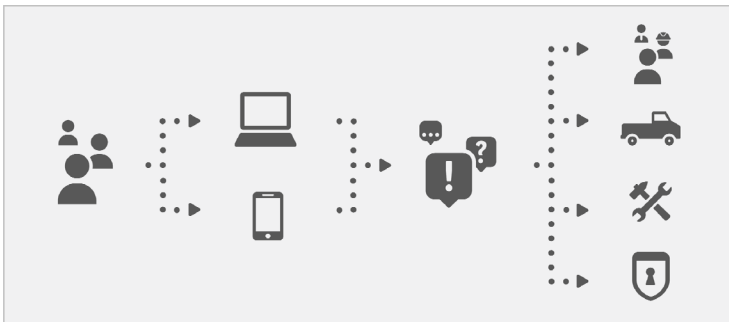




# Datatrain CRM Solutions

## Wissensgewinn für die Unternehmensplanung: Mieterfeedback Online

**Wer lässt sich schon gern kritisieren?  
Die Antwort ist einfach: ein dynamisch  
orientiertes Unternehmen. Dieses weiß  
um den Wert von Feedback und macht es  
dem Kunden leicht, das zu äußern, was  
ihm auf der Seele liegt. So gewinnt es  
eine günstige und aussagekräftige Basis  
für die Unternehmenssteuerung.**



*Mieterbefragung Online: Prozess spezifisches Feedback zur Kundenzufriedenheit*

Einst war die Befragung von Mietern eine kostspielige Angelegenheit. Eigens requiriertes, durch Aushänge oder Anschreiben angekündigtes Personal klingelte beispielsweise an Haustüren und füllte mit der Hand umfängliche Fragebögen aus. Ähnlich aufwendig gestalteten sich Befragungen per Post, die eine niedrige Rücklaufquote zeitigten. Hinzu kam die fehleranfällige Überführung der Antworten in den Rechner, die in eine entsprechend unzuverlässige Auswertung der Informationen mündete. Heutzutage existieren webbasierte Alternativen, die eine weit effektivere Erhebung von Kundendaten gestatten.

### Das CRM-Modul „Mieterfeedback Online“

Datatrain hat eine leistungsfähige, flexibel anpassbare Webanwendung für die Mieterbefragung „im Alltagsgeschäft“ entwickelt. Immer dann, wenn ein Mieter mit einem internen Mitarbeiter oder externen Dienstleister in Kontakt tritt, bietet sich eine ideale Gelegenheit, mit relativ geringem Aufwand die Geschäftsprozesse je nach Anliegen hinsichtlich Außenwirkung und Effizienz zu überprüfen:

- Gleichgültig ob der Mieter anruft, im Mieterbüro vorspricht oder einen Web-Service nutzt – prinzipiell ist die Anwendung für **alle Kommunikationswege** einsetzbar.
- Aufgrund der digitalen Erfassung bleibt die **Fehlerquote gering**. Fehlerbehaftete Medienbrüche, wie etwa die von Papier zum Rechner, gehören der Vergangenheit an.
- Zöge man lediglich registrierte Beschwerden als Basis für eine Analyse heran, ergäbe sich kein vollständiges Bild (s.a. „Feedback-Management“). Nur eine methodische Befragung der Mieter **stellt aussagekräftige Ergebnisse** sicher.

Die Befragung im Nachgang des Kontakts liefert wertvolle Anhaltspunkte für ein zielgerichtetes Qualitätsmanagement:

- Sie bezieht sich auf das jeweils **aktuelle Ereignis**, beispielsweise auf die eben erfolgte Behebung eines Schadens, und gibt somit gezielt Aufschluss über das Agieren der Beteiligten sowie den speziell dahinter liegenden Geschäftsprozess.
- Ereignisbezogene Fragekataloge liefern **aktuelle, homogene und hochwertige Daten**, die im zentralen ERP-System zur Verfügung stehen und direkt weiterverarbeitet oder ausgewertet werden können.

„Mieterfeedback Online“ bietet Ihren Kunden ein Ventil, über das jede Form von Unmut, Wunsch oder Lob gezielt kanalisierbar ist:

- Die Kritik geht an **adäquater Stelle** ein: nicht im Bekanntenkreis, nicht in den Medien und nicht vor Gericht, sondern direkt beim Verantwortlichen.
- Grundsätzlich erkennt der Befragte, dass seine Meinung von Bedeutung ist. Eine **hohe Mieterzufriedenheit** ist die Folge.
- Das Unternehmen kann **Trends frühzeitig erkennen** und ihnen begegnen.



## Datatrain CRM Solutions

Mieterfeedback Online - Mehr Informationen  
für die gezielte Unternehmensplanung  
Stand September 2013, Seite 2 von 2

### Die Anwendung im Detail

Je nach Ausprägungswunsch kann sich die Funktionalität von „Mieterfeedback Online“ auf bestimmte Arten von Anliegen beschränken, z.B. ausschließlich auf Schadensmeldungen. Grundsätzlich ist das Modul für **alle Arten von Anliegen** einsetzbar. Dazu gehören auch Fragen, Beschwerden, Anträge etc.

Voraussetzung für die Teilnahme an der Befragung ist die **Zustimmung des Mieters**: Dazu wird er je nach Charakter der Kontaktaufnahme persönlich, am Telefon oder online nach seinem Einverständnis befragt. Der entsprechende Klick des Mieters in einer Webapplikation wie „Mieterservices Online“ bzw. des Bearbeiters in einer CRM-Basisanwendung wie Datatrains „Kundencenter“ löst automatisiert das Feedback-Verfahren aus.

**Beispiel Schadensmeldung** – die Abwicklung einer telefonisch eingehenden Meldung könnte etwa so aussehen:

- Der Mieter stimmt bei Gesprächsende seiner Teilnahme an der Befragung zu.
- Der Bearbeiter versichert sich der Aktualität der Stamm- bzw. Kontaktdaten (E-Mail Adresse bzw. Mobilfunknummer).
- Nach Abschluss der Reparaturarbeiten wird der Mieter automatisch per E-Mail darüber informiert. Der Text enthält einen Link zum Feedback-Service.
- Ein Klick auf den Link leitet den Empfänger auf eine Web-Oberfläche, deren Design und Benutzerführung speziell auch für mobile Geräte optimiert ist.
- Der Mieter beantwortet die Fragen. Die Antworten gelangen durch Absenden des Formulars in das zentrale ERP-System.

Die Fragen beziehen sich auf den aktuellen Prozess, in diesem Fall also z.B. auf die Leistungsqualität des Handwerkers oder die Pünktlichkeit und Freundlichkeit im Rahmen seines Erscheinens. Die Beurteilungsstufen sind je nach Bedarf unterschiedlich einstellbar, beispielsweise drei- oder fünfstufig.

Natürlich lässt sich die Gelegenheit nutzen, darüber hinaus auch weitere, für das Unternehmen wichtige Fragen zu stellen, z. B.:

- Konkrete Fragen nach dem Wohnumfeld wie zum Gebäudezustand oder zur Sauberkeit / Sicherheit von Außenbereichen
- Allgemeine Fragen zur Unternehmenswahrnehmung, zur Erreichbarkeit etc.

### Prozessintegration und Einsatzgebiete

Idealerweise wird „Mieterfeedback Online“ auf Basis geeigneter Instrumente eingesetzt, mithilfe derer Mieteranliegen als sog. Tickets im zentralen ERP-System verbucht werden:

- Das SAP-basierte **Kundencenter** bildet den Kern von Datatrains umfassender CRM-Lösungssystematik. Es dient der internen Erfassung von telefonisch oder persönlich übermittelten Mieteranliegen.
- Für die Kontaktaufnahme übers Internet hat Datatrain die Webapplikation **Mieterservices Online** entwickelt.

**Referenzen:** Die Befragungssystematik der Datatrain ist z.B. bei der GESOBAU AG erfolgreich im Einsatz. Schon 2011 führte das Unternehmen das Webportal „Mieterservices Online“ ein und ergänzte es später um eine Ausprägung der Anwendung für Smartphones inklusive des Moduls „Mieterfeedback Online“.

### Fazit

Datatrains „Mieterfeedback Online“ sichert einen stetigen, kostengünstigen Informationsfluss vom Mieter zum Unternehmen und ermöglicht so eine methodische Prozessplanung.

### Haben wir Ihr Interesse geweckt?

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