

Kundenfeedbacks sind ein wichtiges Instrument, aber aufwendig in der Abfrage – Die Lösung liegt in der Digitalisierung – So geht es

Mieterbefragungen liefern wertvolles Feedback, sie zeigen, wo und wie Serviceprozesse zu verbessern sind. Wohnungsunternehmen setzen sie aber nur spärlich ein, da das Kosten-Nutzen-Verhältnis oft nicht stimmt. Die Lösung: automatisierte, prozessintegrierte Mieterbefragungen.



Die Auswertung kann mittels verschiedener Parameter gefiltert und mittels übersichtlicher Diagramme veranschaulicht werden. Quelle: Datatrain GmbH

Mieterbefragungen werden in der Regel postalisch durchgeführt, haben einen einmaligen Projektcharakter und erzielen nur eine geringe Rücklaufquote. Die Auswertung dauert lange und bindet zahlreiche Ressourcen – finanziell wie personell. Damit hält sich ihr Mehrwert in Grenzen und kommt das Einleiten von Maßnahmen oft zu spät. Dabei sind Kundenfeedbacks ein wichtiges Instrument, um Verbesserungspotenzial bei Serviceprozessen zu identifizieren und auf sich wandelnde Kundenerwartungen zu reagieren.

Automatisiert und alltäglich: prozessintegrierte Mieterbefragung

Um aussagekräftig und wirksam zu sein, müssen Mieterbefragungen schnell und regelmäßig durchgeführt werden. Das Beratungsunternehmen Analyse & Konzepte immo.consult und Datatrain haben sich zusammengetan, um Mieterbefragungen automatisch in die laufenden Prozesse von Wohnungsunternehmen zu integrieren. Wie bei vielen Herausforderungen unserer Zeit liegt die Lösung in der Digitalisierung, konkret in einer automatisierten, prozessintegrierten Mieterbefragung. Dabei werden die Befragungen an passende IT-basierte Prozessschritte im Arbeitsalltag gekoppelt und digitale Einladungen zu den festgelegten Zeitpunkten automatisiert ausgelöst – als Link per E-Mail, SMS, Messenger oder in der Mieter-App.

Beispiel aus dem Tagesgeschäft

Im Arbeitsalltag eines Wohnungsunternehmens könnte das so aussehen: Zunächst gilt es, strategisch günstige Kundenkontaktpunkte zu identifizieren. Dazu lohnt es sich, den Vermietungszyklus zu betrachten. Die drei Eckpfeiler dabei sind Einzug, Wohnen und Auszug. Genau hier setzen die Mieterbefragungen an. Automatisiert werden die Befragungseinladungen beispielsweise nach Unterzeichnung des Mietvertrags, nach einer abgeschlossenen Reparatur und nach der Kündigung des Mietverhältnisses verschickt. Damit das reibungslos abläuft, bindet Datatrain die entsprechenden Funktionen nahtlos in das ERP-System des Wohnungsunternehmens ein. Standardisierte Fragebögen zu den definierten Kontaktpunkten sorgen für die Vergleichbarkeit der Ergebnisse.

Auswertung in Echtzeit

Die digitale Befragung ermöglicht eine Analyse in Echtzeit. Die Ergebnisse lassen sich nach verschiedenen Parametern, z. B. Zeitraum, Postleitzahl, Gewerk oder Gebäudemerkmalen, filtern und werden mittels übersichtlicher Diagramme auf einem Dashboard veranschaulicht. Hierauf ist Analyse & Konzepte immo. consult spezialisiert und kann auf jahrelange Expertise zurückgreifen. Die standardisierten Fragebögen erlauben darüber hinaus auch den anonymisierten Vergleich mit anderen Wohnungsunternehmen. So können Serviceprozesse laufend beobachtet und gegebenenfalls schnell angepasst werden.

Mehr Wissen, mehr Service

Die prozessintegrierte, automatisierte Mieterbefragung hebt das Einholen von Mieterfeedback erfolgreich ins 21. Jahrhundert. Einladungen mit BefragungslinK werden ohne weiteres Zutun via IT-gestützten Trigger an Mieterinnen und Mieter versendet und die Befragungen in wiederkehrende Abläufe eingewoben. Die schnelle Verfügbarkeit der Ergebnisse ermöglicht eine kontinuierliche Serviceverbesserung durch die direkte Ableitung von Maßnahmen.

Andreas Lerchner
Leiter Kommunikation & Produktdesign