



Investition in die Zukunft **MIT DIGITALEN PROZESSEN KUNDENSERVICES VERBESSERN**



VON VOLKER RIEDEL
Geschäftsführer
immo-portal-services GmbH,
Hamburg

Digitale Zeiten: Kunden und Märkte verändern sich in einem Tempo, sodass Unternehmen und Mitarbeiter zunehmend gefordert werden. Gefragt sind vor diesem Hintergrund technologische Lösungen, die assistierende Aufgaben übernehmen und möglichst automatisiert Serviceleistungen für Kunden erbringen. Unternehmen können so auf die vielschichtigen Anforderungen der Mieter individualisierter, einfacher und schneller reagieren – und eine wachsende Kundenzufriedenheit erzeugen.

Wohnungsunternehmen, die sich von einem „Verwalter“ hin zu einem „Dienstleister“ entwickeln und sich den neuen digitalen Möglichkeiten anpassen, sind zunehmend erfolgreicher. Studien zufolge besteht ein Zusammenhang zwischen Erfolg und Prozessqualität: Im „Digitalisierungsindex Mittelstand“, in der auch der digitale Status Quo der Immobilienbranche untersucht worden ist, konnten bis zu 75 Prozent der befragten Unternehmen mittels des Einsatzes eines CRM-Systems die Mieterbindung erhöhen und Neukunden leichter gewinnen. Unternehmen, die Mitarbeiter mit mobilen Kommunikationstechnologien für eine aktive Kundenbetreuung ausstatteten, berichten von positiven Effekten auf die Qualität der Geschäftsprozesse.

Die von techconsult im Auftrag der Deutschen Telekom durchgeführte Benchmark-Studie kommt zu dem Schluss, dass 44 Prozent der Unternehmen aus der Grundstücks- und Wohnungswirtschaft die Bedeutung der Digitalisierung für die Verbesserung der Geschäftsprozesse kennt und in der Geschäftsstrategie verankert hat. Ziel sei es, mittels der digitalen Transformation die eigene Marktposition zu untermauern. Im Branchenvergleich positioniert sich die Immobilienbranche mit einem Digitalisierungsindex von 52 Punkten im Mittelfeld.

Dynamik hält Einzug

Der Markt selbst reagiert auf die wachsenden Bedürfnisse mit neuen Angeboten. Vor allem sogenannte PropTech-Unternehmen (von Property Technology) bieten spezielle Lösungen für die Arbeits- und Organisationsabläufe in der Immobilienwirtschaft an. Branchenfremde Start-ups bringen mit ihrem Blick von Außen neue Ansätze in den Markt ein und lösen mit ihren teils unkonventionellen Lösungen disruptive Veränderungen aus. Unternehmen der Wohnungswirtschaft profitieren von dieser Entwicklung. Gleichwohl ist ein Großteil der Firmen für diese Vielfalt an Technologien, Lösungen und Optionen bislang nur begrenzt offen.

Eine erste Annäherung an die Digitalisierung von Unternehmen erfolgt über die Initiierung von Einzelprojekten, die häufig kundengetrieben sind. Die neue Anspruchshaltung setzt Unternehmen unter Druck und löst internes Umdenken in Richtung digitale Prozess- und Serviceoptimierung aus.

Das Wohnungsunternehmen Gundlach, Hannover, beispielsweise hat sich im Jahr 2014 entschieden, die Kundenorientierung voranzubringen. Als erster Schritt sollte die telefonische Erreichbarkeit des „Vor-Ort-Service“ und der „Mieterbetreuung“ verbessert werden. Das Unternehmen stellte für diese Aufgabe den Hotelfachmann Michael Huwald (48) als Teamleiter „Vor-Ort-Service“ ein. Der Spezialist für Dienstleistungen und Services ging die Problemlösung aus Kundensicht an: „Guter Service bedeutet, dem Kunden schon im Erstkontakt eine Lösung zu bieten. Er muss möglichst schnell und professionell bedient werden. Das geht nur mit Hilfe eines Softwaretools.“ Seiner Vorstellung nach benötigte Gundlach ein System, das kompatibel mit dem ERP-System und dem eingesetzten Archivsystem des Unternehmens war. Zu einem späteren Zeitpunkt sollte eine Handwerkerkopplung integriert werden können.

Branchenempfehlungen führten Huwald zu der Lösung des webbasierten Prozessportals immo-office aus dem Haus immo-portal-services, Hamburg. „Hier fanden wir eine Lösung, die unsere Anforderungen in einem System vereinte. In einer App konnten auch noch ein Handwerkerportal, der digitale Wohnungswechsel und die Verkehrssicherung mit abgedeckt werden.“ Seit dem Jahr 2017 im Einsatz, blickt Huwald heute zufrieden auf seine Entscheidung zurück: „Unsere letzte Mitarbeiter-Zufriedenheitsanalyse hat sensationelle Werte hervorgebracht: Die Mitarbeiter vor Ort sind mit ihrem Arbeitsplatz zu 100 Prozent zufrieden. Wir bekamen vom ersten Tag an gespiegelt, dass die eingesetzte Software einfach zu bedienen sei, schnell verstanden werde und die täglichen Arbeitsprozesse erleichtere.“

Digitalisierung als Investition in die Zukunft

Für tagesaktuelle Probleme tagesaktuelle Lösungen schaffen – das ist die große Herausforderung, vor der Unternehmen stehen. Unter dem Einsatz digitaler Technologien lassen sich Kundenservices mit Standardsoftware individualisieren und Geschäftsprozesse effizienter gestalten. Die NEULAND Wohnungsgesellschaft in Wolfsburg hat sich beispielsweise im Zuge einer internen Prozess-Strukturierung für den Einsatz einer Cloud-Technologie entschieden und immo-office als strategisches Produkt gewählt. Der Grund: „Wir wollten unsere vielfältigen und sehr unterschiedlich gepflegten Datensätze vereinheitlichen, unsere Erreichbarkeit für Kunden optimieren und unser NEULAND-Service-Center zum Kern des Unternehmens entwickeln. Wir haben über immo-office unter anderem vollen Zugriff auf unsere Mieterakten und können Reparaturannahmen und -aufträge äußerst schnell, vollständig und einheitlich ausführen“, sagt Carsten Goldmann, Leiter Organisation & IT bei der NEULAND.

Serviceorientierung als neues Innovationsfeld: Die Kundenbindung der Neuzeit umfasst nicht nur die Mieter-, sondern auch die Partneransprache. Um nachhaltige Kundenbeziehungen aufzubauen, müssen digitale Prozesse in der Wertschöpfungskette eines Wohnungsunternehmens ganzheitlich implementiert werden. Die Baugenossenschaft freier Gewerkschafter (BGFG), Hamburg, hat in den vergangenen drei Jahren beispielsweise die Handwerker im Regiebetrieb und die Verwalter im Unternehmen auf die gewerkeübergreifende Arbeit mit der Instandhaltungs-App von immo-office vorbereitet und sie mit mobilen Geräten zur digitalen Auftrags- und Rechnungsbearbeitung ausgestattet, sagt Frank Schramm, Mitarbeiter Controlling und Finanzen bei der BGFG. „Die Akzeptanz für die Arbeit mit den Tablets wächst bei den Kollegen.“

Unternehmen, die die Digitalisierung als Chance sehen, erste Schritte wagen und ihre Mitarbeiter ausreichend dabei unterstützen, die digitale Transformation zu meistern, werden beim Zieleinlauf im Rennen der Serviceorientierung zukünftig die Nase vorn haben. Zusätzlich sind durch das digitale Arbeiten Freiräume für zukünftige Anforderungen und Entwicklungen geschaffen. ←