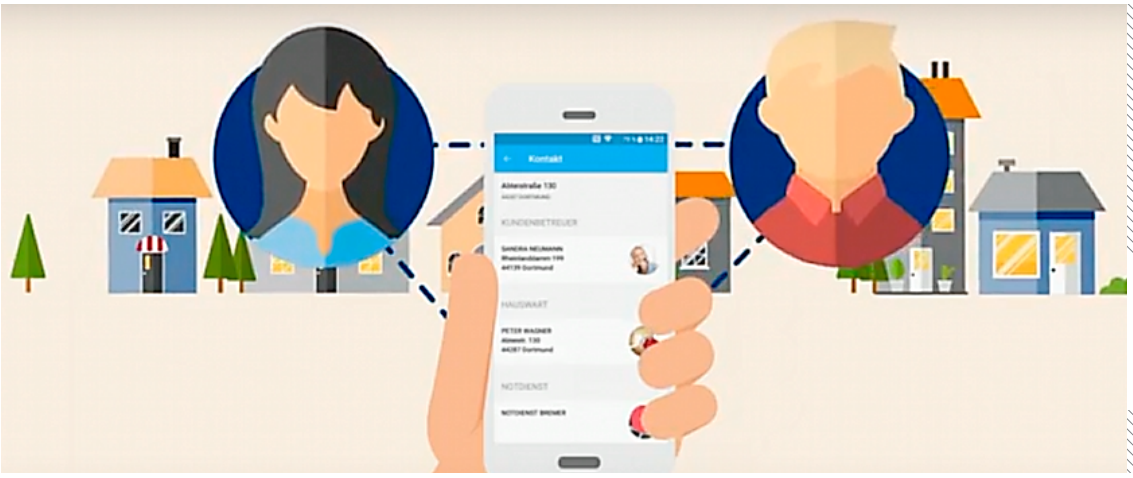
Digital

Digitales Mieterportal eröffnet eine ganz neue Kundenbeziehung

Digitales Kundenbeziehungsmanagement eröffnet Immobilienunternehmen große Wertschöpfungspotenziale. Neue Kommunikations- und Angebotswege unterstützen sie dabei, den Kundenservice kontinuierlich auszubauen und gleichzeitig Personal- und Sachaufwand zu reduzieren. Die CRM-Lösungen von Aareon, Europas führendem Beratungs- und Systemhaus für die Immobilienwirtschaft und deren Partner, sind jetzt 5 Jahre am Markt und verzeichnen großes Interesse. Das zeigt, dass sich digitales Kundenbeziehungsmanagement zunehmend in der Branche etabliert und großes Wertschöpfungspotenzial bietet.



Das Mieterportal mit App. KLICKEN Sie einfach auf das Bild und das Erklärvideo startet.

Aareon hat mit der Einführung ihres CRM-Portals die Entwicklung in der Branche geprägt. Rund 60 Wohnungsunternehmen haben sich seit der Markteinführung vor fünf Jahren für die CRM-Lösungen des Marktführers entschieden. Der Zugriff über die im Jahr 2017 eingeführte Aareon CRM-App liegt im Trend.

Digitale Kommunikation unterstützt den Kundenservice

Von dem Einsatz der CRM-App beziehungsweise des CRM-Portals profitieren alle Beteiligten. Digitale Kommunikations- und Angebotswege unterstützen Immobilienunternehmen dabei, ihren Kundenservice kontinuierlich auszubauen und gleichzeitig Personal- und Sachaufwand zu reduzieren. Beispielsweise haben Mieter über die CRM-Lösungen Zugriff auf Dokumente wie Nebenkostenabrechnungen und Vertragsdaten. Des Weiteren können sie jederzeit Schadensmeldungen aufgeben, den Stand von Tickets abrufen und feststellen, wie weit ihr Anliegen schon bearbeitet ist.

Rainer Böttcher, Vorstand der FLÜWO Bauen Wohnen eG, betont: „Bei den Mietern unserer rund 9.400 Wohnungen kam das FLÜWO-Mieterportal von Anfang an gut an und auch die App wurde schnell angenommen. Unsere Kunden nutzen die Services sehr gern und die Nutzerzahlen steigen stetig an. Inzwischen sind auf der App und dem Portal rund 30 Prozent unserer Mieter vertreten – und das bei einem recht hohen Altersdurchschnitt.“

Auch Holger Hentschel, COO der LEG Immobilien AG mit rund 130.000 Mietwohnungen, zieht positive Bilanz: „Mittlerweile sind bei der LEG rund 15.000 Nutzer in der Mieter-App und dem -Portal registriert, so erreichen uns unsere Mieter bequem dort, wo sie sich gerade aufhalten. Standard-Prozesse gehen schnell und unkompliziert. Das gilt etwa für die Ausstellung von Mietbescheinigungen oder den kurzen Blick ins Mietkonto."

Aareon hat die mit der Digitalisierung verbundenen Chancen durch eine Vernetzung der Marktakteure bereits frühzeitig berücksichtigt und mit ihrem digitalen Ökosystem Aareon Smart World zukunftsorientiert ausgebaut. Das CRM-Portal und die 2017 eingeführte Mieter-App sind voll in die Aareon Smart World integriert und spielen mit dem ERP-System sowie weiteren digitalen Lösungen ideal zusammen.

Dr. Manfred Alflen, Vorstandsvorsitzender Aareon AG, erläutert: „Unser Angebot an CRM-Lösungen bauen wir hinsichtlich neuer Zielgrupppen und Anwendungen stetig weiter aus. Dabei profitieren unsere Kunden von dem internationalen Know-how-Transfer in der Aareon Gruppe."

Stefanie Meik