

Leistungsbeschreibung CRM-Portal

Inhalt

1	Allgemeine Produktbeschreibung	2
2	Module/ Funktionalitäten	3
3	Administrationsfunktionen	12
4	Datenschutz im CRM-Portal	13
5	Ergänzendes Service Level Agreement	13
6	Systemanforderungen	13
7	Dokumentation und Selbsthilfeangebot	15

1 Allgemeine Produktbeschreibung

1.1 Allgemein

Das Produkt "CRM-Portal" ist ein modular aufgebauter Software-Service für Immobilienunternehmen und -verwalter, die ihren Endkunden (z.B.: Mieter, Mitglieder und/oder Eigentümer) ein digitales Serviceangebot bieten möchten. Primäres Ziel ist es, die Kundenbeziehungsprozesse zu unterstützen und dabei eine deutlich höhere Effizienz zu erreichen, insbesondere durch integrierte Prozesse. Unter anderem bietet das CRM-Portal die Möglichkeit, automatisiert Informationen bereitzustellen sowie Prozesse, wie beispielsweise Anfragen, Schadens- und Beschwerdemanagement, abzubilden.

1.2 Produkt- und Lieferumfang

Das System wird in drei aufeinander aufbauenden Paketvarianten angeboten. Die jeweils höheren Pakete beinhalten die Funktionen der darunterliegenden Pakete.

Modul/Funktionalität	Business	Professional	Enterprise
CRM-Portal	✓	✓	✓
Startseite inkl. Kurzübersichten aller Bereiche	✓	✓	✓
Neuigkeitenseite	✓	✓	✓
E-Mail- und Push-Benachrichtigungen	✓	✓	✓
Vertrags- und aktuelle Informationen	✓	✓	✓
Dokumente und Self-Services	✓	✓	✓
Service Bereich	✓	✓	✓
Anfragemanagement inkl. Anlagen	✓	✓	✓
Kontaktinformationen	✓	✓	✓
Anzeige von Verbrauchsdaten (EED)	✓	✓	✓
Vertreterliste (optional)	✓	✓	✓
Mitgliederausweis	✓	✓	✓
Virtuelle Assistentin Neela - CRM Business	✓	✓	✓
Services/Marktplatz		✓	✓
Smart FAQ		✓	✓
Kalender		✓	✓
Warnmonitor		✓	✓

Bildergalerie	✓	✓
iFrame-Integration	✓	✓
Prozessunterstützung „Zustimmung Mieterhöhung“	✓	✓
KI-basierter VoiceBot	✓	✓
Virtuelle Assistentin Neela - CRM Professional	✓	✓
Online-Mietvertrag		✓
Matomo-Integration		✓

2 Module/ Funktionalitäten

2.1 Produktumfang Paket Business

2.1.1 Allgemeine Informationen

Endgeräte

CRM-Nutzer können über verschiedene Endgeräte wie PC, Tablet oder Smartphone auf das CRM-Portal bzw. die zugehörige App zugreifen (Betriebssysteme: Android und iOS) und so die beschriebenen Funktionen nutzen.

White Label

Das CRM-Portal ermöglicht es, Elemente der Corporate Identity des Immobilienunternehmens im Standarddesign abzubilden. Unterstützt werden u. a.:

- Einbindung des Logos
- Farbanpassungen
- Umbenennung von Menüpunkten
- Verschiedene konfigurierbare Bilder, Symbole und Icons (App)
- Hinzufügen von individuellen Seiten (Menüpunkten)

Neuanmeldung CRM-Nutzer (Registrierung)

Die Registrierung eines CRM-Nutzers erfolgt anhand der E-Mail-Adresse (diese kann von der im ERP-System hinterlegten Anschrift abweichen), des Namens, eines Registrierungs-codes aus dem ERP sowie optional des Geburtsdatums (konfigurierbar). Bei der Passwortvergabe werden vordefinierte Sicherheitsregeln geprüft. Technische Voraussetzung für die Registrierung ist das Vorliegen eines gültigen Vertrags im ERP.

Anmeldung registrierter CRM-Nutzer

Die Anmeldung erfolgt über E-Mail-Adresse und Passwort.

Anforderung neues Kennwort

Ist das Kennwort vergessen, kann der CRM-Nutzer über die Angabe seiner E-Mail-Adresse ein neues Kennwort anfordern. Ist unter dieser Adresse ein aktiver Zugang registriert, wird

ein Aktualisierungslink per E-Mail versendet, über den ein neues Kennwort festgelegt werden kann.

Sperrung durch das Immobilienunternehmen

Der Administrator des Immobilienunternehmens kann registrierte CRM-Nutzer sperren. Nach einer Sperrung ist weder eine Anmeldung noch eine Neuregistrierung des betroffenen CRM-Nutzers möglich. Zusätzlich kann per Konfiguration eine automatische Sperrung erfolgen – z. B. „n“ Monate nach Ablauf des letzten Vertrags.

Löschung durch das Immobilienunternehmen

Es kann konfiguriert werden, dass CRM-Nutzer „n“ Monate nach dem Ablauf ihres letzten Vertrags automatisch gelöscht werden.

2.1.2 Profil

Kontaktdaten und Anschrift

CRM-Nutzer haben die Möglichkeit, ihre Kontaktdaten (E-Mail-Adresse, Postanschrift [sofern freigeschaltet] sowie Telefonnummern) im Portal zu aktualisieren. Bei einer Änderung wird im Regelfall eine Meldung erzeugt, die an ein angebundenes ERP-System übermittelt werden kann. Die Weiterverarbeitung der Daten erfolgt systemseitig im ERP-System gemäß dessen Konfiguration.

Passwort

Gibt der CRM-Nutzer ein neues Passwort ein, wird ein Hinweis zu den jeweils geltenden Sicherheitsanforderungen eingeblendet.

2.1.3 Startseite

Auf der Startseite werden Kurzübersichten über die verschiedenen Bereiche des Portals angezeigt – darunter beispielsweise Neuigkeiten, Meldungen, Dokumente und Verbrauchsdaten. Diese Vorschauen ermöglichen den Zugriff auf die jeweiligen Detailseiten. Die Inhalte werden zunächst zusammengefasst dargestellt und lassen sich bei Bedarf vollständig anzeigen.

Innerhalb des Neuigkeitenbereichs können Nachrichten mit Texten, Bildern oder Dateien veröffentlicht werden. Jede Neuigkeit kann bestimmten Nutzergruppen zugewiesen werden, sodass sie selektiv angezeigt wird. Es besteht zudem die Möglichkeit, innerhalb einer Nachricht auf Artikel der Unternehmenswebseite zu verlinken.

2.1.4 Neuigkeitenseite

Das CRM-Portal enthält eine eigene Neuigkeitenseite, auf der veröffentlichte Beiträge strukturiert für CRM-Nutzer dargestellt werden. Den einzelnen Neuigkeiten können Kategorien zugewiesen werden, nach denen eine Filterung möglich ist. Über die Bestandszuordnung und die Veröffentlichungsoptionen kann durch Administratoren festgelegt werden, für welche Nutzergruppen und zu welchem Zeitpunkt eine Neuigkeit im Portal sichtbar ist.

2.1.5 Verträge

Das CRM-Portal ist für Anwender mit einer überschaubaren Anzahl von Verträgen konzipiert. Bei mehr als 10 Verträgen kann es zu verlängerten Ladezeiten kommen. Bei einer

Vertragsanzahl von über 50 wird die Nutzung des CRM-Portals aufgrund der zu erwartenden Antwortzeiten nicht vorgesehen. Die Anmeldung bleibt technisch grundsätzlich möglich, es erfolgt jedoch keine produktseitige Unterstützung dieser Nutzungskonstellation.

Vertragsinformationen

Die Daten der ausgewählten Geschäftsbeziehung (Mietvertrag, Eigentümervertrag, Mitgliedsvertrag) werden angezeigt. Dazu gehören z. B. Vertragsbeginn/-ende, Miete und Nebenkosten bzw. Hausgeld, einzelne Mietbestandteile und Gesamtmiete, Kautionsbetrag, Wohnfläche, Mitgliedsnummer, Anteile, Geschäftsguthaben, Eintragungsdatum, Ende der Mitgliedschaft, Daten zur Nichtveranlagungsbescheinigung sowie Daten zur Freistellungsbescheinigung.

Bankverbindung

Die Bankverbindung ist vertragsabhängig und kann dementsprechend je Vertrag angezeigt werden.

Es wird das Datum angezeigt, ab dem die Lastschrift (SEPA-Mandat) gültig ist.

CRM-Nutzer haben die Möglichkeit, ihre vertragsbezogene Bankverbindung im Portal zu ändern. Dabei erfolgt eine technische Prüfung auf Plausibilität. Änderungen werden im System dokumentiert und können – sofern eingerichtet – automatisiert an das angebundene ERP-System übermittelt werden.

Hinweis: Die Einrichtung der integrierten Bankverbindungsänderung ist optional und erfolgt im Rahmen eines gesonderten Beratungsgesprächs.

Bankverbindung des Unternehmens

Auf der Seite der Verträge unter „Unsere Bankverbindung“ werden dem CRM-Nutzer die vertragsabhängigen Kontodaten angezeigt. Dem Kunden wird die Bankverbindung des Unternehmens bzw. die vertragsspezifische BK01-Kontonummer angezeigt. Diese ist für jeden Vertrag ggf. unterschiedlich.

Weitere Mieter

Sind zu einem Mietvertrag weitere Mieter gespeichert, so werden diese zusätzlich zum Hauptmieter angezeigt.

Sowohl der Kunde als auch die weiteren Mieter können über den Bereich „Kontakt“ eine Meldung erfassen und auf alle Meldungen, die innerhalb des Vertrags erfasst wurden, antworten. Auch können alle Mieter auf die in der Dokumentenbox abgelegten Dokumente zugreifen.

2.1.6 Dokumente

Es können Dokumente angezeigt werden, die im ERP-System entsprechend gekennzeichnet wurden. Beim Upload in das CRM-Portal wird jedem Dokument ein Name zugewiesen; zusätzlich kann eine Zuordnung zu Kategorien erfolgen. Durch eine Filterfunktion lassen sich die Dokumente für eine bessere Organisation filtern und sortieren, Ein Ausdruck ist ebenfalls möglich.

Die maximale Dateigröße pro Dokument beträgt 10 MB. Um längere Ladezeiten zu vermeiden, wird empfohlen, die Dateien hinsichtlich ihrer Datenmenge zu optimieren.

Optional kann Archiv kompakt by Aareon angebunden werden.

Für Kunden von SAP®-Lösungen können die Dokumente der freigegebenen Dokumentenarten angezeigt werden. In diesem Fall erfolgt keine physikalische Speicherung der Dokumente in der Datenbank des CRM-Portals.

Für Kunden des ERP-Systems immotion® ist eine automatisierte Bereitstellung von Dokumenten in das CRM-Portal über den Sammeldruck vorgesehen, sofern die notwendigen Voraussetzungen erfüllt sind.

2.1.7 Self-Services

Im CRM-Portal können Formulare erstellt werden, die entweder ausfüllbare Felder enthalten oder automatisch mit Daten aus dem CRM-Portal vorausgefüllt werden. Ob die Formularfelder direkt im Browser eingabebereit angezeigt werden oder ein zusätzliches Programm wie Adobe® Acrobat Reader® erforderlich ist, hängt von den individuellen Browser- und Systemeinstellungen ab.

Die erzeugten PDF-Dokumente können im Service Bereich angezeigt, lokal gespeichert oder gedruckt werden. Darüber hinaus ist es möglich, diese Dokumente als Anlage zu einer Meldung im Portal zu verwenden.

2.1.8 Kontakt

Ansprechpartner

Im ERP-System können Rollen gekennzeichnet werden, zu denen Personendaten als Ansprechpartner angezeigt werden (z. B. Name, Anschrift, Telefonnummern, E-Mail sowie die Rollenbezeichnung). Diese Daten können zur jeweiligen Vertragsbeziehung im CRM-Portal bereitgestellt werden. Die Ermittlung erfolgt dabei bottom-up – also entlang der Objekthierarchie –, wobei die jeweils niedrigste Ebene mit zugeordneten Personendaten verwendet wird. Bei mehr als drei Ansprechpartnern werden auf der Kontaktseite des CRM-Portals die ersten drei angezeigt.

Sind im ERP-System sogenannte „Öffnungszeiten“ (Sprechzeiten) zum Ansprechpartner hinterlegt, können auch diese angezeigt werden.

Meldungen

Über das CRM-Portal können registrierte CRM-Nutzer Meldungen erfassen und einsehen. Die Struktur der Meldung orientiert sich an den im ERP-System definierten Vorgaben. Dabei erfolgt eine Zuordnung zwischen Vorgangs- bzw. Aktivitätsart und der jeweiligen Meldungsart, die die weitere Verarbeitung im ERP-System steuert.

Erfassen einer Meldung

Meldungen werden in Formularform erfasst und bestehen aus einer Auswahl von Vorgaben (z. B. Auswahlboxen) sowie einem Freitextfeld. Es können bis zu fünf Anhänge in den Formaten .jpg, .jpeg, .png, .gif, .doc, .docx, .pdf, .txt, .xls und .xlsx hochgeladen werden. Sollte das jeweils eingesetzte ERP-System bestimmte Formate nicht unterstützen, können diese im CRM-Portal entsprechend konfiguriert werden. Die maximale Dateigröße je Meldung beträgt 10 MB. Anhänge werden im CRM-Portal zur jeweiligen Meldung gespeichert. Im Rahmen des Datenaustauschs ist eine Übertragung an das Aktivitätenmanagement bzw. das Ticketsystem des angebundenen ERP-Systems vorgesehen.

Alternativ können Meldungen über den Service Bereich erfasst werden. Dort stehen frei konfigurierbare Meldungsformulare zur Verfügung, die der CRM-Nutzer im Portal ausfüllen und absenden kann. Diese Formulare sind jeweils einer bestimmten Meldungsart zugewiesen und ermöglichen so eine gezielte Weiterleitung an zuständige Personen im Wohnungsunternehmen.

Wird ein Vorgang im ERP-System abgeschlossen, kann eine entsprechende Statusmeldung inklusive etwaiger Antworttexte an das CRM-Portal zurückgespielt werden. Dies führt im Portal zu einer Aktualisierung der betreffenden Meldung.

Die Auswertung der Meldungen erfolgt über die im ERP-System verfügbaren Funktionen (z. B. als Vorgang, Aktivität oder Ticket).

Bei Statusänderungen einer Meldung („Neu“, „In Bearbeitung“, „Abgeschlossen“) kann automatisiert eine E-Mail an die im CRM-Portal hinterlegte E-Mail-Adresse versendet werden. Diese enthält Informationen zur Meldung sowie einen Link zum CRM-Portal (eine Anmeldung ist erforderlich).

Zwischennachrichten zur Meldung

In der aktuellen Version des CRM-Portals besteht die Möglichkeit für Wohnungsunternehmen und CRM-Nutzer, innerhalb einer offenen Meldung wechselseitig Nachrichten auszutauschen. Der Informationsaustausch ist solange möglich, wie die Meldung nicht abgeschlossen wurde.

Diese Option wird bei Neu-Installation des CRM-Portals für die ERP-Systeme Wodis Yuneo, SAP und Immotion im Standard ausgeliefert.

2.1.9 Anzeige von Verbrauchsdaten

Bei Einsatz des Produkts Wechselmanagement können derzeit im CRM-Portal folgende Funktionen zur Anzeige von Verbrauchsdaten bereitgestellt werden:

- E-Mail-Push-Benachrichtigung
- Text-Widget-Einführung
- Auswahl des Vertrags
- Aussteuerung der Anzeige
- Übersicht der Verbrauchsdaten des relevanten Monats und Vormonats
- Interaktives Diagramm zu zeitlichen Verbräuchen
- Anzeige des Vorjahresverbrauchs als %-Vergleich und Wert
- Anzeige des normierten Durchschnittsverbrauchs als %-Vergleich und Wert

2.1.10 Vertreterliste

Die Vertreterliste dient der Anzeige von Bezirksvertretern, die von Wohnungsunternehmen zur Interessensvertretung ihrer Mitglieder bei Vertreterversammlungen benannt werden. Die Liste kann im Portal als eigener Menüpunkt integriert und dargestellt werden.

2.1.11 Mitgliederausweis

Im CRM-Portal kann ein digitaler Mitgliederausweis bereitgestellt werden, der zur Darstellung der Zugehörigkeit zu einer Genossenschaft oder zur Mieterstellung dient. Angezeigt

werden können ein Profilbild, die Mitgliedsnummer, Vor- und Nachname sowie Postleitzahl und Stadt.

2.1.12 Virtuelle Assistentin Neela im Paket Business

Das CRM-Portal Business Paket umfasst grundlegende Funktionen der KI-gestützten virtuellen Assistentin Neela.

Bereitstellung der Neela-Plattform

Neela ist eine virtuelle Assistentin, die bereits vorkonfiguriert mit thematisch auf die Immobilienbranche ausgerichtetem Wissen ausgeliefert wird. Zum Start stehen vordefinierte Dialoge und Workflows für häufige Anwendungsfälle von Mietenden und Interessenten zur Verfügung. Darüber hinaus enthält die Neela-Plattform eine strukturierte FAQ-Datenbank mit Informationen zu immobilienbezogenen Themen.

Bereitstellung der Dialog- & FAQ-Editor-Funktion innerhalb der Neela-Plattform

Der Dialog- & FAQ-Editor innerhalb der Neela-Plattform ermöglicht es, bestehende Dialoge und FAQ-Inhalte im Kontext der Immobiliendatenstruktur anzuzeigen und anzupassen. Änderungen können ohne vertiefte technische Kenntnisse vorgenommen werden. Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, neue Inhalte oder Dialogflüsse zu ergänzen.

Anbindung an die Aareon Systeme

Neela ist über ein Chatfenster in das CRM-Portal eingebunden und mit relevanten Aareon Systemen verbunden. Sie kann – sofern technisch eingerichtet – Informationen aus der Mieterakte abrufen sowie Eingaben und Meldungen in das CRM-Portal übertragen.

Analyseboard der Neela-Plattform

Das Analyseboard ist Bestandteil der Neela-Plattform und bietet Funktionen zur Auswertung von Aktivitäten, Konversationen und statistischen Kennzahlen über definierbare Zeiträume hinweg. Je nach Konfiguration können geführte Konversationen auch in Echtzeit dargestellt werden. Ausgewählte Leistungskennzahlen – etwa zur Anzahl gesendeter und empfangener Nachrichten, zur Gesprächsdauer oder zu Themenhäufigkeiten – unterstützen eine systemseitige Auswertung typischer Nutzungsmuster und Themenschwerpunkte.

Whitelabel-Lösung

Das Design von Neela umfasst den Chatbutton sowie das zugehörige Chatfenster. Diese Komponenten sind in der Standardauslieferung mit einem vorkonfigurierten Neela-Design versehen. Unternehmen, die eine individuelle Gestaltung wünschen, können das Erscheinungsbild des Chatfensters über den integrierten Design-Editor an das eigene Corporate Design anpassen. Der Editor bietet erweiterte Optionen zur Anpassung von Farben, Icons und weiteren Designelementen – einschließlich der Möglichkeit zur Nutzung eines eigenen Avatars oder einer individuellen Benennung der virtuellen Assistenz.

Einbindung des Neela Chatfensters

Die Kommunikation mit Neela kann über ein eingebundenes Chatfenster erfolgen, das in unterschiedlichen digitalen Kanälen zur Verfügung steht – z. B. auf der Unternehmenshomepage, im CRM-Portal oder in der CRM-App. Die technische Integration auf der Unternehmenswebseite ist per IFrame möglich.

Anfragemanagement

Im Anwendungsszenario „Request Management“ können CRM-Nutzer mithilfe von Neela Meldungen zu Schäden in der Wohnung, am Gebäude oder im Außenbereich erfassen. Die erfassten Informationen können – sofern ein entsprechendes Mapping eingerichtet ist – an das angebundene ERP-System übermittelt werden.

Mitarbeiter Live-Chat

Zusätzlich zum automatisierten KI-basierten Chat besteht die Möglichkeit, auf der Unternehmenswebseite einen mitarbeitergeführten Live-Chat bereitzustellen. Der Zugriff erfolgt über denselben Einstiegspunkt wie Neela, z. B. über den Chatbutton im Portal oder auf der Webseite.

Sprachauswahl

Neela unterstützt mehrere Sprachen und kann häufige FAQ-Anfragen derzeit in bis zu fünf Sprachen beantworten: Deutsch, Englisch, Französisch, Polnisch und Niederländisch. Konversationen, aus denen qualifizierte Tickets entstehen, sind derzeit in deutscher und englischer Sprache möglich – vorausgesetzt, das jeweilige ERP-System unterstützt die zugehörige Verarbeitung.

2.2 Produktumfang Paket Professional

2.2.1 Marktplatz

Der Marktplatz ermöglicht es, Informationen zu Servicepartnern über eine strukturierte Benutzeroberfläche bereitzustellen. Zur weiteren Information können Verlinkungen zu externen Landingpages integriert werden. Servicepartner lassen sich bestimmten Kategorien, Vertragsarten oder Bestandsobjekten zuordnen, sodass eine gezielte Darstellung nach Zielgruppenmerkmalen erfolgen kann.

2.2.2 Smart FAQ

Die Smart FAQ stellt häufig gestellte Fragen inklusive strukturierter Antworten zur Verfügung. Die Inhalte werden vordefinierten Kategorien zugeordnet. Innerhalb dieser Kategorien können Zielgruppen definiert werden – z. B. bestimmte Vertragsarten oder Bestandsobjekte. Die Antworten können Textinhalte sowie weiterführende Links zu Webseiten oder Videos enthalten. Für die gezielte Suche stehen eine Volltextsuche sowie ein Kategorienfilter zur Verfügung.

2.2.3 Kalender

Der Kalender ermöglicht die Darstellung von Einzel- oder wiederkehrenden Terminen, die durch Administratoren des Immobilienunternehmens gepflegt werden können. Termine lassen sich bestimmten Kategorien und Zielgruppen zuordnen – etwa nach Vertragsart oder Bestandsobjekt.

CRM-Nutzern stehen verschiedene Ansichtsoptionen (Tages-, Wochen- oder Monatsansicht) zur Verfügung. In der Detailansicht kann – sofern konfiguriert – die Teilnahme an einem Termin bestätigt oder abgesagt werden.

2.2.4 Warnmonitor

Der Warnmonitor ermöglicht die strukturierte Anzeige von Warnmeldungen, die im CRM-Portal hinterlegt werden können. Warnungen lassen sich bestimmten Kategorien und Zielgruppen zuordnen – etwa nach Vertragsart oder Bestandsobjekt –, um eine gezielte Darstellung relevanter Informationen zu ermöglichen.

2.2.5 Bildergalerie

Die Bildergalerie ermöglicht es, zu ausgewählten Objekten eine Sammlung von Bildern – z. B. Fotos – bereitzustellen. Wenn ein CRM-Nutzer mehreren Verträgen zugeordnet ist, erfolgt die Auswahl des gewünschten Vertrags vorab über ein Drop-down-Menü.

2.2.6 iFrame-Einbindung

Über eine iFrame-Einbindung lassen sich Inhalte von Drittanbietern innerhalb des CRM-Portals darstellen. Die Platzierung der eingebetteten Inhalte kann je nach technischer Konfiguration an verschiedenen Stellen im Portal erfolgen.

2.2.7 Prozessunterstützung „Zustimmung Mieterhöhung“

Auf einer selbst auswählbaren Seite (z.B. Verträge) kann ein Widget mit der Bezeichnung „Ihre Mietanpassung“ eingeblendet werden. Über dieses Widget kann der CRM-Nutzer – sofern eine zustimmungspflichtige Anpassung vorliegt – seine Zustimmung digital an das Wohnungsunternehmen übermitteln. Im Widget können Informationen wie Mieterhöhungsbetrag, neue Grundmiete, ergänzende Mietbestandteile, Gesamtmiete, Gültigkeitsdatum und Status angezeigt werden.

Erfolgt eine Zustimmung durch den CRM-Nutzer, kann automatisch eine Meldung generiert und an das ERP-System übermittelt werden, um die weitere Bearbeitung systemseitig zu unterstützen.

2.2.8 KI-basierter VoiceBot

Der KI-basierte VoiceBot kann zur automatisierten telefonischen Erfassung von Anliegen im digitalen Self-Service eingesetzt werden. Die Nutzung ist grundsätzlich rund um die Uhr möglich, vorbehaltlich technischer Verfügbarkeit. Anliegen von Mietenden werden strukturiert erfasst und zur weiteren Bearbeitung systemseitig bereitgestellt. Eine nutzerorientierte Authentifizierung für im CRM-Portal registrierte sowie auch nicht-registrierte Endkunden ist enthalten und wurde unter Beachtung datenschutzrechtlicher Anforderungen konzipiert. Anliegen werden automatisch kategorisiert, um die nachgelagerte Verarbeitung im ERP-System gezielt zu unterstützen.

In Verbindung mit dem eingesetzten CRM-Portal wird ein individueller VoiceBot eingerichtet über eine dedizierte Telefonnummer bereitgestellt. Mithilfe der technischen Weiterleitung aus der Telefonanlage wird gesteuert, welche Anrufe an den VoiceBot übergeben werden.

Die Nutzung des VoiceBots erfolgt innerhalb eines im Paket enthaltenen Minutenkontingents. Darüberhinausgehende Nutzung kann separat berechnet werden.

2.2.9 Virtuelle Assistentin Neela im Paket Professional

Die im CRM-Portal Paket Professional enthaltene virtuelle Assistenz Neela erweitert den Funktionsumfang des Business-Pakets um folgende zusätzliche Optionen:

Vertragsmanagement mit Abruf von Vertragsdaten

CRM-Nutzer können über Neela Vertragsdaten abrufen, z. B. Mietbeginn, Miete oder Kaution. Die Daten werden im Dialog bereitgestellt, sofern eine entsprechende ERP-Anbindung konfiguriert ist.

Vertragsmanagement mit Abruf von Dokumenten

Es besteht die Möglichkeit, Dokumente oder Formulare über Neela anzufordern. Die angefragten Dokumente werden über das Chatfenster bereitgestellt, sofern sie technisch verfügbar und freigegeben sind.

Finanzmanagement

Informationen zum aktuellen Mietsaldo können über den Chat mit Neela abgerufen werden. Die Datenbereitstellung erfolgt – je nach Systemanbindung – automatisiert aus dem ERP-System.

Sprachauswahl

Die FAQ-Funktion von Neela unterstützt derzeit bis zu elf Sprachen, darunter Deutsch, Englisch, Türkisch, Arabisch, Spanisch, Französisch, Niederländisch, Schwedisch, Polnisch, Ukrainisch und Russisch. Konversationen mit Ticket-Erzeugung sind aktuell in Deutsch und Englisch möglich.

Erweiterte Echtzeit Nutzungsauswertung anhand von Leistungskennzahlen im Analyseboard der Plattform

Das Analyseboard innerhalb der Neela-Plattform umfasst neben Echtzeitauswertungen auch erweiterte Statistiken zur Nutzung in verschiedenen Sprachen. Dazu gehören u. a. Auswertungen zu Konversationshäufigkeit und Sprachverteilung.

2.3 Produktumfang Paket Enterprise

2.3.1 Online-Mietvertrag

Im CRM-Portal kann dem CRM-Nutzer ein Mietvertragsangebot als Dokument aus dem ERP-System bereitgestellt werden. Dieses wird im Register „Dokumente“ angezeigt. Eine Benachrichtigung mit einem Registrierungscode wird per E-Mail versendet. Im Register „Verträge“ stehen zwei Optionen zur Auswahl: Das Mietvertragsangebot kann angenommen oder abgelehnt werden. Der Zeitpunkt der Bestätigung wird im System dokumentiert.

Bei Auswahl einer der beiden Optionen wird eine automatisierte Meldung mit dem entsprechenden Status an das ERP-System übermittelt. Zusätzlich erfolgt eine E-Mail-Benachrichtigung an den betreffenden Nutzer. Vor einer Annahme ist die Kenntnisnahme der Widerrufsbelehrung zu bestätigen.

Die Reaktion auf das Vertragsangebot ist nur innerhalb einer konfigurierten Bindefrist (z. B. 72 Stunden) möglich. Nach Ablauf dieser Frist wird das Angebot im Portal ausgeblendet. Eine E-Mail informiert darüber, dass die Frist verstrichen ist. Auch das ERP-System wird entsprechend benachrichtigt.

Nach Ablauf der Bindefrist kann im ERP-System eine Folgeaktion – z. B. das Entfernen des bisherigen Interessenten oder die Weiterleitung an den nächsten Kandidaten – eingeleitet werden.

2.3.2 Matomo-Integration

Die Matomo-Integration ermöglicht die Auswertung von Nutzerinteraktionen im CRM-Portal auf Basis der eingebundenen Webanalyse-Technologie. Dabei können u. a. Seitenaufrufe, Nutzerpfade und Interaktionen anonymisiert erfasst und in aggregierter Form ausgewertet werden. Die Nutzung kann – je nach Konfiguration – auch ohne den Einsatz von Cookies erfolgen.

Die Matomo-Lösung wird lokal oder im eigenen Hosting-Umfeld betrieben und unterstützt eine datenschutzfreundliche Verarbeitung gemäß gängigen Anforderungen.

3 Administrationsfunktionen

Die Administratorfunktionen stehen autorisierten Nutzern mit erweiterten Rechten (Superuser) zur Verfügung. Diese können die jeweils freigeschalteten Module innerhalb des CRM-Portals verwalten. Die Verfügbarkeit einzelner Funktionen richtet sich nach dem gebuchten Funktionsumfang.

Administratoren können u. a. folgende Konfigurationen und Verwaltungsaufgaben durchführen:

- Systemeinstellungen für das CRM-Portal vornehmen
- Seiten erstellen
- Meldungsarten einrichten
- Neuigkeiten einstellen
- Bedingungen für den Zugriff setzen
- Dokumente einzeln hochladen und löschen
- Dokumentenhistorie aller im Portal hochgeladenen Dokumente und Anlagen nachvollziehen
- Abweichende Bezeichnungen für Dokumentenkategorien hinterlegen
- Rollen CRM-Nutzern zuordnen
- CRM-Nutzer sperren und löschen
- Dokumente/Formulare für den Self-Service im Service Bereich pflegen
- Meldungsformulare im Service Bereich anlegen
- Auswertungen über CRM-Nutzer und Portalnutzung abrufen
- Mieterantwort zur Zwischenlösung erlauben
- Mieterantwort zur finalen Unternehmensantwort erlauben
- Kontaktdaten der Ansprechpartner ein-/ausblenden
- Anzeige der Adresse zu Verträgen einblenden
- Anzeige Saldo zu Verträgen einblenden
- Bezeichnung der Teilmieten (Mietbestandteile) ändern
- Sortierung der Teilmieten ändern
- Anzeige beendeter Verträge hinterlegen
- Für Mitgliederverträge Anzeige „Eingetragene Anteile“ hinterlegen
- Kontaktdaten zu Ansprechpartnern aktivieren/deaktivieren

- Bilder zu Ansprechpartnern hinterlegen
- Erklärung „Zustimmung elektronischer Dokumentenerhalt“ setzen
- Benutzernamen & Passwort von Portalnutzern abändern
- Bezeichnungen für Bankverbindungen zu einzelnen Vertragsarten ändern
- Physische Übertragung der Meldungsanhänge zum ERP-System einstellen (Blue Eagle)
- Anzeige der GP-Nummer für persönliche Dokumente in der Dokumentenbox (Wodis Sigma)
- Verbrauchsdaten – E-Mail-Notifikation und Anpassung von konfigurierbaren Texten

Änderungen, die durch Administratoren vorgenommen werden, werden im Backoffice protokolliert. Auch Bearbeitungen an Benutzerdaten werden gespeichert.

Folgende Auswertungen und Informationen können bereitgestellt werden:

- Anzahl CRM-Nutzer: Anzahl und Liste aller Nutzer
- Anzahl aktive CRM-Nutzer: Anzahl und Liste aller Nutzer, die sich registriert haben inkl. csv-Export
- Portalnutzung: Anzeige des letzten Logins eines CRM-Nutzers.

Darüber hinaus ist eine Auswertung versendeter Meldungen möglich, z. B.:

- Meldungsverteilung nach Art
- Meldungsverteilung nach Art und Kategorie

4 Datenschutz im CRM-Portal

Informationen zu den datenschutzrechtlichen Rahmenbedingungen für die Nutzung des CRM-Portals und der zugehörigen App stellt die Auftragnehmerin im Aareon Serviceportal bereit. Der entsprechende Artikel zum Thema „Datenschutz im CRM-Portal & App“ kann über folgenden Link aufgerufen werden: [Datenschutz im CRM-Portal & App – Aareon Supportcenter](#). Für den Zugriff ist ein aktiver Login im Serviceportal erforderlich.

Alternativ kann der Artikel auch über die Suche im Serviceportal mit dem Stichwort „Datenschutz im CRM-Portal / App“ aufgerufen werden.

5 Ergänzendes Service Level Agreement

Für das CRM-Portal gilt abweichend von den Regelungen des allgemeinen Service Level Agreement eine geplante monatliche Verfügbarkeit von 96 %, gemessen am Übergabepunkt (Ausgang des Rechenzentrums, in dem der Service betrieben wird). Die Grundsätze zur Berechnung der Verfügbarkeitsquote sowie zur Nichtberücksichtigung bestimmter Ausfallzeiten richten sich nach dem allgemeinen Service Level Agreement.

6 Systemanforderungen

6.1 Browser

Folgende Browser in der jeweils aktuellen Version unterstützen den Betrieb von CRM-Portal by Aareon :

- Mozilla Firefox (ab Version 129.0.1)

- Microsoft® Edge/Microsoft® Edge auf Basis der Chromium Engine („neuer Microsoft® Edge Browser“)
- Google Chrome
- Apple Safari

Die Aktivierung von JavaScript sowie gängige Browsereinstellungen für die Internetnutzung werden vorausgesetzt.

6.1.1 Internet Explorer

Der Internet Explorer® für Windows® wird vom Hersteller nicht mehr weiterentwickelt und ist nicht freigegeben.

6.1.2 Microsoft® Edge

Der klassische Microsoft® Edge wird vom Hersteller sukzessive durch die Chromium-basierte Version ersetzt und ist künftig nicht mehr Bestandteil der Freigabe.

6.2 Zusätzlich unterstützte Software

6.2.1 Adobe® -Software

CRM-Portal by Aareon unterstützt folgende Software der Firma Adobe:

- Adobe® Reader® (min. Version 10)

6.3 Besondere Hinweise

6.3.1 Freigabe von Microsoft® -Produkten

Die Freigabe unterstützter Microsoft® -Produkte richtet sich nach dem offiziellen Lebenszyklus („Mainstream Support“) durch den Hersteller.

Informationen zum Microsoft® Support Lifecycle finden Sie hier:

<http://support.microsoft.com/lifecycle/?ln=de>

6.3.2 Monitorauflösung

Für eine optimale Nutzung wird eine Bildschirmauflösung von mindestens 1280 × 800 Pixeln empfohlen.

Auf Mobilgeräten kann die Darstellung je nach Displaygröße und Betriebssystem variieren. Für mobile Nutzung steht eine App zur Verfügung (Informationen über den zuständigen Aareon-Ansprechpartner erhältlich).

6.4 Freigegebene ERP-Systeme

Das CRM-Portal by Aareon unterstützt die folgenden ERP-Systeme:

- Aareon Wodis Sigma Release 11 und Aareon Wodis Yuneo
- SAP® -Lösungen und Aareon Blue Eagle
- GAP Group immotion®

Für die integrative Nutzung des CRM-Portals in den o. g. ERP-Systemen ist das Aktivitätenmanagement von Aareon Wodis Sigma/Aareon Wodis Yuneo, das

Kundenkontaktmanagement von SAP®-Lösungen und Aareon Blue Eagle bzw. das Vorgangsbearbeitung erforderlich.

6.5 Sonstiges

- Desktop oder Notebook mit funktionsfähiger Internetverbindung
- DSL bzw. eine hinsichtlich der Bandbreite vergleichbare Internetanbindung
- Mobilfunkverbindung mit 4G oder besser

7 Dokumentation und Selbsthilfeangebot

Für das CRM-Portal und die zugehörige App stellt die Auftragnehmerin im Aareon Serviceportal eine strukturierte Onlinehilfe zur Verfügung. Diese umfasst unter anderem Anwen-derhilfen, Funktionsbeschreibungen sowie ergänzende Hinweise zur Nutzung der angebo-tenen Funktionen.

Der Zugang zur Onlinehilfe setzt einen gültigen Benutzerzugang zum Aareon Serviceportal (Zendesk) voraus. Die Inhalte sind unter folgendem Link abrufbar:

[Aareon CRM Portal und App – Aareon Supportcenter](#)