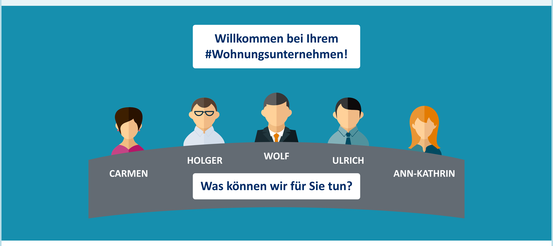
Wie Sie den digitalen Kundenkontakt mit den passenden Lösungen gestalten



Unternehmen der Wohnungswirtschaft nutzen in allen Bereichen digitale Lösungen, um mit ihren unterschiedlichen Kundengruppen zu kommunizieren. Ob im Dialog mit Mietern, technischen Dienstleistern oder Öffentlichkeit – im Kundenkontakt kommt es auf den Einsatz der passenden Instrumente an. Die Infografik zeigt Ihnen, wer welche Bedürfnisse hat und welche Lösungen Vorteile beim digitalen Kundenkontakt bieten – von Ihrer Rolle im Wohnungsunternehmen ausgehend.

IHRE ROLLE IM UNTERNEHMEN

Carmen, 52 Abteilungsleiterin Wohnungswirtschaft

Auf der Suche nach effizienten und einfachen Lösungen für Team- und Kundenkommunikation

- Ist verantwortlich für die Objektbetreuung und **Bestandskundenpflege**
- **Organisiert** Neuvermietungen
- **Kommuniziert** mit Mietern und Behörden

DIGITALE LÖSUNGEN FÜR CARMEN

Holger, 46 Abteilungsleiter Technik

Möchte Prozesse verschlanken und dabei technische und rechtliche Sicherheit gewährleisten

- **Koordiniert und organisiert** den Bereich Technik
- **Führt Vergabegespräche** und arbeitet mit Behörden zusammen
- **Überwacht** Verträge aus dem technischen Bereich

DIGITALE LÖSUNGEN FÜR HOLGER

Wolf, 52 Geschäftsführer private Wohnungsgesellschaft

Ist für Kundenzufriedenheit und Kosteneffizienz gleichermaßen zuständig

- **Berichtet** an Verwalter und Eigentümer
- **Entwickelt Strategien**
- **Verantwortet** Businessplanung und Personalmanagement

DIGITALE LÖSUNGEN FÜR WOLF

Ulrich, 45 Vorstand Genossenschaft

Möchte die Effizienz seiner Prozesse steigern

- **Organisiert** und leitet General- und Vertretersammlung
- Unter anderem zuständig für die **IT-Struktur**
- **Verantwortet** das technische Immobilienmanagement

DIGITALE LÖSUNGEN FÜR ULRICH

Ann-Kathrin, 29 Mitarbeiterin im Kundenservice

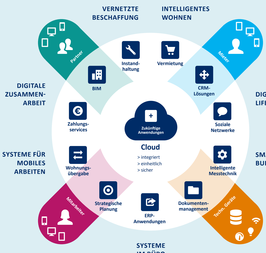
Steht im direkten Kontakt mit den Mietern und möchte bei Anfragen alle Daten im Zugriff haben

- **Ansprechpartnerin** für alle Fragen der Mieter
- Nimmt **Reklamationen** und Schadensmeldungen entgegen
- Pflegt den **Kundendatenstamm**
- Führt über **digitale Kanäle** das Gespräch mit den Kunden

DIGITALE LÖSUNGEN FÜR ANN-KATHRIN

LÖSUNGEN FÜR IHRE AUFGABEN

Lösungen für die Gestaltung vielfältiger Kundenkontakte



In allen Phasen der Beziehung zwischen Mieter und Wohnungsunternehmen kommen digitale Lösungen zum Einsatz. Die Aareon Smart World deckt diesen Kundenbeziehungszyklus vollständig ab und bindet Partner der Wohnungswirtschaft mit ein.

Vermietung
Der Erstkontakt: Objekte präsentieren, neue Mieter gewinnen, Anfragen entgegennehmen und verwalten – alles auf Basis eines zentralen Datenbestandes

CRM-Lösungen
Der Anfang einer guten Beziehung: Interessenten- und Mieterdaten systematisch erfassen und für alle Fachabteilungen verfügbar machen, um damit die Serviceorientierung zu verbessern und Sachkosten zu verringern

Soziale Netzwerke
Im Dialog mit den Mietern: Kundenwünsche und Reklamationen jederzeit entgegennehmen, das Gespräch führen, Rückmeldungen geben und Kunden informieren

Intelligente Messtechnik
Den Herzschlag von Immobilien sichtbar machen: Sensordaten erfassen, sammeln und verwalten, technische Maßnahmen ableiten

Dokumentenmanagement
Archivieren und eine zentrale Zugriffsstelle schaffen: Verträge und relevante Dokumente elektronisch erfassen, verwalten und für alle Momente des Kundenkontakts zur Verfügung stellen

ERP-Anwendungen
Ressourcen-Planung für das ganze wohnungswirtschaftliche Unternehmen

Stratgegische Planung
Über den Tag hinaus: Digitale Unterstützung für Prozesse und Geschäftsführung

Wohnungsübergabe
Schnell erfasst und übermittelt: Die digitale und mobile Wohnungsübergabe entlastet Mitarbeiter vor Ort und in der Verwaltung durch sofort verfügbare Datenbestände und Protokolle

Zahlungsservices
Elektronischer Zahlungsverkehr als integrierter Prozess in der gesamten digitalen wohnungswirtschaftlichen Wertschöpfungskette

BIM (Building Information Modelling)
Planung, Ausführung und Bewirtschaftung von Gebäuden auf umfassender und vernetzter Datenbasis, die unmittelbar für alle Beteiligten verfügbar ist

Instandhaltung
Reklamationen verwalten und deren Umsetzung steuern: Mit der elektronischen Beauftragung von Handwerkern werden Kundenwünsche schnell umgesetzt, elektronisch überwacht und das Arbeitsergebnis an die Mieter kommuniziert

MEHRWERTE DES DIGITALEN KUNDENKONTAKTS IM ALTAG

SZENARIO 1
Aus einem Interessenten wird ein neuer Mieter

Ann-Kathrin, 29 Mitarbeiterin im Kundenservice ⟷ **Interessent / Mieter**

Sie können Wohnungsangebote komfortabel einpflegen und Interessenten online zur Verfügung stellen, den Interessenten- und Mieterdialog jederzeit führen, mit mobilen Lösungen Wohnungsübergaben zeitsparend vor Ort protokollieren, die erfassten Daten schnell weitergeben und dem Mieter sofort zusenden.

SZENARIO 2
Schadensmeldungen von Mietern umsetzen

Holger, 46 Abteilungsleiter Technik ⟷ **Partner / Handwerker**

Sie können jederzeit technische Daten über digitale Plattformen einsehen, sie für die Ressourcen- und Maßnahmenplanung nutzen, hieraus Aufträge für Partnernunternehmen und Dienstleister generieren und die Umsetzung überwachen.

SZENARIO 3
Aus Mieter-Feedbacks Maßnahmen entwickeln

Carmen, 52 Abteilungsleiterin Wohnungswirtschaft ⟷ **Mieter**

Über E-Mails und soziale Netzwerke werden Kundenwünsche gesammelt, im CRM-System relevante Daten aus diesem Dialog zentral erfasst, zugehörige Vertragsgrundlagen über das Dokumentenmanagement aufgerufen und überprüft und nötige Maßnahmen und neue Objekte aus Basis des Kundendialogs geplant und modelliert.

CC BY ND

Diese Infografik darf ohne vorherige Erlaubnis ohne Bearbeitung unter Nennung des Urhebers und der Quelle weiterverbreitet werden.

Aareon

Aareon Connect – Die Infografik erschien zuerst im Artikel Den digitalen Kundenkontakt mit passenden Lösungen gestalten zum Thema Kundenkontakte steuern.