Leistungsbeschreibung Produkt Wohnungshelden

Inhalt

1 Allgemeine Produktbeschreibung ____ 2

2 Module/ Funktionalitäten ____ 4

3 Systemanforderungen ____ 10

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	Starter	Business	Professional	Enterprise
Objektübersicht & Pflege Exposé-Inhalte	✔	✔	✔	✔
Vermarktung auf öffentlichen Portalen	✔	✔	✔	✔
Standard-Gesuchskartei Wohnungsgesuche	✔	✔	✔	✔
Automatische Erfassung von Anfragen	✔	✔	✔	✔
Interessentenmanagement	✔	✔	✔	✔
Terminmanagement Besichtigungstermine	✔	✔	✔	✔
Digitale Standardformulare (Phase 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	Starter	Business	Professional	Enterprise
Konfigurierbares Web-Exposé		✔	✔	✔
Anbindung der eigenen Website (Self-Service)		✔	✔	✔
Anfragengesteuerte Inserat-Deaktivierung		✔	✔	✔
Erweiterte Funktionen der Gesuchskartei		✔	✔	✔
Besichtigung mit Dritten		✔	✔	✔
Anpassbare digitale Standardformulare (Phase 2 & 3)		✔	✔	✔
Reservierungsfunktion		✔	✔	✔
Bonitätsauskunft (SCHUFA und / oder Creditreform)		✔	✔	✔
Terminmanagement Vertragsabstimmungen		✔	✔	✔
Mieterschnittstelle ERP		✔	✔	✔
Vermietungsprozesse für Stellplätze		✔	✔	✔
Vermietungsprozesse für Gewerbeobjekte		✔	✔	✔
Standard-Dashboard		✔	✔	✔
Anfragenübersicht		✔	✔	✔
Integration mit Aareon CRM-Portal		✔	✔	✔
Exposé Intelligenz			✔	✔
Zusätzliche Gesuchsformulare Wohnen & Stellplätze			✔	✔
Zufallsauswahl			✔	✔
Erstkontaktformular (Phase 1)			✔	✔
Dynamische Formulare			✔	✔
Mieterfreigabe (4-Augen-Prinzip)			✔	✔
Briefanschreiben			✔	✔
Erweiterte Funktionen zur Vermeidung von AGG & DSGVO-Risiken			✔	✔

Modul/Funktionalität	Starter	Business	Professional	Enterprise
Prozess Cockpit			✔	✔
KI-basierter Mitarbeiterassistent			✔	✔
Berechtigungsprüfung			✔	✔
Captcha für Bot-Prevention			✔	✔
Single Sign-On (SSO)				✔
Kundenindividuelle Prozessdialoge				✔
Eigene Absender-Domain				✔

1.3 Benutzerrollen

Die Nutzung erfolgt typischerweise durch berechtigte Mitarbeitende im Vermietungsbereich 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, Gewerbeeinheit)
- „**Reservierung**“: vorgemerkte, temporäre Zuweisung eines Objekts an einen Interessenten im System
- „**Vertragskandidat**“: Interessenten, die in die engere Auswahl kommen, ein 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. Die Bereitstellung des Exposés für Interessenten erfolgt standardmäßig in einer webbasierten Darstellung.

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

Erfassung und Verwaltung von Wohnungsgesuchen über ein nicht konfigurierbares Standard-Gesuchsformular, das in die eigene Website eingebunden werden kann. Gesuche können durch Interessenten oder Vermieter erfasst werden. Ermittlung passender Gesuche zu verfügbaren Objekten mittels Matching-Verfahren sowie digitaler Versand unverbindlicher Wohnungsangebote.

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 nach der Besichtigung (Phase 2) und vor Vertragsabschluss (Phase 3).

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)

Übertragung von Objektdaten im OpenImmo-XML-Format an einen vom Wohnungsunternehmen bereitgestellten FTP-Server zur Veröffentlichung auf der eigenen Website. Bereitstellung eines Kontaktformulars für Interessenten. Die Darstellung der Objekte und die

Einbindung des Kontaktformulars auf der Website erfolgen durch das Wohnungsunternehmen bzw. dessen beauftragten Dienstleister.

2.2.4 Anfragengesteuerte Inserat-Deaktivierung

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

2.2.5 Erweiterte Funktionen der Gesuchskartei

Ergänzend zum Standard-Gesuchsformular können Wohnungsunternehmen das Gesuchsformular durch die Auswahl von Feldern aus einem bereitgestellten Feldkatalog konfigurieren.

Gesuchsdaten können durch Interessenten oder Vermieter aktualisiert und ergänzt werden. Zur Organisation und Priorisierung können Gesuche verschiedenen Kategorien zugeordnet, mit Punktwerten versehen und unter Berücksichtigung bereits bestehender Wartezeiten sortiert werden.

2.2.6 Besichtigung mit Dritten

Weitergabe von Kontaktdaten an Dritte zur Durchführung von Besichtigungen. Bereitstellung des Interessentenstatus sowie automatisierte Einleitung nachfolgender Prozessschritte bei Abruf der Kontaktdaten.

2.2.7 Anpassbare 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 an das 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 Vermietungsprozesse für Stellplätze

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

2.2.13 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.

2.2.14 Standard-Dashboard

Kennzahlen zu Objekten, Interessenten und Terminen.

2.2.15 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.

2.2.16 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 Zusätzliche Gesuchsformulare Wohnen & Stellplätze

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

2.3.3 Zufallsauswahl

Automatisierte, zufallsbasierte Auswahl einer festgelegten Anzahl von Interessenten für die Einladung zu Besichtigungsterminen oder den Versand von Wohnungsangeboten aus der Gesuchskartei.

2.3.4 Erstkontaktformular (Phase 1)

Digitale Vorqualifizierung vor der Besichtigung durch strukturierte Abfragen.

2.3.5 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.).

2.3.6 Mieterfreigabe (4-Augen-Prinzip)

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

2.3.7 Briefanschreiben

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

2.3.8 Erweiterte Funktionen zur Vermeidung von AGG & DSGVO-Risiken

Erweiterte Funktionen zur Unterstützung der Einhaltung von AGG- und Datenschutzanforderungen. Hierzu gehören die Deaktivierung übermittelter Interessentenbilder und Profil-URLs, die Unterbindung interner Notizen, die manuelle Verlängerung von Anonymisierungsfristen sowie der automatische Versand von Eingangsbestätigungen bei manuell erfassten Interessenten.

2.3.9 Prozess Cockpit

Zentrale Übersicht über die Anfragen nach Bearbeitungsstatus mit direktem Zugriff auf die jeweiligen Anfragen. Anzeige von Interessenten mit zeitnahem Bearbeitungsbedarf sowie anstehenden Terminen.

2.3.10 KI-basierter Mitarbeiterassistent

KI-basierter Assistent zur Unterstützung bei der Durchführung von Vermietungsprozessen. Verarbeitung von Informationen, Generierung von Inhalten sowie automatisierte Ausführung definierter Arbeitsprozesse innerhalb von wohnungshelden.

2.3.11 Berechtigungsprüfung

Regelbasierte Prüfung der Berechtigung von Interessenten zur Teilnahme am weiteren Vermietungsprozess anhand ihrer Angaben und der Merkmale des jeweiligen Objekts. Die Prüfung kann für digitale Formulare der Phasen 1 bis 3 konfiguriert und optional mit einer anschließenden Zufallsauswahl unter den berechtigten Interessenten kombiniert werden.

2.3.12 Captcha für Bot-Prevention

Automatisierte Erkennung und Verhinderung von Bot-Anfragen bei der Nutzung digitaler Formulare.

2.4 Produktumfang Paket Enterprise

2.4.1 Single Sign-On (SSO)

Integration in bestehende Identitätssysteme zur Nutzeranmeldung.

2.4.2 Kundenindividuelle Prozessdialoge

Kundenindividuelle Dialoge zur revisionssicheren Dokumentation interner Informationen in den Prozessschritten Vertragskandidat, Mieterfreigabe, Reservierung und ERP-Übertragung. Unterstützung der Einhaltung und Nachvollziehbarkeit definierter Vergaberegeln.

2.4.3 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)