



Datatrain CRM-Lösungen

Lob- und Beschwerdemanagement – jede Stimme zählt



Feind- oder Freundmeldung? Selbst emotional aufgeladene Kontaktgesuche von Mietern liefern wertvolle Informationen, die sich zur Bewertung und Verbesserung unternehmensinterner Arbeitsabläufe nutzen lassen. Für die Entgegennahme der Hinweise, früher „Beschwerdemanagement“, stellt Datatrain eine Anwendung bereit, die auch anerkennende Äußerungen berücksichtigt.

Viele Wohnungsunternehmen haben aus unterschiedlichsten Gründen keine durchgängigen Prozesse zum Umgang mit Mietermitteilungen – insbesondere wenn es über Schadensmeldungen hinausgeht. Beispielsweise werden Lob und Beschwerden oft gar nicht als solche erfasst. In der Folge fühlen Mieter sich mit ihren Anliegen alleingelassen.

Kooperiert das Unternehmen nicht mit dem Mieter, kooperiert der Mieter eventuell nicht mit dem Unternehmen. Das beinhaltet sogar Risiken, z. B. fürs anvertraute Eigentum, wie nicht genehmigte Einbauten in der Wohnung oder mangelnde Achtsamkeit in den Beständen außerhalb.

Auch das Image eines unkommunikativen Vermieters kann schnell Schaden nehmen, gerade im Zeitalter von Facebook & Co. Möglicherweise macht sich das zunächst im Internet und dann beim Requirieren von Mitarbeitern oder bei der Beauftragung von Handwerksbetrieben negativ bemerkbar.

Die konstruktive Kommunikation mit Mietern liefert, neben vielen weiteren Vorteilen, wertvolle Hinweise auf konkret anstehende Maßnahmen oder neue Herausforderungen im Bestand. Die aktive Meldung eines Mieters ist immer ein wichtiges Indiz: Positive Mieteräußerungen deuten darauf hin, dass ein Unternehmen seine Arbeit richtig macht. Negative decken einen Missstand auf oder zeigen Verbesserungspotenzial an.

Kanal für Auf- und Gegenwind

Um den Informationsfluss vom Mieter zum Unternehmen möglichst nutzbringend zu kanalisieren, bietet Datatrain die Applikation *Lob- und Beschwerdemanagement* an. Damit lassen sich eingehende Mietermitteilungen komfortabel im ERP-System erfassen, dokumentieren und auswerten.



Datatrain CRM-Lösungen

Lob- und Beschwerdemanagement
Stand Januar 2016, Seite 2 von 2

- Grundsätzlich ergibt sich ein zuverlässiger Indikator für die Qualität und Effizienz von Geschäftsprozessen. Er zeigt gleichzeitig an, wie zufrieden die Mieter mit den Unternehmensleistungen sind.
- Eine Auswertung der Mitteilungen im Detail gibt Aufschluss darüber, wo und wie das Angebot des Wohnungsunternehmens konkret zu überdenken oder zu verbessern ist.
- Auch das eigene Unternehmensimage lässt sich so mit der Wahrnehmung von außen in Relation setzen und überprüfen.

Bei der Ursache angepackt

Datatrain's *Lob- und Beschwerdemanagement* unterstützt die Aufnahme aller Arten von Aussagen zu Wohnumfeld, Mietverhältnis und Leistungsspektrum bzw. deren Beeinträchtigung. Mithilfe von Suchfunktionen und Auswahllisten zu häufigen Lob- und Beschwerdeursachen kann der Bearbeiter alle Informationen zur Sache schnell zusammentragen, ohne auf freie Angaben verzichten zu müssen:

- Je Ursache für das Anliegen wird eine Meldung angelegt, in der die Umstände katalogbasiert mit den wichtigsten Details erfasst werden.
- Oft handelt es sich um eine Person – zum Beispiel einen Mieter, der zu laut Musik hört. Sie geht in der Regel als „Verursacher“ in die Meldung ein.
- Davon unterschieden werden die Beschwerdeführer bzw. Lob Äußernden, von denen es pro Ursache mehrere geben kann. Diese entsprechen in der Regel den Mietern aus der Umgebung des Ereignisses, die dazu in Erscheinung treten.
- Eine nutzerfreundliche Informationsarchitektur gestattet, einen Mieter bzw. seine Mitteilung gegebenenfalls mit einer schon existierenden Meldung zum Thema in Beziehung zu setzen.

Die Zuordnung der verschiedenen Meldungen untereinander, die einzelnen Arbeitsschritte und der Schriftverkehr zu einem Vorgang sind vollständig in der Anwendung bzw. im ERP-System dokumentiert. Darüber hinaus ermöglichen diverse Auswertungsmöglichkeiten Rückschlüsse auf Art und Häufigkeit der Ursachen. Besonders

interessant ist die Betrachtung der Meldungshistorie, speziell bei Beschwerden. So lassen sich Missstände identifizieren, die vielleicht schon über einen langen Zeitraum bestehen, oder Verbindungen zwischen vermeintlich voneinander unabhängigen Meldungen herstellen. Auch die Beziehung von Beschwerdeverursacher und Beschwerdeführer versetzt das Wohnungsunternehmen in die Lage, Probleme zu objektivieren und wirklich angemessene Lösungsmaßnahmen einzuleiten.

Fazit

Datatrain's *Lob- und Beschwerdemanagement* generiert auf zeitsparende und kostengünstige Weise wichtige Informationen, die für die laufende und zukünftige Unternehmensstrategie von großer Bedeutung sind. Die Auswertung und Berücksichtigung der Mieteranliegen wirken sich positiv auf Unternehmensprozesse und Image aus, was eine höhere Mieter- und Mitarbeiterbindung zur Folge hat.

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Für Fragen oder weitere Informationen stehen wir Ihnen gern zur Verfügung. Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme!

Mark Finley
T +49 30 600 500 420
m.finley@datatrain.de