

# Zürcher Freilager AG

In der Einsparung liegt der Mehrwert



## 1. Management Summary

Die renommierte 100-jährige Zürcher Freilager AG, stand vor der Herausforderung, eine moderne Lösung für die Kommunikation und Interaktion mit den Mietern zu finden. Angesichts des Umfangs ihres Portfolios, das über 850 Wohnungen, 210 Studentenwohnungen und 20.000 m<sup>2</sup> Büro- und Gewerbeblächen umfasst, war es entscheidend, eine Plattform zu wählen, die nicht nur effektiv, sondern auch skalierbar und zukunftssicher ist.

Nach entsprechender Marktrecherche und der Bewertung verschiedener Optionen, entschied sich die Zürcher Freilager AG vor rund 8 Jahren für die Allthings Orchestrierungsplattform. Die Entscheidung basierte sowohl auf den funktionalen Aspekten der Plattform, als auch auf ihrem klaren Fokus auf effektive Kommunikation für eine starke Gemeinschaft. Damit sah die Zürcher Freilager AG die Möglichkeit, ihre Vision eines modernen, vernetzten Wohnumfelds zu realisieren. Die Auswahl von Allthings war eine technische, aber auch eine strategische Entscheidung: als Vorreiter in der Branche wollte die Zürcher Freilager AG sicherstellen, dass sowohl aktuelle Anforderungen erfüllt werden, aber auch zukünftige Entwicklungen und Wachstum unterstützt werden können.

### Zürcher Freilager AG Freilager Areal Zürich

- 846 Wohnungen
- 200 Zimmer für Studentenwohnen
- ca. 20'000 m<sup>2</sup> Büro-, Gewerbe- und Retailflächen

## 2. Onboarding & Implementierung

Während des Onboarding-Prozesses setzte die Zürcher Freilager AG auf persönliche Einladungen und die Bereitstellung umfassender Ressourcen für die Mieterschaft, um Bedenken und Widerstände zu minimieren und die Akzeptanz der Plattform zu fördern. Beeindruckend war zu sehen, wie sich die Mehrheit der Mieter:innen aktiv an der Nutzung der Plattform beteiligte - heute liegt die Nutzungsrate mittlerweile bei rund 90%. Dies bedeutet eine hohe Akzeptanz und Integration in das tägliche Umfeld der Mieterschaft. Die technische Implementierung zog auch eine kulturelle Veränderung innerhalb der Organisation nach sich. Ziel war es, eine offene und transparente Kommunikationskultur zu fördern, in welcher Mieteranliegen schnell angenommen und bearbeitet werden können. Die Allthings Plattform erwies sich dabei als ein wesentlicher Baustein, um die Prozesse der Zürcher Freilager AG übersichtlich bearbeiten und gleichzeitig transparent mit den Mieter:innen kommunizieren zu können.

### 3. Effizienzsteigerung, Transparenz und Kostenreduktion

Durch die Integration von Allthings in den täglichen Arbeitsablauf der Zürcher Freilager AG wurden **effizientere Prozesse** realisiert. Die Bearbeitung von Mieteranliegen erfolgt nun erheblich schneller und durch automatisierte Schnittstellen sowie einer direkten Datenübergabe mit reduzierter Fehlerquote. Dies führt zu einer höheren **Mieterzufriedenheit** einerseits und zu einer **Effizienzsteigerung** in den Betriebsprozessen andererseits. So ist beispielsweise die Bearbeitung aller Mieteranliegen - auch bei Ferienabwesenheiten - jederzeit sichergestellt.

Um den Reparatur-Prozess durchgängig transparent zu gestalten, wurde das Handwerker-Portal Yarowa mit dem Anliegenmanagement von Allthings integriert. Damit werden alle notwendigen Daten und Informationen direkt aus dem Ticketing in die Handwerker-Beauftragung weitergeleitet. Im Anliegenmanagement ist jederzeit auch der aktuelle Status aus dem Handwerkerportal ersichtlich. Auch die Abstimmung zwischen Mieter:innen und Handwerker erfolgt nahtlos über die Allthings-App. Dank dieser Automatisierung und Integration können Anliegen der Mieter:innen im Durchschnitt **sieben bis zehnmal schneller** bearbeitet werden als zuvor.

Ein weiterer entscheidender Vorteil der Allthings Plattform ist die gesteigerte **Transparenz** im Betrieb und im Überblick über das gesamte Areal. Die zentrale Erfassung und Bearbeitung aller relevanten Daten und Informationen bietet Mieter:innen und dem Zürcher Freilager Team jederzeitigen Überblick über den Status von Anfragen, Reparaturen und sämtlichen weiteren Anliegen.

### 4. Spezifische Anwendungen

Die Implementierung der Allthings Plattform hat es der Zürcher Freilager AG ermöglicht, spezifische Anwendungen und Integrationen zu nutzen, die massgeschneidert auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind und ihren täglichen Ablauf optimieren.

Den grössten Effizienzgewinn bietet dabei die Integration des **Handwerker-Portals** von Yarowa. Zusätzlich wird aktuell die **Parkplatzreservierung** inklusive Verrechnung implementiert, um die täglichen Abläufe durch Automatisierung für die Mieter:innen zu beschleunigen und so auch kurzfristige Buchungen zu ermöglichen.

Besonders unterstützt die **digitale Pinnwand** die Information der Mieter:innen. Hier profitiert die Mieterschaft auch über den digitalen Informationsfluss zu relevanten Arbeiten auf dem Areal.

## 5. Zukünftige Entwicklungen, Wünsche und Empfehlungen

Die Zürcher Freilager AG ist bestrebt, ihre Prozesse und Dienstleistungen kontinuierlich zu verbessern und auf die Bedürfnisse ihrer Mieter:innen einzugehen. Daher sind zukünftige Entwicklungen und Erweiterungen der Allthings Plattform von grossem Interesse. Gerade diese Flexibilität der Plattform war ein wichtiger Faktor bei der Entscheidung für Allthings als Anbieter.

Auch in Zukunft sind noch weitere Integrationen geplant, welche Unterstützung in den täglichen Prozessen geben, um die Effizienz, Mieterzufriedenheit und Funktionalität der Plattform kontinuierlich zu verbessern. Dabei liegt der Fokus auf der Orchestrierung und Verknüpfungen weiterer Bewirtschaftungssysteme.

Die Zürcher Freilager AG zieht eine sehr positive Bilanz aus ihrer Erfahrung mit der Allthings Plattform. Sie empfiehlt die Plattform uneingeschränkt für andere Immobilieneigentümer, Bewirtschaftungen sowie Unternehmen und betont die enorme Effizienzsteigerung und Mieterzufriedenheit, die sie durch die Nutzung der Plattform erreicht hat. Die Zusammenarbeit mit Allthings hat sich professionell und produktiv entwickelt, und die Plattform ist zu einem unverzichtbaren Werkzeug für das Zürcher Freilager Team geworden.



*"Die Allthings Plattform war die goldrichtige Entscheidung für uns. Sie ermöglicht eine schnelle Kommunikation mit unseren Mieter:innen und bietet einen hervorragenden Überblick über unsere Prozesse. Wir schätzen die tolle Zusammenarbeit und fühlen uns als Kunde ernst genommen."*

Svetlana Ilic - Standortleiterin ZF

## Allthings: Immobilien digital verwalten

Die etablierte, modulare und offene Kommunikations- und Integrationsplattform Allthings mit dem grössten digitalen Ökosystem der Immobilienwirtschaft unterstützt Eigentümer und Portfolio Manager auf ihrem Weg zum digitalen Immobilienbetreiber.