

MATCHWERK · ANLEITUNG

Kundenportal

Das Kundenportal einrichten — und so sieht ihn dein Kunde

Zielgruppe: Inhaber / Leitung, Berater — und zum Weitergeben an Anleger (Käufer)

Stand: 01.10.2026 · automatisch erzeugt mit dem Doku-Studio · alle gezeigten Daten sind Demodaten

Inhalt

Zu dieser Anleitung gibt es ein vertontes Video mit denselben Schritten.

1. Das Kundenportal im CRM einrichten

2. Dokumente bereitstellen und Kunden einladen

3. Der Kundenbereich aus Sicht des Kunden

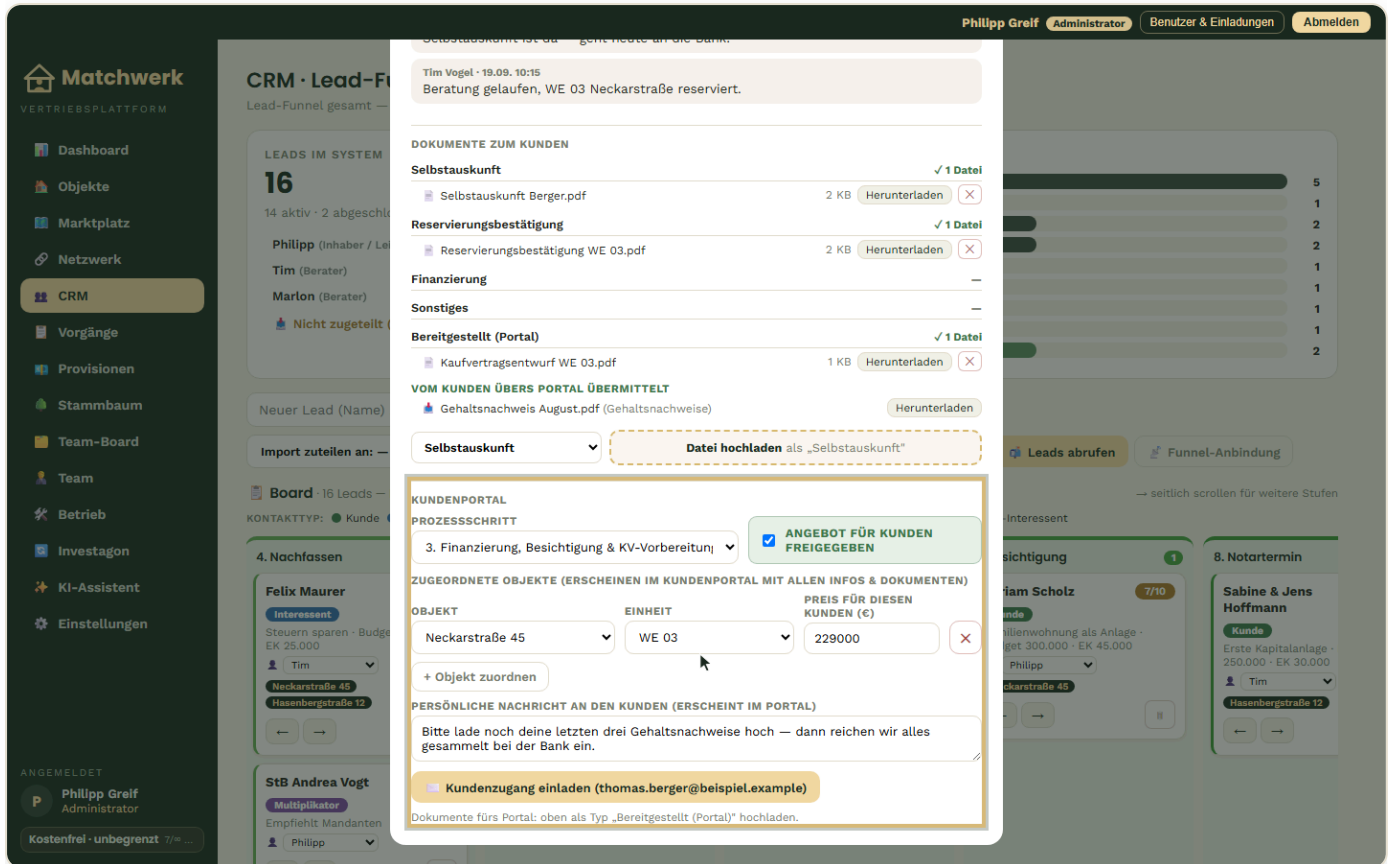
4. Aufgaben, Vorlagen und Upload

5. Das reservierte Objekt und die eigenen Dokumente

6. Uploads des Kunden in der Kundenakte

1 Das Kundenportal im CRM einrichten

Öffne im **CRM** den Kunden (hier **Thomas Berger**) und scrolle im Kundendetail ganz nach unten zum Abschnitt **Kundenportal**.



Der Abschnitt „Kundenportal“ im Kundendetail

- **Prozessschritt** — wo der Kunde im Kaufprozess steht:

1. Erstgespräch
2. Beratungsgespräch
3. Finanzierung, Besichtigung & KV-Vorbereitung
4. Notartermin
5. Langfristige Begleitung

Der Schritt bestimmt, welche Aufgaben, Vorlagen und Upload-Felder der Kunde im Portal sieht.

- **Angebot für Kunden freigegeben** — Schalter per Klick. Solange er auf „Noch NICHT freigegeben“ steht, sieht der Kunde **keine** Objekte (seine Dokumente und Aufgaben aber schon).
- **Zugeordnete Objekte** — je Zeile **Objekt**, **Einheit** und **Preis für DIESEN Kunden**. Beim Wählen der Einheit wird der Listenpreis vorbelegt; überschreibst du ihn, sieht der Kunde nur diesen individuellen Preis. **+ Objekt zuordnen** fügt weitere Zeilen hinzu, **X** entfernt eine.

- **Persönliche Nachricht** — erscheint im Portal beim aktuellen Schritt als „Nachricht von ...“.

The screenshot shows the Matchwerk CRM interface. A modal window is open for editing a lead. The lead is 'Neckarstraße 45' with unit 'WE 03' and a price of '225000'. The modal contains sections for documents, a process step, and a personal message to the customer.

Document Section:

- Selbstauskunft:** 1 Datei (Selbstauskunft Berger.pdf, 2 KB)
- Reservierungsbestätigung:** 1 Datei (Reservierungsbestätigung WE 03.pdf, 2 KB)
- Finanzierung:** —
- Sonstiges:** —
- Bereitgestellt (Portal):** 1 Datei (Kaufvertragsentwurf WE 03.pdf, 1 KB)
- VOM KUNDEN ÜBERS PORTAL ÜBERMITTELT:** Gehaltsnachweis August.pdf (Gehaltsnachweise) (Herunterladen)

Process Step: 3. Finanzierung, Besichtigung & KV-Vorbereitung (ANGEBOT FÜR KUNDEN FREIGEgeben)

ZUGEORDNETE OBJEKTE (ERSCHEINEN IM KUNDENPORTAL MIT ALLEN INFOS & DOKUMENTEN):

OBJEKT	EINHEIT	PREIS FÜR DIESEN KUNDEN (€)
Neckarstraße 45	WE 03	225000

Persönliche Nachricht an den Kunden (erscheint im Portal):

Hallo Thomas, wir konnten den Preis für die WE 03 auf 225.000 € verhandeln! Bitte lade noch deine Selbstauskunft hoch.

Kundenzugang einladen (thomas.berger@beispiel.example)

Individueller Preis und persönliche Nachricht

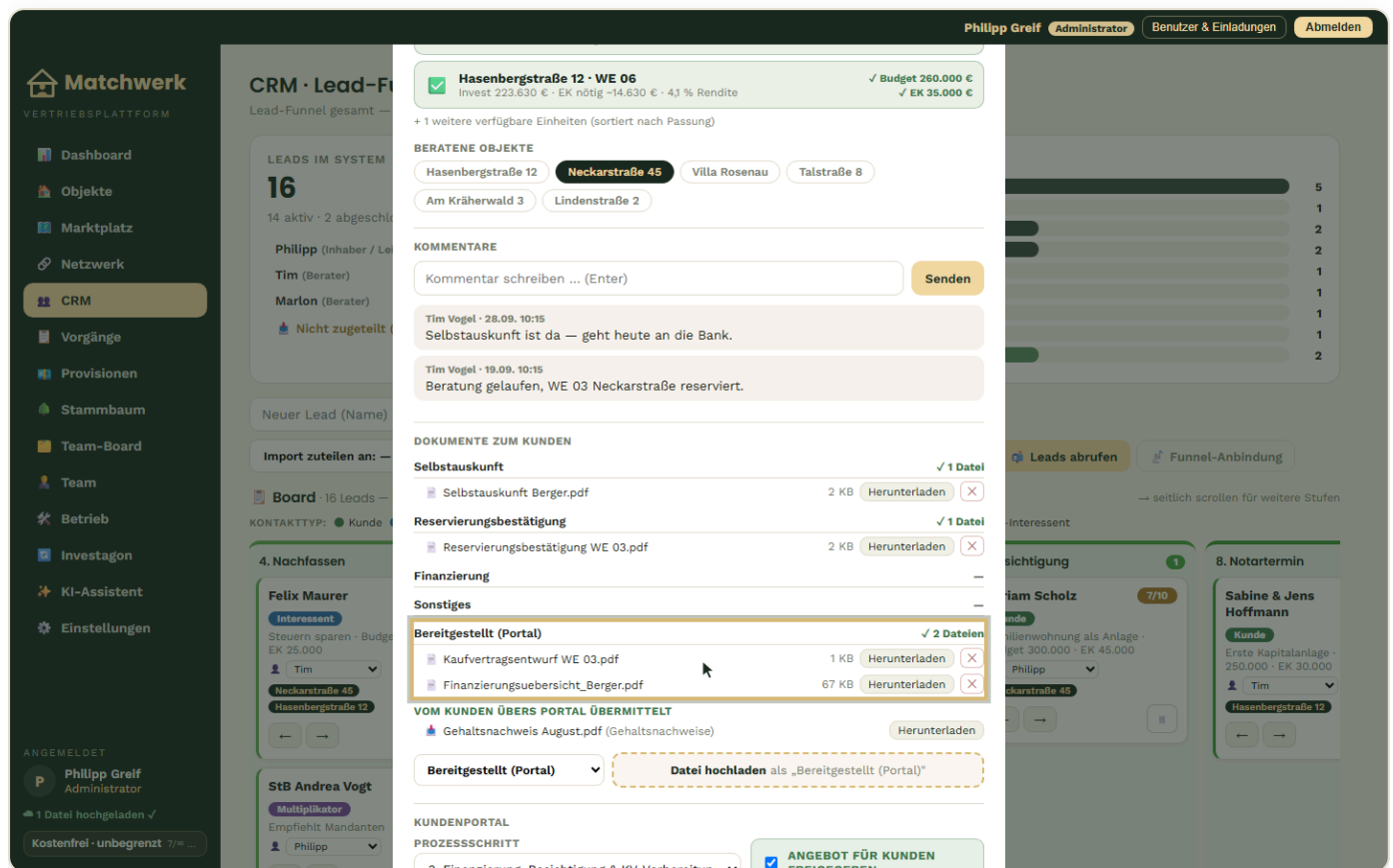
Alles speichert automatisch. **Rechte:** Den Abschnitt sehen Administratoren und Inhaber / Leitung sowie der zugeteilte Betreuer des Kunden. In der Objekt-Auswahl erscheinen nur Objekte, die der jeweilige Nutzer sehen darf (für Berater: Live und Abverkauf).

2 Dokumente bereitstellen und Kunden einladen

Dokumente fürs Portal

1. Im Block **Dokumente zum Kunden** den Typ „**Bereitgestellt (Portal)**“ wählen.
2. **Datei hochladen** klicken.

Nur Dateien dieses Typs sieht der Kunde unter „**Deine Dokumente**“. Alle anderen Typen (Selbstauskunft, Reservierungsbestätigung, Finanzierung, Sonstiges) bleiben intern.



Eine Finanzierungsübersicht wird fürs Portal bereitgestellt

Kundenzugang einladen

Kundenzugang einladen schickt eine Einladung an die E-Mail-Adresse des Kunden (sie muss oben im Kundendetail eingetragen sein). Der Kunde registriert sich über den Link und ist danach automatisch mit genau diesem Kundenprofil verknüpft — er sieht ausschließlich seine eigenen Daten. Sein Konto hat die Rolle **Anleger** (in der Benutzerverwaltung eigene Gruppe „Anleger“); Anleger lädst du immer hier im CRM-Kontakt ein, nicht über „Benutzer & Einladungen“.

- Ist ein Mailserver eingerichtet: „✓ Einladung an ... gesendet“.
- Ist **kein Mailversand konfiguriert** (z. B. Test-/Demo-Umgebung), erscheint der **Registrierungslink direkt** — gib ihn dem Kunden selbst weiter.

- Hat die E-Mail-Adresse schon ein Konto (wie bei Thomas Berger), meldet Matchwerk „Für diese E-Mail existiert bereits ein Konto“ — der Kunde kann sich dann direkt anmelden.
- Eine Einladung zu versenden ist **Administratoren und Inhaber / Leitung** vorbehalten. Der betreuende Berater sieht an dieser Stelle „Den Anleger-Zugang lädt Inhaber / Leitung bzw. ein Admin ein.“

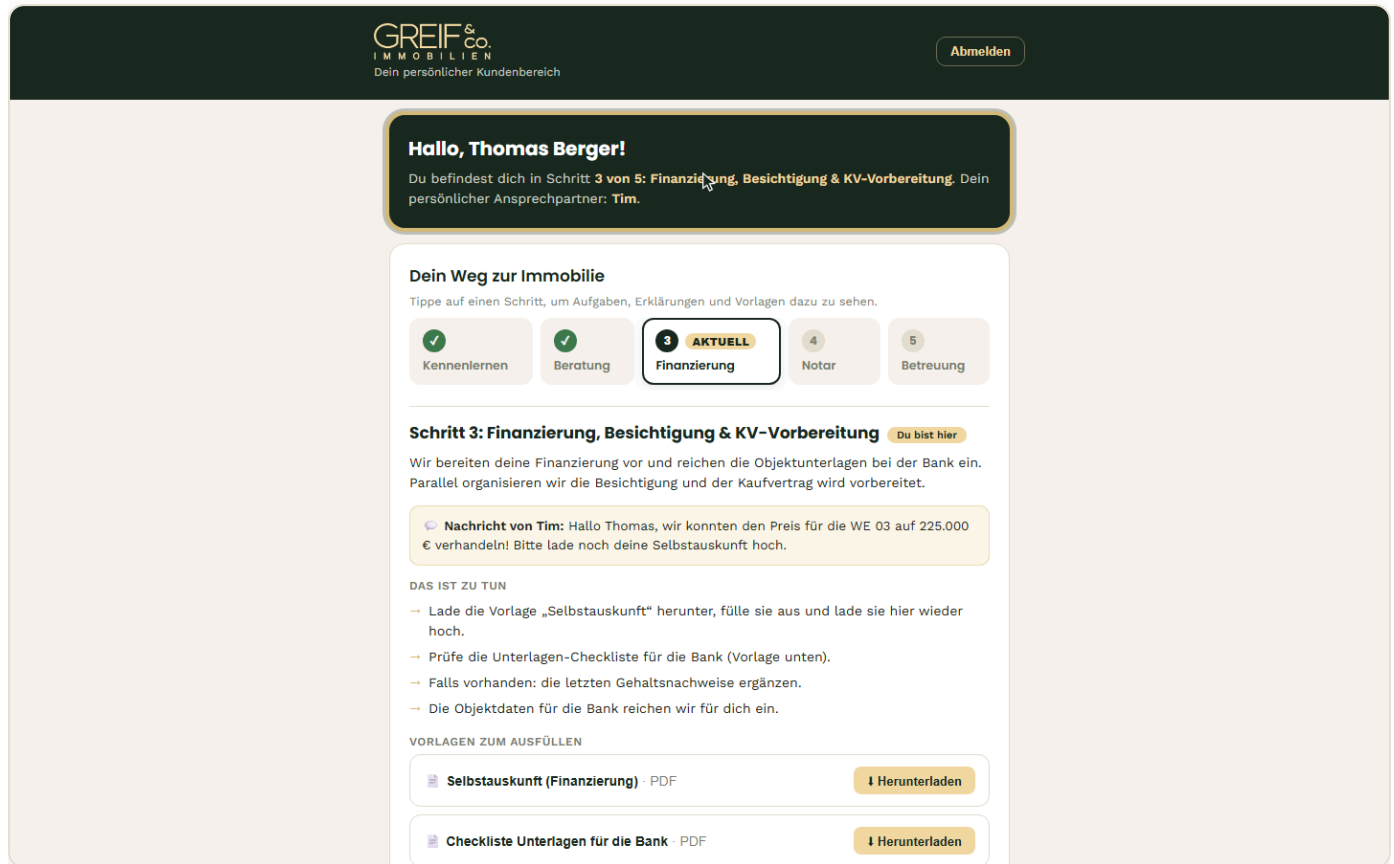
The screenshot displays the Matchwerk CRM interface. On the left is a dark sidebar with navigation icons and labels: Dashboard, Objekte, Marktplatz, Netzwerk, CRM (highlighted), Vorgänge, Provisionen, Stammbaum, Team-Board, Team, Betrieb, Investagon, KI-Assistent, and Einstellungen. The top right of the interface shows the user 'Philipp Greif' as Administrator, with buttons for 'Benutzer & Einladungen' and 'Abmelden'.

The main area is titled 'CRM · Lead-Funnel' and shows a lead named 'Felix Maurer' with status 'Interessent'. The lead's details include contact information, budget (300,000 €), and a list of documents. A highlighted section shows the 'KUNDENPORTAL' settings, where a link to the customer portal is generated and displayed. The link is: [/register?token=82aabee23e3e473638944d5da98fb1452bdb668b56ccfa3146908928f3899c4f](#). Below the link, it states: 'Einladung erstellt. Mailversand nicht konfiguriert — Link manuell weitergeben: /register?token=82aabee23e3e473638944d5da98fb1452bdb668b56ccfa3146908928f3899c4f'.

Einladung für Miriam Scholz ohne Mailserver: Link zum Weitergeben

3 Der Kundenbereich aus Sicht des Kunden

Der Kunde meldet sich auf der Startseite über **Anmelden** mit seinem Benutzernamen (oder seiner E-Mail-Adresse) und Passwort an. Statt des ERP sieht er seinen **persönlichen Kundenbereich**.



Begrüßung mit aktuellem Schritt und Ansprechpartner

- **Begrüßung** — „Hallo, Thomas Berger!“, der aktuelle Schritt („3 von 5“) und der Betreuer als Ansprechpartner.
- **Dein Weg zur Immobilie** — die fünf Schritte als Kacheln: ✓ = erledigt, **AKTUELL** = aktueller Schritt. Jede Kachel ist anklickbar und zeigt Erklärung, Aufgaben, Vorlagen und Upload-Felder dieses Schritts („bereits erledigt“ bzw. „kommt noch“).
- Beim aktuellen Schritt erscheint die **Nachricht vom Berater** (aus dem CRM).

Hallo, Thomas Berger!

Du befindest dich in Schritt 3 von 5: Finanzierung, Besichtigung & KV-Vorbereitung. Dein persönlicher Ansprechpartner: Tim.

Dein Weg zur Immobilie

Tippe auf einen Schritt, um Aufgaben, Erklärungen und Vorlagen dazu zu sehen.



Schritt 4: Notartermin kommt noch

Der Kaufvertrag wird beurkundet. Wir begleiten dich zum Termin und klären vorab alle offenen Punkte.

DAS IST ZU TUN

- Gültigen Personalausweis oder Reisepass zum Termin mitbringen.
- Prüfe die Checkliste Notartermin (Vorlage unten).
- Den Kaufvertragsentwurf findest du unten bei deinen Dokumenten.

VORLAGEN ZUM AUSFÜLLEN

Checkliste Notartermin · PDF

Herunterladen

DOKUMENTE HOCHLADEN

Sonstige Unterlagen hochladen

Datel wählen

PDF, JPG, PNG, HEIC oder Word — max. 15 MB je Datei.

Dein reserviertes Objekt

Vorschau auf einen kommenden Schritt (Notartermin)

4 Aufgaben, Vorlagen und Upload

Im gewählten Schritt findet der Kunde:

- **Das ist zu tun** — die Aufgaben des Schritts (z. B. in Schritt 3: Selbstauskunft ausfüllen, Bank-Checkliste prüfen, Gehaltsnachweise ergänzen).
- **Vorlagen zum Ausfüllen** — z. B. „Selbstauskunft (Finanzierung)" und „Checkliste Unterlagen für die Bank"; ↓ **Herunterladen** erzeugt ein PDF mit Kopf- und Fußzeile deiner Firma (Greif & Co.; in einem eigenen Matchwerk-System Name, Anschrift, Kontakt, Register und USt-IdNr. aus **Einstellungen** → **Firmendaten**).
- **Dokumente hochladen** — ein Feld je erwarteter Unterlage (Schritt 3: Selbstauskunft, Gehaltsnachweise, Sonstige Unterlagen). **Datei wählen** → Datei auswählen → fertig.

The screenshot shows the Greif & Co. Immobilien customer portal. At the top, the logo and a dark navigation bar with an 'Abmelden' button are visible. A dark banner greets the user 'Hallo, Thomas Berger!' and indicates they are in step 3 of 5. Below this, a progress bar shows five steps: 'Kennenlernen', 'Beratung', '3 AKTUELL Finanzierung', '4 Notar', and '5 Betreuung'. The main content area is titled 'Schritt 3: Finanzierung, Besichtigung & KV-Vorbereitung' and includes a message from 'Tim' about a price reduction. A 'DAS IST ZU TUN' section lists tasks like downloading the self-disclosure form and checking the bank document checklist. At the bottom, a 'VORLAGEN ZUM AUSFÜLLEN' section lists two PDF templates: 'Selbstauskunft (Finanzierung)' and 'Checkliste Unterlagen für die Bank', each with a 'Herunterladen' button.

Aufgaben und Vorlagen im aktuellen Schritt

Nach dem Upload erscheint „✓ „...“ wurde sicher übermittelt. Vielen Dank!" und das Feld wird grün („✓ erhalten, neue Version jederzeit möglich"). Max. 15 MB pro Datei.

Wir bereiten deine Finanzierung vor und reichen die Objektunterlagen bei der Bank ein. Parallel organisieren wir die Besichtigung und der Kaufvertrag wird vorbereitet.

 **Nachricht von Tim:** Hallo Thomas, wir konnten den Preis für die WE 03 auf 225.000 € verhandeln! Bitte lade noch deine Selbstauskunft hoch.

DAS IST ZU TUN

- Lade die Vorlage „Selbstauskunft“ herunter, fülle sie aus und lade sie hier wieder hoch.
- Prüfe die Unterlagen-Checkliste für die Bank (Vorlage unten).
- Falls vorhanden: die letzten Gehaltsnachweise ergänzen.
- Die Objektdaten für die Bank reichen wir für dich ein.

VORLAGEN ZUM AUSFÜLLEN

 **Selbstauskunft (Finanzierung)** · PDF

↓ Herunterladen

 **Checkliste Unterlagen für die Bank** · PDF

↓ Herunterladen

DOKUMENTE HOCHLADEN

Selbstauskunft — ✓ erhalten, neue Version jederzeit möglich

Datei wählen

Gehaltsnachweise — ✓ erhalten, neue Version jederzeit möglich

Datei wählen

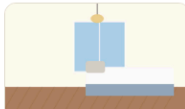
Sonstige Unterlagen hochladen

Datei wählen

PDF, JPG, PNG, HEIC oder Word — max. 15 MB je Datei.

✓ „Selbstauskunft_Berger_ausgefüllt.pdf“ wurde sicher übermittelt. Vielen Dank!

Dein reserviertes Objekt



Die Selbstauskunft wurde übermittelt

Dein reserviertes Objekt

Für jedes freigegebene, zugeordnete Objekt erscheint eine Karte (bei mehreren: „Dein Objekt 1 von 2“ ...):

- **Bilder** des Objekts und der Einheit (Klick vergrößert),
- **Name, Einheit, Ort, Etage, Baujahr,**
- **Dein Kaufpreis** (der individuelle Preis aus dem CRM), Wohnfläche, Zimmer, Kaltmiete,
- **↓ Kompletten Datenraum herunterladen (ZIP)** — alle kundengeeigneten Unterlagen des Objekts und der Einheit in einer ZIP-Datei, sortiert in Ordnern je Dokumentart,
- **Durchgeführte Maßnahmen** und **Unterlagen zu diesem Objekt** zum Einzel-Download.

Der Kunde sieht nur **kundengeeignete Dokumentarten**: Exposé, Grundriss, Bilder, Energieausweis und Teilungserklärung. Interne Unterlagen wie Hausgeldabrechnung, WEG-Protokolle oder Mietverträge bleiben verborgen — maßgeblich ist die **Dokumentart**, die beim Hochladen im Objekt gewählt wird.

Gehaltsnachweise — ✓ erhalten, neue Version jederzeit möglich
Datei wählen

Sonstige Unterlagen hochladen
Datei wählen

PDF, JPG, PNG, HEIC oder Word — max. 15 MB je Datei.

Dein reserviertes Objekt

Neckarstraße 45 — WE 03
73728 Esslingen am Neckar · 1. OG · Baujahr 1962

DEIN KAUFPREIS	WOHNFLÄCHE	ZIMMER
225.000 €	70 m²	3

↓ Kompletten Datenraum herunterladen (ZIP)
Alle freigegebenen Unterlagen des Objekts — sortiert in Ordnern (Exposé, Grundriss, Energieausweis ...).

DURCHGEFÜHRTE MASSNAHMEN
2020 — Strangsanierung Wasser/Abwasser
2017 — Anschluss an die Fernwärme

UNTERLAGEN ZU DIESEM OBJEKT

Energieausweis Neckarstraße 45.pdf	Herunterladen
Exposé Neckarstraße 45.pdf	Herunterladen
Grundriss WE 03.pdf	Herunterladen
Teilungserklärung Neckarstraße 45.pdf	Herunterladen

Das Objekt mit individuellem Kaufpreis

Deine Dokumente

Hier stehen alle Dateien, die du im CRM als **„Bereitgestellt (Portal)“** hochgeladen hast (z. B. Kaufvertragsentwurf), und darunter **„Von dir übermittelt“** — alles, was der Kunde selbst hochgeladen hat.

Neckarstraße 45 — WE 03
73728 Esslingen am Neckar · 1. OG · Baujahr 1962

DEIN KAUFPREIS
225.000 €

WOHNFLÄCHE
70 m²

ZIMMER
3

↓ Kompletten Datenraum herunterladen (ZIP)
Alle freigegebenen Unterlagen des Objekts — sortiert in Ordnern (Exposé, Grundriss, Energieausweis ...).

DURCHGEFÜHRTE MASSNAHMEN
2020 — Strangsanierung Wasser/Abwasser
2017 — Anschluss an die Fernwärme

UNTERLAGEN ZU DIESEM OBJEKT

Energieausweis Neckarstraße 45.pdf

Herunterladen

Exposé Neckarstraße 45.pdf

Herunterladen

Grundriss WE 03.pdf

Herunterladen

Teilungserklärung Neckarstraße 45.pdf

Herunterladen

Deine Dokumente

Kaufvertragsentwurf WE 03.pdf

Herunterladen

Finanzierungsuebersicht_Berger.pdf

Herunterladen

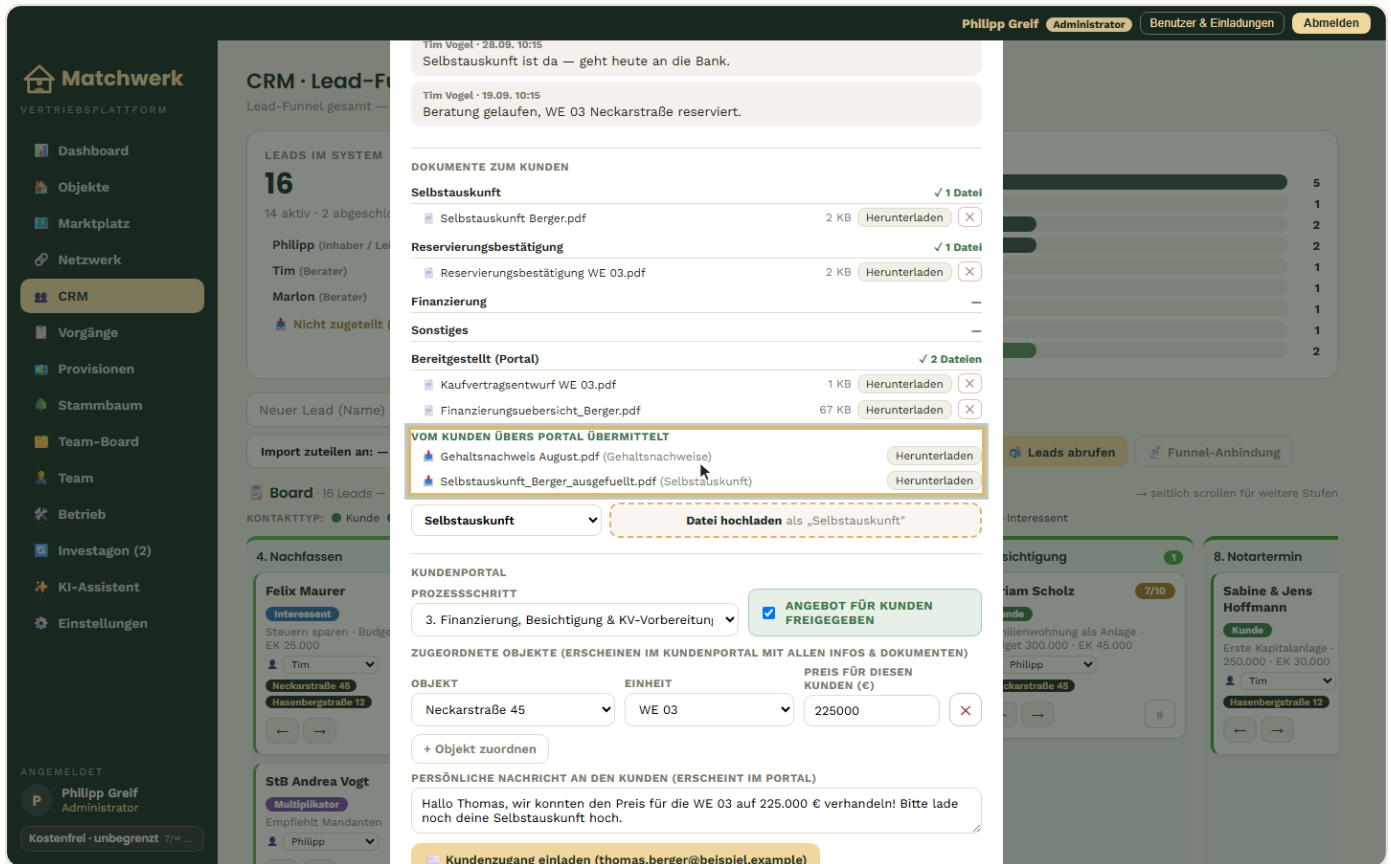
VON DIR ÜBERMITTELT
✓ Gehaltsnachweis August.pdf (Gehaltsnachweise)
✓ Selbstauskunft_Berger_ausgefüllt.pdf (Selbstauskunft)

Fragen? Dein Ansprechpartner **Tim** ist gern für dich da.
Greif & Co. Immobilien · info@greifco.de

Bereitgestellte und selbst übermittelte Dokumente

6 Uploads des Kunden in der Kundenakte

Öffne im CRM das Kundendetail. Im Block **Dokumente zum Kunden** stehen unter „**Vom Kunden übers Portal übermittelt**“ alle Uploads aus dem Portal — mit dem Upload-Feld in Klammern (z. B. „(Selbstauskunft)“) und **Download**.



Die Selbstauskunft aus dem Portal in der Kundenakte

Hinweise:

- Kunden-Uploads lassen sich im CRM herunterladen, aber nicht in einen anderen Typ verschieben.
- Ein Anleger-Konto sieht ausschließlich die eigenen Daten; es hat keinen Zugriff auf das ERP.
- Die Fußzeile des Kundenbereichs („Fragen? Dein Ansprechpartner ...“) nennt Betreuer, Firma und Kontakt-E-Mail (in eigenen Matchwerk-Systemen aus den Firmendaten, dann auch mit Anschrift).