



Datatrain CRM Solutions

Mehr Transparenz für den Mieter: Feedback per Tickettracking

„Ich fühle mich verstanden!“ Wer das von sich behaupten kann, nachdem er seine Meinung geäußert oder ein Problem bekundet hat, ist gleich entspannter und gedanklich frei für Neues. Das funktioniert jedoch nur, wenn das Gegenüber sein Verständnis klar signalisiert.



Vom Prozess zum Mieter: Status spezifisches Feedback mittels Ticket-Tracking

Gelungene Kommunikation lebt von Aussage und Feedback: Der eine Gesprächspartner gibt sein Anliegen bekannt, der andere teilt mit, ob oder wie er dieses verstanden hat. Ein Mieter, der seinen Vermieter über einen Sachverhalt informiert, freut sich gewöhnlich über eine Rückmeldung zum Erfolg seines Einsatzes.

Die Realität sieht jedoch oft anders aus, man kennt dies aus anderen Service-Bereichen: Der Kunde wendet sich im Schadens- oder Beschwerdefall an einen Dienstleister, der das Anliegen z. B. telefonisch entgegennimmt – und hört dann lange Zeit gar nichts mehr. Gerade bei großen Unternehmen ist dies häufig der Fall. Fragen wie „Ist schon jemand beauftragt?“ oder „Wann wird die Bearbeitung beginnen?“ bleiben unbeantwortet. Der Kunde tappt im Dunkeln ...

Datatrain CRM-Modul Tickettracking

Ein Tickettracking gestaltet den **Bearbeitungsprozess für den Mieter transparent**. Das Konzept sieht vor, den Mieter über wichtige Ereignisse im Bearbeitungsverlauf seines Anliegens zu informieren, indem er automatisiert Nachrichten zum Status erhält.

Gleichgültig ob der Mieter anruft, einen Mitarbeiter vor Ort anspricht oder sich online meldet – ein Tickettracking ist für jeden dieser Kommunikationswege realisierbar.

Idealerweise wird die Systematik medienübergreifend eingesetzt. Dazu gehört die digitale Erfassung eines Anliegens als sog. Ticket im zentralen ERP-System über geeignete Instrumente wie z. B. das „Kundencenter“ der Datatrain für die telefonische und persönliche oder „Mieterservices Online“ für die internetbasierte Kontaktaufnahme (siehe eigene Beschreibungen).

Die **positiven Effekte** des Feedbacks:

- Die Kommunikation zwischen Mieter und Vermieter gewinnt erheblich an Qualität.
- Mieterzufriedenheit und -bindung steigen: Der Mieter fühlt sich gut informiert und erlangt hohes Vertrauen in die Arbeit des Wohnungsunternehmens.
- Das Unternehmen vermittelt ein ausgesprochen vorteilhaftes Image.

Die Funktionen im Detail

Schon direkt nach dem Erstkontakt – genauer nach Generierung eines Tickets zu seinem Anliegen – erhält der Mieter automatisiert eine Information über den Eingang seiner Meldung und die bevorstehende Bearbeitung. Weitere Nachrichten folgen, die ihn zu festgelegten Zeiten auf wesentliche Stationen oder Schritte im Bearbeitungsprozess hinweisen.

Beispiel Schadensmeldung: Für die Kontaktaufnahme von Mietern gibt es vielerlei Gründe, der häufigste ist gewiss ein technischer Defekt in der Wohnung. Der für die Abwicklung dieses Sachverhalts eingerichtete Geschäftsprozess umfasst typischerweise die folgenden Schritte:

1. Erfassung der Schadensmeldung als Ticket im zentralen ERP-System
2. Generierung von Bestellung / Auftrag für den Dienstleister, z. B. Handwerker



Datatrain CRM Solutions

Tickettracking - Mehr Transparenz für die Mieter durch kontinuierliches Feedback
Stand September 2013, Seite 2 von 2

3. Auftragsannahme / Bestätigung durch den Dienstleister bzw. Handwerker
4. Kontaktaufnahme des Dienstleisters mit dem Mieter zur Terminvereinbarung
5. Beginn der Arbeiten / Termin beim Mieter
6. Abschluss der Arbeiten / Fertigmeldung durch den Dienstleister
7. Abrechnung / Leistungsnachweis / Zahlung durch das Wohnungsunternehmen

Im Kontext einer kontinuierlichen Status-Information könnte das Feedback an den Mieter folgenden Verlauf nehmen:

- Nach 1., Erfassung: Nachricht über Erhalt der Meldung und Beginn der Bearbeitung
- Nach 3., Auftragsannahme: Ankündigung des beteiligten Dienstleisters bzw. seines bevorstehenden Kontaktversuchs
- Vor 5., Arbeitsbeginn: Erinnerung des Mieters bzgl. des bevorstehenden Besuchs

Die Entscheidung darüber, ob er diesen Service in Anspruch nehmen möchte, bleibt am besten dem Mieter selbst überlassen – er sollte keinen ungewünschten „Spam“ erhalten. Dazu befragt ihn der telefonische oder persönliche Ansprechpartner – bzw. bei Online-Kontaktaufnahme die Webapplikation – nach seinem Einverständnis und sichert bei der Ticketgenerierung einen entsprechenden Vermerk. Eine Zustimmung löst automatisiert das Feedback Verfahren aus.

Weitere Module und Einsatzgebiete

Darüber hinaus eröffnet das Tickettracking die Möglichkeit für eine Kommunikation in umgekehrter Richtung: Auch das Feedback des Mieters zu ausgewählten Themen ist für das Unternehmen wertvoll. Die Einbindung des Empfängers der Statusnachrichten in eine web-basierte Umfrage, initiiert etwa durch das CRM-Modul **Mieterbefragung Online** (siehe Extra-Beschreibung) der Datatrain, gestattet eine preiswerte Erhebung von Kundendaten und stellt die Basis für eine gezielte Analyse und Unternehmensplanung dar.

Prinzipiell lässt sich ein Tickettracking überall dort einsetzen, wo ein kontinuierlicher Informationsaustausch sinnvoll ist. Im **SRM-Bereich** beispielsweise kann das Verfahren Entscheidungsprozesse vor dem Eintritt von Eskalationsszenarien erleichtern.

Voraussetzung für den Einsatz des Feedback-Verfahrens ist eine Ticketgenerierung im Rahmen der Mieterbetreuung und operativen Instandhaltung mithilfe entsprechender Instrumente. Das umfasst alle Systeme, die auf entsprechend eingerichteten Geschäftsprozessen beruhen. Speziell bieten sich hier Datatrains eigens für diesen Zweck entwickelte CRM- und SRM-Basisapplikationen an:

- Das **Kundencenter** bildet den Kern der umfassende CRM-Lösungssystematik der Datatrain. Die SAP-basierte Anwendung dient der homogenen Erfassung, Verbuchung und Verarbeitung von Daten, die sich aus telefonisch oder persönlich übermittelten Mieteranliegen ergeben.
- Datatrains SRM-Basisapplikation **Lieferanten-/Handwerkerportal** dient der strukturierten Abwicklung von Bestellungen und Aufträgen an externe Dienstleister.

Fazit

Das CRM-Modul „Tickettracking“ der Datatrain wertet die Kommunikation mit Ihren Mietern erheblich auf. Diese fühlen sich gut informiert und danken es dem Unternehmen mit Vertrauen. Die Ergebnisse: Eine hohe Mieterbindung und ein positives Unternehmensbild.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Sollten Sie Fragen haben oder weitergehende Informationen benötigen stehen wir gerne zur Verfügung. Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme!