



Wie FRIS Investment Care durch Digitalisierung Bearbeitungszeiten reduziert und die Kundenzufriedenheit gesteigert hat

FRIS Investment Care setzt auf die Lösungen der cloudbasierten Commercial Suite von Yardi, um seine Systeme zu vereinheitlichen, Managementprozesse zu automatisieren, die Kommunikation zu optimieren, Fehler zu eliminieren und bessere Einblicke zu erhalten.

<p>25 % weniger Arbeitsaufwand dank Automatisierung</p>	<p>0 % versäumte Rückmeldungen bei Mietern</p>	<p>100 % digitale Prozesse</p>	<p>50 % schnellere Rechnungsverarbeitung</p>
--	---	---	---



„Mit CommercialCafe und Facility Manager haben wir unsere Prozesse vollständig automatisiert und damit volle Kontrolle und bessere Einblicke gewonnen. Davon profitieren sowohl die Mieter als auch unsere Mitarbeiter, da wir Verbesserungen beim Kundenservice sowie bei der Mitarbeiterzufriedenheit feststellen konnten.“

Marc Poelmann
Managing Director/Partner bei FRIS Investment Care



FRIS

„Wir glauben an einen persönlichen, maßgeschneiderten Service und Prozesse, die Vertrauen schaffen.“

Das 1923 gegründete Unternehmen FRIS Investment Care (FRIS) hat sich zu einem der größten unabhängigen Immobilienverwalter in den Niederlanden entwickelt. Als familiengeführtes Unternehmen hat sich FRIS einen ausgezeichneten Ruf erworben und betreut Tausende von Privatpersonen und Geschäftskunden im Großraum Amsterdam.

FRIS bietet umfassende Dienstleistungen als Makler für Wohn- und Gewerbeimmobilien, Verwalter, Gutachter, Wertermittler sowie Vermittler von Versicherungen und Personal.

Mit seinem Full-Service-Ansatz gewährleistet FRIS, dass Kunden in allen Bereichen des Property Managements und Immobilienwesens fachkundige Beratung und Unterstützung erhalten.

Aufbauend auf mehr als 100 Jahren Erfahrung ist FRIS nach wie vor führend in seiner Branche und verbindet traditionelle Werte mit innovativen Lösungen, um den sich wandelnden Bedürfnissen seiner Kunden gerecht zu werden.



DIE HERAUSFORDERUNG

FRIS stand vor mehreren operativen Herausforderungen, die mit der Nutzung unterschiedlicher Plattformen zusammenhingen. Zu dieser Zeit gingen Serviceanfragen von Mietern häufig per Telefon und E-Mail ein und es konnte vorkommen, dass Anfragen in den E-Mail-Postfächern übersehen wurden. Dieser manuelle Ansatz führte zu Verzögerungen, versäumten Rückmeldungen und letztlich zu unzufriedenen Mietern.

Die Herausforderungen erstreckten sich auch auf Finanzprozesse, da die Teammitglieder viel Zeit mit der manuellen Eingabe von Rechnungen in das System verbrachten. Dieses Vorgehen war fehleranfällig und lenkte die Aufmerksamkeit der Mitarbeiter von wichtigeren Aufgaben ab. FRIS benötigte eine zentrale Plattform, um Daten zu konsolidieren, Abläufe zu rationalisieren und Beschaffungs- und Mietermanagementprozesse, z. B. Serviceanfragen, zu automatisieren.

Durch die Reduzierung manueller Aufgaben wollte das Unternehmen den Mitarbeitern ermöglichen, sich auf wesentliche Aufgaben zu konzentrieren und so die Effizienz und Servicequalität insgesamt zu verbessern.

Darüber hinaus wollte das Unternehmen seine Facility-Management-Prozesse optimieren, die bisher auf Excel-Tabellen basierten, um offene Instandhaltungsarbeiten zu verfolgen. Die Anforderung bestand darin, die Kommunikation zwischen den Teammitgliedern zu verbessern und einen deutlich besseren Überblick zu erhalten. Das Unternehmen erkannte die Notwendigkeit, von einer eher fragmentierten Struktur auf eine einheitliche Lösung umzustellen, die eine umfassende Kontrolle über den Kommunikationsprozess, tiefere betriebliche Einblicke, einen verbesserten Kundenservice und eine höhere Mitarbeiterzufriedenheit gewährleisten würde.

„Mit all den Lösungen, die in Yardi Voyager 8 integriert sind, können wir mühelos von Finanz- zu Property-Management-Dashboards wechseln. Diese Integration bietet uns einen umfassenden Überblick über unsere Geschäftstätigkeit und vollständige Transparenz über den Status der Mieter und des Portfolios. Außerdem erhalten wir bessere Einblicke und mehr Kontrolle über unser Portfolio, was die Kundenzufriedenheit und die Mitarbeiterkommunikation verbessert hat.“

Marc Poelmann
Managing Director/Partner bei FRIS Investment Care



DIE LÖSUNG

FRIS hat Lösungen der [Yardi Commercial Suite](#) implementiert, darunter [Yardi Voyager 8](#), [Yardi Facility Manager](#), [Yardi Procure to Pay mit PayScan Full Service](#) sowie [CommercialCafe](#).

Diese Lösungen haben FRIS geholfen, Abläufe zu optimieren und die Effizienz im gesamten Unternehmen zu fördern. Dadurch war das Unternehmen in der Lage, seine Kommunikationskanäle zu erweitern, die Datentransparenz zu erhöhen und seine Managementprozesse zu standardisieren.

Yardi Voyager 8 fungiert als zentrale Plattform, über die FRIS nahtlos zwischen Finanz- und Property-Management-Dashboards wechseln kann, um einen umfassenden Überblick über den Geschäftsbetrieb und vollständige Transparenz über den Portfolio- und Mieterstatus zu erhalten. Dank besserer Einblicke und Kontrolle konnte FRIS die Kundenzufriedenheit und die Mitarbeiterkommunikation deutlich verbessern.

CommercialCafe revolutioniert die Mieterkommunikation, indem die Lösung Interaktionen rationalisiert und Mietern durch Self-Service-Funktionen mehr Flexibilität bietet. Mieter können über eine mobile App Mietzahlungen leisten und Instandhaltungsanfragen übermitteln, was den Komfort und die Zufriedenheit erhöht. Über das Portal können die Mitarbeiter von FRIS Daten zentralisieren und profitieren so von einer einzigen Informationsquelle. Die Plattform automatisiert auch die Instandhaltungsplanung,

verfolgt Mieteranfragen und ermöglicht nahtlose Follow-up-E-Mails, um eine effiziente und konsistente Kommunikation zu gewährleisten.

Facility Manager rationalisiert Serviceanfragen und bietet intuitive Dashboards für einen klaren Überblick. Das Tool automatisiert Instandhaltungsprozesse und Anlageninspektionen und gewährleistet so eine präzise und zügige Wartung, verbessert die Kommunikation sowie Teamkoordination und beschleunigt die Bearbeitung von Serviceanfragen. Dieser umfassende Ansatz für das Facility-Management stellt sicher, dass alle Wartungsaktivitäten effizient verwaltet und überwacht werden.

Yardi Procure to Pay mit PayScan Full Service konsolidiert und automatisiert Beschaffungsaktivitäten, die elektronische Rechnungsverarbeitung und Lieferantenzahlungen. Dieser Service reduziert den Zeitaufwand für manuelle Prozesse und verbessert die Genauigkeit und Effizienz der Finanzvorgänge. Durch die Vereinheitlichung der Beschaffung kann FRIS Konsistenz und Kontrolle über die Beschaffungsaktivitäten sicherstellen und so das Finanzmanagement und die Ressourcenallokation optimieren.

Mit all diesen Lösungen hat FRIS einen einheitlichen, automatisierten Ansatz für das Property Management geschaffen und mehr Transparenz über den Asset- und Mieterstatus erlangt.

„Facility Manager und CommercialCafe haben die Service- und Instandhaltungsanfragen vollständig automatisiert, was die Kundenzufriedenheit erhöht und die Kommunikation zwischen den Teams verbessert hat.“

Marc Poelmann

Managing Director/Partner bei FRIS Investment Care



DIE ERGEBNISSE

Seit der Implementierung der Commercial Suite von Yardi hat FRIS erhebliche operative Verbesserungen und eine höhere Zufriedenheit bei Mitarbeitern und Mietern festgestellt. Sie empfinden Voyager 8 als benutzerfreundlich und intuitiv und erhalten bessere Einblicke in das Portfolio. Die neue Benutzeroberfläche ermöglicht einen einfachen Wechsel zwischen den Finanz- und Property-Management-Systemen, während die intuitiven Dashboards mehr Kontrolle und Transparenz bieten, was eine fundiertere Entscheidungsfindung ermöglicht.

Die Kombination von Facility Manager und CommercialCafe hat die Abläufe bei FRIS durch Automatisierung transformiert. Das spart dem Property Management Zeit bei der Bearbeitung von Serviceanfragen, reduziert manuelle Fehler und minimiert Follow-up-Anrufe durch optimierte Kommunikationskanäle – was zu zufriedeneren Mietern und schnelleren Reaktionszeiten führt.

Die Tatsache, dass die Mitarbeiter nicht länger manuell nach Serviceanfragen in E-Mails suchen müssen, hat ebenfalls zur Verbesserung des Kundenservice und der Kundenzufriedenheit beigetragen.

Auch das Facility-Team hat jetzt einen besseren Überblick und tiefere Einblicke in Anfragen und Instandhaltungen, was die Kommunikation mit Mitarbeitern und Lieferanten verbessert. Der Einsatz von Facility Manager hat nicht nur viele Prozesse automatisiert, sondern auch die Transparenz durch intuitive Dashboards erhöht und die Koordination und Effizienz des Teams gefördert. Darüber hinaus ist FRIS auch sehr zufrieden mit der Automatisierungsfunktion von Procure to Pay mit PayScan Full Service, die die manuelle Rechnungseingabe überflüssig gemacht und so den Zeitaufwand für FTP-Vorgänge (File Transfer Protocol) wöchentlich um 50 Prozent gesenkt und Fehler reduziert hat. Dadurch können sich die Mitarbeiter auf wichtigere Aufgaben konzentrieren, was ihre Zufriedenheit im Job erhöht.

„Mit den Produkten der Commercial Suite konnten wir unsere Arbeitsbelastung um 25 Prozent reduzieren. Durch die Automatisierung und Digitalisierung unserer Prozesse hat sich der manuelle Arbeitsaufwand verringert, sodass sich unsere Mitarbeiter auf strategisch wichtigere Aufgaben konzentrieren können. Besonders effektiv war die Einführung einer Self-Service-App, die Mietern die Möglichkeit gibt, verschiedene Dinge selbst zu erledigen. Das reduziert die Bearbeitungszeit für unser Kundenservice-Team und erhöht die Kundenzufriedenheit durch einen bequemerem und schnelleren Service.“

Marc Poelmann

Managing Director/Partner bei FRIS Investment Care



DIGITALISIERTE PROZESSE

FRIS hat seine betriebliche Effizienz durch die Digitalisierung der Rechnungs- und Beschaffungsprozesse mit Yardi Procure to Pay mit PayScan Full Service erheblich verbessert. Die Automatisierung hat die Verarbeitung von Rechnungen und Lieferantenzahlungen rationalisiert und die zuvor erforderlichen manuellen Eingaben überflüssig gemacht. Durch den digitalen Ansatz konnten nicht nur Fehler reduziert, sondern auch zeitnahe und genaue Finanztransaktionen sichergestellt werden.



ZEIT- ERSPARNIS

Durch die Einführung automatisierter Prozesse, insbesondere innerhalb von CommercialCafe, konnte **FRIS den Arbeitsaufwand um rund 25 Prozent reduzieren**. Die Automatisierung von Serviceanfragen, Instandhaltungs- und Inspektionsprozessen durch Facility Manager hat ebenfalls zu erheblichen Zeiteinsparungen beigetragen. Durch diese Effizienzsteigerungen konnte sich das Team auf Aufgaben mit höherer Priorität konzentrieren und so die Produktivität und Servicequalität insgesamt verbessern.



VERBESSERT KOMMUNIKATION

Die cloudbasierten Lösungen von Yardi haben die Kommunikation zwischen den FRIS-Mitarbeitern und Mietern erheblich verbessert. Die Möglichkeit, von überall auf das System zuzugreifen, hat eine bessere Koordination und schnellere Reaktionszeiten ermöglicht und gewährleistet, dass alle Beteiligten durchgängig informiert und eingebunden sind. Diese moderne Kommunikationsplattform hilft, einen transparenten und effizienten Informationsfluss sicherzustellen, der für einen reibungslosen Betrieb unerlässlich ist.



EINE INTEGRIERTE LÖSUNG

Durch die Konsolidierung aller Informationen/Daten in einer einzigen Managementplattform verfügt FRIS nun über eine einzige Informationsquelle, was die Transparenz erhöht und bessere Einblicke in die Daten ermöglicht. Diese zentrale Plattform bietet einen einfachen Zugang zu genauen, aktuellen Informationen, die eine fundiertere Entscheidungsfindung und strategische Planung unterstützen. Die Integration verschiedener Prozesse in ein einheitliches System hat auch die Berichterstattung und die Datenanalyse vereinfacht und gewährleistet, dass FRIS einen umfassenden Überblick über sein Portfolio und den Status seiner betrieblichen Abläufe hat.

Die preisgekrönten Lösungen von Yardi wurden speziell für die Immobilienverwaltung entwickelt, damit Sie getreu unserem Motto „Energised for Tomorrow“ begeistert in die Zukunft blicken können. Klicken Sie auf die Schaltfläche, um zu erfahren, wie unsere Lösungen Sie unterstützen können.

[YARDI KONTAKTIEREN](#)

[FRIS INVESTMENT CARE KONTAKTIEREN](#)