

Exzellenter Kundenservice: kompetent, individuell und digital

Wie die digitale Transformation zum demokratischen und sozialen Leitgedanken einer Genossenschaft passt, zeigt die HANSA Baugenossenschaft eG mit ihrer Digitalisierungsstrategie im Bereich der Kommunikation mit ihren Mitgliedern und Interessenten. Sie hat gemeinsam mit ihrem Digitalisierungspartner, der immo-portal-services GmbH, die Prozesse in diesem Bereich deutlich optimiert und mit dem „Mein HANSA-Service“ eine zentrale Anlaufstelle für alle Anliegen geschaffen.

Der Mensch im Zentrum der HANSA Baugenossenschaft eG

2025 wird die HANSA Baugenossenschaft eG auf eine 100-jährige Geschichte zurückblicken und kann mit Stolz sagen, den Kerngedanken einer Genossenschaft stets zu leben.

Eine Vielzahl von Projekten, die vornehmlich der Zufriedenheit der Mitglieder dienen, wurden in all den Jahren erfolgreich umgesetzt. Die Bedürfnisse der Menschen,

die in den Wohnungen der HANSA ein Zuhause gefunden haben, stehen klar im Vordergrund im Arbeitsalltag der Genossenschaft.



Die Dienstleistungsorientierung stand somit nach der reinen Versorgung mit Wohnraum schnell im Mittelpunkt der Genossenschaft, die mittlerweile zu einer der größten Hamburgs herangewachsen ist. Das Bewusstsein für diese enorme gesellschaftliche Verantwortung und die Entwicklung zu einem modern organisierten Unternehmen finden sich im Projekt „HANSA 2020“ wieder, welches sich seit 10 Jahren in der konsequenten Umsetzung und stetigen Anpassung befand. Im Fokus des Optimierungsprojektes stand die Verbesserung, Vernetzung und Erhöhung der Transparenz von unternehmensspezifischen Prozessen.

Im Zuge des Projekts wurden Wohnzufriedenheitsanalysen durchgeführt, um Erkenntnisse über die tatsächlichen

Bedürfnisse und Ansprüche der Mitglieder zu gewinnen. Ein wesentliches Ergebnis mündete in der Notwendigkeit, den Mitgliedern eine zentrale Anlaufstelle für alle Anliegen zur Verfügung zu stellen und somit eine gute Erreichbarkeit und umgehende Bearbeitung zu gewährleisten.

Digital zum Ziel mit immo-office

Schnell war klar, dass die zentrale Aufnahme und transparente Bearbeitung von Mitgliederanliegen und die damit verbundene Erhöhung der Erreichbarkeit nicht ohne digitale Werkzeuge funktionieren wird. Auf der Suche nach einem Tool, welches insbesondere ohne wesentliche Medienbrüche die Erfassung von Kundenanliegen und die nachfolgende Auftragsvergabe an externe Handwerksbetriebe und den Regiebetrieb abbilden kann, trafen sich die Wege der HANSA und der immo-portal-services GmbH.

Die beiden Unternehmen haben viel gemein. Neben dem starken Interesse an Umweltschutz und Nachhaltigkeit, sind sie dem Wandel der Wohnungswirtschaft von der reinen Wohnraumverwaltung zu serviceorientierten Dienstleistungsunternehmen mit Innovation begegnet.

Der Wunsch der HANSA nach mehr Servicefreundlichkeit und –qualität für Mitglieder und Interessenten mündete in dem Einsatz des Kundenmanagementtools von immo-office: eine webbasierte Lösung für das komplette Kommunikationsmanagement.

Unter „Mein HANSA-Service“ ist das immo-office Kundenmanagementtool seit 2013 im Einsatz und ermöglicht den Mitarbeitern eine transparente und strukturierte Bearbeitung von Mieteranliegen. Im Vordergrund steht die Anforderung, dass die Anliegen möglichst im Erstkontakt zur Zufriedenheit aller Beteiligten erledigt oder qualifiziert erfasst und aus dem System heraus in die jeweiligen Fachbereiche delegiert werden. Bescheinigungen oder Genehmigungen können direkt per E-Mail versandt werden.

In Verbindung mit dem Instandhaltungstool von immo-office können aus einer Kundenanfrage heraus, Aufträge generiert und ggf. Handwerker direkt beauftragt werden. Durch die mobile Verfügbarkeit der Lösung können diese deutlich schneller und effizienter agieren.



Quelle: HANSA Baugenossenschaft eG

Die smarte Art der Kommunikation

Die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind mit einem Klick zu den einzelnen Mietverhältnissen im kaufmännischen wie im technisch-auftragsbezogenen Bereich auskunftsfähig und können den Bearbeitungsstand des aktuellen Anliegens mitteilen. Erweitert und komplettiert wurde das System durch die Computer-Telefonie-Integration (kurz CTI) mit dem Ergebnis, dass bereits bei eingehendem Anruf der entsprechende Mieter und die dazugehörigen

wesentlichen Vorgänge dargestellt werden. So kann das Kundenmanagement auch in Vertretungssituationen ohne umfangreiche Recherche unmittelbar agieren und effektiver arbeiten.

Durch diesen Mehrwert verbunden mit der intuitiven Bedienbarkeit des immo-office Kundenmanagements konnte rasch eine hohe Akzeptanz bei den Mitarbeitern erzielt werden. Die digitale Erfassung und Abwicklung von Kundenanliegen mit immo-office führte zum gewünschten Erfolg.

Bis heute wurden 50.000 Mitgliederanfragen, Beschwerden oder Schadensmeldungen durch das Unternehmen gesteuert, Tendenz steigend. Die Prozesse konnten deutlich optimiert und mit anderen Bereichen verknüpft werden.

Digital und trotzdem individuell

Die HANSA überarbeitet fortlaufend unternehmenseigene Prozesse, oftmals begleitet von der Implementierung digitaler Werkzeuge. Mit der immo-portal-services GmbH haben sie einen Partner gefunden, der jeden unternehmensspezifischen Prozess digital abbilden und in die vorhandene technische Infrastruktur integrieren kann. So sind viele Arbeitsabläufe bei der HANSA bereits smart und digital.

Die erfolgreiche Digitalisierung im Bereich der Kommunikation mit den fast 14.000 Mitgliedern ist ein exzellentes Beispiel dafür, dass die digitale Transformation den Menschen nicht verdrängt, sondern in den Mittelpunkt rückt und Kundenbeziehungen stärkt.



IMMOFFICE

Wenn es wirklich laufen soll.

immo-portal-services GmbH
Humboldtstraße 67a
22083 Hamburg
040 2841 009 30
www.immo-office.net