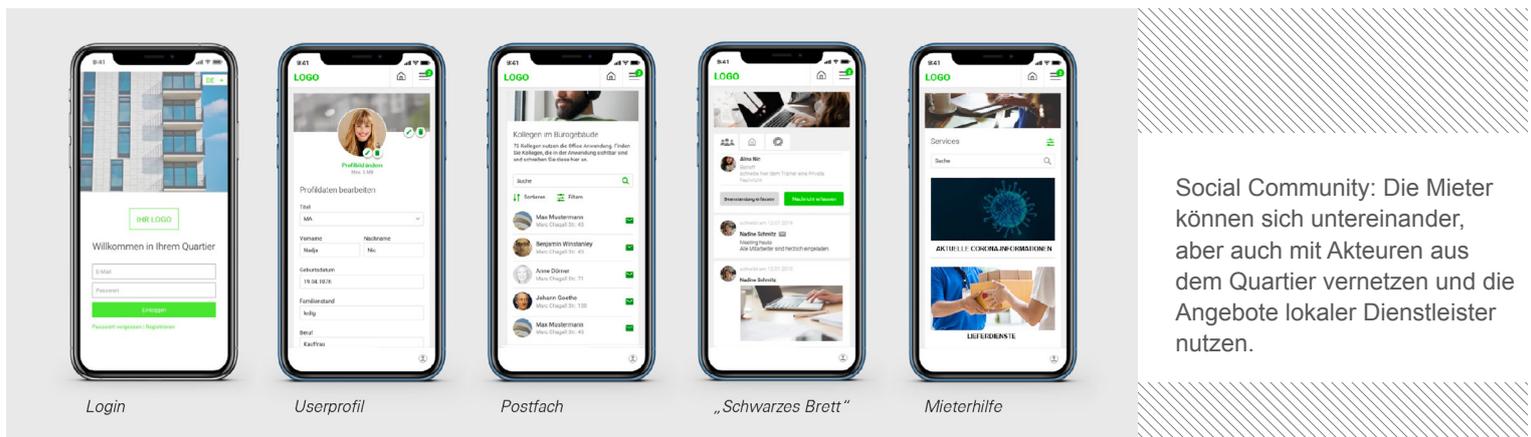


Digital

Die Vermieter-Mieter-Plattform: Verwaltung, Betriebskostenmanagement, Kommunikation, Information und Service in nur einer Anwendung

Die digitale Transformation der Wohnungswirtschaft schreitet immer weiter voran. Bereiche wie das Rechnungswesen und das Controlling, Vermietung und Unternehmensführung sind bereits stark digitalisiert. Was Mieterkommunikation und Service betrifft, gibt es jedoch noch viel Spielraum. Die Vernetzung von Verwaltung und Mietern, der Mieter untereinander und auch mit externen Dienstleistern schafft Mehrwerte für alle Beteiligten. Mit einer Vermieter-Mieter-Plattform lassen sich viele Funktionen im Bereich Verwaltung, Kommunikation, Information und Service bündeln. Zum Beispiel kann auch das Betriebskostenmanagement auf diese Weise optimiert werden.



Social Community: Die Mieter können sich untereinander, aber auch mit Akteuren aus dem Quartier vernetzen und die Angebote lokaler Dienstleister nutzen.

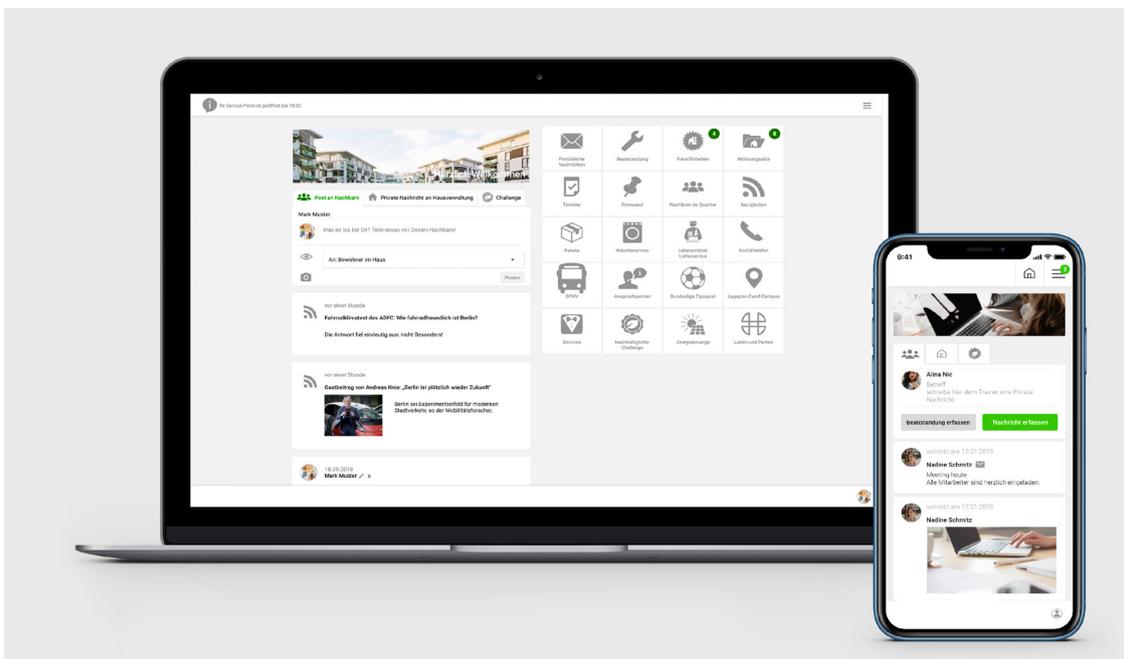
Nutzen für Vermieter

Ein Klick (oder ein Wisch) und Sie haben alles auf einen Blick parat: Auf dem Bildschirm Ihres Handys, PCs oder Laptops erscheinen die Module, die Sie als Vermieter ausgewählt haben. Zum Beispiel:

- **Terminverwaltung:** Geben Sie mit einem Klick die geänderten Termine für die Abfallentsorgung oder für das nächste Mieterfest bekannt.
- **Information:** Was gibt es Neues rund um Ihr Wohnungsunternehmen? In Echtzeit halten Sie Ihre Mieter mit direkten Nachrichten auf dem Laufenden.
- **Hilfsangebote:** Botengänge, Einkaufsservice – mit diesem Modul bringen Sie Hilfesuchende und Helfer aus der Nachbarschaft zusammen oder bieten selbst als Vermieter Hilfeleistungen an – gerade diese Funktion ist in Krisenzeiten interessant.
- **Beanstandungen:** die direkte, digitale, transparente Abwicklung spart Zeit und Nerven
- **Freie Wohneinheiten:** einfach die Angebote auflisten, bearbeiten und bewerben, um lange Leerstände zu vermeiden
- **Buchungs- und Rechnungsmanagement:** Welcher externe Dienstleister liefert was, wann wohin – als Vermieter haben Sie alles im Blick, auch die Rechnungsabwicklung.

- **Betriebskosten- und Energiemanagement:** Mit der passenden technologischen Infrastruktur lassen sich die Verbräuche zum Beispiel von Wärmeenergie, Kalt- und Warmwasser vom Wohnungsunternehmen selbst digital erfassen, grafisch darstellen und für die Optimierung der Betriebskosten nutzen. Erstellung und Versand der Betriebskostenabrechnung erfolgt ebenfalls digital.
- **Dokumentenverwaltung:** In einem eigenen Bereich können Ihre Mieter ihre individuellen Unterlagen wie Betriebskostenabrechnung, andere Abrechnungen oder Versicherungen digital und wohl geordnet einsehen.

Die Digitalisierung vereinfacht und beschleunigt Prozesse, was letztendlich den Zeit- und Kostenaufwand für den Vermieter minimiert.



Alles auf einen Blick: Die Vermieter-Mieter-Plattform von stolp+friends bündelt viele verschiedene Funktionen an einer Stelle. Grafiken: stolp+friends

Mieter profitieren gleich doppelt

Andere, **soziale Module** wiederum sind an den Bedürfnissen der Mieter orientiert. Ähnlich wie die bekannten sozialen Medien bieten sie den Mietern untereinander die Möglichkeit zum Chatten, zum Austausch von Informationen und Hilfsangeboten oder die Gelegenheit, sich einfach einmal auf einen Kaffee zu verabreden. Auf einem „digitalen Marktplatz“ können die Mieter zum Beispiel Werkzeug zum Verleih oder zum Verkauf anbieten, Kinderbetreuung oder Nachhilfe. Dieser ganz praktische, direkte Nutzen führt dazu, dass die Mieter ihr Handy oder ihren Laptop wahrscheinlich mehrmals am Tag in die Hand nehmen, um die Plattform zu verwenden. Die sozialen Module sind aber nicht nur rein praxisorientiert, sondern besitzen eine zusätzliche Komponente, die sie als wirklich „sozial“ definiert: Der Austausch untereinander stärkt die Gemeinschaft und sorgt für ein angenehmes Wohnumfeld, das dazu beiträgt, dass sich die Mieter wohlfühlen.

Zusätzlichen Mehrwert erhalten die Mieter durch **Service-Module**. Über diese Funktionen lassen sich die Angebote externer, lokaler Dienstleister integrieren. Einen Friseurtermin buchen, Pizza oder einen Tisch im Restaurant online bestellen, Medikamente liefern lassen – das alles ist möglich. Gleichzeitig können Vermieter für die Nutzung der Plattform eine Servicegebühr von den Dienstleistern erheben und dadurch zusätzliche Einnahmen generieren. Aber nicht nur lokale Serviceanbieter lassen sich mit ihren Angeboten in die Plattform einbinden. Auch die Vernetzung mit Quartiersakteuren wie Initiativen, Kirchen und Vereinen ist möglich. So schaffen Vermieter ein lebendiges und gut vernetztes Quartier und unterstützen die wirtschaftliche, soziale und kulturelle Infrastruktur vor Ort.

Um die Plattform mit ihren verschiedenen Funktionen nutzen zu können, müssen sich die Mieter mit Pass- und Kennwort sicher einloggen. Auf diese Weise ist der Schutz ihrer persönlichen Daten gewährleistet, ebenso ist das ganze System DSGVO-konform.

Die ersten Schritte

„Eine solche Vermieter-Mieter-Plattform ist durch die intuitive Bedienung ein einfacher und effizienter Einstieg in die digitale Mieterkommunikation. Gerade deswegen ist sie für kleine und mittlere Wohnungsunternehmen ideal“, erklärt Kay P. Stolp, Geschäftsführer des Kommunikationsdienstleisters stolp+friends. Gerade die starke Orientierung an den Bedürfnissen und Interessen der Mieter sowie die Einbindung Dritter macht die Anwendung so vielseitig. „Dies ist ein echter Mehrwert unserer Plattform. Im Gegensatz zu anderen Lösungen der Branche schaffen wir es auf diese Weise, neben der Vereinfachung der Abläufe die Mieter einander wieder näherzubringen und die Kommunikation und das harmonische Zusammenleben zu fördern“, erklärt René Esselmann, verantwortlicher Projektmanager bei stolp+friends.

Das Unternehmen bietet die Vermieter-Mieter-Plattform im Corporate Design des jeweiligen Wohnungsunternehmens an und berät zu den unterschiedlichen Modulen, die sich die Wohnungsunternehmen individuell zusammenstellen können. Auch die Implementierung übernimmt stolp+friends: Die webbasierte Plattform wird einfach auf einer Domain aufgespielt und ist dann über die gängigen internetfähigen Geräte (PC, Tablet, Smartphone) zu erreichen. Die Domain kann entweder vom Wohnungsunternehmen zur Verfügung gestellt oder ebenfalls über stolp+friends gebucht werden. Die Plattform kann bei Bedarf um eine App erweitert werden.

Um die Bekanntheit und damit auch die Nutzung der Plattform zu erhöhen, bietet stolp+friends zusätzlich an, die Mieter in Form von zielgruppengerechter Kommunikation auf verschiedenen Kanälen, online und offline, zu informieren: Dazu zählen zum Beispiel Beiträge in den sozialen Medien und auf der Website des Wohnungsunternehmens, Flyer, Faltblätter, Aushänge oder Plakate. Und wer sich nicht ganz sicher ist, der kann die Plattform in der Basis-Version zu einem besonderen Kennenlernpreis testen: 2.250 Euro pro Monat (für 2.000 bis 3.000 Wohnungseinheiten) bei einer Vertragslaufzeit von neun Monaten plus einmaliger Einrichtungspauschale in Höhe von 750 Euro. Sobald stolp+friends die notwendigen Daten vorliegen, ist die Anwendung bereits nach fünf Tagen einsatzbereit. Zusätzliche Module sind über eine ERP-Anbindung möglich.

Christine Nagel

stolp+friends ist ein Kommunikationsdienstleister für sozial orientierte Wohnungsunternehmen. Mit seiner langjährigen Expertise und seinen praxisbewährten Kommunikationslösungen unterstützt das Team seine Kunden bei der Imageoptimierung, Marktpositionierung, Mieterkommunikation und der Vermietungsförderung, www.stolpundfriends.de.



Betriebskostenaktuell

Alles rund um die Wohnkosten