

onOffice
ALWAYS ON YOUR SIDE

Case Study

# Vom manuellen Mehraufwand hin zu **messbaren Prozessen**

Wie die Sparkassen Immobilien GmbH ihre **Workflows mit onOffice enterprise effizienter und transparenter** gestaltet.

„Durch die Automatisierung zentraler Abläufe mit onOffice enterprise **spart** die Sparkassen Immobilien GmbH **hunderte Arbeitsstunden** ein, **steigert** ihre **Datenqualität** nachhaltig und **gewinnt wertvolle Zeit** für die persönliche Kundenberatung."

Immobilien GmbH
der Sparkasse Münsterland Ost

- **Unternehmen:**
  Sparkassen Immobilien GmbH der Sparkasse Münsterland Ost
- **Einsatz von onOffice enterprise:**
  seit Mai 2023
- **Fokus:**
  Immobilien- und Kundendaten, Automatisierung, Vertriebsunterstützung, messbare Prozesse
- **Ansprechpersonen:**
  Achim Friedrich, Lars Mönig und Laura Leuer
- **Mitarbeitende:**
  45

# Summary

Die Sparkassen Immobilien GmbH der Sparkasse Münsterland Ost stand vor einer typischen Herausforderung vieler Banken mit eigener Immobilienvermittlung: Viele Leads kamen an, doch die Verarbeitung war manuell, verteilt und nur begrenzt messbar. Anfragen liefen über ein Sammelpostfach. Kundendaten wurden händisch angelegt. Zusätzlich pflegte das Team Excel-Listen, um Vorgänge nachzuhalten.

Mit onOffice enterprise hat das Unternehmen die Basis für automatisierte und nachvollziehbare Abläufe geschaffen. Heute laufen zentrale Schritte wie Anfragenbearbeitung, Exposéversand, Datenpflege und Auswertungen deutlich effizienter. Externe Lösungen aus dem onOffice Marketplace ergänzen das Makler-CRM dort, wo spezialisierte Tools echten Mehrwert bringen.

Der größte Fortschritt liegt nicht allein in der Zeitersparnis. Die Sparkassen Immobilien GmbH stützt strategische Entscheidungen heute auf Daten. Leads, Tipps, Besichtigungen, Abschlussquoten und weitere Kennzahlen werden sauber erfasst. Das sorgt für Transparenz und macht sichtbar, welche Kanäle, Prozesse und Maßnahmen wirken.

## Die **Case Study** auf einen Blick

### Ausgangslage

Manuelle Leadbearbeitung, Sammelpostfach, Excel-Listen und wenig belastbare Kennzahlen.

### Ziel

Zeit sparen, Fehlerquote senken und Entscheidungen auf eine bessere Datenbasis stellen.

### Lösung

onOffice enterprise als zentrales Makler-CRM mit automatisierten Prozessen und angebundenen Marketplace-Tools.

### Ergebnis

Mehr Transparenz, weniger manuelle Tätigkeiten, sauberere Daten und mehr Zeit für hochwertige Arbeit.

## Info

In 2025 hat die Sparkassen Immobilien GmbH Immobilien im Wert von rund 166 Mio. Euro vermittelt – ein Plus von 40 Prozent gegenüber dem Vorjahreszeitraum (117 Mio. Euro). Insgesamt wurden in 2025 352 Immobilien an neue Eigentümer übergeben. Die Sparkasse Münsterland Ost zählt mit 1.400 Mitarbeitenden, einer Bilanzsumme von über 14 Mrd. Euro und einem Kundengeschäftsvolumen von 28,3 Mrd. Euro bundesweit zum Kreis der Großsparkassen.

# 1. Ausgangssituation:
## viel Handarbeit, wenig Transparenz

Vor dem Wechsel arbeitete die Sparkassen Immobilien GmbH mit einem anderen System. Die gewünschten **Automatisierungen** waren in der nötigen Tiefe **nicht abbildbar.** Besonders wichtig war deshalb ein CRM, das Datenmanagement in den Mittelpunkt stellt und zugleich offen für spezialisierte Partner bleibt.

Ein zentraler Punkt war die Messbarkeit. Viele Entscheidungen entstanden aus Erfahrung und Bauchgefühl. Die **Datenbasis reichte nicht aus,** um Entwicklungen früh zu erkennen und gezielt zu steuern.

### Leads kamen an, aber der **Prozess war schwerfällig**

Eingehende Leads landeten im **Sammelpostfach in Outlook.** Mehrere Personen hatten Zugriff und leiteten die Anfragen an Maklerinnen und Makler weiter. Anschließend wurden **Daten händisch** ins damalige System **übertragen.** Parallel pflegte das Team **Excel-Tabellen.**

Auch Exposé-Anfragen kosteten viel Zeit. **Interessenten** mussten **manuell angelegt** werden. **Exposés** wurden **händisch verschickt.** Dieser Aufwand wurde schnell zum Bremsklotz.



Fehlende Automatisierungen, manuelle Lead-Prozesse und eine unzureichende Datenbasis bremsten die Arbeit vor dem CRM-Wechsel stark aus.

# 2. Zielbild:
## automatisieren, messen, besser entscheiden

**Das Ziel war klar:** Das Team wollte Zeit sparen und wieder mehr Raum für Aufgaben gewinnen, die direkten Einfluss auf Beratung, Vermarktung und Abschlussqualität haben. Standardaufgaben sollten automatisiert laufen. Hochwertige Arbeit sollte bewusst bei den Menschen bleiben.

Dazu brauchte die Sparkassen Immobilien GmbH eine Lösung, die flexibel genug für eigene Felder, interne Abläufe und spezifische Anforderungen ist. Denn jede Sparkasse arbeitet etwas anders. Mit onOffice enterprise lassen sich Felder individualisieren und Prozesse nah am Arbeitsalltag aufbauen.

### **Priorität** für schnelle Wirkung

#### 1. Automatisierungen

Automatischer Exposéversand und Bearbeitung von Kundenanfragen über den Anfragenmanager.

#### 2. Wissensaufbau

Mitarbeitende schulen, damit sie Grundstrukturen und Prozesse sicher aufbauen.

#### 3. Externe Tools

Einbindung von propform und weiteren Tools über den onOffice Marketplace, um einzelne Prozessschritte gezielt zu stärken.

#### 4. Datenbasis

Aufbau einer belastbaren Datenbasis für Kennzahlen und strategische Entscheidungen.

Mit maßgeschneiderten Automatisierungen Zeit gewinnen und eine verlässliche Datenbasis für Entscheidungen schaffen.

# 3. Umsetzung:
## onOffice enterprise als zentrale Plattform

Seit Mai 2023 nutzt die Sparkassen Immobilien GmbH **onOffice enterprise.** Im Fokus stehen die Pflege von Immobilien- und Kundendaten sowie Prozesse für die Vertriebsunterstützung. Das CRM bildet die **zentrale Arbeitsumgebung.** Zusätzliche Lösungen werden über Schnittstellen und den onOffice Marketplace angebunden.

Zum eingesetzten Umfeld gehören unter anderem **AreaButler, PriceHubble, propform, flowreal und das onOffice AI Studio.** Der Ansatz ist bewusst offen: onOffice enterprise bleibt das Makler-CRM, während spezialisierte Profis über den onOffice Marketplace andocken.

### **Tippgeber-Tool:** von Excel zur messbaren Übergabe

Tipps sind für Sparkassen ein zentrales Thema. Durch die Öffnung der Schnittstellen zu onOffice über **360VIER / immotipp** entstand ein Tippgeber-Tool, das Tipps direkt ins CRM einspielt. Vorher arbeitete das Team hier mit Excel. Heute sind Vorgänge **automatisch messbar und weniger anfällig** für manuelle Abweichungen.

### **Anfragenmanager:** automatische Reaktion, auch außerhalb der Bürozeiten

Der Anfragenmanager übernimmt heute viele Schritte, die früher händisch erledigt wurden. **Exposé-Anfragen** werden **automatisiert bearbeitet** und Interessenten mit passenden Kunden- und Objektdaten verknüpft. Informationen gehen seltener verloren, weil sie direkt an der richtigen Stelle landen.

onOffice enterprise, PropTechs aus dem onOffice Marketplace und das Tippgeber-Tool 360VIER / immotipp als starke Basis.



# 4. Ergebnisse:
## mehr Zeit, bessere Daten, weniger Fehler

Die größte Veränderung zeigt sich im Arbeitsalltag. Mitarbeitende verbringen weniger Zeit mit wiederkehrenden manuellen Aufgaben. Sie konzentrieren sich stärker auf **Tätigkeiten, die mehr Wirkung für Kunden, Objekte und Abschlüsse entfalten.**

Auch die **Zufriedenheit im Team** ist gestiegen. Wenn Anfragen nicht mehr händisch sortiert, Exposés nicht mehr manuell verschickt und Abrechnungen einfacher vorbereitet werden, sinkt die Reibung im Tagesgeschäft. Die Arbeit wird **klarer, sauberer und nachvollziehbarer.**

### **Transparenz** für Vertrieb und Management

Informationen werden heute automatisiert verbucht. Dadurch entsteht mehr Transparenz über Herkunft, Verlauf und Qualität von Vorgängen. Der Vertrieb findet relevante **Informationen an einem Ort.** Das Management erkennt Entwicklungen früher und vergleicht Kennzahlen besser.

Besichtigungen, Abschlussquoten, Tipps, Anfragen, Objektaufbereitung, Objektabwicklung und Courtage-Prozesse werden **klarer messbar.** Gleichzeitig **sinken Fehlerquellen,** weil weniger manuell übertragen wird.

**Früher**

- **Leadbearbeitung:** Früher per Sammelpostfach, Weiterleitung und Excel-Liste.
- **Exposéversand:** Früher händisch und sehr zeitintensiv.
- **Datenqualität:** Früher mit Medienbrüchen.
- **Steuerung**: Früher stark erfahrungsbasiert.
- **Teamalltag:** Früher viele Routinen.

**Heute**

- **Leadbearbeitung:** Heute laufen Anfragen strukturiert ins CRM.
- **Exposéversand:** Heute automatisiert über den Anfragenmanager und rund um die Uhr möglich.
- **Datenqualität:** Heute sind Kunden- und Objektdaten automatisch sauberer verknüpft.
- **Steuerung:** Heute liefern Kennzahlen die Grundlage für Entscheidungen.
- **Teamalltag:** Mehr Raum für qualifizierte Arbeit mit größerem Impact.

# 5. Mehrwert von KI

**Ein weiterer Fortschritt liegt im onOffice AI Studio.** Es kommt unter anderem bei Virtual Staging, Objektaufbereitung und Bildoptimierung zum Einsatz. Damit gewinnt das Team zusätzliche Möglichkeiten, Immobilien schneller und hochwertiger für die Vermarktung vorzubereiten.

**Die Grundidee bleibt dieselbe:** Wiederkehrende und zeitintensive Aufgaben werden technisch vereinfacht. Menschen kümmern sich stärker um qualifizierte Arbeit, Beratung und Entscheidungen.




# 6. Empfehlungen für Banken und Sparkassen

Aus dem Projekt lassen sich klare Empfehlungen ableiten. Automatisierung gelingt am besten, wenn Unternehmen mit einfachen Ideen starten. Zuerst braucht es saubere Grundlagen, klare Prioritäten und ein gemeinsames Verständnis der eigenen Prozesse.

## Was zuerst wichtig ist

- **Prozesse klären:** Legen Sie fest, welche Abläufe wirklich gebraucht werden und welche Ziele dahinterstehen.
- **Schnell Wirkung zeigen:** Starten Sie mit Anfragenbearbeitung und automatischem Exposéversand.
- **Partner prüfen:** Klären Sie früh, welche Anbieter aus dem onOffice Marketplace Mehrwert bringen.
- **Verantwortung bündeln:** Benennen Sie eine Person, die tief in den internen Prozessen steckt.
- **Tandems bilden:** Arbeiten Sie mit Tandem-Teams für unterschiedliche Bereiche.
- **Kontrollieren:** Prüfen Sie neue Abläufe, bevor Sie weitere Prozesse ergänzen.

Hilfreich waren außerdem Workshops mit Mitarbeitenden von onOffice sowie der Austausch mit anderen Marktteilnehmern. Sparringspartner machen sichtbar, welche Lösungen sich in ähnlichen Strukturen bewährt haben und welche Fragen früh geklärt werden sollten.

**Praxisrat:** Erst Grundlagen schaffen, dann Komplexität hinzufügen. Wenn ein Prozess gut läuft, folgt der nächste.

# Fazit

**Die Sparkassen Immobilien GmbH zeigt, wie stark Automatisierung den Arbeitsalltag verändern kann, wenn CRM, Schnittstellen und Daten konsequent zusammenspielen.** onOffice enterprise bildet die zentrale Plattform. Der onOffice Marketplace erweitert sie um spezialisierte Lösungen. So werden aus manuellen Einzelschritten messbare Prozesse.

**Der wichtigste Mehrwert liegt in drei Punkten:** spürbare Zeitersparnis, bessere Messbarkeit und mehr Sicherheit in strategischen Entscheidungen. Genau dort entsteht der Unterschied zwischen reiner Digitalisierung und echter Prozessqualität.

**Sie haben Fragen?**
Melden Sie sich gerne!

Rufen Sie uns gerne an:
+49 (0)241 44 686-151

oder schicken Sie uns eine E-Mail:
international@onOffice.com

P-dDE-1719-26V2

onOffice
ALWAYS ON YOUR SIDE