

## 1 Management Summary

VERIT denkt den Mieter-Onboarding-Prozess digital zu Ende und verkürzt die Dauer des Gesamtprozesses in der Bewirtschaftung um bis zu 90 Prozent. Von der Bewerbung bis hin zur Unterschrift des Mietvertrages entsteht ein neues, digitales Kundenerlebnis für Mietinteressenten. Dank schlanken Prozessen und kurzen Reaktionszeiten resultiert eine solide Ausgangslage für nahtlose und digitale Anschlussvermietungen in der Wiedervermietung. An der Umsetzung beteiligt ist neben VERIT Flatfox, ELCA Informatik, Skribble, Helvetia Versicherung, SwissCaution, FirstCaution und die Hypothekarbank Lenzburg. Bewusst setzt VERIT auf Kollaboration mit innovativen und starken Partnern, die über ein digitales Mindset verfügen und mit einer «Make-it-happen-Philosophie» neue Wege beschreiten. Der Austausch der Daten, Dokumente, Tasks und Stati wird digital über standardisierte API-Schnittstellen geführt und steht künftig weiteren Marktteilnehmern offen. Letztendlich stehen nicht nur die Prozesseffizienz bei den Standardprozessen und das Kundenerlebnis im Zentrum, sondern vor allem auch der zeitliche Faktor. Denn schneller vermieten bedeutet weniger Leerstände im Portfolio von Immobilieneigentümern.

## 2 Die Herausforderung

Jährlich bewältigt VERIT schweizweit über 2'000 Wiedervermietungen. Damit einhergehen viele administrative Tätigkeiten und Wartezeiten. Diverse Unterlagen, wie z.B. für die Mietkaution oder den Mietvertrag, müssen von Hand unterschrieben und postalisch retourniert werden. Mit dem Warten auf eine Bestätigung und Rückantwort vergeht wertvolle Zeit. Diese seriellen, von Medienbrüchen gezeichneten und analogen Abläufe sowie die Koordination verschiedenster Parteien machten den Onboarding-Prozess langwierig und beschwerlich. Letztendlich stellt der gewohnte Bewerbungsprozess weder ein zeitgemässes Kundenerlebnis für Mietinteressenten noch eine praktische Bearbeitung für Immobilienunternehmen dar.

**Vision und Herausforderung zugleich ist das digitale Vermieten von der Anfrage bis zur Vertragsunterschrift.** Neben dem eigentlichen Prozess und dessen Komplettierung gilt es, die Zusammenarbeit aller Akteure sicherzustellen und den standardisierten, digitalen Austausch der Daten und Dokumente zu ermöglichen.

## 3 Die Lösung

Gemeinsam mit dem strategischen Partner *Flatfox* führt VERIT das komplette Mieter-Onboarding über deren Plattform durch. Die Plattform Flatfox ist dabei mit der Bewirtschaftungsplattform der VERIT durch Schnittstellen bi-direktional verbunden. Die bereits bestehende Kommunikation mit den Mietinteressenten geschieht weiterhin über Flatfox. **Die neuen Komponenten sind die digitale Abwicklung der Mietkaution (Bank und Versicherung) sowie die elektronische Unterschrift des Mietvertrages.** Die Initialisierung dieser Prozesse geschieht via Flatfox. Der VERIT Bewirtschaftungsplattform obliegt die systemübergreifende Moderation der Prozessschritte sowie der Anbindung von elektronischem Posteingang und -ausgang, digitalem Archiv, ERP (REM) und der Rechnungsverarbeitung AVK. Neben den genannten Partnern setzt VERIT auf das Know-How des Schweizer IT-Dienstleisters *ELCA Informatik*, die das Framework der VERIT Plattform zur Verfügung stellt und bei der Integration der Prozesse unterstützt.

### 3.1 Mietkaution (Bank)

VERIT konnte mit der *Hypothekarbank Lenzburg* eine der innovativsten und digitalsten Schweizer Banken für dieses Vorhaben gewinnen. Via API kann ein neues Mietkautionkonto rein digital eröffnet werden. In Sekundenbruchteilen erhält der Mieter die IBAN-Nummer im Flatfoxportal und kann umgehend die Mietkaution einzahlen. Ebenfalls via API kann bei der Bank jederzeit elektronisch abgefragt werden, ob die Kautionszahlung bereits einbezahlt wurde. Ein tagelanges Warten auf eine schriftliche Bestätigung der Bank per Post entfällt somit.

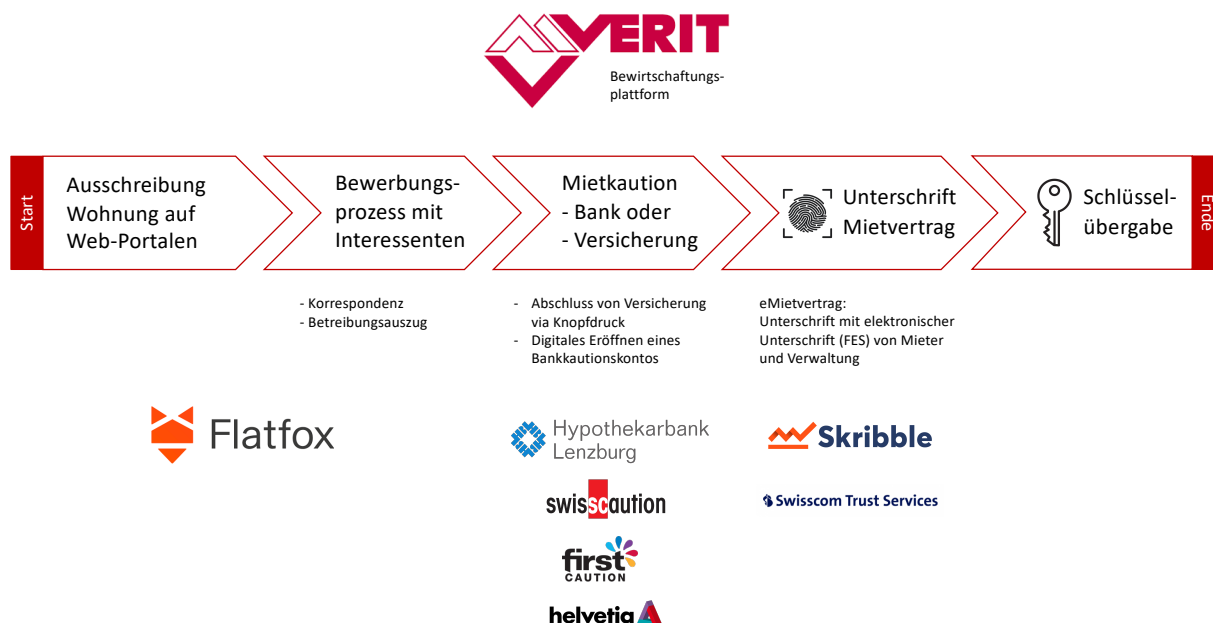
### 3.2 Kautionsversicherung

Bei den Kautionsversicherungen konnten initial sogar drei namhafte Marktteilnehmer gewonnen werden, die diesen Prozess ebenfalls komplett digital umsetzen. *SwissCaution*, *FirstCaution* und *Helvetia Mietkaution* ermöglichen dem Mieter eine Mietkautionsgarantie für den Mieter via Knopfdruck. Eine elektronische Bonitätsprüfung wird von der Kautionsversicherung im Hintergrund durchgeführt und bei einer positiven Rückmeldung wird die Garantie gegenüber der Verwaltung binnen Sekunden zugesichert. Dies ermöglicht eine speditive Fortführung der Abläufe. Natürlich wird auch der Saldierungsprozess – bei einer Kündigung des Mieters – bei der Bank oder der Versicherung mit den genannten Partnern via API digital angestossen und abgewickelt.

### 3.3 Elektronische Unterschrift

Der letzte grosse Medienbruch ist bis heute das händische Unterschreiben und Retournieren eines Dokumentes. Um dieses Problem zu lösen, konnte das junge Start-Up *Skribble* gewonnen werden. Skribble ermöglicht der Verwaltung und dem Mieter einen Mietvertrag mit der fortgeschrittenen Elektronischen Signatur (FES) rechtsgültig, digital zu unterzeichnen. Der Mieter benötigt lediglich eine Schweizer Mobilfunknummer (ausgestellt von einem Schweizer Provider - z.B. Sunrise, Swisscom, Salt etc.). Skribble signiert die eingereichten Dokumente im Hintergrund durch dem Swisscom Trust Service und wickelt den Signaturprozess vollkommen digital und rechtsgültig ab. Mieter und Vermieter erhalten nach geleisteter, elektronischer Unterschrift jeweils ihr digital signiertes Originaldokument; in diesem Fall den Mietvertrag. Der letzte grosse Medienbruch im Prozess ist somit beseitigt.

## 4 Der Prozess



## 5 Der Mehrwert

Durch das Arbeiten mit digitalen Dokumenten und Prozessen können Verarbeitungsabläufe besser strukturiert und standardisiert werden. Dies wirkt sich positiv auf die Qualität sowie die Prozessdurchlaufzeit aus und schafft gleichzeitig ein völlig neues Erlebnis für Mietinteressenten. Der Fokus liegt vordergründig auf der Vereinfachung, Weiterentwicklung und Automatisierung volumengetriebener Routineprozesse mittels der neuen VERIT Bewirtschaftungsplattform in Zusammenarbeit mit externen Serviceplattformen. Die Einbindung von Systemen geht über das eigene Unternehmen hinaus. Vor- und nachgelagerte Prozesse in der Wertschöpfungskette werden gezielt in die Systemlandschaft integriert, so dass eine zielgerichtete End-to-End-Digitalisierung der Abläufe erreicht wird. Dabei werden Dienstleistungen von Drittfirmen komplett integriert (z.B. Flatfox). Das Ökosystem von firmenübergreifenden Prozessen wird zur Realität.

Der Gesamtmehrwert übersteigt die Summe ihrer Einzelteile: Die Optimierung des Bewerbungsprozesses schafft schlanke und kostengünstige Abläufe für die VERIT Bewirtschaftung und bietet ihren Mietern ein zeitgemässes Kundenerlebnis. Die kürzeren Vermietungszeiten schaffen prozesseitig die Voraussetzungen für effizientes Vermieten und erhöhen die Wahrscheinlichkeit nahtloser Anschlussvermietungen. **Letztendlich profitiert der Eigentümer, also unsere Kunden, durch niedrigere Leerstände.**

## 6 Das Fazit

Als Fazit kann folgendes statuiert werden:

- Prozess neu digital:
  - ⇒ der Gesamtprozess ist End-to-End digital für alle Beteiligten
- Innovation:
  - ⇒ Alle Akteure sind digital über API's eingebunden und ermöglichen die Durchführung von firmenübergreifenden Prozessen
  - ⇒ Neue, digitale Technologien im Unterschriftsprozess
- Mehrwert für Mieter:
  - ⇒ Neues Kundenerlebnis und Durchführung des gesamten Bewerbungsprozesses komplett via Smartphone möglich
- Mehrwert für Verwaltung:
  - ⇒ Verkürzte Prozessdauer zwischen mündlicher Vertragszusage und Mietvertragsabschluss
  - ⇒ Effizientere Abwicklung und Qualitätssteigerung im Wiedervermietungsprozess
- Mehrwert für Eigentümer:
  - ⇒ Niedrigere Leerstände aufgrund schnellerer Wiedervermietung

## 7 Die Quotes

Martin Frei (Chief Digital Officer - VERIT): «VERIT hat in den letzten zwei Jahren einen Quantensprung in der Digitalisierung gemacht. Die neue IT-Architektur wurde von der Theorie in die Praxis umgesetzt und wird stetig ausgebaut. Gleichzeitig wird eine eigene, prozessbasierte Bewirtschaftungsplattform aufgebaut, die den gewachsenen Anforderungen von heute und auch von morgen gerecht werden kann. Die Integration des Mieter-Onboarding-Prozesses ist der erste grosse Prozess, der über diese neue Plattform lanciert wird. Weitere Kernprozesse werden in den nächsten Monaten/Jahren folgen. Wir freuen uns sehr auf den weiteren Ausbau der Bewirtschaftungsplattform.»

Silvan Spross (Co-Founder - Flatfox): «Dank starken Partnern wie VERIT ist es uns überhaupt erst möglich, Schritt für Schritt die Prozesse rund um die Bewirtschaftung zu digitalisieren. Die wichtigen Erkenntnisse entstehen nicht auf dem Reissbrett, sondern in der Anwendung im Alltag. Das konstruktive Feedback von den vielen Bewirtschafterinnen und Bewirtschaftern während und nach der Einführung von neuen Funktionen ist für Flatfox deshalb enorm wichtig. So macht das Weiterentwickeln allen Spass.»

## 8 Die Projektierung

Die einzelnen Teilprojekte werden individuell pilotiert und anschliessend als Gesamtprozess über die Bewirtschaftungsplattform schweizweit ausgerollt. Dies ist der aktuelle Zeitplan:

- Elektronische Unterschrift Mietvertrag: Pilotstart November 2020
- Mietkaution (Bank und Versicherung): Pilotstart Q2/2021
- Schweizweiter Launch des Gesamtprozesses für alle VERIT Standorte: Q2-Q3/2021

### VERIT Immobilien AG

Klausstrasse 48, 8034 Zürich  
Telefon 044 389 77 11  
www.verit.ch

### Kontakt

Martin Frei  
044 389 77 18  
martin.frei@verit.ch