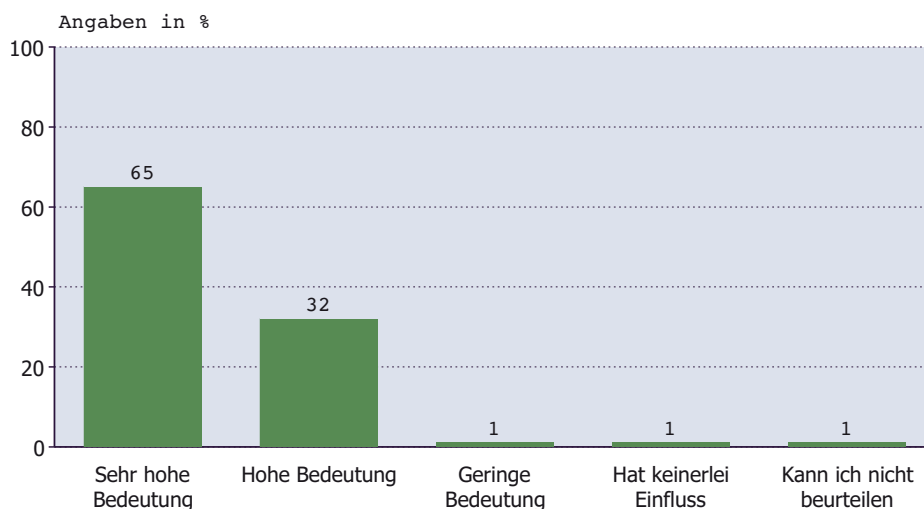


Studie zu Mareon: Qualität und Kundenorientierung mit dem Service-Portal

Zentraler Einsatzbereich des Service-Portals Mareon ist die laufende Instandhaltung. An dieser Stelle optimiert Mareon die Prozesse von Wohnungsunternehmen und Handwerkern. Das führt zu Vorteilen in puncto Kundenzufriedenheit auf Mieterseite sowie zu Prozessoptimierung und damit Zeit- und Kostenreduktionen bei Wohnungsunternehmen und Handwerkern. Um die Zufriedenheit mit Mareon detailliert zu erheben und Ansatzpunkte für zukünftige Verbesserungen transparent zu machen, gab Aareon eine Studie zu Mareon in Auftrag. In 450 telefonischen Interviews wurden Wohnungsunternehmen und Handwerksbetriebe, die Mareon einsetzen, sowie Mareon-Nicht-Nutzer befragt. Hier das Ergebnis.

„Wohnungsunternehmen wissen heutzutage, dass Kundenservice sehr wichtig ist. Doch im Rahmen der Reparaturprozesse hat Kundenorientierung noch nicht den Stellenwert, den sie verdient“, resümiert Bettina Harms, Geschäftsführerin Analyse & Konzepte, Beratungsgesellschaft für Wohnen, Immobilien und Tourismus mbH, und verantwortlich für die von Aareon in Auftrag gegebene Mareon-Studie. Der Kontakt zwischen Mieter und Vermieter entsteht am häufigsten aufgrund einer Schadensmeldung des Mieters. Im Jahr 2008 meldeten in Deutschland 45 Prozent der Mieter einen Schadensfall. Bei den Erhebungen zur Mareon-Studie gaben 65 Prozent der interviewten Aareon-Kunden an, dass der Kundenservice in der Schadensabwicklung und im Instandhaltungsmanagement eine sehr hohe Bedeutung für die Kundenzufriedenheit hat. Nahezu die Hälfte der Aareon-Kunden, 44 Prozent, arbeiten bei der Abwicklung von Schadensmeldungen und Reparaturen mit Qualitätsstandards – bei den Mareon-Nutzern sind es sogar 76 Prozent. Dieser höhere Wert hängt mit einer vereinfachten automatisierten Umsetzung und Überprüfung solcher Standards mittels Mareon zusammen. Qualitätsstandards sind beispielsweise wie schnell die Reparatur durchgeführt wird, die Information des Mieters über den Status der Durchführung und die Schnelligkeit, mit der der Mieter nach der Schadensmeldung kontaktiert werden muss.

*Über das Service-Portal Mareon
Das Service-Portal Mareon, das im Jahr 2001 auf den Markt kam, ist bei rund 150 Immobilienunternehmen und mehr als 6.000 Handwerksbetrieben im Einsatz. Nahezu sieben Millionen Aufträge mit fast zwei Milliarden Euro Rechnungsvolumen wurden bislang über Mareon verarbeitet. Rund 50 Schnittstellen zu Handwerker-Software-Programmen sind zertifiziert.
www.aareon.com*



Wichtiger Kundenservice bei laufender Instandhaltung
Quelle: Aareon Kundenbefragung 2009
www.analyse-konzepte.de

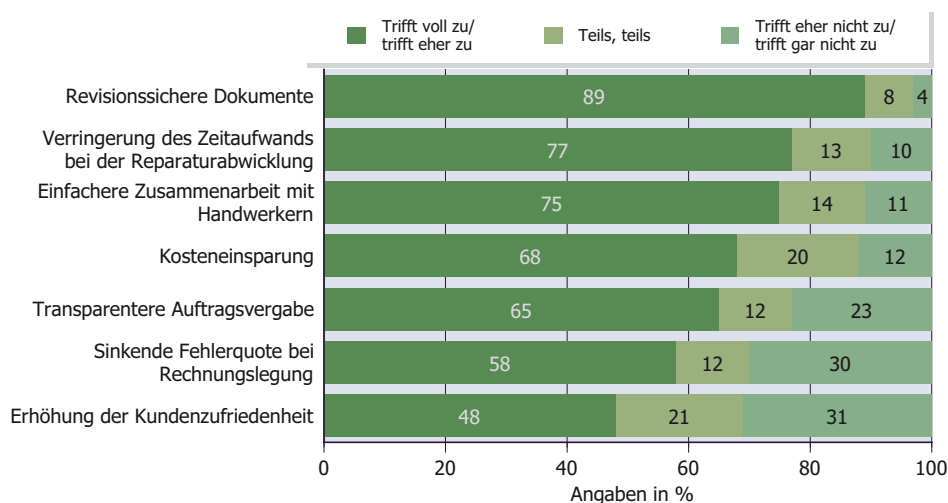
Für 65 Prozent der Aareon-Kunden hat der Kundenservice in der Schadensabwicklung eine sehr hohe Bedeutung für die Kundenzufriedenheit.

Die Verbesserung der Kundenzufriedenheit durch Mareon ist die logische Konsequenz durch eine Kette von Effekten: Mareon beschleunigt den Instandhaltungsprozess, indem viele Prozess-Schritte durch den Einsatz des Service-Portals automatisiert werden. Diese Beschleunigung zieht eine schnellere Schadensbehebung für den Mieter nach sich und führt letztlich zu einer Erhöhung der Mieterzufriedenheit. „Im Rahmen der Prozessoptimierung ist die dadurch entstehende Kundenzufriedenheit praktisch ein entscheidender Mehrwert“, analysiert die Mareon-Studie-Verantwortliche Bettina Harms.

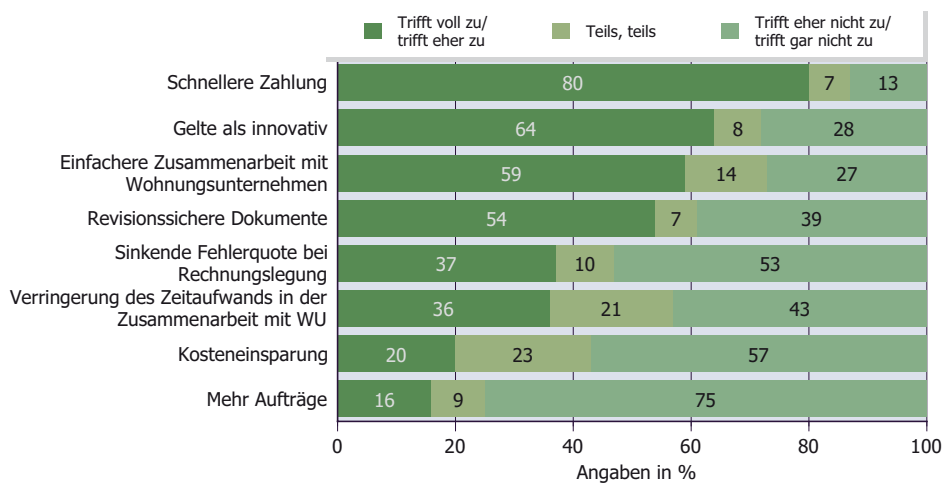
Den offensichtlichen Nutzen von Mareon sehen die Wohnungsunternehmen insbesondere in der Erstellung reversionssicherer Dokumente sowie in der Zeitersparnis. Diese beträgt bei ca. 40 Prozent der Wohnungsunternehmen mehr als ein Viertel. Die Handwerksbetriebe bewerten vor allem die schnellere Rechnungszahlung sowie die einfachere Zusammenarbeit mit den Wohnungsunternehmen als zentrale Vorteile.



Effekte von Mareon
Zeitersparnis und Qualitätssteigerungen durch Mareon führen letztlich zu einer besseren Kundenorientierung.

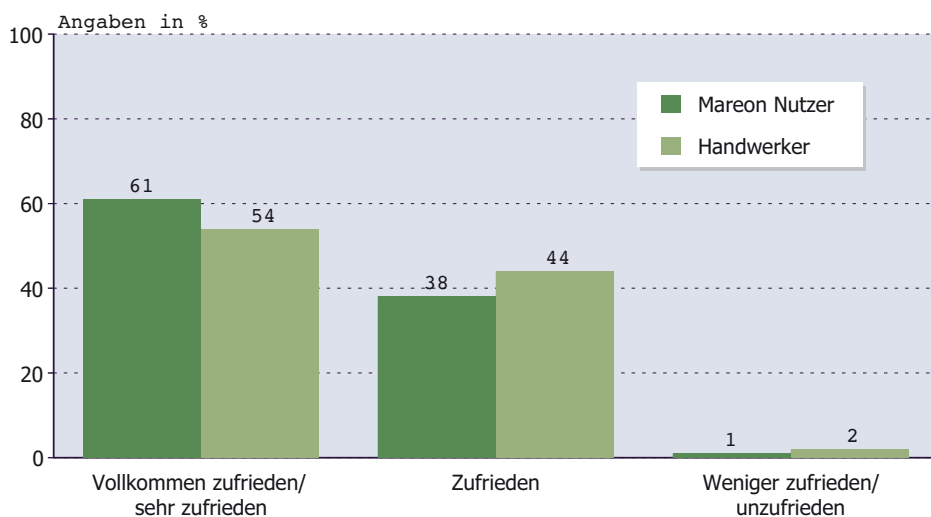


Nutzen für Wohnungsunternehmen durch Mareon
Quelle: Aareon AG Kundenbefragung 2009
www.analyse-konzepte.de



Nutzen für Handwerksbetriebe durch Mareon
 Quelle: Aareon AG Kundenbefragung 2009
www.analyse-konzepte.de

Summa summarum ist die Zufriedenheit mit Mareon hoch. Nahezu zwei Drittel der Wohnungsunternehmen sind mit dem Service-Portal vollkommen/sehr zufrieden. Bei den Handwerksbetrieben sind es mehr als die Hälfte.



Hohe Zufriedenheit mit Mareon
 Quelle: Aareon AG Kundenbefragung 2009
www.analyse-konzepte.de

„Diese positiven Zufriedenheitswerte sind für Aareon jedoch kein Anlass, sich darauf auszuruhen. Ziel solcher Studien ist die Kundenzufriedenheit auf den Prüfstand zu stellen und Ansatzpunkte für weitere Verbesserungen transparent zu machen“, erläutert Stephan Rohloff, Direktor Marketing und Kommunikation bei Aareon. „Aareon-Produkte haben den Anspruch Kunden zu helfen, ihre Ziele besser zu erreichen. Dies ist ein dynamischer Prozess, der für uns als Qualitätsführer höchste Priorität hat.“

red.