



Beratungs-Leistungsbeschreibung

Onboarding CRM – Mieterportal & App

Stand: Oktober 2026 (Version 1.3)

Inhalt

1	Vorbemerkung	2
2	Best-Practice Onboarding CRM Portal & App	3
2.1	Einleitung	3
2.2	Business – Beratungsleistungen (5 PT)	4
2.3	Professional - Beratungsleistungen (6 PT)	8
3	Mitwirkungspflichten und nicht enthaltene Leistungen	9
3.1	Mitwirkungspflichten	9
3.2	Nicht enthaltene Leistungen	10

1 Vorbemerkung

Aareon hat mit Aareon CRM ein Portal sowie eine App entwickelt, die systematisch auf die Anforderungen moderner Kundenzufriedenheit und Kundenbindung in enger Verbindung mit dem angebundenen ERP-System eingehen. Das zentrale Ziel besteht darin, alle Phasen der aktiven Kommunikation und Kontaktpflege mit dem Kunden (Mieter, Eigentümer oder Mitglied) optimal zu unterstützen.

Das Portal ermöglicht die Bereitstellung relevanter Informationen und Dokumente für verschiedene Kundengruppen. Darüber hinaus unterstützt es verschiedene Geschäftsprozesse wie das Beschwerde- und Schadensmanagement und trägt so zu effizienten und transparenten Abläufen bei.

Im folgenden Dokument werden die Beratungsleistungen zur initialen Einführung von CRM beim Kunden beschrieben. Die beschriebenen Beratungsleistungen werden auf Grundlage der in den Lizenzpaketen (Business & Professional) enthaltenen Module beschrieben.

2 Best-Practice Onboarding CRM Portal & App

2.1 Einleitung

2.1.1 Vorbemerkung

Im Folgenden werden die detaillierten Leistungen für die Einrichtung des CRM-Systems je Paket (Business & Professional) beschrieben. Die Beschreibungen folgen dabei dem prozessualen Ablauf gemäß der untenstehenden Übersichtsgrafik.

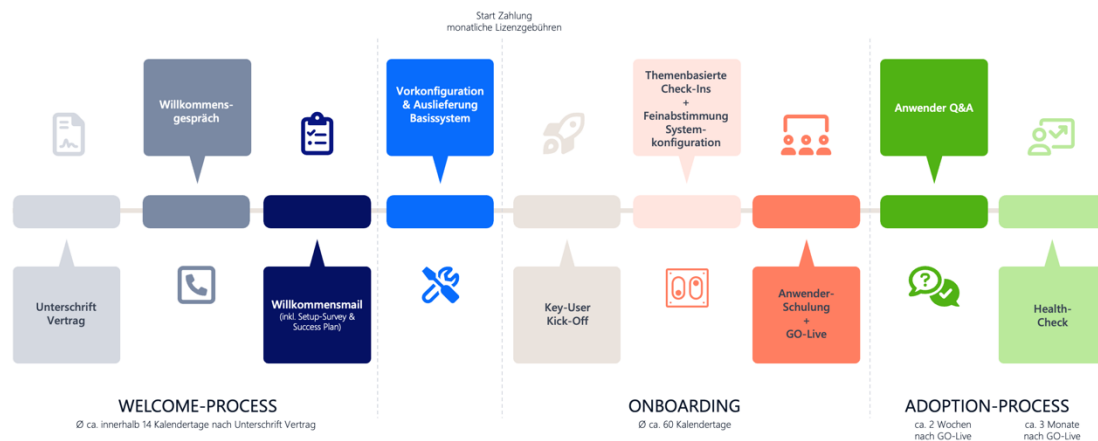
Für die Einführung der Pakete Business und Professional wird das im Folgenden beschriebene Best-Practice-Standard-Onboarding vereinbart. Die zugrundeliegende Aufwandschätzung basiert auf den nachfolgend benannten Dienstleistungen.

Diese Leistungsbeschreibung deckt ausschließlich die Anbindung an die ERP-Systeme Wodis Sigma oder Wodis Yuneo ab. Diese werden im Folgenden als „ERP“ referenziert.

Alle Leistungen werden remote erbracht.

Weitere über diese Leistungsbeschreibung hinausgehenden Leistungen können in Form eines Change Requests vom Kunden beauftragt werden.

2.1.2 Übersicht über das Onboarding



2.2 Business – Beratungsleistungen (5 PT)

Geplante Dauer des Onboardings:

ca. 35-65 Kalendertage von Kick-Off bis Anwender-Schulung/GO-Live*¹

2.2.1 Willkommensprozess

Eingeplanter Aufwand: 0,25 PT

- Vorbereitung und Durchführung eines 45-minütigen Willkommens-Gesprächs zur Vorstellung des Onboarding-Vorgehens, Durchsprache der (kundenseitigen) Ziele und Klärung initialer Fragen sowie Planung der Terminserie
- Versand von Willkommensmail inkl. „Setup-Survey“ zur Einholung relevanter Informationen für die Vorkonfiguration des Basissystems (Rückversand Setup-Survey durch Kunde: spätestens 14 Tage vor Vertragsstart, siehe auch Mitwirkungspflichten)
- Erstellung „Onboarding Success Plan“ auf Grundlage des ausgefüllten Setup-Surveys
Dieser dient als gemeinsamer Überblick für das Onboarding.

*1 Die zeitliche Angabe zur Onboarding-Dauer basiert auf Erfahrungswerten aus vergangenen Kundenprojekten. Für die Einhaltung der angegebenen Projektzeit ist die Mitarbeit und fristgerechte Zuarbeit von Kundenseite maßgeblich.

2.2.2 Vorkonfiguration & Auslieferung Basissystem

Eingeplanter Aufwand: 2 PT

Einrichtung des produktiven CRM-Basissystems inkl. Anbindung an das ERP auf Grundlage der im „Setup-Survey“ (Anlage zur Willkommensmail) abgefragten Informationen.

Folgende Leistungen werden in diesem Rahmen erbracht:

2.2.2.1 Grundausrüstung Portal & App

- Technische Erstellung des Portals & der App
- Anpassung des Kundenbereichs in Bezug auf Logo, Favicon und Farbschema
- Technische Einbindung der Standardseiten: Login, Startseite, Neuigkeiten, Dokumente, Verträge, Meldungen, Ansprechpartner, Profil, AGB, Datenschutz, Impressum
- Einrichtung der Standard-Benachrichtigungen mit Signatur
- Einrichtung der im Setup-Survey (siehe Kapitel 2.2.1 Willkommensprozess) vom Kunden als relevant markierten Standardformulare für den Service-Bereich
- Für wohnungshelden-Kunden: Integration des wohnungshelden Gesuchs-Formulars als weitere Seite im Portal
- Anlage eines Admin-Nutzers
- Übergabe des vorkonfigurierten produktiven Portals (gemäß obenstehenden Punkten) inkl. Admin-Zugang

2.2.2.2 Grundausrüstung ERP-System

- Einrichten der Standard-Schnittstellen zwischen dem CRM-Portal und ERP
- Einrichtung eines ERP-Mandanten für die Nutzung im CRM-Portal
- Einrichtung der Jobs / Arbeitsaufträge zur regelmäßigen Datenaktualisierung zwischen dem ERP und dem CRM-Portal
- Einrichtung einer Standard-Meldestruktur im ERP, um die Meldungen aus dem Service-Bereich im CRM-Portal verarbeiten zu können
- Zuordnung der Zuständigkeiten zur Standard-Meldestruktur im ERP in Form von Benutzergruppen auf Mandanten/OE-Ebene
- Einrichtung Chatfunktion (nur Wodis Yuneo)
- Einrichtung Archivierung Meldungsanhänge
- Technische Einrichtung automatische Mietbescheinigung (nur Wodis Yuneo)
- Einrichtung Bankverbindungsänderung

2.2.3 Key-User Kick-Off (zum Vertragsstart)

Dauer: 120 Minuten

- Vorstellungsrunde aller relevanten Key-User im Projekt
- Präsentation „Onboarding Success Plan“, welcher allen Projektbeteiligten einen Überblick über das bevorstehende Onboarding inkl. wichtiger Meilensteine gibt
- Überblick über das CRM-Portal für Key-User
- Abstimmung der konkreten nächsten Aufgaben in Vorbereitung auf den ersten Check-In

2.2.4 Themenspezifische Check-Ins inkl. Feinjustierung der Systemkonfiguration

Eingeplanter Aufwand: 1 PT

Ziel der themenspezifischen Check-Ins ist es, einerseits die Key-User in den entsprechenden Systemprozessen detaillierter abzuholen und andererseits ggfs. noch notwendige Abstimmungen/Anpassungen an den bereits vorgenommenen Konfigurationen einmalig vorzunehmen.

- Folgende Themenschwerpunkte werden in den Check-In-Terminen behandelt:
 - Check-In "CRM-App"
 - Check-In "Außenkommunikation"
 - Check-In "Dokumente"
 - Check-In "Mietbescheinigung"
 - Check-In "Service-Bereich"
 - Check-In "Ansprechpartner"
 - Check-In "Bankverbindungsänderung"
 - Check-In "Vertreterliste"
 - Check-In „Mitgliedsausweis“
 - Check-In „AAVA Chat“ *²

^{*2} In der Aufwandskalkulation für AAVA Chat ist ausschließlich die initiale Aktivierung der Funktion im Standard sowie die einmalige Vorstellung der Funktionalität inbegriffen. Darüberhinausgehende kundenindividuelle Anpassungswünsche können in Form eines Change-Request beauftragt werden.

2.2.5 Schulungsvorbereitung

Dauer: 30 Minuten

- Finale Durchsprache des zu schulenden Prozesses
- Durchsprache der organisatorischen Vorbereitung der Schulung (unterstützt durch bestehende Best-Practices von Aareon)

2.2.6 Schulung der Anwender (Abschluss Onboarding)

Dauer: 90 Minuten

- Schulung der relevanten Prozesse im CRM-Portal und im ERP-System (maximale Teilnehmerzahl 15 Personen)

2.2.7 Q&A Termin nach produktivem GO-Live

Dauer: 30 Minuten

- Der Q&A Termin wird typischerweise 2-3 Wochen nach dem produktiven GO-Live durchgeführt und dient dazu offene Fragen der Anwender & Key-User zu beantworten, die nach dem GO-Live aufgekommen sind.

2.2.8 Health-Check nach produktivem GO-Live

Dauer: 45 Minuten

- Der Health-Check wird ca. 3 Monate nach dem GO-Live durchgeführt und dient dazu sicherzustellen, dass die im Onboarding besprochenen Prozesse sich gut im Unternehmen etabliert haben.

2.2.9 Projektmanagement

Eingeplanter Aufwand: 0,75 PT

- Die eingeplanten Aufwände für das Projektmanagement dienen insbesondere der Vor-/Nachbereitung der zuvor beschriebenen Termine, sowie der Projektplanung und Koordination.

2.3 Professional - Beratungsleistungen (6 PT)

Geplante Dauer des Onboardings:

ca. 45-75 Kalendertage von Vertragsstart bis Anwender-Schulung/GO-Live*¹

2.3.1 Business - Leistungen

Eingeplanter Aufwand: 5,0 PT

- Alle Leistungen gemäß Kapitel 2.2 Business – Beratungsleistungen (5 PT)

2.3.2 Zusätzliche Themenspezifische Check-In Termine für Professional Funktionen

Eingeplanter Aufwand: 0,75 PT

Das Professional-Paket erweitert die Funktionen des Business-Pakets um verschiedene Zusatzprozesse. Da die Prozesse unserer Kunden unterschiedlich sind, werden die im Folgenden genannten Funktionen nur bei Bedarf umgesetzt oder im System angepasst. Dafür ist in der Aufwandsschätzung ein durchschnittliches Kontingent auf Basis unserer Erfahrungswerte enthalten. Welche Themen relevant sind, wird im Rahmen des Willkommensprozesses bzw. Onboardings gemeinsam besprochen.

- Folgende Themenschwerpunkte werden in den Check-In-Terminen behandelt:
 - Check-In „AAVA Voice“ *²
 - Check-In „AAVA Mail“ *²
 - Check-In „Marktplatz“
 - Check-In „Smart FAQ“
 - Check-In „Kalender“
 - Check-In „Warnmonitor“
 - Check-In „Bildergalerie“
 - Check-In „Zustimmung Mieterhöhung“
 - Check-In „iFrame Integration“

2.3.3 Erweitertes Projektmanagement

Eingeplanter Aufwand: 0,25 PT

- Die in der Aufwandschätzung eingeplanten Aufwände für das erweiterte Projektmanagement dienen insbesondere der Vor-/Nachbereitung der zusätzlichen Check-In Termine, sowie der Projektplanung und Koordination.

*¹ Die zeitliche Angabe zur Onboarding-Dauer basiert auf Erfahrungswerten aus vergangenen Kundenprojekten. Für die Einhaltung der angegebenen Projektzeit ist die Mitarbeit und fristgerechte Zuarbeit von Kundenseite maßgeblich.

*² In der Aufwandsschätzung ist für die AVAA-Kanäle Voice & Mail ausschließlich die initiale Aktivierung der Funktionen im Standard sowie die einmalige Vorstellung der Funktionalitäten inbegriffen. Darüberhinausgehende kundenindividuelle Anpassungswünsche können in Form eines Change-Request beauftragt werden.

3 Mitwirkungspflichten und nicht enthaltene Leistungen

3.1 Mitwirkungspflichten

- Ausfüllen des Fragebogens aus der Willkommensmail und vollständige Abgabe zum vereinbarten Termin (spätestens 14 Tage vor Projektstart)
- Bereitstellen eines Zugangs zum ERP-System (bis spätestens 14 Tage vor Projektstart)
- Ein fester Ansprechpartner des Kunden für Aareon für den gesamten Zeitraum der geplanten Projektlaufzeit
- Zuarbeiten sowie Erstellung der Entwickleraccounts bei Apple und Google, Testing der App vor Veröffentlichung und Genehmigung der App-Veröffentlichung in den App-Stores von Google bzw. Apple
- Unterstützung der Implementierungsprozesse durch fristgerechte Erledigung der im Onboarding abgestimmten Aufgaben, mit dem Ziel die geplante Projektlaufzeit einzuhalten.
- Einplanung ausreichender Ressourcen für die geplante Projektlaufzeit. Hierbei sind insbesondere folgende Stakeholder auf Kundenseite relevant:
 - Person, die Entscheidungen zu den zukünftigen Prozessen in der Kundenbetreuung (bspw. von Mietern, Mitgliedern, Eigentümern, Sparern) treffen kann
 - ERP-Administratoren
 - Datenschutz
 - Rechtsexperte (bspw. für Nutzungsbedingungen)
 - Key-User (u.a. für das Testen der eingerichteten Funktionen)
 - Web-Agentur (Integration Portal auf eigener Website)
 - Marketing/Unternehmenskommunikation
 - Geschäftsführung/Vorstand (insbesondere für Genehmigungsprozess der App-Entwickler-Accounts bei Apple / Google)

3.2 Nicht enthaltene Leistungen

Folgende Leistungen sind nicht Gegenstand des Leistungsumfangs:

- Sämtliche von dem beschriebenen Produkt-Leistungsumfang abweichenden Einstellungen/Konfigurationen
- Support für die Endnutzer (bspw. Mieter, Mitglieder, Eigentümer, Sparer)
- Anpassung von Drittsystemen
- Anbindung eines Archivsystems
- Erstellen einer kundenindividuellen Dokumentation soweit nicht im Leistungsumfang beschrieben
- Unterstützung bei der Integration des CRM-Portals und damit einhergehenden Prozessänderungen in die bisher vorhandene Prozesslandschaft des Auftragsgebers sofern nicht im Leistungsumfang beschrieben
- Konzeptionierung und Anpassung des Aktivitätenmanagements sofern nicht im Leistungsumfang beschrieben
- Upload von Dokumenten (Mietvertrag, Hausordnung, Satzung etc.) in das CRM
- Anlegen von Nutzerkonten (ausgenommen initialer Admin-Nutzer)