemie ein entscheidender Treiber für die Digitalisierung von Unternehmen – und das branchenübergreifend. Mittels innovativer Technologien soll der Verkaufsprozess einerseits so kontaktarm wie möglich gestaltet werden und andererseits transparent, interaktiv und kollaborativ sein. Dennoch steht gerade bei der Immobilienvermittlung – bei den meisten Menschen die größte Transaktion im Leben – weiterhin die individuelle Beratung durch einen persönlichen

von Poll Immobilien GmbH

Franka Schulz

Head of Public Relations

E-Mail:presse@von-poll.com**Telefon:**

+49 (0)69-26 91 57-603

Ansprechpartner vor Ort im Mittelpunkt. „Auch, wenn die oben genannten Neuerungen den Verkauf der eigenen Immobilie deutlich vereinfachen, kaufen wohl die wenigsten Interessenten in Deutschland ein Haus oder eine Wohnung, ohne diese vorher live gesehen zu haben. Es ist also wichtig, dass der Makler auch bei Vor-Ort-Terminen fachlich begleitet“, weiß Wolfram Gast, Chief Digital Officer bei VON POLL IMMOBILIEN. Und er führt weiter aus: „Zudem gibt es trotz der ausführlichen Beschreibungen, Zahlen- und Datenauswertungen auch weiterführende Fach- und rechtliche Fragen seitens Käufer und Verkäufer, die Immobilienexperten kompetent beantworten können. Digitale Lösungen sind dabei unerlässliche Ergänzungen und unterstützen einen effizienten und transparenten Vermarktungsprozess.“

VON POLL IMMOBILIEN etabliert das digitale Zuhause

„Als innovatives und datengetriebenes Maklerunternehmen entwickeln wir konsequent und mit hoher Geschwindigkeit die digitale Transformation im Unternehmen und erweitern das eigene Angebot als tech-enabled broker immer stärker. Mit der lösungsorientierten Denkweise eines Proptechs, unserer langjährigen Erfahrung und kreativen Innovationskraft gestalten wir die Zukunft der Immobilienbranche entscheidend mit“, sagt Digitalexperte Gast. Bereits heute bietet VON POLL IMMOBILIEN eine herausragende Online-Immobilienbewertung, die im Umfang der angebotenen Services im Markt hervorsteht. Kunden erhalten neben einer ersten Marktpreiseinschätzung eine Vielzahl an Zusatzinformationen rund um die Immobilie sowie Lage. Zudem werden Kunden in regelmäßigen Abständen und vollautomatisiert über Marktpreisänderungen zur eigenen Immobilie sowie relevanten Informationen zur Lage informiert.

„Durch eine optimierte digitale Infrastruktur wird ermöglicht, nicht nur flexibel und zeitgemäß mit den Kunden zu agieren, sondern den strategischen Grundstein für den Aufbau einer modernen Immobilienplattform für Käufer, Eigentümer, Verkäufer und Immobilienmakler zu legen, die analog und digital in sich vereint. Mit dieser Kombination gestalten wir die Suche, den Kauf, die Weiterentwicklung des Eigentums und den Verkauf von exklusiven Immobilien intelligent“, erläutert Wolfram Gast. Dabei setzt VON POLL IMMOBILIEN auf Eigenentwicklungen sowie die Nutzung von 3rd-Party-SAAS-Angeboten, die nahtlos entlang der Customer Journey in die eigene Plattform integriert und verzahnt werden.

Die Digitalisierungsstrategie fokussiert sich auf folgende Kernaspekte der Wertschöpfungskette: Kundengewinnung, Kundenkonvertierung, Maklerproduktivität, Effizienz und Transparenz. Im Fokus steht dabei die moderne Immobilienplattform mit innovativen Technologien, die eine Vielzahl von administrativen Prozessen bereits standardisiert und automatisiert. Angefangen bei einem sehr effizienten und erfolgreichen Onboarding-Prozess von neuen Maklern bis hin zur Unterstützung des gesamten Transaktionsprozesses bei der Akquise von Eigentümern, der Bewertung von Immobilien über den Vermarktungsprozess bis hin zum After-Sales-Service.

Darüber hinaus hat VON POLL IMMOBILIEN entlang der gesamten Wertschöpfungskette bereits zahlreiche Prozesse digitalisiert. Eigentümer können mit einem digitalen Bewertungsservice innerhalb von zwei Minuten eine umfassende Online-Immobilienanalyse selbst durchführen. Auch die finale Immobilienbewertung erfolgt auf Basis modernster Technologien. So werden regionale Expertise und die gesetzlich vorgeschriebenen Bewertungsverfahren mithilfe von Datenpools, Algorithmen und Machine Learning erfolgreich gepaart. Die gesamte Vermarktung wird digital ergänzt, wo es sinnvoll ist, wie beim virtuellen Besichtigungsraum, Online-Terminmanagement für Besichtigungen, digitalen Dokumentenaustausch, bei digitalen Unterschriften sowie beim digitalen Gebotsmanagement.

Ebenso sind Daten ein wichtiges Thema. Entlang der Akquise und Vermarktungsphase werden alle nutzbaren Kundendaten wie Demographie, Interessen und Verhaltensmuster genutzt, um optimale Kundenerlebnisse zu schaffen. „Bei Neu- und Bestandskunden gehen wir dabei differenziert vor“, erklärt Gast von VON POLL IMMOBILIEN. Und er führt weiter aus: „Bei Neukunden ist es unser Ziel, den Eigentümer möglichst schnell mit dem lokalen Makler vor Ort ins Gespräch zu bringen. Unsere Makler vor Ort können eine Erstberatung aufgrund ihrer regionalen Marktexpertise ganz anders führen als ein zentrales Team und somit eine tiefere Bindung zum Kunden aufbauen.“ Neukunden werden durch einen zentralen Pre-Sales-Service in einem ersten Schritt automatisiert und in einem zweiten Schritt persönlich vorqualifiziert sowie dem passenden lokalen Ansprechpartner mit umfassenden Informationen zum Objekt und zum Eigentümer übermittelt. Der regionale Immobilienexperte kann sich somit optimal auf das Erstgespräch vorbereiten und die Beratungsqualität auf höchstem Niveau halten.

„Unsere Bestandskunden behalten wir mit Hilfe eines dynamischen Lead-Scoring-Modells zentralseitig fortlaufend im Blick. Dadurch werden sie mit bedarfsgerechten Informationen zum richtigen Zeitpunkt dezent versorgt“, lässt Gast wissen. Und fügt hinzu: „Gleichzeitig halten wir unsere regionalen Makler vor Ort zum Kundenverhalten und Reifegrad des Leads – also wann der Kunde bereit ist zu verkaufen – auf dem Laufenden. Durch das optimale Zusammenspiel des zentralen Customer Success Teams und der regionalen Betreuung stellen wir Relevanz und Nähe zum Kunden sicher. Das ist ein wichtiger Erfolgsfaktor, um das Vertrauen mit dem Kunden zu stärken und gleichzeitig entscheidende Effizienz-Vorteile zu sichern.“

Ausblick

Von eSigning, Virtual Reality über künstliche Intelligenz bis hin zum Internet der Dinge und Metaverse – das sind die Themen, die den digitalen Wandel vorantreiben und die Branche verändern werden. Sowohl die USA, Großbritannien, aber auch die skandinavischen Regionen sind hier in sehr vielen Bereichen führend. „Wir fokussieren uns derzeit bei der Digitalisierung auf Themen, die den Vermittlungsprozess für unsere Kunden deutlich einfacher und erfolgreicher gestalten und den Makler effektiver machen. Im Zielbild bei VON POLL IMMOBILIEN entsteht ein zentrales

Customer Success Team, fokussiert auf Pre-Sales-Services und Marketing-Automation, das alle Aufgaben außerhalb des Maklerkernbereichs – Beratung und Begleitung der Kunden vor Ort – umsetzt“, erläutert Wolfram Gast. „Zudem agiert das Customer Success Team als Schnittstelle zwischen Marketing und Vertrieb. Es unterstützt Marketing auf Basis von Dateneinblicken bei der Kampagnenoptimierung zur Gewinnung von Neukunden, während Makler vor Ort durch automatisierte Prozesse zur Qualifizierung und Bindung von Bestandskunden unterstützt werden.“

Durch den Einsatz digitaler Tools erleben die Kunden den Vermittlungsprozess einfacher und transparenter und können die unterschiedlichen Vermarktungsphasen aktiv oder passiv begleiten. Zudem führt die Entlastung der Makler von administrativen Aufgaben durch digitale Tools zu mehr Zeit für das Wesentliche, also zu mehr Zeit für eine umfassende, qualitativ hochwertige Kundenberatung.

Über von Poll Immobilien GmbH

Die von Poll Immobilien GmbH (www.von-poll.com) hat ihren Hauptsitz in Frankfurt am Main. Der Schwerpunkt ihrer Tätigkeit liegt in der Vermittlung von wertbeständigen Immobilien in bevorzugten Wohn- und Geschäftslagen. Die Geschäftsleitung des Unternehmens bilden Beata von Poll, Daniel Ritter und Sassan Hilgendorf. Mit mehr als 350 Shops und über 1.500 Kollegen ist VON POLL IMMOBILIEN, wozu auch die Sparten VON POLL COMMERCIAL, VON POLL REAL ESTATE sowie VON POLL FINANCE gehören, in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Spanien, Portugal, Ungarn, Italien, den Niederlanden, Frankreich und Luxemburg vertreten und damit eines der größten Maklerunternehmen Europas. Der Capital Makler-Kompass zeichnete VON POLL IMMOBILIEN im Oktoberheft 2021 erneut mit Bestnoten aus.