

Leistungsbeschreibung Wohnungshelden

Inhalt

1	Allgemeine Produktbeschreibung	2
2	Module/ Funktionalitäten	5
3	Systemanforderungen	11

1 Allgemeine Produktbeschreibung

1.1 Allgemein

Das Produkt "wohnungshelden" ist ein modular aufgebauter Software-Service zur digitalen Unterstützung von Vermietungsprozessen. Es richtet sich an Wohnungsunternehmen und deren Mitarbeitende, die Vermietungen effizienter und nutzerfreundlicher gestalten möchten. Ziel ist es, alle Phasen der Vermietung – von der Anfrage über die Terminvergabe bis hin zum Abschluss der Vermietung – digital, medienbruchfrei und datenschutzkonform abzubilden. Die Anwendung ist cloudbasiert und ermöglicht eine rollenbasierte Nutzung über verschiedene Endgeräte hinweg.

1.2 Produkt- und Lieferumfang

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

Modul/Funktionalität	Star-ter	Busi-ness	Professio-nal	Enter-prise
Objektübersicht & Pflege Exposé-Inhalte	✓	✓	✓	✓
Vermarktung auf öffentlichen Portalen	✓	✓	✓	✓
Standard-Gesuchskartei Wohnungsgesuche	✓	✓	✓	✓
Automatische Erfassung von Anfragen	✓	✓	✓	✓
Interessentenmanagement	✓	✓	✓	✓
Terminmanagement Besichtigungstermine	✓	✓	✓	✓
Digitale Standardformulare (Phasen 2 & 3)	✓	✓	✓	✓
Markierung als Vertragskandidaten	✓	✓	✓	✓
Markierung als Mieter	✓	✓	✓	✓
Archivfunktion für abgeschlossene Vermittlungsprozesse	✓	✓	✓	✓
Mobile Bedienbarkeit	✓	✓	✓	✓
Digitale Interessentenkommunikation	✓	✓	✓	✓
Automatische Anonymisierung	✓	✓	✓	✓
DSGVO-konform für Gesuche & Anfragen	✓	✓	✓	✓
Benutzer, Rollen und Rechte-Verwaltung	✓	✓	✓	✓
Objektschnittstelle ERP		✓	✓	✓

Modul/Funktionalität	Star-ter	Busi-ness	Professio-nal	Enter-prise
Konfigurierbares Web-Exposé		✓	✓	✓
Anbindung der eigenen Website (Self-Service)		✓	✓	✓
Anfragengesteuerte Inserat-Deaktivierung		✓	✓	✓
Gesuchskartei Wohnen		✓	✓	✓
Besichtigung mit Drittem		✓	✓	✓
Individuell angepasste digitale Standardformulare (Phasen 2 & 3)		✓	✓	✓
Reservierungsfunktion		✓	✓	✓
Bonitätsauskunft (SCHUFA und / oder Creditreform)		✓	✓	✓
Terminmanagement Vertragsabstimmungen		✓	✓	✓
Mieterschnittstelle ERP		✓	✓	✓
Standard-Prozessdashboard		✓	✓	✓
Anfragenübersicht		✓	✓	✓
Integration mit Aareon CRM-Portal		✓	✓	✓
Exposé Intelligenz			✓	✓
Vermietungsprozesse für Stellplätze			✓	✓
Vermietungsprozesse für Gewerbeobjekte			✓	✓
Zusätzliche Gesuchsformulare Wohnen & Stellplätze			✓	✓
Standard-Zufallsauswahl			✓	✓
Erstkontaktformular (Phase 1)			✓	✓
Vollständig individualisierte Formulare (Phase 1-3)			✓	✓
Dynamische Formulare			✓	✓
Mieterfreigabe (4-Augen-Prinzip)			✓	✓
Briefanschreiben			✓	✓
Erweiterte Funktionen zur Vermeidung von AGG & DSGVO-Risiken			✓	✓

Modul/Funktionalität	Star-ter	Busi-ness	Professio-nal	Enter-prise
Prozess Cockpit			✓	✓
KI-basierter Mitarbeiterassistent			✓	✓
Captcha für Bot-Prevention			✓	✓
Single Sign-On (SSO)				✓
Individuelle Zufallsauswahl mit Berechtigungsprüfung				✓
Kundenindividuelle Dialoge zur revisionssicheren Dokumentation in den Prozessschritten Vertrags- kandidat, Mieterfreigabe, Reservierung, ERP-Übertragung				✓
Eigene Absender-Domain				✓

1.3 Benutzerrollen

Die Nutzung erfolgt typischerweise durch berechtigte Mitarbeitende im Vermietungsbe-
reich sowie durch Administratoren zur Konfiguration und Verwaltung. Die Zuweisung von
Zugriffsrechten erfolgt rollenbasiert über die integrierte Rechteverwaltung.

1.4 Definitionen

Es gelten die Definitionen gemäß den AGB Software. Abweichend hiervon gelten innerhalb
dieser Leistungsbeschreibung ergänzend folgende Begriffsverwendungen:

- „**Interessent**“: natürliche Person mit Interesse an einem Mietobjekt
- „**Objekt**“: zur Vermietung freigegebene Einheit (z.B. Wohnung, Stellplatz, Gewerbe-
einheit)
- „**Reservierung**“: vorgemerkte, temporäre Zuweisung eines Objekts an einen Inte-
ressenten im System
- „**Vertragskandidat**“: Interessenten, die in die engere Auswahl kommen, einen
Mietvertragsangebot zu erhalten.

2 Module/ Funktionalitäten

2.1 Produktumfang Paket Starter

2.1.1 Objektübersicht & Pflege von Exposé-Inhalten

Übersicht über alle in wohnungshelden hinterlegten Objekte sowie Verwaltung relevanter Objektinformationen inkl. Bildern, Texten und Vermietungskonditionen. Die gepflegten Inhalte bilden die Grundlage für die Darstellung von Objekten in Exposés und weiteren Vermarktungskanälen.

2.1.2 Vermarktung auf öffentlichen Portalen

Veröffentlichung von Objekten auf angebundenen Portalen wie z.B. Immobilienscout24, Kleinanzeigen, Immowelt etc.

2.1.3 Standard-Gesuchskartei Wohnungsgesuche

Standard Gesuchsformular zur Einbindung in eigene Website sowie Verwaltung eingehender Wohnungsgesuche. Zuweisung passender Gesuche zu einem Objekt.

2.1.4 Automatische Erfassung von Anfragen

Automatisierte Erfassung und Dublettenprüfung (anhand der E-Mail-Adresse des Interessenten) eingehender Interessentenanfragen aus den öffentlichen Portalen.

2.1.5 Interessentenmanagement

Zentraler Bereich für die Verwaltung der Interessenten in einem Vermietungsprozess; Anzeige aller im Vermietungsprozess erfassten Daten zu einem Interessenten; Erfassung von Notizen zu einem Interessenten; Erfassung der Anwesenheit zum Besichtigungstermin; Anzeige des aktuellen Bearbeitungsstatus der Anfrage; Anzeige weiterer Objektanfragen des Interessenten; Anzeige der Kommunikationshistorie; Funktionen zur Filterung oder Sortierung der Interessenten; Versand von Zusagen und Absagen (einzeln oder in Masse) inkl. Definition unternehmensweiter Absagetemplates.

2.1.6 Terminmanagement Besichtigungstermine

Planung und Einladung zu Besichtigungen per Terminslots; manuelle Zuweisung von Besichtigungsterminen, Synchronisation der Termine mit dem Kalender des Vermieters und Interessenten via .ics-Termineinladungen.

2.1.7 Digitale Standardformulare (Phase 2 & 3)

Erhebung relevanter Daten und Unterlagen von Interessenten über datenschutzkonforme Standardformulare.

2.1.8 Markierung als Vertragskandidaten

Abgrenzung von möglichen Vertragskandidaten von anderen Interessenten zur schnelleren Bearbeitung.

2.1.9 Markierung als Mieter

Markieren des Interessenten, welcher Mieter werden soll, zur schnelleren Bearbeitung.

2.1.10 Archivfunktion für abgeschlossene Vermittlungsprozesse

Verwaltung bereits abgeschlossener Vermietungsprozesse z.B. zur Erbringung von Nachweisen innerhalb der Anonymisierungsfristen (z.B. berechtigtes Interesse bei Schufa Abfragen).

2.1.11 Mobile Bedienbarkeit

Responsives Design zur Nutzung von wohnungshelden auf mobilen Endgeräten (z.B. Tablets bei Besichtigungen vor Ort).

2.1.12 Digitale Interessentenkommunikation

Individuelle Kommunikation mit Interessenten via E-Mail direkt aus dem System. Zudem automatisierte Kommunikation mit Interessenten über E-Mails, Formulare und Terminbuchungsseiten auf Basis anpassbarer Textvorlagen.

2.1.13 Automatische Anonymisierung DSGVO-konform für Gesuche & Anfragen

Sicherstellung, dass alle personenbezogenen Daten in Gesuchen und Anfragen nach Ablauf der gesetzlichen Fristen automatisch anonymisiert werden.

2.1.14 Benutzer-, Rollen- und Rechteverwaltung

Im Verwaltungsbereich können Benutzer, Rollen individuell angelegt und verwaltet werden. Die Rechteverwaltung steuert sowohl die Sichtbarkeit von Immobilienobjekten als auch die Zugriffsrechte innerhalb der Anwendung. So lässt sich z. B. festlegen, welche Objekte ein Nutzer sieht oder welche administrativen Funktionen er ausführen darf.

2.2 Produktumfang Paket Business

2.2.1 Objektschnittstelle ERP

Übertragung von Wohnungen, Stellplätzen und Gewerbeeinheiten samt Vermietungsinformationen und Ansprechpartnern aus dem ERP-System zu wohnungshelden. Im Detail verfügbare Felder können abhängig vom angebunden ERP-System variieren.

2.2.2 Konfigurierbares Web-Exposé

Bereitstellung einer webbasierten Exposé-Darstellung für Interessenten auf Basis der in wohnungshelden gepflegten Objekt- und Exposé-Inhalte. Aufbau und Darstellung des Web-Exposés können durch berechtigte Benutzer konfiguriert werden.

2.2.3 Anbindung der eigenen Website (Self-Service)

Möglichkeit zur Übertragung der Objektdaten als OpenImmo XML an Ihren eigenen FTP-Server zur anschließenden Veröffentlichung der Objekte auf Ihrer Website. Bereitstellung eines Kontaktformulars für Interessenten. Die Darstellung der Objekte auf der Website und die Einbindung des Kontaktformulars erfolgt über Ihre Webagentur bzw. durch Ihren für die Website zuständigen Mitarbeiter.

2.2.4 Anfragengesteuerte Inserat-Deaktivierung

Automatische Deaktivierung von Inseraten in den Portalen, sobald eine festgelegte Anzahl an Anfragen eingegangen ist.

2.2.5 Gesuchsformular Wohnen

Die Gesuchskartei ermöglicht es Interessenten, eigenständig Wohnungsgesuche zu erstellen oder vom Vermieter erfassen zu lassen – datenschutzkonform über ein bereitgestelltes Standard-Gesuchsformular. Vermieter können passende Gesuche über ein Matching-Verfahren ermitteln und Objekte unverbindlich digital anbieten. Gesuchsdaten lassen sich von Interessenten oder Vermietern bei Bedarf aktualisieren und ergänzen. Zur Organisation und Priorisierung können Gesuche verschiedenen Kategorien zugeordnet und mit Punktwerten versehen werden. Zusätzlich können Gesuche nach der gesamten Wartezeit (vor Einführung von wohnungshelden) sortiert werden.

2.2.6 Besichtigung mit Dritten

Teilen von Kontaktdaten Dritter Personen, welche die Besichtigung durchführen; Überblick über den Status der Interessenten; Automatisches Einleiten weiterführender Prozessschritte bei Abruf der Kontaktdaten

2.2.7 Individuell angepasste digitale Standardformulare (Phase 2 & 3)

Möglichkeit, die Standardformulare so anzupassen, dass individuelle Daten oder Dokumente erfasst bzw. nicht benötigte Daten nicht erfasst werden.

2.2.8 Reservierungsfunktion

Temporäre Vormerkung von Objekten für ausgewählte Interessenten.

2.2.9 Bonitätsauskunft (SCHUFA und / oder Creditreform)

Optionaler Abruf von Bonitätsauskünften für natürliche Personen.

2.2.10 Terminmanagement Vertragsabstimmungen

Planung und Einladung zu Vertragsabstimmungsterminen per Terminslots; manuelle Zuweisung von Vertragsabstimmungsterminen, Synchronisation der Termine mit dem Kalender des Vermieters und Interessenten via .ics-Termineinladungen.

2.2.11 Mieterschnittstelle ERP

Die Mieterschnittstelle ermöglicht die Übertragung von Geschäftspartnerdaten aus wohnungshelden ins ERP-System per Mausklick. Ein Dokumententransfer ist im Leistungsumfang nicht enthalten. Im Detail verfügbare Felder können abhängig vom angebundenen ERP-System variieren.

2.2.12 Standard-Prozessdashboard

Kennzahlen zu Objekten, Interessenten und Terminen.

2.2.13 Anfragenübersicht:

Überblick über alle sich in den aktiven Vermietungsprozessen befindenden Anfragen; Sortierung der Anfragen nach Status; Möglichkeit die Anfragen zu filtern und zu sortieren zur schnellen und zielgerichteten Bearbeitung.

2.2.14 Integration mit Aareon CRM-Portal

Bereitstellung integrierter Funktionen zwischen wohnungshelden und dem Aareon CRM-Portal. Hierzu gehören insbesondere die Bereitstellung vermietungsrelevanter Informationen im CRM-Portal sowie die Übernahme von Interessentendaten in wohnungshelden zur weiteren Verarbeitung im Vermietungsprozess.

2.3 Produktumfang Paket Professional

2.3.1 Exposé Intelligenz

Bild- & Textarchiv zum automatischen Anreichern von ERP-Stammdaten um hinterlegte Vermarktungsbilder & Texte

2.3.2 Vermietungsprozesse für Stellplätze

Ausweitung der verfügbaren Funktionen auf die Objektart Stellplätzen inkl. Übertragung aus dem ERP und bei Bedarf eigene Formulare für Stellplatzvermietung.

2.3.3 Vermietungsprozesse für Gewerbeobjekte

Ausweitung der verfügbaren Funktionen auf die Objektart Gewerbe inkl. Übertragung aus dem ERP und bei Bedarf eigene Formulare für Gewerbevermietung. Eine Gesuchskartei für Gewerbeobjekte ist nicht im Leistungsumfang enthalten.

2.3.4 Zusätzliche Gesuchsformulare Wohnen & Stellplätze

Möglichkeit zur Nutzung zusätzlicher Gesuchsformulare zur Abbildung von Gesuchen bestimmter Objektarten, Zielgruppen (z.B. Senioren, Studenten) oder Neubauprojekten.

2.3.5 Standard-Zufallsauswahl

Dies Funktionalität kann entweder genutzt werden, zur zufälligen Auswahl einer festgelegten Anzahl an Interessenten, welche zu einer Besichtigung eingeladen werden. Oder für den automatischen Versand beim Angebotsversand in der Gesuchskartei.

Diese Funktion dient der Sicherstellung einer AGG-konformen und automatisierten Auswahl von Interessenten.

2.3.6 Erstkontaktformular (Phase 1)

Digitale Vorqualifizierung vor der Besichtigung durch strukturierte Abfragen.

2.3.7 Vollständig individualisierte Formulare (Phase 1-3)

Vollständige, nach Kundenbedürfnissen angepasste Formulare für alle Phasen des Vermietungsprozesses.

2.3.8 Dynamische Formulare

Für das jeweilige Vermietungsszenario dynamisch angepasste Formulare, um nur die für die jeweilige Situation gemäß DSGVO relevanten Daten zu erheben (z.B. mit / ohne WBS, WBS-Eigenprüfung, Seniorenwohnen, etc.).

2.3.9 Mieterfreigabe (4-Augen-Prinzip)

Freigabe von möglichen Vertragskandidaten durch Vorgesetzte oder Teammitglieder zur Sicherstellung von Vergaberichtlinien etc.; Nahtlose Integration in den Vermietungsprozess ohne Medienbruch.

2.3.10 Briefanschreiben

Automatische Erstellung von PDF-Dokumenten und Anschreiben zur Kommunikation mit Interessenten ohne E-Mail-Adressen.

2.3.11 Erweiterte Funktionen zur Vermeidung von AGG & DSGVO-Risiken

Die Funktionen umfassen die Deaktivierung der von Portalen mitgeschickten Interessentenbilder, Deaktivierung der von Portalen mitgeschickten Profil-URLs (IS24), Verhindern der Anlage interner Notizen, Möglichkeit zur systemseitigen manuellen Verlängerung von Anonymisierungsfristen (so können bspw. im Falle von Rechtsstreitigkeiten die Daten im System länger aufbewahrt werden, ohne dass diese ausgeleitet werden müssen, was wiederum das Risiko einer später nicht fristgerechten Anonymisierung reduziert), automatischer Versand einer Eingangsbestätigung bei manuell erfassten Interessenten.

2.3.12 Prozess Cockpit

Das Cockpit aggregiert die konkreten Inhalte der Anfragenübersicht und bietet einen direkten Absprung in alle Anfragen in einem jeweiligen Status. Auf einen Blick wird ersichtlich, welche Interessenten besonders zügig bearbeitet werden sollen und wo die nächsten Termine anstehen.

2.3.13 KI-basierter Mitarbeiterassistent

Bereitstellung eines KI-basierten Assistenten zur Unterstützung von Mitarbeitern bei der Durchführung von Vermietungsprozessen. Der Assistent kann Informationen verarbeiten, Inhalte generieren sowie definierte Arbeitsprozesse innerhalb von Wohnungshelden automatisiert ausführen.

2.3.14 Captcha für Bot-Prevention

Automatische Bot Erkennung beim Ausfüllen der Formulare und damit verbunden Verhindern von Anfragen von Bots.

2.4 Produktumfang Paket Enterprise

2.4.1 Single Sign-On (SSO)

Integration in bestehende Identitätssysteme zur Nutzeranmeldung.

2.4.2 Individuelle Zufallsauswahl mit Berechtigungsprüfung

Auf Basis der im Erstkontaktformular erhobenen Daten wird mit Hilfe individuell festgelegter Regeln geprüft, ob ein Interessent für die Anmietung der jeweiligen Wohnung berechtigt ist oder nicht. Bei der anschließenden Zufallsauswahl können nur die Interessenten in den nächsten Prozessschritt vorrücken, die alle festgelegten Kriterien erfüllen, also berechtigt für eine Anmietung sind. Dadurch wird verhindert, dass Interessenten zu einer Besichtigung eingeladen werden, die die Wohnung gar nicht anmieten können bzw. dürfen, weil Sie nicht die entsprechenden Voraussetzungen erfüllen.

2.4.3 Kundenindividuelle Dialoge zur revisionssicheren Dokumentation in den Prozessschritten Vertragskandidat, Mieterfreigabe, Reservierung, ERP-Übertragung

Möglichkeit zur Erfassung relevanter interner Informationen im jeweiligen Prozessschritt zur Sicherstellung, dass alle revisionsrelevanten Regeln beachtet und dokumentiert wurden.

2.4.4 Eigene Absender-Domain

Möglichkeit, alle Systemnachrichten und E-Mails von Nutzern von der eigenen Domain und Sender-Adresse zu verschicken.

3 Systemanforderungen

3.1 Browser

Folgende Browser in der jeweils aktuellen Version unterstützen den Betrieb von wohnungshelden

- Microsoft® Edge/Microsoft® Edge auf Basis der Chromium Engine („neuer Microsoft® Edge Browser“)
- Google Chrome
- Apple Safari
- Mozilla Firefox (ab Version 129.0.1)