

MORTENSEN IMMOBILIENVERWALTUNG GMBH & CO. KG, HAMBURG

Effizientes Schadenmanagement dank digitaler Prozesse

So reduziert Mortensen Immobilien den Aufwand bei Versicherungsschäden mit INCON

Die Mortensen Immobilien GmbH mit Sitz in Hamburg ist auf die Mietverwaltung von Wohn- und Gewerbeimmobilien spezialisiert. Das Unternehmen betreut rund 60 bis 70 Objekte im Wohn- und Gewerbebereich. Neben Norddeutschland werden inzwischen auch Mandate bis in die Mitte Deutschlands betreut.

„Wir verwalten von A bis Z“, sagt Geschäftsführer Henrik Mortensen. „Das heißt, jegliche Art der Neuvermietung ist Bestandteil, genauso wie Sanierungsmaßnahmen – ob äußere Hülle oder einzelne Einheiten. Unser Ziel ist Werterhalt und Wertsteigerung.“

Digitalisierung als fester Bestandteil der Unternehmens-DNA

Mortensen Immobilien gilt als eine der digital fortschrittlichsten Verwaltungen im norddeutschen Raum. Das Unternehmen arbeitet weitgehend papierlos, bildet Mitarbeiter selbst aus und integriert digitale Prozesse konsequent in alle Abläufe.

„Wir haben gemerkt, dass externe Fachkräfte oft eine längere Einarbeitung brauchen, wenn sie mit unseren digitalen Prozessen konfrontiert sind“, erzählt Mortensen. „Deshalb bilden wir lieber selbst aus. Wir wollen den Vorsprung, den wir uns erarbeitet haben, weiter ausbauen.“



Henrik Mortensen,
Geschäftsführer

UNTERNEHMENSPROFIL

Mortensen Immobilien GmbH
An d. Alster 30, 20099 Hamburg
www.mortensen-immobilien.de

Sitz:
Verwaltete Objekte:
von INCON betreut seit:

Hamburg
ca. 70 Gebäude
2023

„Ein Wasserschaden kommt selten gelegen.“

Henrik Mortensen, Geschäftsführer

Trotz digitaler Strukturen gibt es Themen, die selbst die modernste Verwaltung ausbremsen können. Versicherungsschäden gehören dazu: Sie sind unvorhersehbar, binden Kapazitäten und erfordern technisches, rechtliches und organisatorisches Know-how.

„Ein Wasserschaden kommt selten gelegen“, sagt Mortensen. „Unsere Objektbetreuer haben ohnehin volle To-do-Listen. Wenn dann noch die komplette Koordination von Leckageortung, Trocknung, Malerarbeiten oder Bodenaufbau dazukommt, ist schnell eine halbe Personalwoche blockiert.“ Gerade bei solchen unplanbaren Ereignissen war klar: Eine Entlastung musste her.

Die Lösung: INCON als externer Schadenmanager
2023 entschied sich Mortensen für die Zusammenarbeit mit der INCON GmbH.

„Es waren im Grunde drei Punkte, die uns überzeugt haben“, erklärt Mortensen.

1

INCONS DIENSTLEISTUNGEN GEHEN WEIT ÜBER DIE EINES VERSICHERUNGSMAKLERS HINAUS.

2

TRANSPARENZ: WIR WOLLTEN VOLLEN ZUGRIFF AUF INFORMATIONEN UND ABLÄUFE.

3

DIE ABLÄUFE VON INCON KÖNNEN NAHTLOS IN BESTEHENDE IT-SYSTEME INTEGRIERT WERDEN.

Dank der Anbindungen über die digitale Schnittstelle zu casavi werden Schadenmeldungen automatisch an INCON übermittelt. Dort übernehmen erfahrene Schadenmanager die Koordination mit allen Beteiligten – vom Erstkontakt über Handwerkerbeauftragung bis zur Abrechnung mit der Versicherung.

„Wir konnten den Arbeitsaufwand rund um Versicherungsschäden auf ein Minimum reduzieren“, sagt Mortensen. „Unsere Mitarbeitenden müssen den Schaden nur noch melden und können den Status jederzeit im Portal einsehen.“

Für Mortensen war besonders wichtig, dass die Prozesse vollständig nachvollziehbar bleiben.

„Ich möchte nicht nur wissen, dass etwas erledigt wird, sondern auch nachvollziehen können, was genau passiert“, betont er. „INCON ermöglicht diesen Einblick – das schafft Vertrauen.“

Dank der digitalen Datenintegration fließen Informationen aus Mieterportalen und Verwaltungssystemen direkt in die INCON-Plattform. Die Kommunikation zwischen Verwaltung, Handwerkern, Mietern und Versicherern läuft gebündelt und ohne Medienbruch.

DAS ERGEBNIS IM ÜBERBLICK

- 90 % Entlastung im Aufwand rund um Versicherungsschäden
- Digitale Transparenz durch Portalzugriff und Live-Statusmeldungen
- Schnellere Regulierung durch standardisierte Prozesse und direkte Versichererkommunikation
- Zufriedenere Eigentümer und Mieter dank klarer Abläufe und nachvollziehbarer Kommunikation

Mit der Partnerschaft zu INCON hat Mortensen Immobilien einen Großteil der zeitintensiven Schadenbearbeitung ausgelagert – ohne Kontrollverlust. Die Kombination aus digitaler Plattform, persönlicher Betreuung und Fachwissen sorgt für reibungslose Abläufe und zufriedene Eigentümer.

„INCON hält uns den Rücken frei“, fasst Henrik Mortensen zusammen. „So können wir uns wieder auf das konzentrieren, was unseren Job wirklich ausmacht: unsere Immobilien aktiv zu gestalten und Werte zu sichern.“

