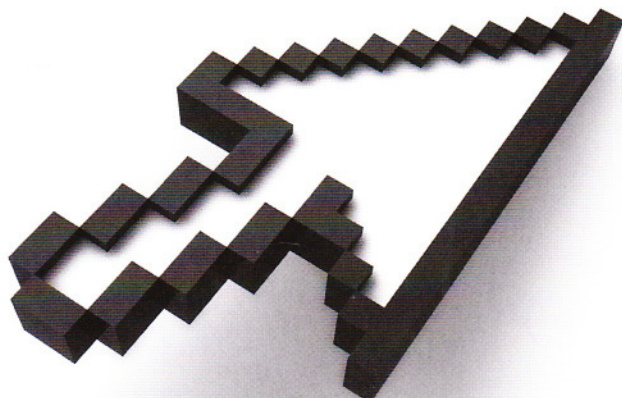


# Profis bevorzugt

„Preferred Partners System“ einer  
Hausverwaltung in Österreich



**E**ine besondere Expertise von BELFOR Österreich ist die Zusammenarbeit mit Hausverwaltungen. BELFOR ist hier ein präferierter Partner von Unternehmen, die für die Bewohner und Eigentümer ihrer Wohnungen und Häuser als professionelle Dienstleister agieren wollen. Dazu gehört auch, nach einem Schaden schnelle und wirksame Unterstützung zu liefern, um den Bewohnern jede weitere Unannehmlichkeit zu ersparen. Dabei sind vor allem Schnelligkeit und reibungslose Abläufe gefragt – und die sind zwischen BELFOR, Hausverwaltung, Versicherung und gegebenenfalls Sachverständigen klar geregelt. So, wie es unter Profis eben läuft ...

## Was heißt hier professionell?

Eine dieser Hausverwaltungen ist die Online-Hausverwaltung in Wien, die ihren Kunden innovative Services anbietet. So können z.B. Wohnungseigentümer jederzeit per Internet die für sie relevanten Informationen abrufen: Mietzins-Updates, Lieferanten-Umsätze, Vermietungsmodalitäten etc. Die Online-Hausverwaltung betreut ca. 300.000 Quadratmeter Fläche und arbeitet nach dem „preferred partner system“. Das heißt, sie integriert nach genauer Vorauswahl bevorzugte Partner in ihr Netzwerk. Auswahlkriterium ist – unschwer zu erraten – Professionalität. Das heißt: Die „Aspiranten“ müssen erstens durch die Qualität ihrer Dienstleistung überzeugen und zweitens perfekt kommunizieren. BELFOR Österreich gehört zu den bevorzugten Partnern. Weil die Hausverwaltung hier eine fachgerechte, effiziente Sanierung erwarten kann und mit Experten als Ansprechpartner zu tun hat, die jederzeit erreichbar sind. Zudem sind die BELFOR-Mitarbeiter nicht nur fachlich top, sondern haben auch Fingerspitzengefühl für Situationen, die den Betroffenen oft krisenhaft erscheinen.

## Auf die Schnittstellen kommt es an

In diesem Zusammenhang ist es der Online-Hausverwaltung z.B. wichtig, zur richtigen Zeit die richtigen Informationen zu erhalten. Um dies zu erreichen, arbeitet BELFOR, ganz ähnlich wie die Hausverwaltung, mit einem elektronischen Informationssystem (Case X). Mit dem kann der Kunde jederzeit auf die für ihn relevanten Infos zugreifen: Angebote, Abrechnungen, Bilder, Sanierungsverlauf etc. Für Thomas Urbanek, Vorstand der Online-Hausverwaltung, ist noch ein weiteres Kriterium entscheidend: „Wer eine professionelle Dienstleistungskette anbieten will, muss sicher sein können, dass die Schnittstellen funktionieren.“ Damit sind

### Länderinfo: BELFOR Österreich

Seit nunmehr 20 Jahren ist BELFOR auf dem österreichischen Markt aktiv. In der Zentrale in Wien sowie an derzeit neun weiteren Standorten ist das Unternehmen mit knapp 140 Mitarbeitern im Einsatz. Von Österreich aus werden auch die Geschäfte in Polen, Tschechien, Ungarn und der Slowakei gesteuert. Hohes Ansehen konnte sich BELFOR in Österreich durch eine Reihe von Großschadensanierungen erarbeiten. Im RDM-Bereich konzentriert sich das Geschäft auf Hausverwaltungen. Weitere wichtige Kunden sind Versicherungen, Sachverständige und die selbstständigen Versicherungsmakler. Im Rahmen von RED ALERT® wendet sich BELFOR Austria verstärkt an Risk Manager von Industrie- und Gewerbebetrieben. BELFOR betreut in Österreich jährlich etwa 4.000 Schäden. Mehr Infos? Schauen Sie unter [www.belfor.at](http://www.belfor.at)



nicht nur die Schnittstellen innerhalb eines (auch des eigenen) Unternehmens, sondern vor allem auch die zwischen den verschiedenen Parteien und Dienstleistungspartnern gemeint, z.B. zwischen Eigentümer und Hausverwaltung, Makler und Versicherung, Versicherung und Sanierer etc.

Mit dem „preferred partners system“ – und damit auch einer höheren Professionalisierung – setzt die Hausverwaltung darauf, für den Kunden wesentlich größeren Nutzen zu schaffen. Informationen fließen besser, die Dienstleistung wird schneller abgewickelt, Konfliktpotenzial verringert sich. Alle Beteiligten profitieren von klareren Prozessen und einer besseren Dokumentation. Denn damit sparen sie Zeit. Eine effizientere Abwicklung macht die Sache darüber hinaus auch kostengünstiger.



*Komfort für Kunden: die Online-Hausverwaltung*

### **So klappt's auch mit dem Kunden**

Am Anfang von allem steht natürlich die Qualität der Dienstleistung. Sie ist die Voraussetzung für das wichtigste Ziel aller: zufriedene Kunden. Dazu gehört schon einiges: sehr gut ausgebildete Mitarbeiter, soziale Kompetenz, ein funktionierendes Datenmanagement. Und wenn mal was schiefgeht, muss auch der Umgang mit Beschwerden klappen. Thomas Urbanek setzt in diesem Zusammenhang auf regelmäßige Workshops und Schulungen – übrigens auch auf gemeinsame Veranstaltungen von verschiedenen Prozess-Partnern. Wer sich und die gegenseitigen Anliegen kennt, versteht sich besser – und dann klappt's auch mit der Kommunikation noch besser. Außerdem erhöht sich so das Team-Bewusstsein. Die Erkenntnis, dass zu einem guten Ergebnis immer mehrere Menschen gehören, die gut arbeiten müssen, ist in der Praxis gar nicht so selbstverständlich. Aber hier hilft Weiterbilden! Thomas Urbanek ist davon überzeugt, dass die Online-Hausverwaltung mit ihrem innovativen Konzept ein Vorreiter ist, der für die Kunden nur Vorteile bringt. Dass BELFOR auch zu den „preferred partners“ gehört, sollte den Erfolg seines Geschäfts nur unterstützen ...