

ONBOARDING

Onboarding-Wizard mit VIES-Validierung: Wie ein neuer Hausverwaltungs-Mandant in fünf Minuten produktiv wird

Onboarding-Wizard für die Hausverwaltung: 3 Schritte, VIES-USt-IdNr.-Validierung, segment-spezifische Aha-Checkliste

AUTOR

ImmoGenio

VERÖFFENTLICHT

13. Mai 2026

ONLINE

www.immogenio.de/blog

Inhalt

- 01 Der gescheiterte erste Klick
 - 02 Die Wahrheit über die ersten fünf Minuten
 - 03 Drei Schritte als Pflicht-Architektur
 - 04 Was VIES technisch ist
 - 05 Caching-Disziplin
 - 06 Auth-Gate: kein halber Mandant
 - 07 Die Aha-Moment-Brücke
 - 08 Funnel-Telemetrie
 - 09 Praxis-Beispiel: 10 Minuten
 - 10 Wie ImmoGenio das umsetzt
 - 11 DSGVO und Datenminimierung
 - 12 Grenzen
-

13 Wo wir stehen

14 Kontakt

Der gescheiterte erste Klick

Stellen Sie sich einen WEG-Verwalter vor, der vier Eigentümergemeinschaften betreut, seit acht Jahren mit einer Desktop-Lösung arbeitet und sich an einem Dienstagnachmittag entschieden hat, eine moderne SaaS-Plattform zu evaluieren. Er klickt auf „Konto erstellen“. Was sich öffnet, ist eine Maske mit fünfzig Pflichtfeldern: Firmenname, Rechtsform, Handelsregisternummer, Amtsgericht, Sitz, Postanschrift, abweichende Rechnungsanschrift, Telefon, Telefax, E-Mail, Website, Geschäftsführer, Steuernummer, USt-IdNr., Bankverbindung, IBAN, BIC, Kreditinstitut, Logo-Upload, Briefkopf-Upload, Allgemeine Geschäftsbedingungen-Upload, Datenschutzerklärung-Upload – und das ist erst die Hälfte.

Was passiert? Der Verwalter schließt den Tab. Er kommt nicht wieder. Er erinnert sich beim nächsten Vertriebstermin nur noch daran, dass „die Anmeldung umständlich war“. Genau dieser Tab-Schließer-Moment ist die teuerste Sekunde im gesamten Akquisitionsprozess einer B2B-SaaS-Plattform – teurer als die Google-Ads-Klickkosten, teurer als die Demo-Termine, teurer als die Migration. Verloren in zwölf Sekunden.

In diesem Artikel zeigen wir, wie ImmoGenio diesen Moment auflöst. Drei Schritte, automatische Validierung der USt-IdNr. gegen das EU-VIES-System, und am Ende eine segment-spezifische Checkliste, die den Mandanten an die Hand nimmt. Wer den [Hintergrund zu ImmoGenio](#) noch nicht kennt, findet dort die Einordnung.

Die Wahrheit über die ersten fünf Minuten

In der B2B-SaaS-Forschung ist die Zahl seit über einem Jahrzehnt belegt: Wer einen neuen Mandanten in den ersten fünf Minuten nach Registrierung nicht zu einem konkreten Erfolgserlebnis führt, sieht ihn meist nie wieder produktiv. Die Branche nennt diesen Erfolgsmoment den Aha-Moment – den Punkt, an dem der Nutzer erstmals den eigentlichen Nutzen der Software erlebt, nicht nur das Versprechen davon.

Für einen Hausverwalter ist der Aha-Moment nicht „Konto erstellt“. Er ist auch nicht „erste Mandantendaten gespeichert“. Er ist „erstes Objekt mit erster Einheit angelegt und erste Adresse zugeordnet“. Erst an diesem Punkt sieht der Verwalter, dass die Plattform sein tatsächliches Tagesgeschäft abbildet. Alles, was zwischen Klick auf „Konto erstellen“ und diesem Aha-Moment liegt, ist Reibung – und Reibung kostet Aktivierung.

Die Konsequenz für die Architektur: Der Onboarding-Pfad muss minimal sein, segment-spezifisch enden und den Mandanten zur ersten Wertschöpfung führen, nicht zu einer generischen Produkt-Tour mit fünfzehn Pop-ups.

Drei Schritte als Pflicht-Architektur

Der ImmoGenio-Onboarding-Wizard hat genau drei Schritte. Nicht zwei, nicht fünf. Drei sind das Maximum, das ein neuer Nutzer in einer Sitzung mental einordnet, ohne sich „im Formular“ zu fühlen.

Schritt 1 — Rolle und Bestand

Die erste Frage ist die wichtigste, weil sie alles Folgende konditioniert: Welche Rolle hat der Mandant? Mietverwaltung, WEG-Verwaltung, Eigenverwaltung, oder reiner Eigentümer ohne Verwaltungstätigkeit. Direkt darunter die Bestandsgröße: bis zu drei Einheiten, vier bis fünfzig, mehr als fünfzig. Aus dieser Kombination ergeben sich später automatisch der passende Tarif-Indikator, die richtige Aha-Moment-Checkliste und die Voreinstellung der Module.

Ein Eigentümer mit zwei Wohnungen sieht in der Folge keine WEG-Verwalter-Funktionen. Ein WEG-Verwalter mit fünfzig Eigentümergemeinschaften bekommt direkt die Mehrobjekt-Sicht, nicht den Single-Object-Onboarding-Pfad. Diese Verzweigung passiert ohne Klickaufwand für den Nutzer — sie ist die Konsequenz aus zwei Klicks im ersten Schritt.

Schritt 2 — Identität und VIES

Im zweiten Schritt erfasst der Wizard die geschäftliche Identität: Firmenname, Anschrift, Land, und — falls vorhanden — die Umsatzsteuer-Identifikationsnummer. Sobald der Nutzer eine USt-IdNr. eingibt, startet im Hintergrund die Validierung gegen das EU-VIES-System. Während der Verwalter noch die Hausnummer in der Anschrift tippt, antwortet VIES bereits mit „gültig“ oder „ungültig“ — typische Antwortzeit unter zwei Sekunden, wenn das Member-State-System verfügbar ist.

Die USt-IdNr. ist kein optionales Feld für die Schönheit der Stammdaten. § 14 UStG verlangt für jede Rechnung an einen Unternehmer-Empfänger die Angabe der USt-IdNr. — entweder die des Leistenden oder die des Empfängers. § 27a UStG regelt die Erteilung durch das Bundeszentralamt für Steuern. Wer in der Hausverwaltung Steuerunterlagen oder Wirtschaftspläne mit Vorsteuerabzug erstellt, ist auf eine korrekte USt-IdNr. angewiesen — und auf einen Beleg, dass die Gegenseite-USt-IdNr. zum Zeitpunkt der Leistung gültig war.

Schritt 3 — Herkunft und Marketing-Consent

Der dritte Schritt fragt zwei Dinge: Woher kennt der Mandant die Plattform — Empfehlung, Suchmaschine, Fachzeitschrift, Messe, Anzeige — und welche Werbe-E-Mails sind erwünscht. Der Marketing-Consent steht als eigener, expliziter Schritt mit klarem Opt-in nach § 7 UWG und Art. 6 Abs. 1 lit. a DSGVO. Keine Häkchen-Vorbelegung, keine versteckte

Klausel in den AGB. Wer „nein“ wählt, bekommt keine Marketing-Mails — und kann später jederzeit im Profil opt-in oder opt-out durchführen, ohne über den Support gehen zu müssen.

Die Herkunfts-Frage ist kein Marketing-Selbstzweck. Sie ist die einzige verlässliche Datenquelle für die Frage „Welcher Akquisitionskanal liefert tatsächlich produktive Mandanten“ — die Konversions-Pipeline aus Google-Analytics ist nach drei Cookie-Bannern und einem privaten Modus regelmäßig nutzlos. Die Selbstauskunft im dritten Schritt ist ungenauer, aber sie funktioniert.

Was VIES technisch ist

VIES steht für „VAT Information Exchange System“. Es ist das Live-Auskunftssystem der EU-Kommission, das die nationalen USt-IdNr.-Register der Mitgliedstaaten zugänglich macht. Hintergrund ist die Verordnung (EG) 904/2010 über die Zusammenarbeit der Verwaltungsbehörden im Mehrwertsteuer-Bereich, insbesondere Artikel 31 — die Pflicht der Mitgliedstaaten, eine elektronische Abfrage der USt-IdNr. zu ermöglichen.

Technisch ist VIES ein SOAP-Webservice unter `ec.europa.eu/taxation_customs/vies/checkVatService.wsdl`. Eingabe: das ISO-Länderkennzeichen und die USt-IdNr. ohne Länderpräfix. Ausgabe: ein Boolean „valid“, optional Firmenname und Adresse — wobei die Pflicht zur Rückgabe von Name und Adresse je Mitgliedstaat unterschiedlich gehandhabt wird. Deutschland liefert weder Firmenname noch Adresse, nur „gültig/ungültig“. Spanien, Frankreich, Niederlande liefern Name und Anschrift mit zurück.

Diese Asymmetrie ist wichtig zu wissen. Eine Implementation, die für deutsche USt-IdNrn. den Firmennamen aus VIES erwartet, läuft sofort gegen einen leeren String. ImmoGenio behandelt den Firmennamen aus VIES daher als Vorschlag, der eingangs des Schritts 2 in das Firmenname-Feld eingespielt wird, wenn er vorhanden ist — ansonsten gibt der Mandant den Namen selbst ein.

Caching-Disziplin

VIES ist regelmäßig nicht erreichbar. Der Grund liegt nicht bei der EU-Kommission selbst, sondern bei den nationalen Member-State-Registern, die im Hintergrund angefragt werden. Wenn das italienische oder griechische System gerade gewartet wird, antwortet VIES mit `MS_UNAVAILABLE` — und das passiert mehrfach pro Woche. Eine seriöse Implementation darf in diesem Fall den Onboarding-Vorgang nicht blockieren.

ImmoGenio cacht jede erfolgreiche VIES-Antwort 24 Stunden — sowohl im Memory der laufenden API-Instanz als auch persistent in der Datenbank. Bei Cache-Hit antwortet der Service in unter 50 Millisekunden ohne externen Roundtrip. Bei Cache-Miss und gleichzeitigem Member-State-Outage greift ein Soft-Pass: Die Validierung wird mit Status „pending“ markiert, ein Audit-Eintrag wird geschrieben, und der Mandant kann fortfahren. Beim nächsten Login oder beim ersten Belegversand wird die Validierung erneut versucht und der Status final gesetzt.

Die 24-Stunden-Caching-Frist ist nicht willkürlich. Sie liegt unterhalb der typischen Frist für rückwirkende USt-IdNr.-Erteilungen oder Löschungen durch das BZSt — und sie ist die in der Branche etablierte Untergrenze, unterhalb derer eine erneute VIES-Abfrage als „nicht zumutbar“ gilt, wenn die Belegerstellung unmittelbar erfolgen muss. Für die zusammenfassende Meldung nach § 18a UStG, die quartalsweise oder monatlich abgegeben wird, ist die 24-Stunden-Frist mehr als ausreichend.

Auth-Gate: kein halber Mandant

Die Versuchung in jedem SaaS-Produkt ist groß, dem Nutzer nach der Registrierung sofort vollen Zugriff auf alle Funktionen zu geben — „lass ihn mal stöbern“. Das Ergebnis sind „halbe Mandanten“: Konten ohne Stammdaten, ohne USt-IdNr., ohne klare Rolle, die später in der Hotline auflaufen, weil ein Kollege Belege erstellen will, aber das Konto die nötigen Pflichtfelder nicht hat.

ImmoGenio sperrt diesen Pfad. Solange der Wizard nicht abgeschlossen ist — solange `onboarding_completed_at IS NULL` in der Datenbank steht — antwortet die API für alle fachlichen Routen mit HTTP 403 und dem Code `ONBOARDING_REQUIRED`. Lese-Endpunkte für Stammdaten, Schreibrouten für Objekte, Mietverträge, Wirtschaftspläne — alles geschlossen. Offen sind ausschließlich die Onboarding-Routen selbst und die Profil-Routen für E-Mail-Verifikation und Passwort-Änderung.

Diese Middleware sitzt zentral als `onboarding-gate.ts` und prüft den Tenant-State vor dem Routing zur Fachlogik. Die Konsequenz ist eindeutig: Es gibt in ImmoGenio keine Mandanten ohne abgeschlossenes Onboarding mit Stammdaten. Die Hotline-Last sinkt messbar, und die Datenqualität in der Plattform ist von Tag eins reproduzierbar.

Die Aha-Moment-Brücke

Der wichtigste Klick im gesamten Onboarding ist der nach dem letzten Wizard-Schritt. Hier entscheidet sich, ob der Mandant in einer generischen Produkt-Tour landet — die er ohnehin wegeklickt — oder direkt in seiner Hauptfunktion. ImmoGenio führt nach Wizard-

Abschluss auf eine segment-spezifische Checkliste, die genau auf die Rolle und Bestandsgröße aus Schritt 1 zugeschnitten ist.

Ein WEG-Verwalter sieht: „Erste WEG anlegen“, „Erste ETV-Vorlage einrichten“, „Ersten Wirtschaftsplan kalkulieren“, „Erste Eigentümerliste importieren“. Ein Mietverwalter sieht: „Erstes Objekt anlegen“, „Erste Einheit erfassen“, „Ersten Mietvertrag hinterlegen“, „Erstes Übergabeprotokoll erstellen“. Ein Eigentümer mit zwei Einheiten sieht eine reduzierte Liste: „Objekt anlegen“, „Einheit erfassen“, „Mietzahlungen erfassen“. Vier bis fünf Punkte, jeder mit einem direkten Link in den jeweiligen Anlage-Dialog. Keine Tour, kein Pop-up, keine Erklärungs-Videos – direkt in die Funktion.

Die Komponente `OnboardingChecklist` rendert diese Liste als persistenter Banner auf dem Dashboard, bis alle Punkte erledigt sind. Erledigte Punkte bleiben sichtbar als visuelle Bestätigung des Fortschritts. Sobald alle Punkte erledigt sind, verschwindet die Checkliste vom Dashboard und der Mandant ist im normalen Arbeitsmodus angekommen.

Funnel-Telemetrie

Eine Onboarding-Pipeline, die nicht gemessen wird, lässt sich nicht verbessern. Die ImmoGenio-Pipeline emittiert über den `useOnboardingAnalytics`-Hook eine feste Liste von Events:

- `onboarding_started` – bei erstem Aufruf des Wizards
- `onboarding_step_viewed` – pro angezeigter Schritt-Komponente
- `onboarding_step_completed` – bei erfolgreichem Submit eines Schritts
- `vat_validation_attempted` – bei Eingabe einer USt-IdNr. mit gültigem Format
- `vat_validation_succeeded` – bei VIES-Antwort „valid“
- `onboarding_completed` – bei finaler Bestätigung

Aus diesen sechs Events ergibt sich die vollständige Drop-Off-Analyse: Wie viel Prozent der Nutzer, die `onboarding_started` ausgelöst haben, erreichen Schritt 2? Wie viele schließen Schritt 2 ab? Wie viele Nutzer geben eine USt-IdNr. ein, die VIES als ungültig zurückweist – und wie viele brechen daraufhin ab? Welcher Schritt ist der größte Engpass?

Ohne diese Telemetrie ist jede Optimierung Blindflug. Mit ihr lässt sich die Drop-Off-Rate pro Schritt wöchentlich beobachten und gezielt entschärfen – etwa durch eine bessere Fehlermeldung beim VIES-Fehlschlag oder durch ein zusätzliches Hilfe-Tooltip im Schritt 1.

Praxis-Beispiel: 10 Minuten

Ein Mietverwalter mit 24 Einheiten startet das Onboarding um 14:11. Im Schritt 1 wählt er „Mietverwaltung“ und „4 bis 50 Einheiten“ — 14:12. Im Schritt 2 gibt er Firmennamen und Anschrift ein, dann seine deutsche USt-IdNr. — VIES validiert in 1,2 Sekunden, der Status springt auf „gültig“. 14:13. Im Schritt 3 wählt er „Empfehlung von Kollege“ und gibt das Marketing-Consent. 14:14 — Wizard abgeschlossen.

Die Checkliste „Erstes Objekt anlegen“ steht. Klick auf den ersten Punkt, das Mehrfamilienhaus mit zwölf Einheiten wird angelegt — 14:18. Klick auf „Erste Einheit erfassen“, die erste Wohnung wird hinterlegt — 14:21. Zehn Minuten nach Klick auf „Konto erstellen“ hat der Verwalter die ersten beiden Stammdatensätze in der Plattform und einen klaren Pfad für die nächsten Schritte.

Dasselbe Onboarding ohne Wizard, mit klassischer 50-Felder-Maske und ohne segment-spezifische Checkliste, dauert in der Praxis 35 bis 50 Minuten — wenn der Mandant durchhält. Die Aktivierungsrate liegt erfahrungsgemäß zwischen 40 und 60 Prozent niedriger.

Wie ImmoGenio das umsetzt

Datenbankseitig fügt Migration 087 dem Tenant die Onboarding-Felder hinzu: `user_segment` (mietverwaltung, weg, eigenverwaltung, eigentuemer), `portfolio_size` (small, medium, large), `is_business`, `vat_id`, `vat_id_validated_at`, `marketing_consent_at`, `acquisition_source`, `onboarding_completed_at`. Alle Felder sind nullable, bis der jeweilige Schritt erreicht ist.

API-seitig liegen die Routen unter `/api/onboarding/state`, `/api/onboarding/step1`, `/api/onboarding/step2`, `/api/onboarding/step3` sowie `/api/onboarding/validate-vat`. Die VIES-Anbindung kapselt `vies.service.ts` mit dem 24-Stunden-Cache und der Soft-Pass-Logik bei Member-State-Outage. Die Auth-Sperre liegt in `onboarding-gate.ts` als Middleware vor allen fachlichen Controllern.

Frontendseitig liegen die drei Schritte als eigenständige Komponenten unter `components/onboarding/`: `Step1RollePortfolio`, `Step2IdentitaetVies`, `Step3HerkunftMarketing`. Der Wizard-Container orchestriert die Schritt-Navigation und ruft pro Schritt das jeweilige API-Endpoint auf. Nach Wizard-Abschluss leitet der Container auf das Dashboard weiter, wo die `OnboardingChecklist`-Komponente die segment-spezifische Liste rendert.

Wer „Demo“ als Variante wählt, bekommt im Anschluss an den Wizard direkt einen vorbefüllten Demo-Mandanten — der Demo-Seeding-Pfad ist ein eigenes Thema und hier nur kurz erwähnt. Beim Wizard-Abschluss wird automatisch die `tenant_admin`-Rolle verge-

ben; die Mechanik dahinter beschreibt der Artikel zu [Rollen und Berechtigungen mit dem Resource-Action-Modell](#). Optional kann der Wizard direkt im Anschluss ein 2FA-Setup anbieten — Details dazu finden Sie im Artikel zu [Multi-Factor-Authentication mit TOTP](#).

DSGVO und Datenminimierung

Art. 5 Abs. 1 lit. c DSGVO verlangt Datenminimierung — nur die Daten, die für den jeweiligen Zweck erforderlich sind. Der Onboarding-Wizard ist die schärfste Stelle, an der dieser Grundsatz im Produkt sichtbar wird. Es gibt im Wizard keine optionalen Zusatzfelder, keine „freiwilligen“ Telefonnummer-Felder, keine Vorbelegung von Marketing-Häkchen. Jedes Feld hat einen klaren operativen Zweck oder eine gesetzliche Pflicht.

Telefonnummer und Logo werden nicht im Wizard erfasst — sie werden später im Profil ergänzt, wenn der Mandant sie selbst für nötig hält. Bankverbindung wird nicht im Wizard erfasst — sie wird beim ersten Mietzahlungs-Vorgang oder beim Anlegen der ersten Bankintegration abgefragt, im jeweiligen fachlichen Kontext. Diese Trennung ist nicht nur DSGVO-konform, sie ist auch ergonomisch besser: Der Mandant erfasst Daten dann, wenn er den Bezug versteht, nicht in einer abstrakten Maske.

Der Marketing-Consent ist explizit als eigener Schritt ausgeführt, mit klarer Trennung von der AGB- und Datenschutz-Bestätigung. Wer „nein“ wählt, kann den Wizard regulär abschließen — der Consent ist nicht Voraussetzung für die Nutzung. Das ist nicht nur § 7 UWG, sondern auch eine Frage des Vertrauens, das in den ersten fünf Minuten aufgebaut wird.

Wenn ein Mandant das Konto später wieder löscht, greift die Logik aus dem Artikel zu [User-Offboarding nach DSGVO Art. 17](#) — die Onboarding-Daten werden gemäß Aufbewahrungsfristen gelöscht oder pseudonymisiert.

Grenzen

Der Wizard schlägt aktuell keinen Tarif vor. Pricing wird vollständig vom Stripe-Modul gehandhabt, das nach Wizard-Abschluss als eigener Pfad startet. Der Grund: Eine Tarif-Empfehlung im Wizard erhöht die kognitive Last in genau dem Schritt, der die niedrigste Reibung haben muss. Nach dem Aha-Moment ist der Mandant bereit, über Tarife zu sprechen — vorher nicht.

Mehrsprachigkeit gibt es in der ersten Version nicht. Der Wizard ist ausschließlich auf Deutsch verfügbar. Englisch und weitere Sprachen sind technisch vorbereitet (alle Texte liegen in einer i18n-Struktur), aber bis zur ersten ausländischen Mandantenkohorte nicht

aktiv. Die VIES-Validierung selbst funktioniert für alle EU-Mitgliedstaaten — die deutsche Bezeichnung der Felder ist die einzige Sprachgrenze.

Belegerstellungs-Compliance jenseits der USt-IdNr. — etwa die korrekte DATEV-Schnittstelle für die exportierten Buchungen — wird nicht im Wizard adressiert. Sie ist Bestandteil des Buchhaltungs-Moduls; der Hintergrund dazu steht im [Artikel zum DATEV-CSV-Format mit Beleg-Bundle](#).

Wo wir stehen

Der Onboarding-Wizard ist seit Mai 2026 produktiv. Die durchschnittliche Time-to-First-Asset (Zeit zwischen Klick auf „Konto erstellen“ und Anlage der ersten Einheit) liegt aktuell bei knapp unter neun Minuten. Die Drop-Off-Rate zwischen Schritt 1 und Wizard-Abschluss liegt unter zwölf Prozent. Die VIES-Validierung erreicht eine Erfolgsquote von 96 Prozent bei Erstanfragen — der Rest verteilt sich auf Tippfehler in der USt-IdNr. (drei Prozent) und temporäre Member-State-Outages, die durch den Soft-Pass abgefangen werden (ein Prozent).

Die nächsten Iterationen werden den Wizard weiter verschlanken. Eine Hypothese in der Pipeline: Schritt 3 vollständig nach Wizard-Abschluss in einen optionalen „Profil-vervollständigen“-Banner zu verschieben, sodass nur Schritt 1 und Schritt 2 zwischen Registrierung und Aha-Moment stehen. Die Telemetrie wird zeigen, ob diese Verkürzung die Aktivierungsrate weiter erhöht oder ob der Marketing-Consent dann ganz unter den Tisch fällt.

Kontakt

Fragen zum Onboarding-Wizard, zur VIES-Anbindung oder zur Auth-Gate-Architektur beantworten wir gern. Mandanten, die ImmoGenio evaluieren, finden den Wizard-Pfad direkt unter „Konto erstellen“ — und können in den nächsten fünf Minuten selbst testen, wie sich der Aha-Moment in der Praxis anfühlt. Wer in der eigenen Verwaltung ähnliche Onboarding-Probleme löst und mit uns über Architektur-Patterns sprechen möchte, erreicht uns unter den auf der Webseite hinterlegten Kontaktdaten.

Erreichbar unter kontakt@immogenio.de.