INCON
EINFACH.DIGITAL.PERSÖNLICH.

REFERENZBERICHT

Theo & INCON

Digital organisiert. Persönlich begleitet.

Wie Theo mit INCON das Schadenmanagement neu denkt

Theo steht für eine moderne Immobilienverwaltung: digital organisiert, klar strukturiert und persönlich in der Betreuung. Diesen Anspruch verfolgt das Unternehmen auch beim Versicherungs- und Schadenmanagement. Digitale Prozesse gehen dabei Hand in Hand mit festen Ansprechpersonen und der fachlichen Unterstützung durch INCON.

Für Jan Schmälzle, Gesamtgeschäftsführer von Theo, ist genau diese Verbindung entscheidend: *„Mit INCON haben wir einen verlässlichen Partner gefunden, der uns auf unserem Wachstumskurs begleitet und selbst lebt, wofür wir als People Business stehen: persönliche Betreuung und hohe Qualität."*

Wenn Digitalisierung auf persönliche Betreuung trifft

Digitale Prozesse gehören bei Theo längst zum Alltag. Deshalb erwartet Jan Schmälzle auch von Partnern, dass sie diese Arbeitsweise verstehen und mittragen.

„Wer heute im Markt bestehen will, muss das Bewährte konsequent in digitale und automatisierte Prozesse überführen. Das ist die Grundlage, um zu wachsen und gleichzeitig unsere Qualität zu sichern."

Dabei geht es ihm nicht allein um Technologie. Prozesse müssen sich weiterentwickeln und dabei den Blick auf den Kunden behalten. Und bei aller Digitalisierung darf der persönliche Kontakt nicht auf der Strecke bleiben, vor allem dann, wenn es kompliziert wird.

„Gerade bei kritischen Themen zählt der persönliche Kontakt. Hier geht es um Vertrauen und Verbindlichkeit. Bei INCON wissen wir genau, wen wir anrufen, und bekommen schnell eine konkrete Antwort."

Wie gut digitale Prozesse und persönliche Betreuung zusammenspielen, zeigt sich besonders im Schadenfall.



Jan Schmälzle,
Gesamtgeschäftsführer
theo

UNTERNEHMENSPROFIL

hallo theo GmbH
Saarbrücker Straße 21
10405 Berlin
www.hallotheo.de
support@hallotheo.de

Mitarbeitende:
über 180 deutschlandweit

Standorte:
Berlin, Frankfurt am Main, Stuttgart, Sindelfingen, München, Wildeshausen, Augsburg, Leipzig, Pliezhausen, Potsdam

Verwaltete Einheiten:
über 25.000, von INCON betreut seit: April 2026

„Wir haben den kompletten Schadenprozess bei INCON platziert.“

Jan Schmälzle, Gesamtgeschäftsführer von Theo

Weniger Aufwand, mehr Zeit für die Kundinnen und Kunden

Bei Theo liegt die gesamte Schadenabwicklung inzwischen bei INCON: von der Meldung über die Koordination bis zur Regulierung und Dokumentation.

„Mit der Übergabe haben wir den Prozess gleichzeitig so geschärft, dass auch unsere Kundinnen und Kunden spürbar profitieren: Er ist schneller, effizienter und vor allem lückenlos dokumentiert.“

Nach Einschätzung von Jan Schmälzle entfallen dadurch pro Arbeitsplatz im Schnitt zwei bis drei Schadenfälle pro Woche, die zuvor das Team in der Immobilienverwaltung bearbeiten musste.

Für die Mitarbeitenden bedeutet das eine echte Entlastung.

„Unser Team hat dadurch deutlich mehr Freiraum für das, was wirklich zählt: sich persönlich und mit voller Aufmerksamkeit um die Anliegen unserer Kundinnen und Kunden zu kümmern.“

Jan Schmälzle, Gesamtgeschäftsführer von Theo

Volle Transparenz im Schadenprozess

Über das INCON Kundenportal haben die Mitarbeitenden jederzeit Zugriff auf alle Versicherungsunterlagen und den aktuellen Stand laufender Schadenfälle. Jeder Bearbeitungsschritt wird zentral dokumentiert und bleibt so auch später lückenlos nachvollziehbar.

Das INCON Kundenportal fügt sich nahtlos in die digitale Arbeitsweise von Theo ein. Auch die Einführung verlief ohne Hürden:

„Die Integration war denkbar unkompliziert: Eine Kollegin von INCON hat sich persönlich um das komplette Onboarding gekümmert. Das lief reibungslos.“

DAS ERGEBNIS IM ÜBERBLICK

- ✓ Professionelle Absicherung: durch eine fundierte Risikoanalyse und passgenaue Versicherungslösungen
- ✓ Komplett ausgelagerter Schadenprozess: von der Meldung über Koordination und Regulierung bis zur Dokumentation
- ✓ Mehr Transparenz: jederzeit Zugriff auf alle Versicherungsunterlagen und den aktuellen Stand jedes Schadenfalls
- ✓ Schnellere Abläufe: durch strukturierte, digital unterstützte Prozesse
- ✓ Persönliche Ansprechpersonen: auch bei kritischen oder komplexen Schäden

Mit dem INCON Kundenportal bleibt der gesamte Schadenprozess für die Beteiligten transparent:

- ✓ Informationen sind jederzeit abrufbar
- ✓ Der Bearbeitungsstand ist auf einen Blick erkennbar
- ✓ Vorgänge lassen sich auch später noch einsehen

Gemeinsam weiterdenken

Für Theo ist die Zusammenarbeit mit INCON mehr als Risikoabsicherung und ausgelagerte Schadenbearbeitung. Beide Unternehmen hinterfragen Abläufe regelmäßig und entwickeln Prozesse gemeinsam weiter, damit die Lösungen für Mitarbeitende sowie Kundinnen und Kunden gleichermaßen funktionieren.

Jan Schmälzle bringt es auf den Punkt: *„Das ist kein reines Abarbeiten von Aufgaben, sondern eine Partnerschaft auf Augenhöhe.“*

Seine Empfehlung an andere Immobilienverwaltungen, die ihr Versicherungs- und Schadenmanagement professioneller und effizienter aufstellen möchten, fällt entsprechend knapp aus:

„Probiert es mit INCON!“

Jan Schmälzle, Gesamtgeschäftsführer von Theo

Sie möchten Ihr Schadenmanagement ebenfalls einfacher organisieren?
Sprechen Sie uns an — wir beraten Sie gerne!

Kontakt
INCON GmbH & Co. Assekuranz KG
Telefon: 089 330075-0
E-Mail: info@incon-vm.de