

Marketing

App und LEG-Portal: Digitale LEG-Mieterkommunikation erweist sich als Kundenmagnet – einfach, schnell und bequem

Die LEG-Digitalkanäle klettern auf neue Höchstmarken. So schnellten die Anmeldungen bei der LEG-App und im Mieterportal innerhalb von zwölf Monaten von Null auf 20.000 hoch. Per Klick und Swipe können die Kunden des Düsseldorfer Wohnungsunternehmens hier beispielsweise Mietbescheinigungen ausdrucken, ihre Mietkontodaten einsehen oder Schäden melden.



Per App wird das Kommunizieren mit seinen Mietern leichter. Foto: LEG

Ebenso erfolgreich erweist sich der 2017 gestartete Messengerdienst. Rund 67.000 Useranfragen zu Mietverträgen, Abrechnungen oder Besichtigungsterminen sind bisher via WhatsApp, Threema & Co. eingegangen. Über 150.000 Geschäftsvorfälle konnte die LEG so schon über Messenger verarbeiten.

Bestätigung der Multikanalstrategie

„Die digitalen Angebote treffen bei unseren Kunden voll ins Schwarze. Weil sie ihnen Zeit sparen, machen sie das Leben rund ums Wohnen noch einfacher und bequemer“, sagt IT-Bereichsleiter Rolf Hammesfahr. „Diesen Zuspruch sehen wir als Bestätigung unserer Multikanalstrategie.“



GLOBAL PERSPECTIVE

Das Programm ist online!

QUO VADIS 2019

29. Jahresauftakt für Immobilienentscheider

18.–20. Februar 2019 / Hotel Adlon Berlin
heuer-dialog.de/quovadis

Rettet das urbane Wohnen!

Absurde Mietpreissteigerungen – kollabiert der deutsche Städtebau?



Jürgen J.K. Engel
Geschäftsführender
Gesellschafter, KSP Jürgen
Engel Architekten GmbH
Urheber: Simon Hegenberg /
Jason Sellers



Dr. Robert Habeck
Bundesvorsitzender,
BÜNDNIS 90 /
DIE GRÜNEN
Urheber: Dominik Butzmann



Mike Josef
Dezernent für Planen
und Bauen,
Stadt Frankfurt am Main
Quelle: Planungsdezernat der
Stadt Frankfurt am Main



Katrin Lompscher
Senatorin, Senatsverwaltung
für Stadtentwicklung und
Wohnen in Berlin
Urheber: Marco Urban



Prof. Dr. Christian Schmid
Geograf, Stadtforscher
und Professor für Soziologie,
Department Architektur,
ETH Zürich Eidgenössische
Technische Hochschule Zürich
Quelle: ETH Zürich – Eidgenössische
Technische Hochschule Zürich

Exklusivpartner



Premiumpartner



Veranstalter



Ziel dieser Strategie ist es, jeweils dort erreichbar zu sein, wo die Kunden mit der LEG in Kontakt treten möchten. Während das Wohnungsunternehmen für seine Mieter bis 2016 ausschließlich zu begrenzten Sprechzeiten und per Zuruf über die Hauswarte erreichbar war, folgte im Herbst 2016 eine umfassende Modernisierung der Kundenkommunikation.

Hotline des Reparatur-Services 24/7 erreichbar

Heute ist die LEG auf zahlreichen Wegen teilweise rund um die Uhr erreichbar. Herzstück und Schaltstelle ist der Zentrale Kundenservice. Am Telefon und per E-Mail beantworten ausgebildete Immobilienprofis alle Fragen rund ums Wohnen. Anliegen, die sie nicht persönlich erledigen können, leiten sie direkt an den jeweiligen Verantwortlichen weiter. Für Notfälle und andere Schadensmeldungen ist die Hotline des Reparatur-Services 24/7 erreichbar.

Als weitere Kanäle neben den Digitalangeboten touren zudem Infobusse durch die LEG-Niederlassungen, in denen sich die Kundenbetreuer zu vorangekündigten Terminen den vorgetragenen Wünschen und Anliegen widmen. Zudem sind die Mitarbeiter zu spezifischen Anlässen wie Modernisierungen weiterhin zu persönlichen Sprechzeiten in den Mieterbüros erreichbar. Mietinteressenten stehen außerdem regelmäßige Neumietersprechstunden offen.

Eine Öffnung weiterer Kanäle im Rahmen der LEG-Innovationsoffensive ist nicht ausgeschlossen. Diese Innovationsoffensive umfasst unter anderem eine optimierte Leerwohnungssanierung mittels iPads, Innovationen zu Smart Home sowie den Einsatz Künstlicher Intelligenz als Unterstützung des Zentralen Kundenservices.

Judith-Maria Gillies

Über die LEG

Die LEG ist mit rund 130.000 Mietwohnungen und zirka 350.000 Bewohnern ein führendes börsennotiertes Wohnungsunternehmen in Deutschland. In Nordrhein-Westfalen ist das Unternehmen mit acht Niederlassungen und mit persönlichen Ansprechpartnern vor Ort vertreten. Die LEG erzielte im Geschäftsjahr 2017 Erlöse aus Vermietung und Verpachtung von rund 796 Millionen Euro.

HOME INITIATIVE EXPERTEN-BEIRAT KONTAKT



LEITUNGSWASSERSCHÄDEN

IN TROCKENEN TÜCHERN

"Im Fall eines Rohrbruchs steht nicht nur meine Wohnung unter Wasser, sondern auch ich auf der Straße."
Mieter aus Dortmund



Volltextsuche

SUCHEN

EINBRUCH-
SCHUTZ >>

BRAND-
SCHUTZ >>

LEITUNGS-
WASSER-
SCHÄDEN >>

NATUR-
GEFAHREN >>

SCHIMMEL-
SCHÄDEN >>