



Kundenbeziehungsmanagement

Das Datatrain CRM Modul „Mieterservices Online“

Ist Ihre Zielgruppe online...?

Fast 50 Millionen Menschen ab 14 Jahren nutzen in Deutschland das Internet. So lautet ein Ergebnis der aktuellen ARD/ZDF-Onlinestudie 2010. Drei Viertel dieser Onliner sind demnach täglich im World Wide Web aktiv. Im Vergleich zum Vorjahr ist die Zahl der Internet-Nutzer sogar noch um 5,5 Millionen gestiegen. Das Internet zählt für sie zum Alltag und wird schon gewohnheitsmäßig eingeschaltet: Zum Einkaufen, um Filme anzusehen oder um mit Freunden via Tastatur im Chat zu kommunizieren. Sie suchen ihre erste eigene Wohnung via Web. Diese netzaffine junge Kundschaft würde auch ihrer Hausverwaltung um drei Uhr morgens eine defekte Wasserspülung online übermitteln. Aber nicht mittels „profaner“ E-Mail, sondern komfortabel und menügesteuert via Browser auf dem Mieter-Onlineportal ihrer Hausverwaltung.

Ergebnisse ARD/ZDF-Onlinestudie 2010, gelegentliche Online-nutzung, Angaben in %, Basis: Deutschsprachige Bevölkerung ab 14 Jahren in Deutschland

	Onliner	Offliner
14-29 J.	99,0	1,0
30-49 J.	85,4	14,6
50-59 J.	68,9	31,1
Ab 60 J.	28,2	71,8
Gesamt:	69,4	30,6

Der „Mieter von Morgen“ macht seine Entscheidung für oder gegen eine Wohnung nicht nur von ihrer Größe oder Lage des Objektes abhängig, sondern auch von der Qualität und der Geschwindigkeit der Kommunikationswege zur Hausverwaltung oder dem Vertrieb.

Unser CRM Modul „Mieterservices Online“

Erschließen Sie neue Vertriebskanäle mit dem Datatrain CRM Modul „Mieterservices Online“ und erreichen Sie damit zielgruppengerecht die „Onliner“ unter Ihren Mietern.

Dabei basiert das Konzept zur Bereitstellung von „Mieterservices Online“ auf der modularen Systematik des bewährten Datatrain Kundencenters; insbesondere hinsichtlich der katalogbasierten Informationsverarbeitung. Das Kundencenter dient der Registrierung, Verbuchung sowie Verarbeitung sämtlicher Vorgänge, die sich aus dem online übermittelten Mieteranliegen ergeben. Ob es sich nun um eine Schadensmeldung handelt, die eine unmittelbare Instandhaltungsmaßnahme erfordert, oder um die Beschwerde eines Mieters über zu laute Nachbarn: Über die Mieterservices im Internet steht Ihren Mietern eine „Rund um die Uhr“-Alternative für die Erfassung zur Verfügung.

Wettbewerbsvorteile: Mieter binden – Kosten reduzieren

Onlineservices helfen, ressourcenintensive Servicestrukturen Ihres Unternehmens zu optimieren und dadurch Kosten zu reduzieren. So sind etwa im Falle von Schadensmeldungen keine zeitintensiven Telefonate mehr zwischen Mietern und Servicemitarbeitern nötig.

Mit der konservativen Annahme, dass zehn Prozent aller Mieteranrufe durch eine Onlineerfassung ersetzt werden, ergibt das pro 10.000 Telefonate eine Reduktion des Zeitkontingents von 50 bis 85 Arbeitsstunden (bei einer Gesprächsdauer von drei bis fünf Minuten).

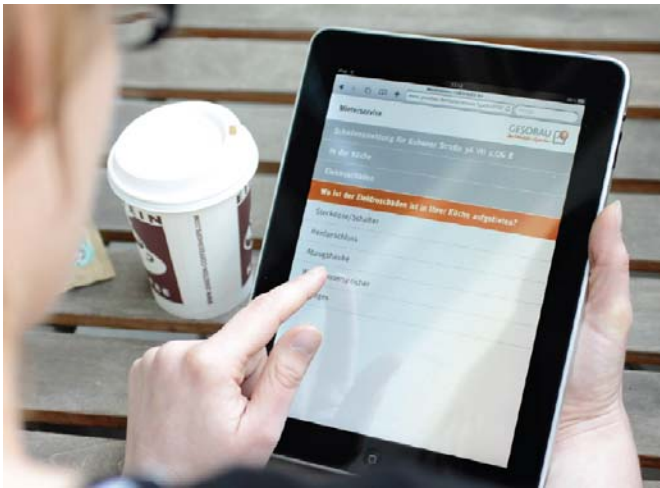
Diese Potenziale lassen sich vor allem dann effektiv aktivieren, wenn es gelingt, die internetbasierten Mieterservices für einen möglichst großen Nutzerkreis zu erschließen. Und um das zu erreichen, müssen die „Eingangshürden“ für die Verwendung dieser Services möglichst gering gehalten werden. Auf der anderen Seite darf eine geringe Eingangshürde aber nicht zu Lasten der Sicherheit sensibler Mieterdaten gehen. Bei der Konzeption der Lösung ist daher das zu erwartende Nutzungsprofil durch die Mieter zu berücksichtigen.



Kundenbeziehungsmanagement Das Datatrain CRM-Modul „Mieterservices Online“

Konzeption und Aufbau der Applikation „Mieterservices Online“

Der Einstieg für den Mieter erfolgt z. B. auf der frei zugänglichen Website der Wohnungsgesellschaft über den Einstiegspunkt „Mieterservice Online“. Beim Verwenden dieser Funktion wird der Benutzer auf eine Seite geführt, auf der er



zur Eingabe seiner E-Mail-Adresse aufgefordert wird. Wenn die entsprechende E-Mail-Adresse des Mieters im System registriert ist, erhält der Absender eine Benachrichtigung mittels Mail mit einem Zugangslink. Dieser Link autorisiert den Mieter für seinen Zugriff auf das personalisierte Mieterportal. Die Gültigkeit des Links kann auf verschiedene Weise eingeschränkt werden – etwa für den einmaligen Gebrauch (Einmal-Ticket) oder mit Zeitbegrenzung.

Wenn die eingegebene E-Mail-Adresse nicht im System registriert ist, wird auf der Antwortseite ein entsprechender Hinweis platziert, die den Mieter auffordert, sich telefonisch bei einer Supporthotline zu melden.

Nach der erfolgreichen Authentifizierung hat der Mieter nun die Möglichkeit, sein Anliegen in verschiedenen Kategorien (Schadensmeldung, Mietsache und Beschwerde) strukturiert zu erfassen.

Häufigstes Anliegen Ihrer Mieter: Die Schadensmeldung

Bei Auswahl der Kategorie „Schadensmeldung“ wird im Menü „Beschreibung“ ein zweistufiger Katalog von objektspezifischen Schadensbildern aktiviert. Hier wird vom Mieter ein Katalogwert ausgewählt, der den Schaden klassifiziert. Welche Katalogpositionen hier sichtbar sein sollen, ist im Zusammenhang mit dem Umsetzungsprojekt zu klären – diese Kataloge sollten mit der Kundencentersystematik abgestimmt sein (Es könnte sich zum Beispiel um eine Untergruppe der im Kundencenter verwendeten Katalogpositionen handeln). Im Ergebnis der Erfassung wird im ERP-System eine qualifizierte Schadensmeldung angelegt (Ticket). Diese Meldung kann per Handwerkerportal direkt an den zuständigen Serviceanbieter (Handwerksbetrieb) weitergeleitet werden und parallel (oder vorher) im Arbeitsvorrat eines zuständigen Mitarbeiters landen. Als zusätzlicher Service für Nutzer des Mieterportals besteht die Möglichkeit, sich per E-Mail über wesentliche Bearbeitungsschritte zum Ticket informieren zu lassen.

Sollte strukturiert erfasst und bearbeitet werden: Die „Beschwerdemeldung“

Bei einer Auswahl der Kategorie „Beschwerde“ wird ein Katalog von Beschwerdeanliegen aktiviert. Auch in diesem Bereich muss ein Katalogwert ausgewählt werden, der das Beschwerdeanliegen klassifiziert.

Als Ergebnis der Erfassung entsteht eine Beschwerdemeldung im ERP-System, die nach der gleichen Logik angelegt wird wie im Kundencenter. Insbesondere erfolgt die Zuständigkeitsermittlung nach zentraler Kundencenterlogik über das Rollenmodell. Für die Bearbeitung von Beschwerden im ERP-System stehen alle Möglichkeiten aus der Kundencentersystematik zur Verfügung. Zusätzlich kann wieder, wie für den Fall der Schadensmeldungen, ein Status-tracking per E-Mail aktiviert werden.



Kundenbeziehungsmanagement

Das Datatrain CRM-Modul „Mieterservices Online“

Zentrales Thema: Die „Mietsache“

Bei Auswahl der Kategorie „Mietsache“ wird ein Katalog von möglichen Mieteranliegen aktiviert, zum Beispiel wenn Fragen zur Nebenkostenabrechnung bestehen oder eine Bankverbindung geändert werden soll. Beim zuletzt genannten Beispiel führt die vom Mieter ausgelöste Änderungsmitteilung aus Sicherheitsgründen nicht zu einer direkten Änderung seiner hochsensiblen Daten. Die eigentliche Stammdatenänderung wird auf der Basis der strukturierten Meldung durch einen zuständigen Mitarbeiter zügig ausgeführt.

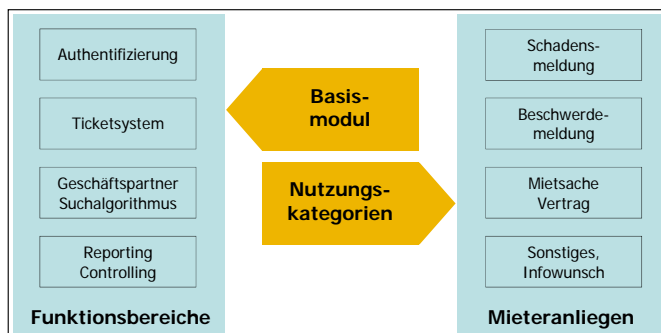


Abb.: Modularer Aufbau und Nutzungssystematik Mieterportal

Dieser Prozess wird über „Mieterservices Online“ wie folgt unterstützt:

- Bei Auswahl des Punkts „Vertragsdaten> Bankverbindung“ durch den Mieter werden Zusatzfelder eingeblendet, die es gestatten, die neue Bankverbindung anzugeben. Nach dem Senden dieses Tickets wird eine Meldung der Meldungsart „Mietsache“ angelegt und dem zuständigen Bearbeiter in den Arbeitsvorrat übermittelt.
- Der Bearbeitungsdialog für das Ticket im ERP-System gestattet dem zuständigen Mitarbeiter die Prüfung des Mieteranliegens. Außerdem wird er durch eine Aktivität bei der eigentlichen Buchung optimal unterstützt.
- Nach dem Auslösen der Aktivität „Bankdatenänderung“ wird die Änderung der Bankdaten in den Mieterstammdaten physisch verbucht. Außerdem werden alle ausgeführten Schritte im Verlauf der Meldung transparent festgehalten. Selbstverständlich ist es auch in

diesem Fall möglich, den Mieter über die Änderung seiner Stammdaten zusätzlich per Mail zu informieren.

Auch für die Bereitstellung der aktuellen – in SAP schon generierten – Nebenkostenabrechnung wird via Onlineservice vom Mieter ein Ticket aus der Kategorie „Mietsache“ mit einer speziellen Codierung erstellt. Folgende Varianten für die Ticket-Verarbeitung sind denkbar:

- Es wird in den Arbeitsvorrat des zuständigen Bearbeiters gelegt. Im Bearbeitungsdialog wird die Ausgabe des passenden Dokumentes per Aktivität unterstützt. Das Dokument wird klassisch kuvertiert und per Post an den Mieter versendet. Das Ticket wird geschlossen und dem Mieter wird per Mail die postalische Versendung des Dokuments angekündigt.
- Die Verarbeitung des Tickets im ERP-System erfolgt nicht manuell durch den zuständigen Bearbeiter, sondern automatisiert per Job. Im Ergebnis werden die angeforderten Dokumente auf einem passenden Drucker im Stapel ausgegeben und beispielsweise in einer Poststelle kuvertiert und postalisch versendet.
- Noch während der laufenden Onlinesitzung des anfordernden Mieters wird ein Link auf das angeforderte Dokument in-place eingebettet und damit zum Direktdownload zur Verfügung gestellt.

Die erste Variante bietet das höchste Maß an Sicherheit, da sensible Dokumente auf komplett kontrollierte Weise das Unternehmen verlassen. Weitere Informationen hierzu gerne auf Nachfrage.

Fazit

Das Datatrain CRM Modul „Mieterservices Online“ beschleunigt zielgruppenadäquat die Kommunikation mit Ihren Mietern und liefert so die Basis für einen effektiveren Service – von dem beide Seiten profitieren.



Zusammenfassung der Leistungsmerkmale, Optionen und Referenzinstallationen

Das Datatrain CRM-Modul „Mieterservices Online“

Stand: November 2011

Mit dem maßgeblichen Ziel der Verbesserung der Mieterbetreuung dienen die Mieterservices Online als Bestandteil eines integrativen Kundenkontakt-Managementsystems der internetbasierten Annahme, Qualifizierung und Verarbeitung von Mieteranliegen.

Leistungsmerkmale

- Basis der Applikation ist die Verknüpfung der Daten der Immobilienobjekte mit denen der beteiligten Partner (Mieter, Mitarbeiter, externe Dritte).
- Hierbei Identifizierung der Sachverhalte über hierarchische Kategorien und Codegruppen (katalogbasierte Bearbeitung), beispielsweise nach den Meldungskategorien Störmeldung, Mietsache, Service oder Beschwerde für die Erfassung entsprechender Anliegen der Mieter.
- Verwendung von auf den Bestand und den Serviceprozessen ausgerichteten Katalogen. Hierbei bzgl. der Katalogtexte im Fokus: Die Zielgruppe bzw. die Nutzer der Anwendung, der Mieter bzw. die Mieterin.
- Integrierte Authentifizierungssystematik für die Nutzer der Mieterservices Online.
- Ermittlung der sachbezogenen Zuständigkeiten, Erzeugung einer Meldung.
- Ablage der Meldung im Arbeitsvorrat des zuständigen Mitarbeiters, optionale Benachrichtigung dieses und weiterer Mitarbeiter (Workflow).
- Einheitliche Dialogsteuerung für die Überwachung der ausgelösten Vorgänge. Es erfolgt eine prioritäts-gesteuerte Terminierung, so dass Maßnahmen über Fälligkeitstermine kontrolliert werden können.

Einsatzziele und erzielbare Effekte

- Verbesserung der Mieterzufriedenheit durch qualitative und quantitative Verbesserung der Unternehmenseffektivität.
- Bereitstellung eines weiteren, Zielgruppen adäquaten Kommunikationskanals.
- Professionalisierung der Kommunikationstechniken gegenüber den Mietern.
- Optimierung und Beschleunigung des Störungsmanagements durch Standardisierung der Meldungsaufnahme und Kategorisierung der Informationsinhalte.
- Vergleichbare Optimierung und Beschleunigung kunden- (CRM-) spezifischer Geschäftsprozesse, beispielsweise als Basis eines strukturierten Beschwerdemanagements.
- Reduzierung der internen Prozesskosten durch Siebfunktion für Servicefälle, die keine individuelle Betreuung benötigen.

Ausprägungen und Optionen

- Mieterservices Online ist eine Web Applikation. Die Anwenderoberflächen (GUI) und Navigation wurden auf die Zielgruppe „Public“ hin entwickelt und gestaltet. Die Web App ist für die stationäre als auch mobile Nutzung durch den Mieter ausgelegt.
- Ergänzend steht die Applikation als *Hybrid App* (kombinierte online/offline Lösung) für iPad und iPhone sowie Android Endgeräte zum Download via App Store (Apple) oder Android Market zur Verfügung.

Mieterservices Online ist eine CRM Applikation innerhalb der Kundencenter-Systematik der Datatrain zur strukturierten Abbildung sämtlicher Prozesse des Mieterkontaktmanagements. Weitere Module und Optionen im **Corporate Segment**:

- Das Kundencenter als Webapplikation zur Anbindung externer Dritter. Ausgeprägt als WebDynPro-Anwendung ist das Kundencenter ideal für die Integration heterogener Partnerstrukturen in die Meldungsgenerierung (z.B. Call-Center Mitarbeiter, Außendienstler, FM-Dienstleister...).
- Webservices zur Anbindung externer Unternehmen und FM-Dienstleister. Webservices ermöglichen die direkte, auf den betreffenden Geschäftsprozess bezogene Kommunikation zwischen den ERP Systemen des Auftraggebers (z.B. Immobilienverwaltung) und des Auftragnehmers, zum Beispiel eines Facility-Management-Dienstleisters.
- Ausprägung des Kundencenters als mobile Corporate Applikation zur Vor-Ort-Generierung und Bearbeitung von Meldungen zu Störungen, Beschwerden oder sonstiger Anliegen von Mieter oder Objektnutzern (siehe auch mobile Applikationen der Datatrain). Ziel- bzw. Nutzergruppe: Mobile Mitarbeiter vor Ort (Objekt-, Mieterbetreuer, ggf. externe Dienstleister).

Referenzinstallationen Kundencenter

- GESOBAU AG, Berlin, ca. 37.000 Wohneinheiten (WE)
- Gewobag AG, Berlin, ca. 70.000 WE
- PRO POTSDAM GmbH, Potsdam, ca. 25.000 WE
- GWG GmbH, Wuppertal, ca. 7.500 WE
- GEWOFAG Wohnen GmbH, München, ca. 24.000 WE
- KoWo GmbH, Erfurt, ca. 28.000 WE
- Deutsche Wohnen AG, ca. 55.000 WE
- GBG, Mannheim, ca. 21.000 WE
- Meravis, Hannover, ca. 15.000 WE
- SWSG GmbH, Stuttgart, ca. 18.000 WE
- WWS Herford, ca. 5.000 WE
- NEUE LÜBECKER eG, ca. 15.500 WE
- GWG München, ca. 26.000 WE
- GBW München, ca. 55.000 WE (*project at work*)
- Immeo Wohnen Oberhausen, ca. 47.000 WE (*project at work*)

Referenzinstallation Mieterservices Online

- GESOBAU AG Berlin, ca. 37.000 WE: Als Web App (Link über die GESOBAU Homepage) und ergänzend für iPhone und iPad Nutzer im App Store von Apple erhältlich.
- Ein weiterer Kunde unseres Hauses führt aktuell Mieterservices Online als Public Web App ein. Go Live Ende Q1 2012, weitere Informationen hierzu in Kürze (*project at work*).