



Portal24

Handbuch für Mieter und Eigentümer

– Stand 01/2025 –

© 2010 - 2025 Immoware24 GmbH, Magdeburger Straße 51, 06112 Halle

Alle Rechte vorbehalten, insbesondere das Recht auf Vervielfältigung und Verbreitung. Kein Teil des Werkes darf durch Druck, Fotokopie oder ein anderes Verfahren ohne schriftliche Genehmigung der Immoware24 GmbH reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme gespeichert, verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Alle genannten Warenzeichen und Markennamen sind Eigentum ihrer jeweiligen Besitzer.

Weiterhin gelten die Bedingungen des Lizenzvertrages. Einzelheiten können mit der Immoware24 GmbH abgestimmt werden.

In diesem Handbuch wurden geschlechtsneutrale Formulierungen verwendet. War dies nicht möglich, wurde grundsätzlich die maskuline Sprachform gewählt (z.B. wenn die Bezeichnung im Programm in der maskulinen Form verwendet wird). Der Verzicht auf die Nennung der jeweils männlichen und weiblichen Form eines Begriffs stellt hiermit ausdrücklich keine Diskriminierung dar und dient allein der besseren Lesbarkeit.

Inhaltsverzeichnis

1. Portal24 – Das Immoware24 Service-Portal	2
2. Nutzerzugang im Portal24 aktivieren	3
3. „Passwort vergessen“-Funktion	5
4. Einstellungen	6
4.1 Benutzername ändern	6
4.2 Passwort ändern	6
5. Benachrichtigungen	7
6. Formulare	8
7. Dokumente	9
7.1 Digitale Unterschrift in Portal24 verwenden	10
7.2 Zusätzliche Kategorien ändern oder hinzufügen	11
7.3 Tags verwalten und hinzufügen	12
8. Tickets	14
9. Objektübersicht	15
9.1 Objekt und Verwaltungseinheit wechseln	16
10. Hybride Eigentümerversammlung/Digitaler Umlaufbeschluss	18
11. Ansichten für Mieter	20
12. Ansichten für Eigentümer	22
13. Verbrauchsinformationen	25
14. Chat-Bot	26
15. E-Mail-Benachrichtigungen	27
16. Die Portal24-App	28

1. Portal24 – Das Immoware24 Service-Portal

Das Portal24 optimiert die Kommunikation zwischen Ihrem Verwalter und Ihnen als Mieter/Eigentümer. Alltägliche Prozesse werden dadurch verschlankt und beschleunigt.

Dies bedeutet für Sie

- schnellere und vereinfachte Kommunikation
- schnellere Meldung von Störungen und Schäden
- einen aktuellen Überblick über das Objekt
- den standortunabhängigen Zugriff auf wichtige aktuelle Vertragsdaten und ggf. bevorstehende Änderungen (z.B. vereinbarte Zahlungen, Vertragseigenschaften)
- schnelle und komfortable Kommunikation mit dem Verwalter anhand der Formularnutzung
- Einsicht in vom Verwalter freigegebene Dokumente (z.B. Abrechnungen, Beschlüsse) ständig möglich
- Übersicht auf die Verbrauchsdaten gemäß der neuen Energie-Effizienz-Richtlinie
- Einsicht in freigegebene Eigentümerversammlungen inkl. Abstimmungsfunktion in der Portal24-App

Die Auswahlmöglichkeiten/Ansichten und Auswertungen unterscheiden sich je nachdem, ob Sie als Eigentümer oder Mieter eingeloggt sind.



Hinweis:

Lesen Sie das Handbuch sorgfältig durch, bevor Sie das Portal24 verwenden.

2. Nutzerzugang im Portal24 aktivieren

Voraussetzung für die Nutzung von Portal24 ist eine beim Verwalter im Adressbuch hinterlegte E-Mail-Adresse.

Sofern Sie als Mieter/Eigentümer mehrere Verwaltungseinheiten besitzen/bewohnen, erhalten Sie nur einen Portal24-Zugang für alle Verwaltungseinheiten.

Bei Miet- und Eigentumsverhältnissen mit mehreren Personen ist die Nutzung einer gemeinschaftlichen E-Mail-Adresse, auf die jeder Beteiligte Zugriff hat, empfehlenswert.

Um Ihren Nutzerzugang zu aktivieren, muss Sie der Verwalter zur Portal24-Nutzung einladen. Hierfür erhalten Sie eine E-Mail mit einem Aktivierungscode an die beim Verwalter hinterlegte E-Mail-Adresse.

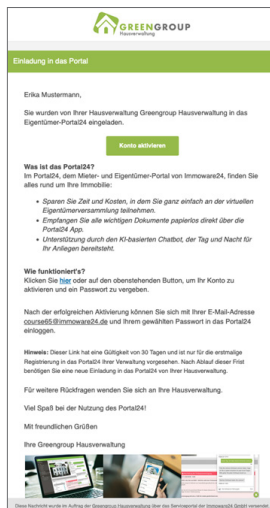


Abb. 1: Ansicht Mail zur Einladung ins Portal24

Klicken Sie auf die Schaltfläche „Konto aktivieren“.

Sie werden automatisch zur Login-Seite des Portal24 geleitet. Geben Sie ein Passwort ein. Bestätigen Sie dieses durch wiederholte Eingabe.

Abb. 2: Ansicht Login-Bildschirm mit Passwort-Vergabe

Nach Abschluss des Aktivierungsprozesses öffnet sich die Objektübersicht für das Objekt, in dem Sie Mieter oder Eigentümer sind.

The screenshot displays the Green Group Portal24 interface. The top navigation bar includes the Green Group logo, user information (Mario Brühl), and a search bar. The left sidebar contains a menu with options like 'Formulare', 'Dokumente', 'Tickets', 'Rechtliches', 'Impressum', 'AGB', 'Objektübersicht', 'SP03', 'vereinbarte Zahlungen', 'Geltungsdauer Zahlungen', 'Umlageeigenschaften', and 'Verbrauchsformulare'. The main content area is titled 'Am Sportforum 4 Dresden' and features a large image of the building. To the right of the image are contact details for 'Objektsachbearbeiter' (Peer Jungblut), 'Buchhaltung' (Phil Nibel), and 'Hausmeisterdienst' (Schlüsseldienst Weber and Hausmeister Sauber). Below this is a 'Schwarzes Brett' (Blackboard) section with three categories: 'Auftrag defekt Allgemein', 'wichtige Vertragsinformationen Allgemein', and 'Sommerfest Allgemein'. Each category has a brief description and a link to the relevant document.

Abb. 3: Objektübersicht

3. „Passwort vergessen“-Funktion

Falls Sie das Passwort vergessen haben und der Login gelingt nicht mehr, nutzen Sie die Funktion „Passwort vergessen“.

Schlägt der Login aufgrund eines falschen Passworts fehl, klicken Sie auf die Schaltfläche **Passwort vergessen** im Login-Bildschirm.

Im Login-Bildschirm öffnet sich die Ansicht zur Eingabe Ihrer registrierten E-Mail-Adresse.

The screenshot shows the login interface of the Portal24 service. At the top, there's a green header with the 'GREEN GROUP' logo. Below it, a grey bar says 'Herzlich willkommen im Service-Portal.' The main area has a 'Login' tab and an 'Aktivierung' tab. A message asks if the user forgot their password and provides instructions to use a reset code. There's an input field for 'E-Mail' and buttons for 'Anfrage stellen', 'Rücksetz-Code eingeben', and 'abbrechen'.

- (1) Tragen Sie im Feld „E-Mail“ die registrierte E-Mail-Adresse ein.
- (2) Klicken Sie auf die Schaltfläche „Anfrage stellen“.
- (3) Sie erhalten eine E-Mail mit einem Code für das Zurücksetzen des Passworts.

The screenshot shows an email template for password reset. It has a green header with the 'GREEN GROUP' logo. The body text addresses 'Sehr geehrter Herr Brühl' and informs him that a reset code has been sent. The code is '43e04684-d694-4246-b548-4bda03575a00'. It provides a link to reset the password and a button labeled 'mein Passwort zurücksetzen'. The footer mentions 'Portal24' and a disclaimer about the message being sent on behalf of Immoware24 GmbH.

- (4) Klicken Sie in der E-Mail auf die Schaltfläche „mein Passwort zurücksetzen“

ODER:

The screenshot shows the login interface with the 'Rücksetz-Code' field filled with the code '43e04684-d694-4246-b548-4bda03575a00'. The 'Anfrage stellen' button is now disabled, and a 'Weiter' button is visible.

Kopieren Sie den Code in der E-Mail. Fügen Sie den kopierten Code ein, indem Sie in das Feld „Rücksetz-Code“ (Schritt 1) klicken und die Tastenkombination „Strg+V“ drücken. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Weiter“. Das Passwort wird zurückgesetzt.

The screenshot shows the password reset dialog. It has a green header with the 'GREEN GROUP' logo. The main area has a 'Login' tab and an 'Aktivierung' tab. It asks the user to choose a new password and confirm it. There are input fields for 'Passwort' and 'Passwort wiederholen', a 'generieren' button, and a 'speichern' button.

- (5) Der Dialog zur Vergabe eines neuen Passworts erscheint. Tragen Sie im Feld „Passwort“ ein beliebiges neues Passwort ein. Wiederholen Sie die Eingabe bei „Passwort wiederholen“. Speichern Sie das neue Passwort, indem Sie auf die Schaltfläche „speichern“ in diesem Dialog klicken.

Diese Schritte führen Sie genau so aus, sobald Ihr Login aufgrund eines fehlerhaften Passworts erneut fehlschlägt.

4. Einstellungen

Sie können in den „Einstellungen“ den Benutzernamen sowie das Passwort ändern:

4.1 Benutzername ändern

Sie können den Benutzernamen individuell ändern. Standardmäßig wird die Namensbezeichnung, wie im Adressbuchkontakt beim Verwalter hinterlegt, verwendet. Klicken Sie in das Feld „Name“, geben Sie den gewünschten Namen ein. Klicken Sie in der Fußzeile auf die Schaltfläche „speichern“.

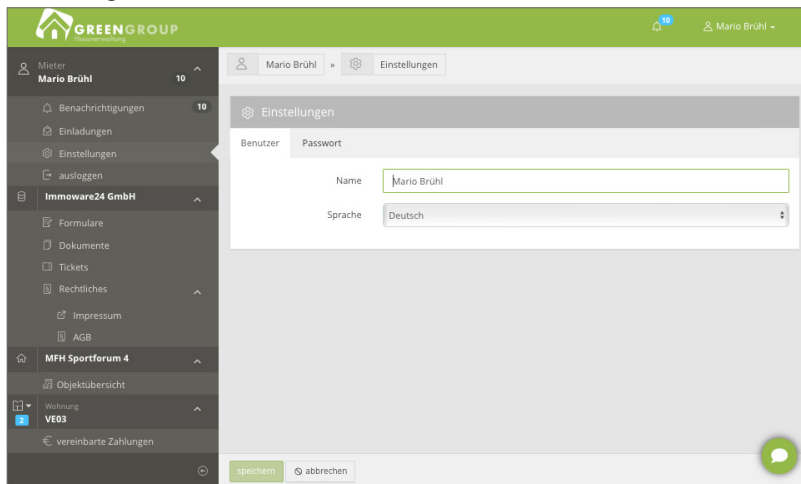
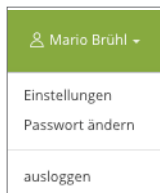


Abb. 4: Ansicht Einstellungen Profil

4.2 Passwort ändern

Klicken Sie auf die Registerkarte „Passwort“ in den „Einstellungen“ (siehe Abb. 4). Alternativ öffnen Sie diesen Dialog, indem Sie auf den Benutzernamen rechts oben in der Ansicht klicken. Wählen Sie die Funktion „Passwort ändern“:



Der Dialog zur Passwort-Änderung erscheint.

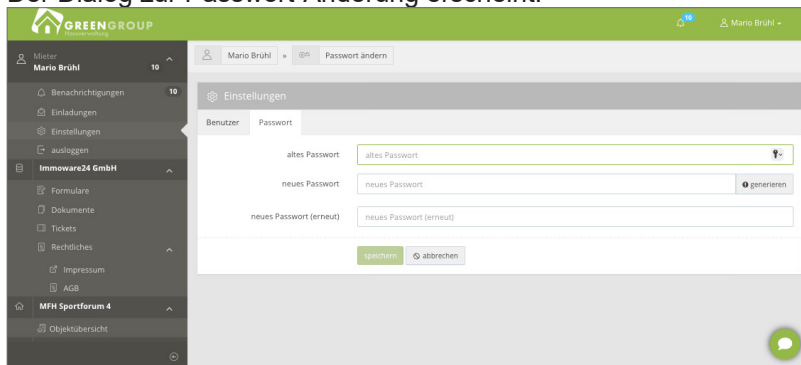


Abb. 5: Passwort in den „Einstellungen“ ändern

Klicken Sie in das Feld „altes Passwort“. Geben Sie das Passwort ein, mit dem Sie sich aktuell einloggen.

Klicken Sie in das Feld „neues Passwort“. Geben Sie das neue gewünschte Passwort ein. Bestätigen Sie das neue Passwort, indem Sie in das Feld „neues Passwort (erneut)“ klicken und das neue Passwort ein zweites Mal eingeben. Speichern Sie die Änderungen.

5. Benachrichtigungen

Klicken Sie in der Benutzeransicht (siehe [Abb. 6](#)) in der linken Menüleiste auf den Menüpunkt „Benachrichtigungen“. Alternativ klicken Sie auf das Symbol  oben neben dem Benutzernamen.

Eine Übersicht über alle neu für Sie freigegebenen Dokumente, neue Einträge am schwarzen Brett sowie Eigentümerversammlungen öffnet sich.

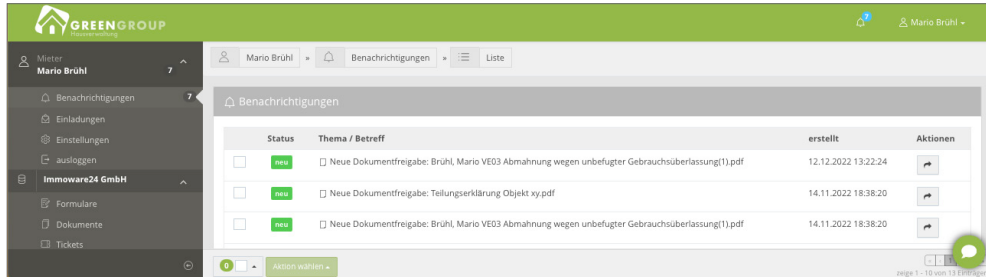


Abb. 6: Übersicht Benachrichtigungen

Klicken Sie auf das Symbol , um die Benachrichtigung zu öffnen. Beachten Sie, dass diese Benachrichtigung somit als „gelesen“ markiert wird.

Um mehrere Benachrichtigungen als „gelesen“ zu markieren oder zu löschen, wählen Sie diese in der Benachrichtigungsübersicht (siehe [Abb. 6](#)) aus, indem Sie jeweils das Dokument durch Setzen des Häkchens am Anfang der Zeile markieren.

Klicken Sie in der Fußzeile auf die Schaltfläche . Sie können die ausgewählten Benachrichtigungen als gelesen markieren oder diese löschen.

6. Formulare

In diesem Bereich können Sie Formulare (z.B. Schadensmeldungen, Änderungsmitteilungen usw.) erstellen. Die Liste der verfügbaren Formulare ist unterteilt in Kategorien.

Klicken Sie in der Benutzeransicht (siehe Abb. 7) in der linken Menüleiste auf den Menüpunkt „Formulare“. Die Ansicht der Formulare öffnet sich:

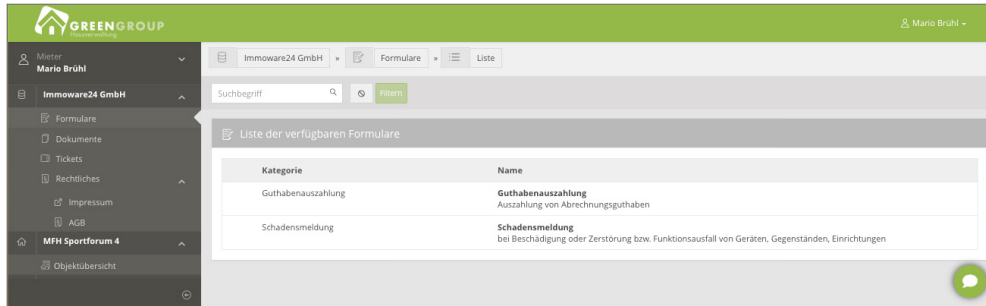


Abb. 7: Ansicht Formulare

Wählen Sie ein Formular aus, indem Sie darauf klicken. Füllen Sie das Formular entsprechend aus. Für das erstellte Formular erhalten Sie eine Kopie via E-Mail. Das Formular können Sie (falls der Verwalter diese Einstellung vorgenommen hat) über den Menüpunkt „Tickets“ jederzeit aufrufen.

Schadensmeldung

Sehr geehrter Herr Brühl,

Sie haben soeben ein Formular im Portal ausgefüllt. Anbei erhalten Sie eine Kopie der ausgefüllten Fehler.

Formularwerte	
erstellt am	21.02.2023 10:45:11
Schaden betrifft	Wohnung
Erstes Auftreten (Tag)	21.02.2023
Erstes Auftreten (Zeit)	
Schadensursache	bekannt
Beschädigt ist	Toilettenspülung
Beschreibung	Schaden an der Toilettenspülung
Verwaltungseinheit	Dresden, MFH Sportforum 4 - VE03

Diese Nachricht wurde im Auftrag der Immowerkstatt GmbH über das Serviceportal der [Immowerkstatt GmbH](#) versendet.

Abb. 8: Ansicht Formular „Schadensmeldung“

In der Portal24-App:

Klicken Sie auf das Symbol  Kontakt. Die Formulare öffnen sich.

Klicken Sie außerdem auf dieses Symbol, um die „Chatbot“-Funktion zu öffnen (siehe ↗Kapitel „14. Chat-Bot“).

**GREEN GROUP**
ENERGIE



[< zurück](#)

Formulare und Chat

 Chatbot



Formulare

Guthabenauszahlung
Auszahlung von Abrechnungsguthaben

Schadensmeldung
bei Beschädigung oder Zerstörung bzw.
Funktionsausfall von Geräten,
Gegenständen, Einrichtungen

Schadensmeldung

Schaden betrifft*

Bitte auswählen ...

Erstes Auftreten (Tag)*

Erstes Auftreten (Zeit)

Schadensursache*

☐ bekannt

☐ unbekannt

Beschädigt ist

Bitte auswählen ...

Beschreibung*

Textfeld für individuelle Bemerkungen

Verwaltungseinheit*

Objekt/Einheit auswählen

Abb. 9: Ansicht Formular „Schadensmeldung“ in der Portal24-App

7. Dokumente

In diesem Bereich stehen Ihnen als Mieter/Eigentümer alle von der Verwaltung zur Einsichtnahme freigegebenen Dokumente zur Verfügung.

Klicken Sie in der Benutzeransicht (siehe Abb. 10) in der linken Menüleiste auf den Menüpunkt „Dokumente“.

Die Dokumentenansicht öffnet sich.

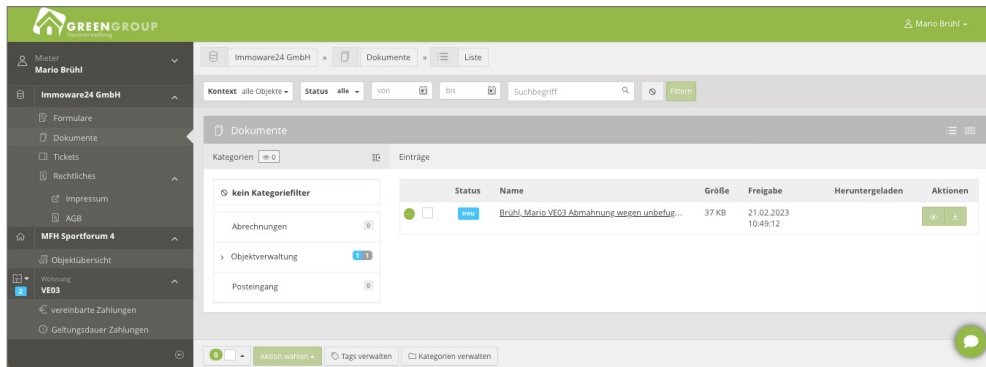


Abb. 10: Ansicht Dokumente

Klicken Sie auf das Symbol  in der Spalte „Aktionen“, um das Dokument zu öffnen.

Klicken Sie auf das Symbol  in der Spalte „Aktionen“, um das Dokument herunterzuladen.

Alternativ können Sie das Dokument herunterladen, indem Sie im geöffneten Dokument auf die Schaltfläche „herunterladen“ in der Fußleiste klicken:

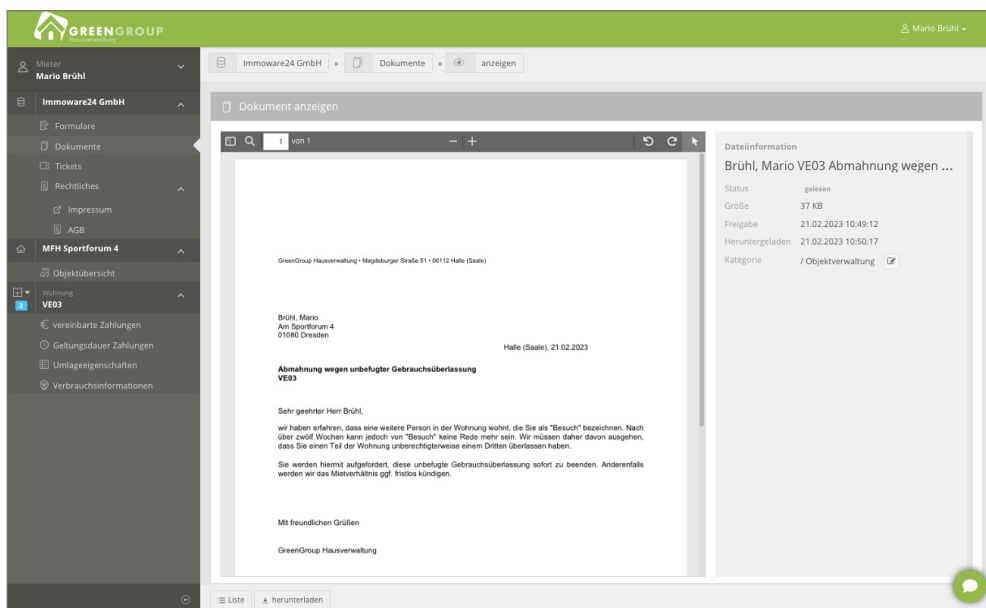


Abb. 11: Ansicht geöffnetes Dokument

Neu freigegebene Dokumente, die noch nicht angezeigt wurden, erhalten den Status neu.
Bereits angezeigte Dokumente erhalten den Status gelesen.

7.1 Digitale Unterschrift in Portal24 verwenden

Im Portal24 können Sie sowohl über den Webbrowser als auch die Portal24 App-Dokumente, die Ihnen der Verwalter freigegeben hat, digital unterschreiben:

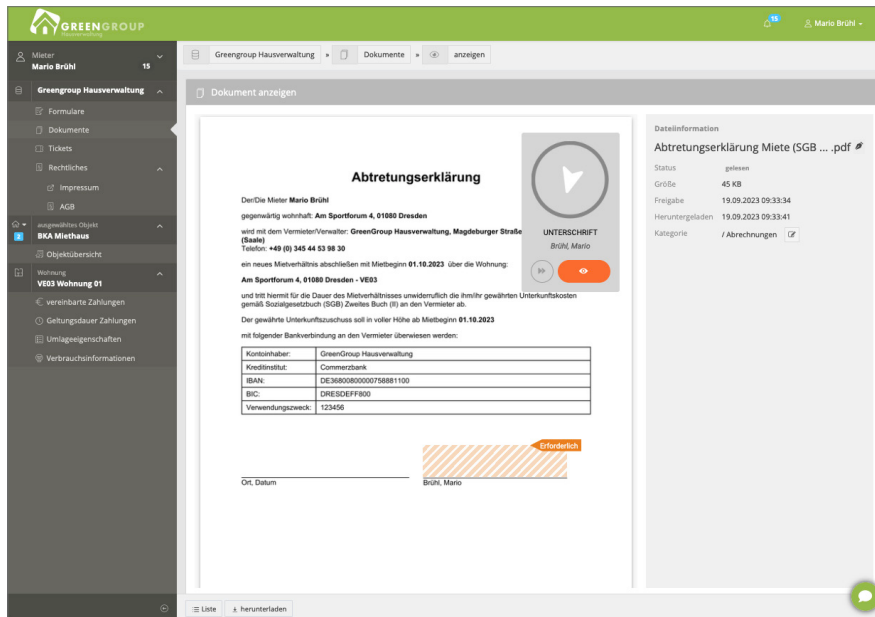


Abb. 12: digitale Unterschrift im Dokument (Portal24 Web)

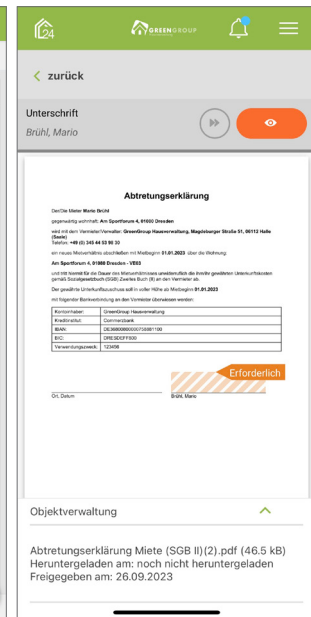


Abb. 13: Ansicht Portal24-App

Klicken Sie hierfür entweder in das markierte Unterschriftsfeld (orange schraffiert dargestellt) oder auf das Stift-Symbol

In der Web-App:

Ein Dialog erscheint, in dem Sie auswählen können, wie Sie die Unterschrift erstellen möchten:

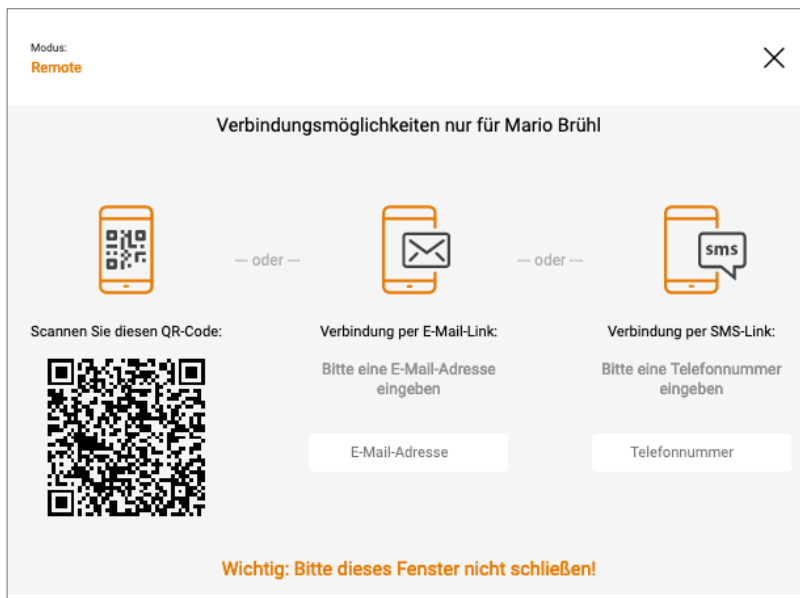
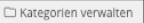


Abb. 14: Auswahl der Art des Unterschriftenvorgangs (Portal24 Web)

In der Portal24-App nehmen Sie die digitale Unterschrift im nächsten Schritt direkt über Ihr Smartphone bzw. Ihr Tablet vor.

7.2 Zusätzliche Kategorien ändern oder hinzufügen

Der Verwalter legt bei der Erteilung einer Freigabe von Dokumenten eine Kategorie fest. Diese ist im Dokument ersichtlich. Sie können diese (als Mieter/Eigentümer) selbst verändern.

Klicken Sie in der Ansicht der Dokumentenübersicht (siehe Abb. 10) auf die Schaltfläche  in der Fußleiste. Die Übersicht der Kategorien öffnet sich:

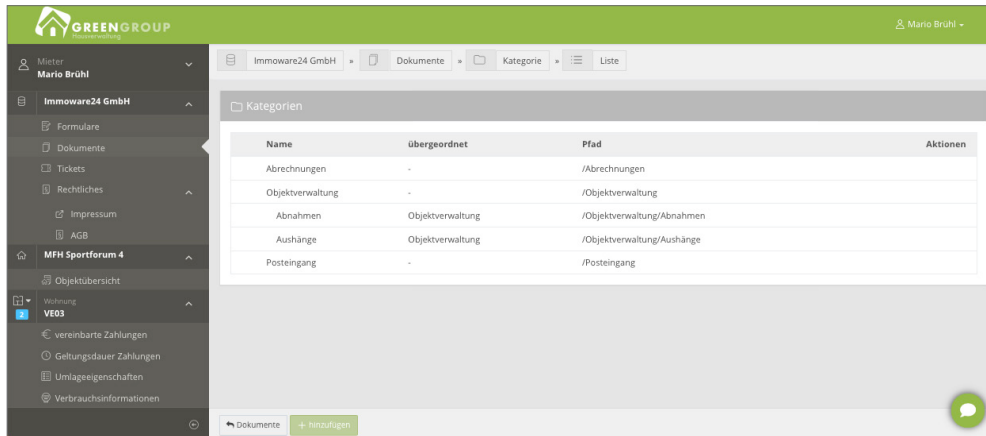


Abb. 15: Ansicht Kategorien

Klicken Sie in der Ansicht der Kategorienübersicht (siehe Abb. 15) auf die Schaltfläche  in der Fußleiste. Sie können weitere Kategorien hinzufügen.

Kategorie für ein Dokument bearbeiten:

Wechseln Sie in die Dokumentenansicht (siehe Abb. 10).

Öffnen Sie ein Dokument, indem Sie darauf klicken. Das Dokument öffnet sich (siehe Abb. 11).

Klicken Sie auf das Symbol  in der rechten Fensterseite, Zeile „Kategorie“.

Eine Aufklappliste öffnet sich.

Wählen Sie die gewünschte Kategorie aus, indem Sie diese anklicken.

Klicken Sie auf die Schaltfläche „speichern“, um die Auswahl zu übernehmen.

Klicken Sie auf die Schaltfläche „abbrechen“, um die Auswahl abzubrechen.

Kategorien für mehrere Dokumente bearbeiten:

Um für mehrere Dokumente die Kategorie zu bearbeiten, wählen Sie diese in der Dokumentenansicht (siehe Abb. 10) aus, indem Sie jeweils das Dokument durch Setzen des Häkchens am Anfang der Zeile markieren.

Klicken Sie in der Fußzeile auf die Schaltfläche .

Wählen Sie im sich öffnenden Kontextmenü den Menüpunkt "Kategorie setzen" (ohne darauf zu klicken).

Ein weiteres Kontextmenü öffnet sich. Wählen Sie hier die gewünschte Kategorie für die markierten Dokumente aus, indem Sie darauf klicken.

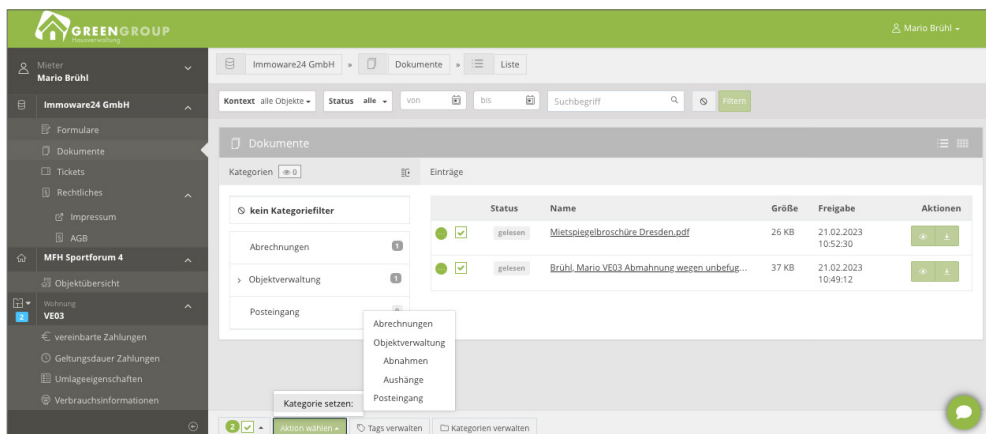


Abb. 16: Kategorien für mehrere Dokumente setzen

Reicht der Platz im Browser-Fenster nicht aus, um alle Spalten der Tabelle anzuzeigen, werden diese ausgeblendet. Am Zeilenanfang erscheint das Symbol . Klicken Sie auf dieses Symbol, um die ausgeblendeten Inhalte sichtbar zu machen.

7.3 Tags verwalten und hinzufügen

Mit den „Tags“ können Sie Ihre Dokumente filtern bzw. kennzeichnen.

Klicken Sie in der Fußzeile der Dokumentenansicht (siehe Abb. 10) auf die Schaltfläche , um Tags neu anzulegen oder zu bearbeiten.
Die Ansicht der angelegten Tags öffnet sich:

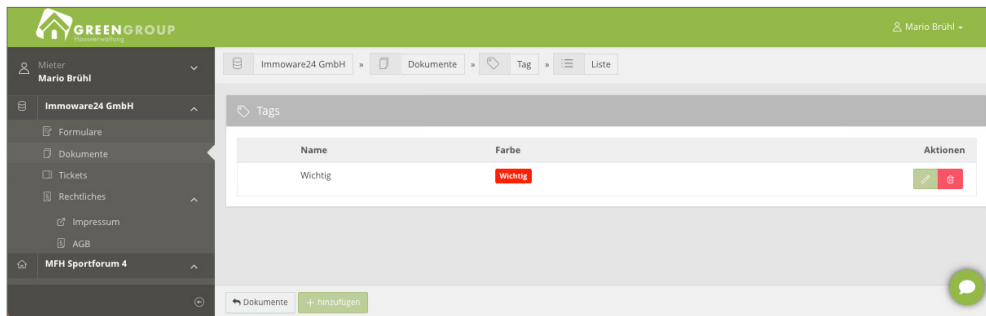
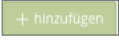


Abb. 17: Ansicht Tags

Tags erstellen:

Um einen Tag neu hinzuzufügen, klicken Sie in der Fußzeile auf die Schaltfläche . Tragen Sie im Feld „Name“ einen Namen für das Tag ein (z.B. „Wichtig“). Klicken Sie in das Feld „Farbe“. Eine Farbpalette öffnet sich. Wählen Sie eine Farbe für das Tag aus (z.B. rot) oder tragen Sie den RGB-Farbcode ein. Klicken Sie in der Fußzeile auf die Schaltfläche „speichern“, um die Eintragungen zu übernehmen. Klicken Sie auf die Schaltfläche „abbrechen“, um den Dialog ohne Änderungen zu verlassen.

Tags für mehrere Dokumente bearbeiten:

Um für mehrere Dokumente Tags anzulegen oder zu bearbeiten, wählen Sie diese in der Dokumentenansicht (siehe Abb. 10) aus, indem Sie jeweils das Dokument durch Setzen des Häkchens am Anfang der Zeile markieren.

Klicken Sie in der Fußzeile auf die Schaltfläche .

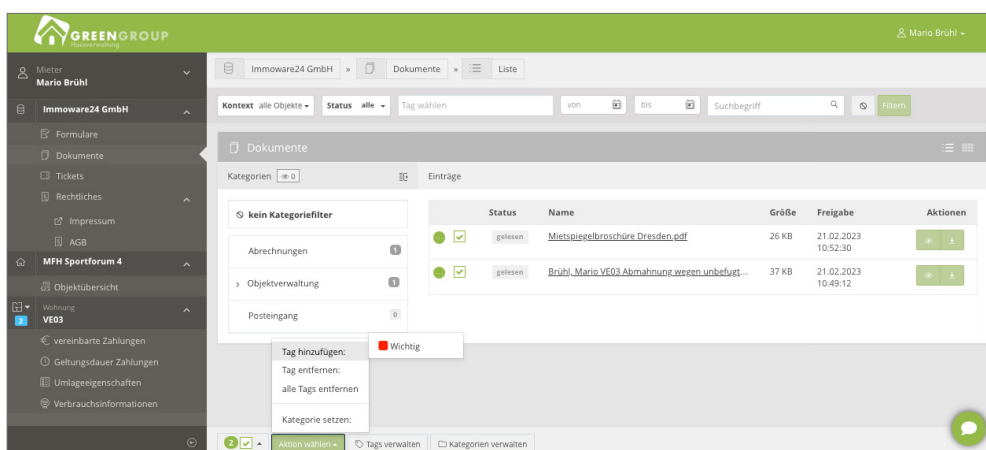


Abb. 18: Dokumente mit Tags verknüpfen

Wählen Sie im sich öffnenden Kontextmenü den Menüpunkt „Tag hinzufügen“ (ohne darauf zu klicken).

Ein weiteres Kontextmenü öffnet sich. Wählen Sie hier den gewünschten Tag für die markierten Dokumente aus, indem Sie darauf klicken.

Wählen Sie im sich öffnenden Kontextmenü den Menüpunkt „Tags entfernen“ (ohne darauf zu klicken). Ein weiteres Kontextmenü öffnet sich. Wählen Sie hier bereits gesetzte einzelne Tags für die

markierten Dokumente aus, indem Sie darauf klicken. Sie entfernen bereits gesetzte Tags. Wählen Sie im sich öffnenden Kontextmenü den Menüpunkt „alle Tags entfernen“. Eine Sicherheitsabfrage erscheint. Klicken Sie auf die Schaltfläche „Ok“, werden alle bereits gesetzten Tags entfernt. Klicken Sie auf die Schaltfläche „abbrechen“, bleiben die Tags erhalten.

Tags für ein Dokument bearbeiten:

Alternativ können Sie ein Dokument öffnen und direkt ein Tag setzen. Klicken Sie im geöffneten Dokument auf der rechten Fensterseite in der Zeile „Tags“ auf das gewünschte Tag (wird mit einem Häkchen versehen).

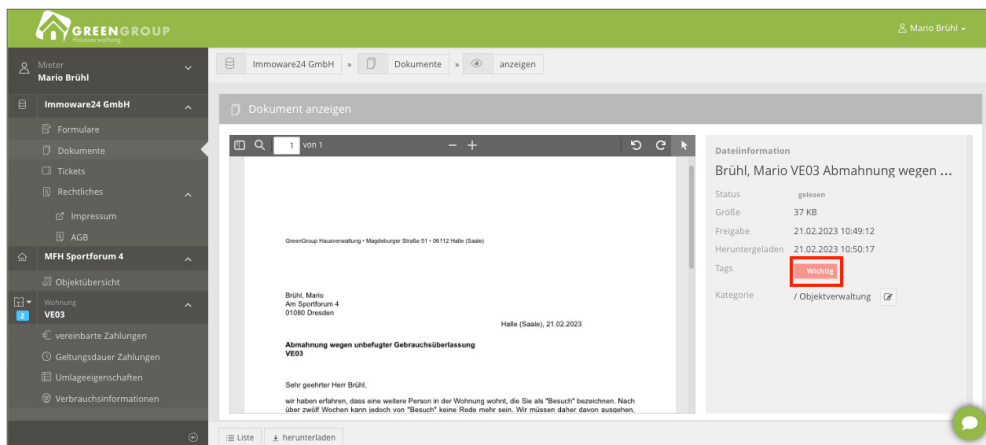


Abb. 19: Tag im Dokument setzen

8. Tickets

Sie können das von Ihnen erstellte Formular in den Tickets zur Ansicht aufrufen, je nach Einstellung Ihres Verwalters.

Klicken Sie in der linken Menüliste auf den Menüpunkt „Tickets“. Die Übersicht der erstellten Tickets öffnet sich:

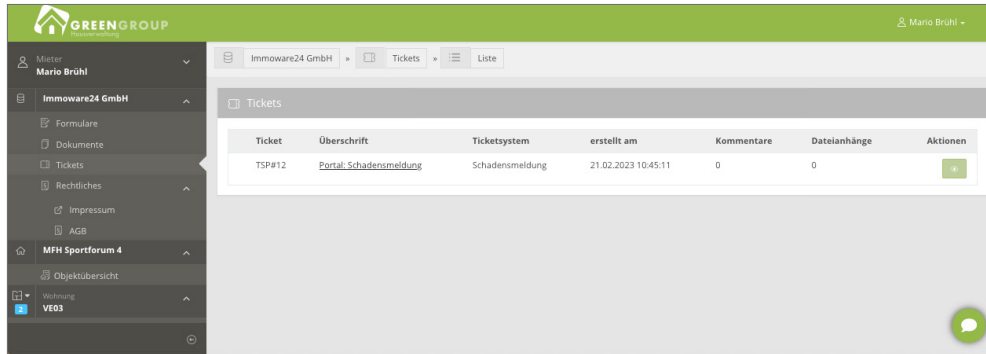


Abb. 20: Ansicht Tickets

In der Ansicht des Tickets können Sie (je nach Einstellung des Verwalters) Änderungen an dem Ticket einsehen sowie ergänzende Erläuterungen in dem Feld für Kommentare hinzufügen. Je nachdem, welche Einstellungen Ihr Verwalter am betroffenen Ticket hinterlegt hat, können Sie entweder nur dem Verwalter oder allen Beteiligten einen Kommentar senden.

Klicken Sie auf das Ticket, um dieses zu öffnen:

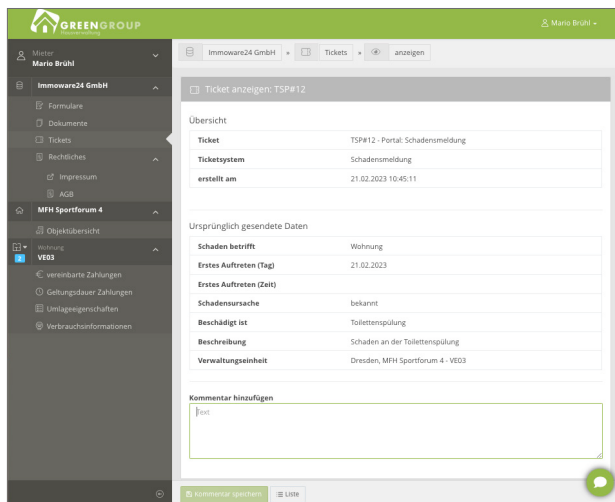


Abb. 21: Ansicht geöffnetes Ticket

Erstellen Sie als Mieter/Eigentümer ein Formular mit einem angehängten Dokument, wird dieses in dem jeweiligen Ticket mit angezeigt.

Sofern der Verwalter ein Dokument aus dem Ticket heraus freigibt, erscheint es bei Ihnen in dem Menüpunkt „Dokumente“.

9. Objektübersicht

In der Objektübersicht erhalten Sie als Mieter/Eigentümer einen allgemeinen Überblick über das Objekt mit Objektfoto, Kontaktdaten, Informationen in verschiedenen Kategorien am schwarzen Brett.

Klicken Sie in der Menüleiste auf der linken Fensterseite im Haupt-Menüpunkt des Objektes auf den Unterpunkt „Objektübersicht“. Der Überblick öffnet sich:

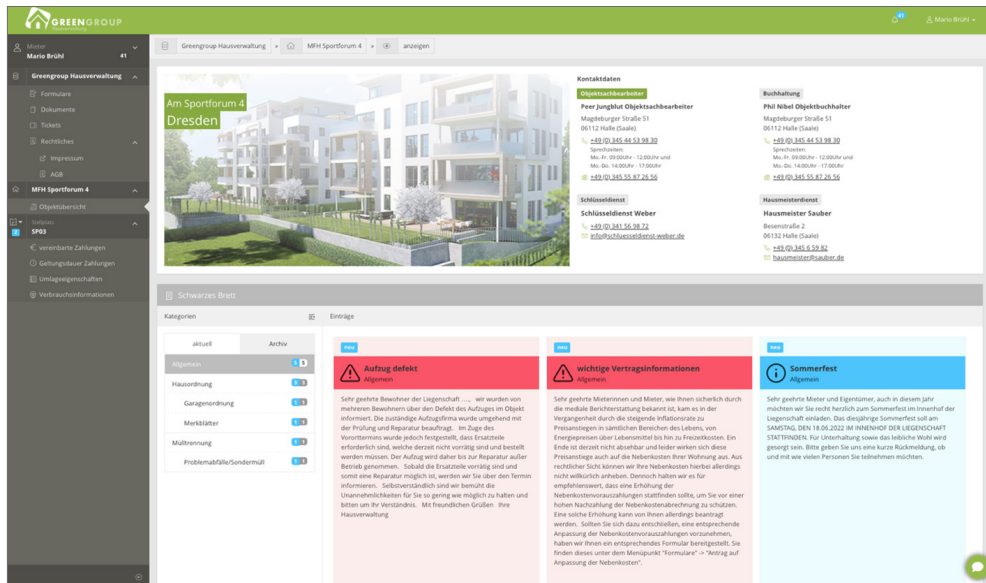


Abb. 22: Ansicht Objektübersicht Portal24

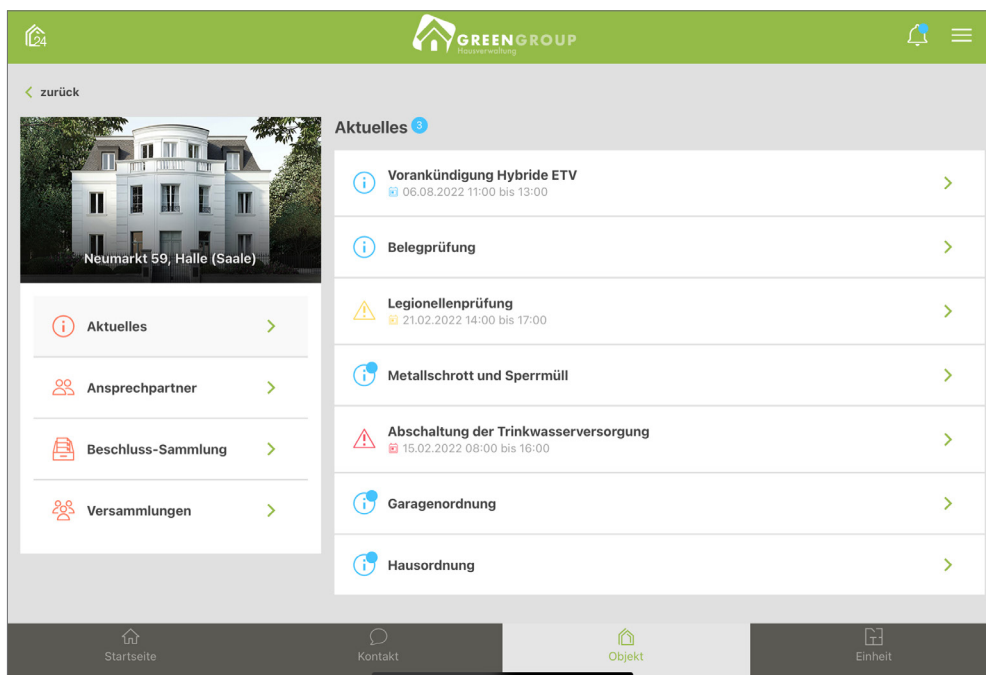


Abb. 23: Ansicht Objektübersicht Portal24-App

Erläuterung der Menüpunkte:



Sie erhalten aktuelle Informationen zum Objekt und können Einträge am „schwarzen Brett“ einsehen.



Sie können die hinterlegten Ansprechpartner des Objektes einsehen.



Öffnen Sie die Beschlussammlung.



Sie können die Übersicht für geplante oder stattgefundene Versammlungen aufrufen.

9.1 Objekt und Verwaltungseinheit wechseln

Objektansicht wechseln:

Sind Sie in unterschiedlichen Objekten Mieter und/oder Eigentümer, können Sie das ausgewählte Objekt im Portal wechseln.

Klicken Sie auf die Schaltfläche , die sich in der Menüleiste auf der linken Fensterseite vor dem jeweiligen Objektnamen befindet.

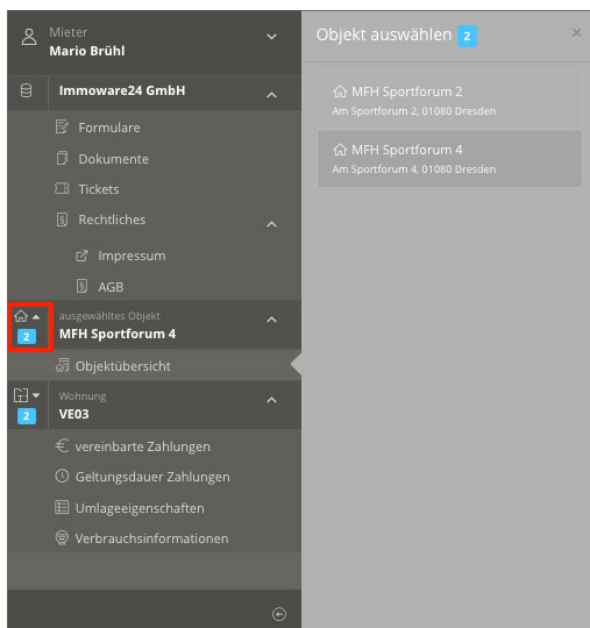


Abb. 24: Ansicht Objektauswahl Menüleiste

Die Zahl zeigt an, zu wie vielen Objekten zu Ihnen als Mieter/Eigentümer ein Vertragsverhältnis besteht. Wählen Sie ein Objekt in der Auswahlliste aus. Sie wechseln in das entsprechende Objekt.

Verwaltungseinheit wechseln:

Sind Sie Mieter oder Eigentümer mehrerer Verwaltungseinheiten, können Sie die ausgewählte Einheit im Portal24 wechseln.

Klicken Sie auf die Schaltfläche , die sich in der Menüleiste auf der linken Fensterseite vor der jeweiligen Verwaltungseinheit befindet.

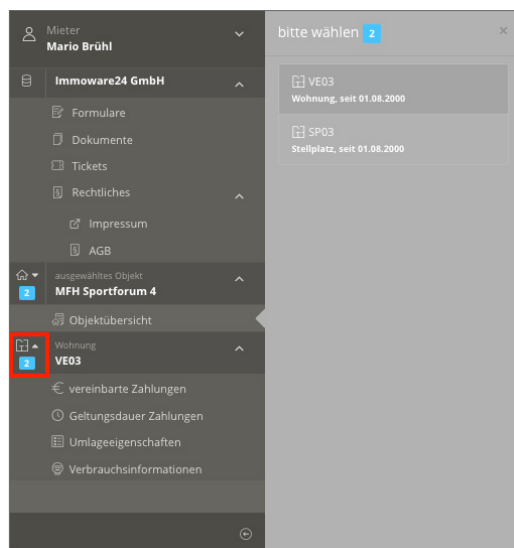


Abb. 25: Ansicht Auswahl Verwaltungseinheit

Die Zahl zeigt an, zu wie vielen Verwaltungseinheiten zu Ihnen als Mieter/Eigentümer ein Vertragsverhältnis besteht. Wählen Sie eine Verwaltungseinheit in der Auswahlliste aus. Sie wechseln in die entsprechende Einheit.

In der Portal24-App:

Falls mehrere Vertragsverhältnisse bestehen :

Klicken Sie auf das Symbol  in der Fußleiste. Ein Kontextmenü erscheint. Klicken Sie auf den Dropdown-Pfeil neben der Bezeichnung der Verwaltungseinheit. Wechseln Sie zwischen den Einheiten.

10. Hybride Eigentümerversammlung/Digitaler Umlaufbeschluss

Mit der Funktion „Hybride Eigentümerversammlung/Digitaler Umlaufbeschluss“ erhalten Sie als Eigentümer im Portal24 übersichtlich alle relevanten Veranstaltungsinformationen, können Vorabstimmungen/Abstimmungen hinterlegen, Vollmachten erteilen, erhalten und einsehen.

Portal24 sowie die Portal24-App unterstützt die hybride Eigentümerversammlung und ermöglicht Ihnen als Eigentümer somit eine Abstimmung zur Eigentümerversammlung/Umlaufbeschluss, Erteilung und Einsicht von Vollmachten und Vorabstimmungen in der App (über das Smartphone oder Tablet) zu hinterlegen. Voraussetzung hierfür ist, dass der Verwalter die entsprechenden Module gebucht hat.

Klicken Sie in der Menüleiste in der linken Fensterseite auf die Funktion „Versammlungen“, damit Sie als Eigentümer die hybride Eigentümerversammlung oder den digitalen Umlaufbeschluss mit allen wichtigen Details einsehen, Vollmachten erteilen und Abstimmungen vergeben können. Die Versammlung muss der Verwalter vorher für Sie freigeben, damit Sie diese einsehen können.

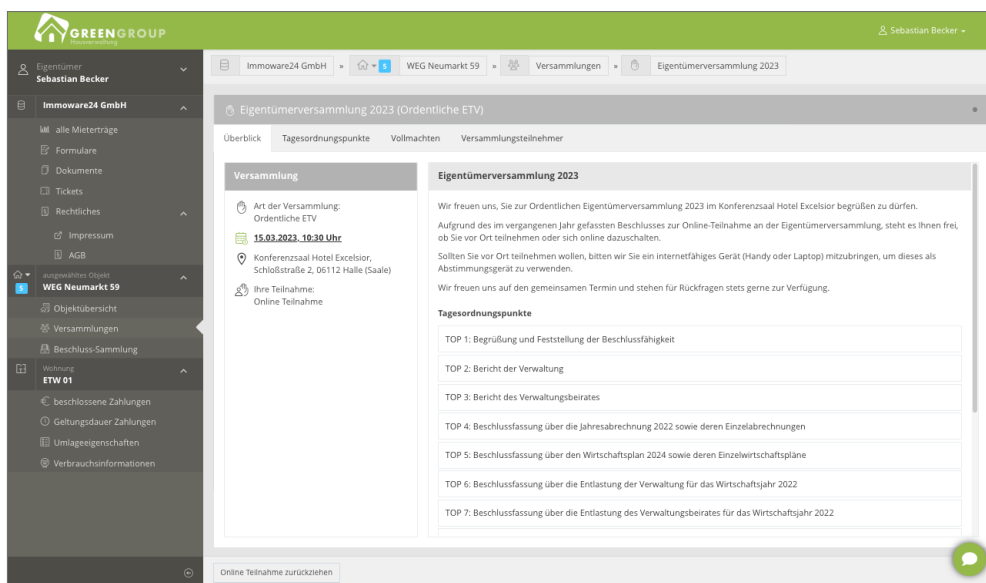


Abb. 26: Ansicht Eigentümerversammlung (Überblick) Portal24

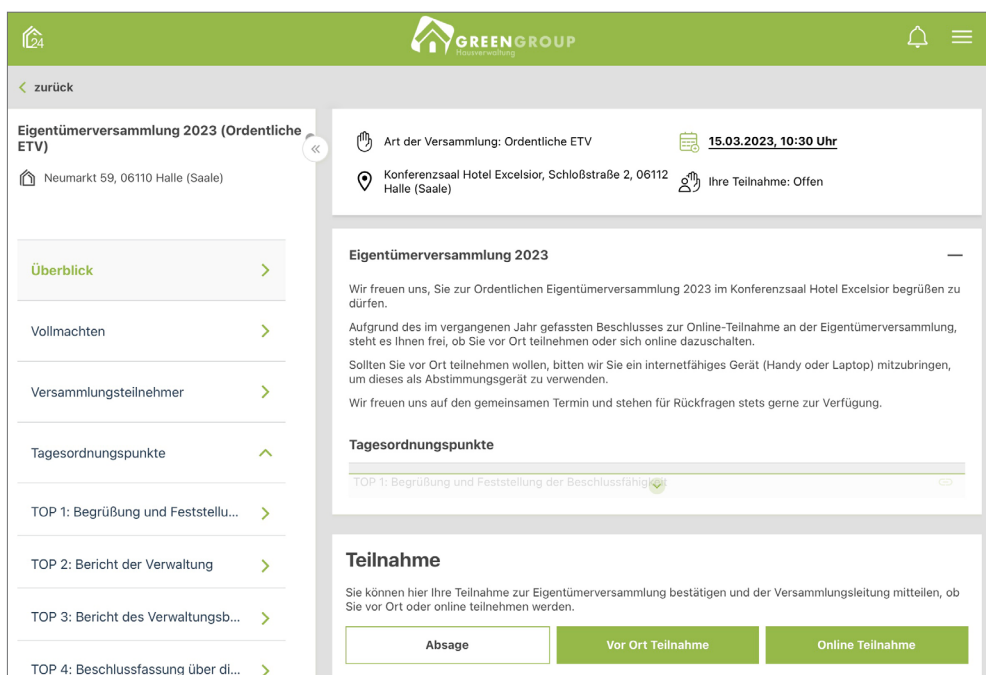


Abb. 27: Ansicht Eigentümerversammlung (Überblick) Portal24-App

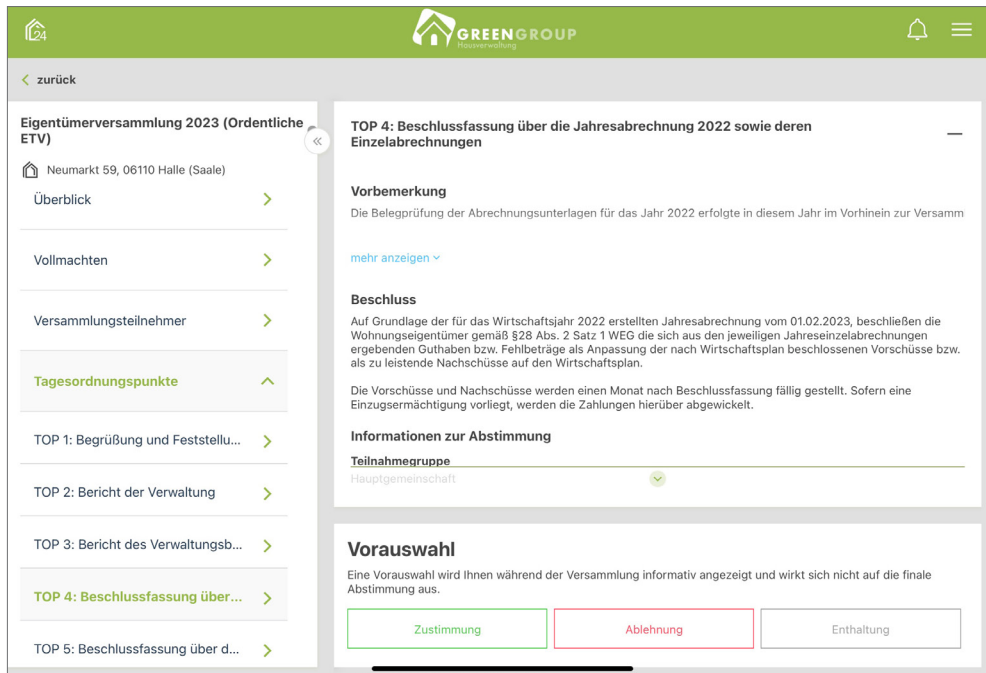


Abb. 28: Ansicht Überblick Tagesordnungspunkte Portal24-App

Im Handbuch für die hybride Eigentümerversammlung erfahren Sie im Detail, wie das Modul „Hybride Eigentümerversammlung“ funktioniert sowie welche Funktionen Ihnen zur Verfügung stehen. Das Handbuch steht auf unserer Homepage als Download für Sie zur Verfügung. Laden Sie sich die PDF-Datei [hier](#) herunter (ca. 4,5 MB)

11. Ansichten für Mieter

Im Portal24 stehen Ihnen als Mieter die nachfolgenden Ansichten zur Verfügung.

Vereinbarte Zahlungen

Klicken Sie in der Menüleiste auf der linken Fensterseite im Hauptmenüpunkt Ihrer Verwaltungseinheit auf den Menüpunkt „vereinbarte Zahlungen“.

Die Übersicht vereinbarter Zahlungen gemäß aktuellem Mietvertrag mit Zahlungsinformationen erscheint.

Abb. 29: Ansicht Zahlungsinformationen



Hinweis:



Wird eine Zahlung mit dem Symbol  markiert, weist dies auf eine bereits bevorstehende Änderung hin (siehe „Geltungsdauer Zahlungen“).

Geltungsdauer Zahlungen

Klicken Sie in der Menüleiste auf der linken Fensterseite im Hauptmenüpunkt Ihrer Verwaltungseinheit auf den Menüpunkt „Geltungsdauer Zahlungen“.

Die Übersicht über die Geltungsdauer von Zahlungen für vergangene und zukünftige Zeiträume (z.B. neue Miete 01.01.2022) gemäß aktuellem Mietvertrag mit Zahlungsinformationen erscheint.

Abb. 30: Ansicht Geltungsdauer Zahlungen

Umlageeigenschaften

Klicken Sie in der Menüleiste auf der linken Fensterseite im Hauptmenüpunkt Ihrer Verwaltungseinheit auf den Menüpunkt „Umlageeigenschaften“.

Die Übersicht über Umlageeigenschaften für die Kostenumlage gemäß Mietvertrag erscheint.

The screenshot shows the 'Umlageeigenschaften' view for 'Wohnung VE03'. The table lists various properties and their values:

Eigenschaft	Startdatum	Enddatum	Wert
Wohnfläche / Gewerbefläche	01.08.2000		80,00 m²
Heizfläche	01.08.2000		80,00 m²
Warmwasserfläche	01.08.2000		80,00 m²
Anzahl Einheit	01.08.2000		1,00 Einh.
Kabel-TV	01.08.2000		1,00 Einh.
Festumlage	01.08.2000		ja
ext. berechn. Wasser-/sonst. Kosten	01.08.2000		ja
ext. berechn. Heizkosten	01.08.2000		ja

Abb. 31: Ansicht Umlageeigenschaften

Verbrauchsinformationen

Klicken Sie in der Menüleiste auf der linken Fensterseite im Hauptmenüpunkt Ihrer Verwaltungseinheit auf den Menüpunkt „Verbrauchsinformationen“.

Die Übersicht über Verbrauchsinformationen nach EED-Richtlinie erscheint.

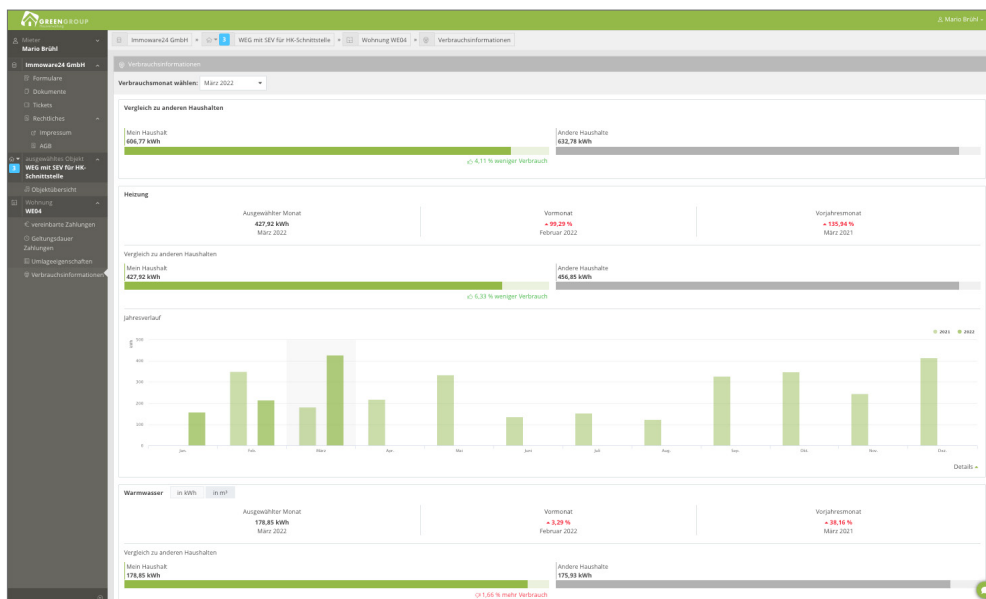


Abb. 32: Ansicht Verbrauchsinformationen

12. Ansichten für Eigentümer

Sie haben als Eigentümer die Möglichkeit, sich für Ihre Verwaltungseinheit verschiedene Auswertungen und Überblicke über die Objekte und Verwaltungseinheiten zu erhalten.

Beschluss-Sammlung

Klicken Sie in der Menüleiste auf der linken Fensterseite im Hauptmenüpunkt des Objektes auf den Menüpunkt „Beschluss-Sammlung“.

Die Übersicht der Beschlüsse werden in der Beschluss-Sammlung aufgeführt.

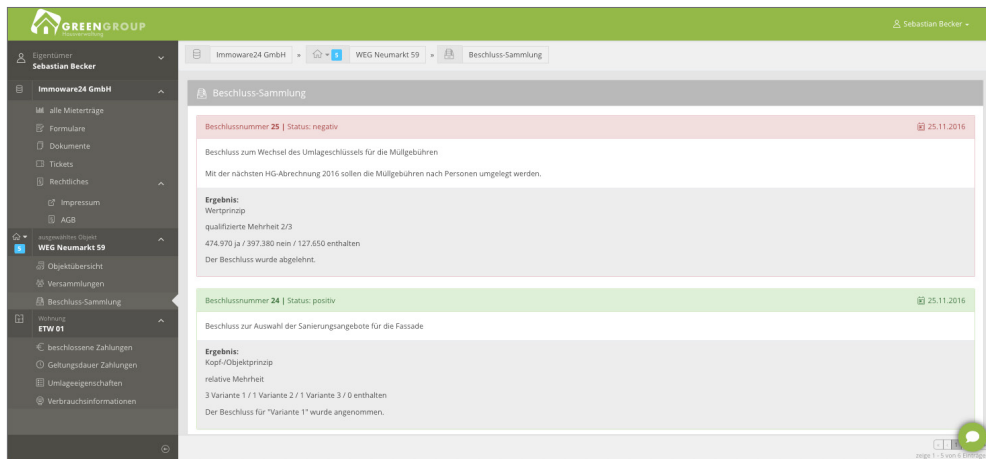


Abb. 33: Ansicht Beschluss-Sammlung

alle Mieterträge

Klicken Sie in der Menüleiste auf der linken Fensterseite im Hauptmenüpunkt Ihrer Verwaltung auf den Menüpunkt „alle Mieterträge“.

Sie erhalten die Statistik und alle Mieterträge Ihrer Immobilien:

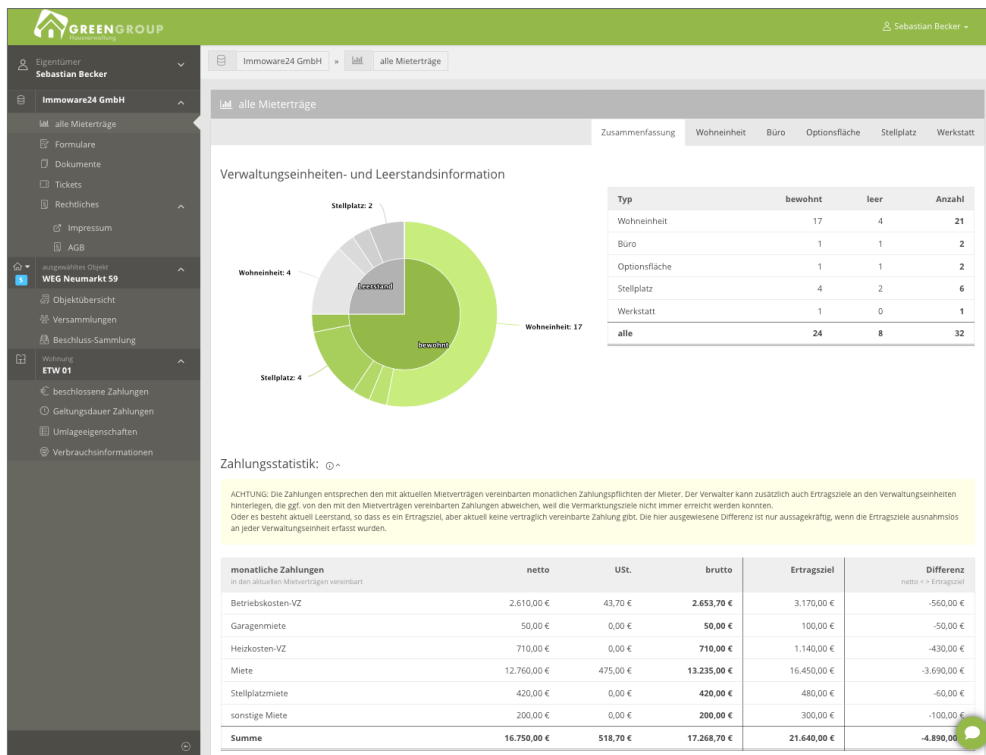


Abb. 34: Übersicht/Auswertung alle Mieterträge

einzelne Mieterträge

Klicken Sie in der Menüleiste auf der linken Fensterseite im Hauptmenüpunkt Ihrer Verwaltungseinheit auf den Menüpunkt „Mieterträge“.

Sie erhalten die Statistik für einzelne ausgewählte Mieterträge Ihrer Immobilien:

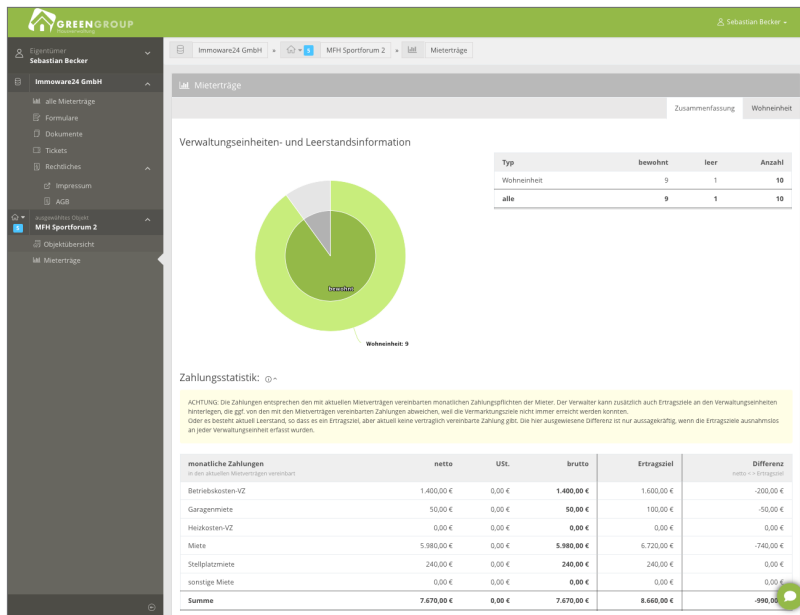


Abb. 35: Übersicht/Auswertung einzelner Mieterträge



Hinweis:

Die ausgewiesenen Zahlungen entsprechen den mit aktuellen Mietverträgen vereinbarten monatlichen Zahlungspflichten der Mieter. Der Verwalter kann zusätzlich auch Ertragsziele an den Verwaltungseinheiten hinterlegen, die ggf. von den mit den Mietverträgen vereinbarten Zahlungen abweichen, weil die Vermarktungsziele nicht immer erreicht werden konnten.

Besteht aktuell Leerstand, so dass es ein Ertragsziel an der Verwaltungseinheit, aber aktuell keine vertraglich vereinbarte Zahlung gibt, kann dies auch hinterlegt werden.

Die ausgewiesene Differenz ist nur aussagekräftig, wenn die Ertragsziele ausnahmslos an jeder Verwaltungseinheit erfasst wurden.

Buchhalterische Werte aus Sollstellungen oder Zahlungen werden hier nicht angezeigt.

beschlossene Zahlungen

Klicken Sie in der Menüleiste auf der linken Fensterseite im Hauptmenüpunkt Ihrer Verwaltungseinheit auf den Menüpunkt „beschlossene Zahlungen“ (Hausgeld/Rücklage gemäß Wirtschaftsplan).

Sie erhalten die Übersicht für beschlossene Zahlungen.

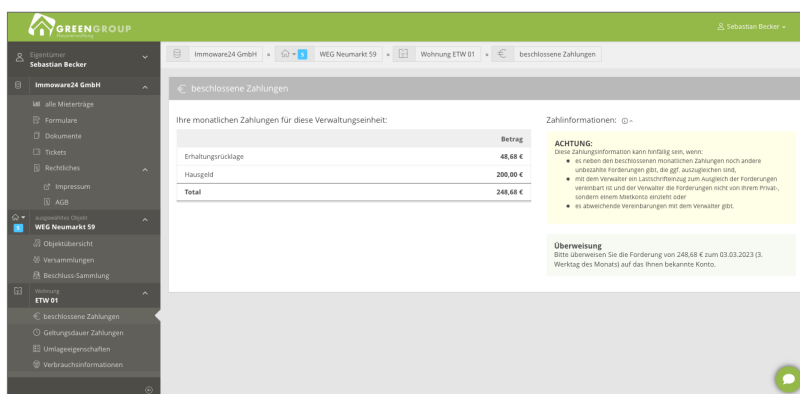


Abb. 36: Übersicht beschlossener Zahlungen

Geltungsdauer Zahlungen

Klicken Sie in der Menüleiste auf der linken Fensterseite im Hauptmenüpunkt Ihrer Verwaltungseinheit auf den Menüpunkt „Geltungsdauer Zahlungen“.

Sie erhalten die Übersicht für die Geltungsdauer für vergangene und zukünftige Zahlungen.

Geltungsdauer Zahlungen

Gültigkeit der beschlossenen Zahlungen:

Startdatum	Enddatum	fällig am	Betrag
Vertragsverlauf für Erhaltungsrücklage			
01.11.2016	31.05.2017	3. Werktag des Monats	41,73 €
01.06.2017		3. Werktag des Monats	48,68 €
Vertragsverlauf für Hausgeld			
01.11.2016	31.05.2017	3. Werktag des Monats	189,00 €
01.06.2017		3. Werktag des Monats	200,00 €

Abb. 37: Geltungsdauer Zahlungen

Umlageeigenschaften

Klicken Sie in der Menüleiste auf der linken Fensterseite im Hauptmenüpunkt Ihrer Verwaltungseinheit auf den Menüpunkt „Umlageeigenschaften“.

Sie erhalten die Übersicht Umlageeigenschaften für die Kostenumlage gemäß Teilungserklärung.

Umlageeigenschaften

Umlageeigenschaften: 0 -

Mit Hilfe der hier aufgelisteten Umlageeigenschaften werden Kosten- und Ertragsanteile berechnet. Nicht alle angezeigten Umlageeigenschaften müssen vom Verwalter aktuell genutzt werden; manche resultieren evtl. aus hinterlegten Vereinbarungen.
 Ein „ja“ für ext. berech. Heizkosten bedeutet, dass diese Kostenanteile von externen Abrechnungsunternehmen berechnet werden und in die Abrechnung Ihres Verwalters einfließen.
 Ein „ja“ für Festumlage bedeutet, dass es ggf. Kosten gibt, die dem Empfänger direkt zugewiesen werden.

Eigenschaft	Startdatum	Enddatum	Wert
Wohnfläche	01.11.2016		114,85 m²
Heizfläche	01.11.2016		114,85 m²
Miteigentumsanteil	01.11.2016		165,897 Anzahl
Anzahl Einheit	01.11.2016		1,00 Einh.
Festumlage	01.11.2016		ja
ext. berech. Wasser-/sonst. Kosten	01.11.2016		ja
ext. berech. Heizkosten	01.11.2016		ja
MEA allgemein	01.11.2016		165,897 MEA

Abb. 38: Umlageeigenschaften

13. Verbrauchsinformationen

Gemäß der neuen EED-Richtlinie müssen Vermieter ihren Bewohnern ab 2022 die monatlichen Verbrauchsinformationen zur Verfügung stellen.

Eine Übermittlung der monatlichen Verbrauchsinformationen ist unter anderem über das Portal24 möglich.

Klicken Sie in der Menüleiste auf der linken Fensterseite in der Verwaltungseinheit auf den Menüpunkt „Verbrauchsinformationen“. Sie als Mieter erhalten alle erforderlichen Daten mit Vergleichswerten im Überblick.

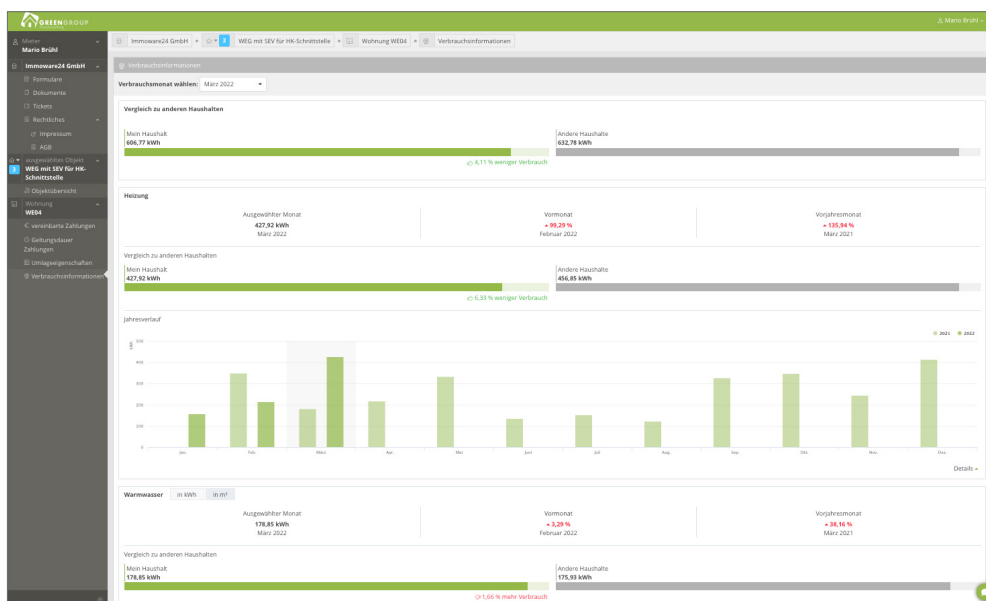
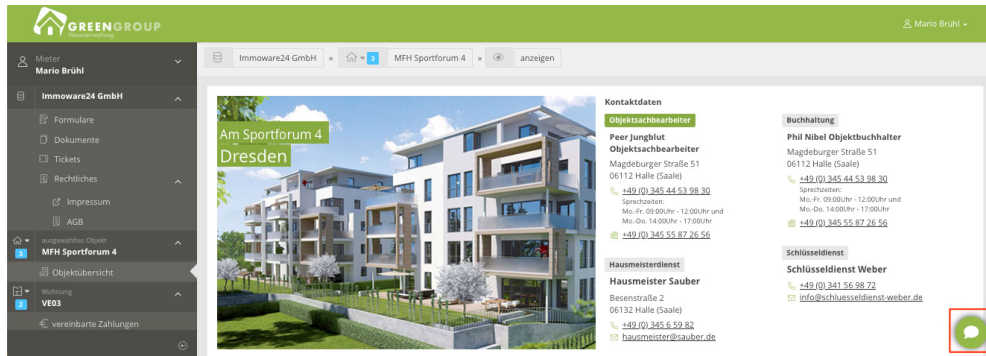


Abb. 39: Ansicht Verbrauchsinformationen

14. Chat-Bot

Der Chat-Bot ermöglicht Ihnen, sofern vom Verwalter aktiviert, die maschinengestützte Kommunikation mit Ihrem Verwalter. Besprechen Sie Ihre Anfragen. Der Verwalter erhält die von Ihnen gestellten Anfragen direkt im Verwaltungssystem.

Der Chatbot erscheint im Portal24 rechts unten.



Klicken Sie auf das Sprechblasen-Symbol. Der Chat-Bot öffnet sich:

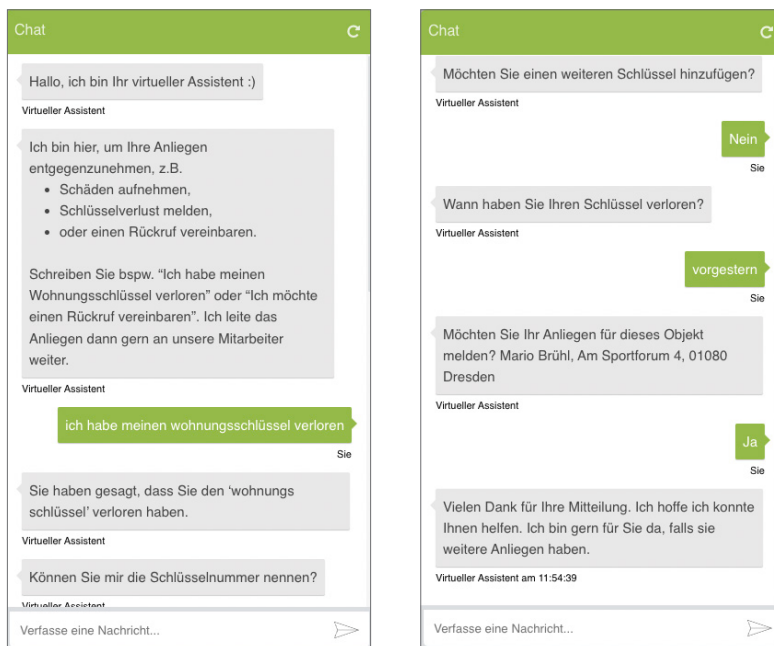


Abb. 40: Chat-Bot Beispiel einer Anfrage

Geben Sie Ihre Anfrage im Textfeld ein und schicken Sie diese ab, indem Sie entweder auf das Pfeil-Symbol klicken oder die ENTER-Taste auf Ihrer Tastatur drücken.

In der Portal24-App:

Klicken Sie in der allgemeinen Objektübersicht auf das Symbol  Kontakt. Der „Chat-Bot“ öffnet sich.

15. E-Mail-Benachrichtigungen

Portal-Nutzer erhalten bei Einladung für die Nutzung der Portal24-App freigegebene Dokumente, Eigentümerversammlungen sowie bei Eintragungen am schwarzen Brett E-Mail-Benachrichtigungen. Sie können auf der Website die Benachrichtigungen nicht deaktivieren.

Sie können in der Portal24-App die Push- und E-Mail-Benachrichtigungen in den „Einstellungen“ deaktivieren.

Laden Sie sich die Portal24-App  (verfügbar im Google Play-Store für Android-Geräte sowie im Apple App-Store für iOS-Geräte) herunter.
Die Portal24-App ist für die Nutzung auf einem Tablet geeignet.

Öffnen Sie in der App die „Einstellungen“.
Aktivieren oder deaktivieren Sie die Benachrichtigungen, indem Sie den Schalter nach rechts (aktivieren) oder nach links (deaktivieren) ziehen.

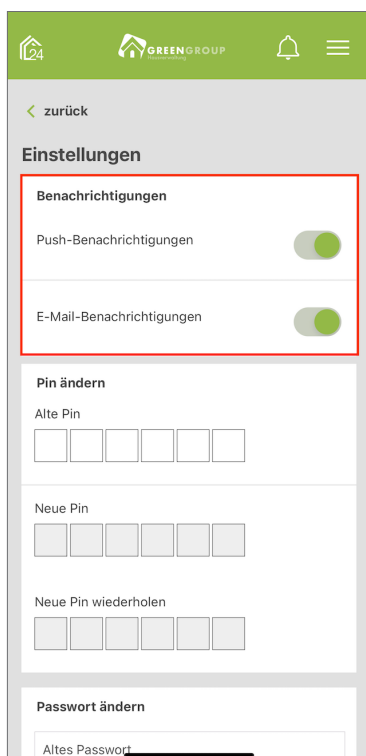


Abb. 41: Benachrichtigungen in der Portal24-App aktivieren/deaktivieren

16. Die Portal24-App

Portal24 ist nicht nur über die Internet-Website, sondern für Sie als Mieter und Eigentümer auch in der App auf einem Smartphone und/oder Tablet nutzbar.

Laden Sie sich die Portal24-App  (verfügbar im Google Play-Store für Android-Geräte sowie im Apple App-Store für iOS-Geräte) herunter.

Die Zugangsdaten sind die gleichen, die Sie für die Nutzung für Ihre Portal24-Website hinterlegt haben.

Um die Portal24-App vor unberechtigtem Zugriff zu schützen, vergeben Sie eine sechs-stellige PIN bei Start der App.

Diese PIN können Sie jederzeit ändern:

Öffnen Sie das Menü „Einstellungen“ (siehe ↗Abb. 41).

Tragen Sie Ihre aktuell genutzte PIN bei „Alte PIN“ ein. Tragen Sie bei „Neue PIN“ entsprechend eine neue sechs-stellige PIN ein. Wiederholen Sie diese im Feld darunter.

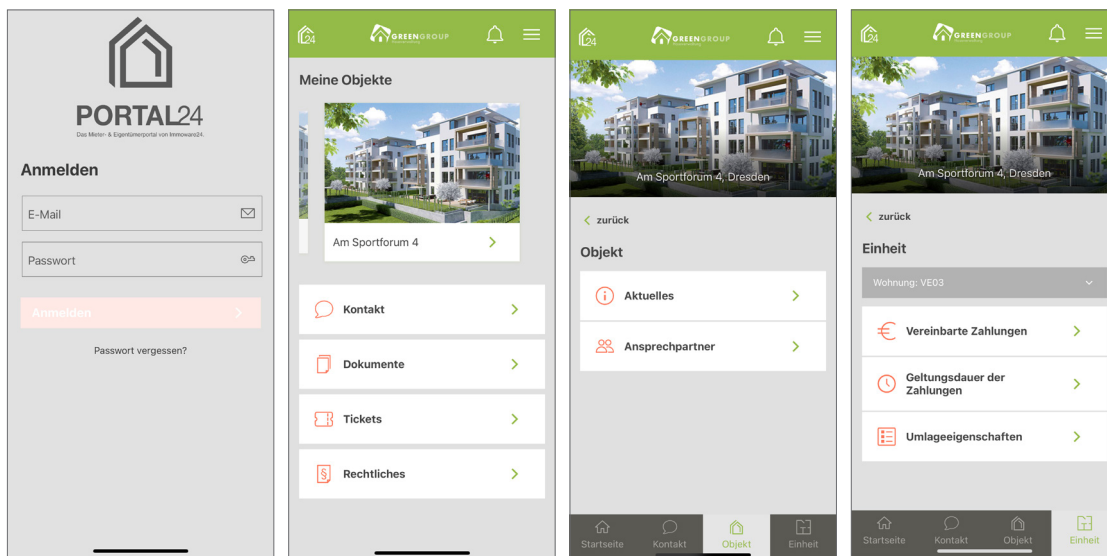


Abb. 42: verschiedene Ansichten der Portal24-App auf Smartphones (Mieter)

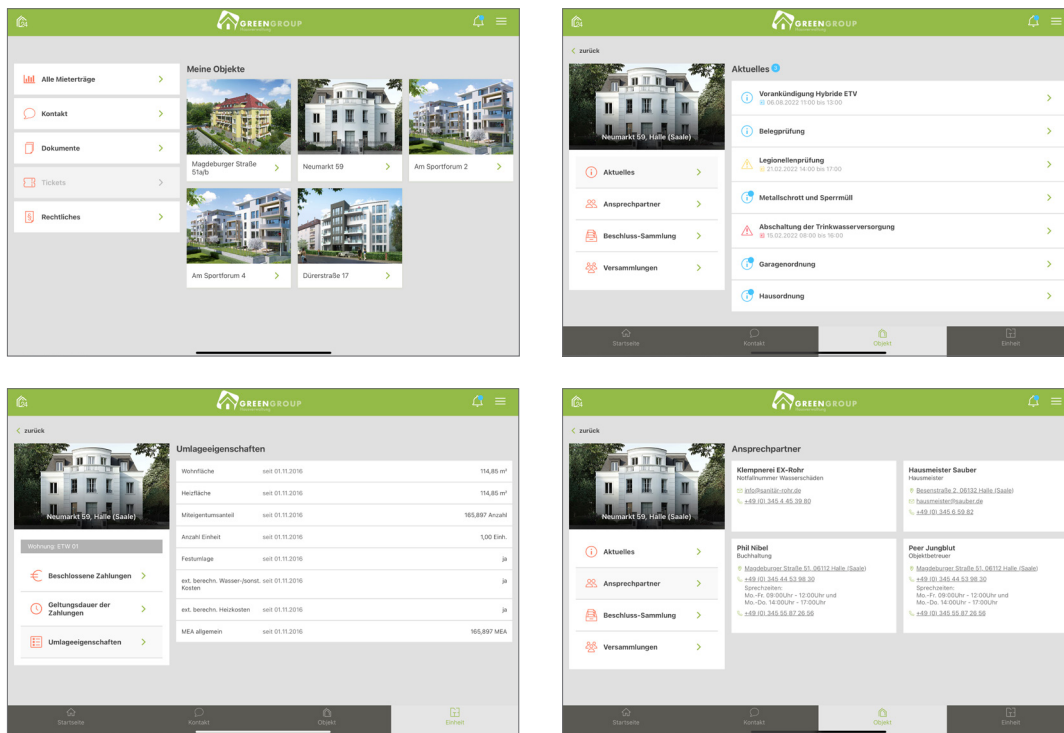


Abb. 43: verschiedene Ansichten der Portal24-App auf Tablets (Eigentümer)

Erläuterung der Menüpunkte:



Sie können Formulare erstellen.



Sie können freigegebene Dokumente einsehen, herunterladen und die Kategoriezuweisung ändern.



Sie können freigeschaltete Tickets einsehen.



Verweis auf die rechtlichen Rahmenbedingung (AGB, Impressum)

Klicken Sie auf das Objekt, öffnet sich die Objektübersicht mit den folgenden Auswahlmöglichkeiten:



Sie erhalten aktuelle Informationen zum Objekt und können Einträge am „schwarzen Brett“ einsehen.



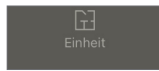
Sie können die hinterlegten Ansprechpartner des Objektes einsehen.



Hinweis:

Die Auswahlmöglichkeiten und Ansichten unterscheiden sich je nachdem, ob Sie als Eigentümer oder Mieter eingeloggt sind.

Die Portal24-App ist von den Funktionen und Ansichten identisch zur Website aufgebaut. Die Menüpunkte sind jedoch anders gegliedert und angeordnet.



Falls Sie als Mieter oder Eigentümer mehrere Vertragsverhältnisse haben, können Sie die Einheit wechseln, indem Sie auf das Symbol in der Fußleiste klicken, danach im Dropdown-Menü auf den Pfeil an der Bezeichnung der Verwaltungseinheit klicken.



Immoware24 GmbH
Magdeburger Straße 51
06112 Halle