



Eine sympathische Stimme am Telefon macht noch keine gute Kundenkommunikation. Unerlässlich sind Erreichbarkeit und kompetente Mitarbeiter, die durch IT-Lösungen zur Verbesserung der Kundenbeziehung unterstützt werden.



Bessere Servicequalität durch IT-Prozesse

Vermieter sind kaum auf digitale Kommunikation mit Kunden eingestellt

Melden sich Mieter bei ihrem Wohnungsunternehmen, geht es häufig um komplexe oder heikle Dinge. In der Kommunikation kann viel schief und verloren gehen. IT-Systeme zur Unterstützung des Kundenbeziehungsmanagements (CRM) können helfen. Das folgende Positionspapier des Beratungsunternehmens Analyse & Konzepte entstand im Auftrag des Software-Hauses Aareon.

Seit 2008 prüft Analyse & Konzepte im Rahmen des Servicemonitors Wohnen, einer repräsentativen Befragung von 1.000 Mietern in Deutschland, alle zwei Jahre die Zufriedenheit mit den Serviceleistungen ihres Vermieters. In der Befragung 2012 waren nur 21 % der Mieter mit den Serviceleistungen ihres Vermieters vollkommen zufrieden. Dieser Wert hat sich im Vergleich zur vorherigen Untersuchung im Jahr 2010 nicht verändert. 15 % der Mieter bezeichneten sich 2012 als weniger zufrieden oder sogar als unzufrieden. Der Service des Vermieters hat für Mieter eine große Bedeutung: Die Bereitschaft, die nächste Wohnung beim selben Vermieter zu suchen, ist nur dann hoch, wenn auch die Servicezufriedenheit hoch ist. Die Gruppen der weniger zufriedenen und der unzufriedenen Mieter werden im Fall eines Umzugs dagegen versuchen, den Vermieter zu wechseln. Im Servicemonitor Wohnen 2012 gaben 70 % der Mieter an, dass eine zuverlässige

Instandhaltung des Bestandes für sie sehr wichtig ist. Ebenso wichtig waren für sie aber auch sogenannte weiche Faktoren wie Fragen des guten Umgangs und der angemessenen Behandlung durch den Vermieter. Doch in der Praxis werden die Mieter oft enttäuscht. Auf die einzelnen Aspekte des Service ihres Vermieters bezogen, war kaum ein Drittel der Befragten vollkommen zufrieden. Am schlechtesten wurde die Instandhaltung bewertet: Nur 23 % der Mieter waren mit der Instandhaltungspraxis ihres Vermieters vollkommen zufrieden. Insgesamt fiel die Beurteilung des Service durch die Mieter also sehr kritisch aus.

Mieter melden sich meist, wenn etwas kaputt ist

Reparaturen stellen mit nahezu 50 % den häufigsten Anlass für eine Kontaktaufnahme zum Vermieter dar. Mit der Abwicklung der Reparaturen von der Anfrage bis zur Durchführung waren 2012 nur 27 % der

Mieter zufrieden. Hier zeigt sich zwar schon eine Verbesserung – 2008 lag der Vergleichswert bei nur 23 % –, aber der Fortschritt ist bei Weitem nicht ausreichend. Die Gründe für die Unzufriedenheit lagen sowohl im Verhalten des Vermieters als auch beim ausführenden Handwerksunternehmen. So kann eine wenig entgegenkommende Terminvereinbarung des Vermieters ebenso Anlass zur Unzufriedenheit geben wie eine schlechte Ausführung der Reparaturen selbst. Eine deutliche Verbesserung der Kundenzufriedenheit wird hier nur durch eine sehr gute Koordination des gesamten Prozesses, in den Vermieter und Handwerker involviert sind, zu erreichen sein. Gerade bei diesem wichtigen Aspekt der Servicezufriedenheit liegt ein erhebliches Potenzial im Einsatz von IT-Systemen. Sie ermöglichen Automatisierungen von Standardtätigkeiten sowie schnellere und zuverlässigere Informationen zum Bearbeitungsstand und können damit die Qualität der Leistungserbringung verbessern.

Viele Unternehmen arbeiten bereits an einer Verbesserung ihres Service. Aufgrund der Komplexität der einzelnen Arbeitsfelder ist es in der Wohnungswirtschaft allerdings nicht einfach, ein gutes Servicelevel zu erreichen. Letztendlich ist dies nur möglich, wenn Kundenkommunikation und Arbeitsweise im Unternehmen aufeinander abgestimmt werden. Mieter nehmen beispielsweise Kontakt zu ihrem Vermieter auf, wenn sie

- die Durchführung von Maßnahmen erreichen wollen (z. B. im Schadenfall),
- Informationen über deren Bearbeitungsstand einholen möchten oder
- schnell eine verbindliche Auskunft über ihre Wohnung, die Wohnanlage, Abrechnungen oder den Mietvertrag benötigen.

Dafür nutzen Mieter den für sie erfolgversprechendsten Kommunikationsweg. Dies ist derzeit das Telefon. Denn hier besteht aktuell bei den meisten Vermietern noch die größte Chance, kurzfristig eine verbindliche Information zu erhalten. Bei den im Folgenden dargestellten Präferenzen der Kontaktaufnahme ist zu berücksichtigen, dass diese sich künftig zugunsten der Online-Kommunikation verschieben werden. Der Kommunikation per Telefon sind oftmals Grenzen gesetzt, da viele Wohnungsunternehmen nur während der üblichen Geschäftszeiten zu erreichen sind. Zudem zeigen sich immer wieder Probleme mit der telefonischen Erreichbarkeit. Nur jeder vierte Mieter zeigte sich im Servicemonitor Wohnen 2012 mit der telefonischen Erreichbarkeit seines Vermieters vollkommen zufrieden. Die Gründe für eine eingeschränkte Erreichbarkeit sind dabei vielfältig

und oft organisatorischer Natur. Der Hauswart z. B., der überwiegend im Wohngebiet unterwegs ist, kann in dieser Zeit nur schwer telefonische Reparaturanfragen entgegennehmen. Aber auch wenn ein Mitarbeiter kontaktiert werden kann, ist nicht sichergestellt, dass er der richtige Ansprechpartner ist. Vielfach können Fragen nur von Spezialisten im Unternehmen beantwortet werden. Die Erfahrung von Analyse & Konzepte aus zahlreichen Beratungsprojekten zeigt, dass insbesondere die interne Weitergabe von Informationen und die verbindliche Übernahme von Rückrufverpflichtungen risikobehaftet sind: In vielen Fällen werden diese Verpflichtungen nicht eingehalten. Der Kunde kritisiert dann die fehlende Verbindlichkeit von Zusagen.

Ein Viertel der E-Mails wird nicht beantwortet

Online möchten derzeit nur 7 % der Mieter mit ihrem Vermieter kommunizieren. Bei denjenigen, die es bereits tun, ist die Zufriedenheit mit der Erreichbarkeit allerdings ebenfalls gering. Es zeigt sich, dass die Mehrzahl der Vermieter heute noch nicht auf Online-Kommunikation eingestellt ist. Dies betrifft auch den Vermietungsbereich. Im Rahmen von Vermietungstests hat Analyse & Konzepte deutschlandweit die Vermietungsorganisation von mehr als 50 Unternehmen getestet. Dabei zeigte sich, dass zurzeit immer noch ein Viertel der E-Mail-Anfragen nicht beantwortet wird. Hier vergeben die Unternehmen eine wertvolle Chance, sich mit gutem Service als gefragter Vermieter zu positionieren.

Schnelle Antwort wird immer wichtiger

Die Anforderungen an die Kommunikation werden in Zukunft noch weiter wachsen. Unabhängig vom Medium wird es immer wichtiger sein, Mieteranfragen schnell und kompetent zu beantworten. Untersuchungen von Analyse & Konzepte zeigen, dass für Kunden eine gute Erreichbarkeit nicht nur bedeutet, lediglich irgendeinen Mitarbeiter möglichst schnell sprechen zu können. Sie erwarten vielmehr einen Ansprechpartner, der ihnen bei ihrem konkreten Anliegen verbindlich weiterhelfen kann. Dies wiederum ist nur möglich, wenn die Ansprechpartner der Mieter über die erforderlichen Informationen verfügen. Eine gute Erreichbarkeit und Auskunftsfähigkeit betreffen grundsätzlich

- alle Kontakte zwischen Unternehmen und Kunden, d. h. vor Ort im Kundengespräch, telefonisch (auch über 24-Stunden-Hotlines), per E-Mail oder über spezielle Mieterportale im Internet, sowie

- alle Arbeitsschritte, die mit der Aufnahme, der Weiterleitung und der Bearbeitung von Anliegen innerhalb des Unternehmens und mit Zulieferern verbunden sind.

Besonders stark wirkt sich die Auskunftsfähigkeit bei Reparaturmeldungen aus, die den häufigsten Anlass für Kontakte der Mieter zum Vermieter darstellen. Es ist für Mieter ein erheblicher Unterschied, ob sie bei Nachfragen zum Bearbeitungsstand einer Reparatur lediglich Aussagen erhalten wie „Die Reparaturmeldung wurde bereits weitergegeben“ oder „Es wird sich in Kürze jemand wegen der Reparatur melden“ oder ob sie konkret darüber informiert werden,

- wer (welcher Handwerker)
- bis wann
- auf welchem Weg (Telefon oder E-Mail) sie kontaktieren wird, um einen Termin zu vereinbaren. Allerdings bestehen in den Wohnungsunternehmen bisweilen Informations- bzw. Zuständigkeitslücken, wenn den Mitarbeitern im Kundenkontakt die für eine Auskunft erforderlichen Informationen nicht zur Verfügung stehen – sei es, weil sie nicht systematisch erhoben werden oder sei es, weil die Mitarbeiter innerhalb des Unternehmens keinen Zugang dazu haben. Je besser Informationen innerhalb eines Unternehmens organisiert und verfügbar sind, desto schneller, verbindlicher und kompetenter kann das Unternehmen an unterschiedlichsten Stellen reagieren. IT-gestützte Prozesse ermöglichen hier eine Steigerung der Servicequalität bei gleichzeitiger Erhöhung der Bearbeitungseffizienz.

Dies gilt beispielsweise für die Aufnahme von Reparaturmeldungen und die Auslösung der entsprechenden Aufträge, die Durchführung von Terminvereinbarungen sowie für bereichsübergreifend zur Verfügung stehende Informationen zum Bearbeitungsstand von Reparaturen.

Potenziale der IT

Die Möglichkeiten der technischen Unterstützung der Kundenkommunikation erweitern sich ständig. Sie reichen

- von einzelnen Modulen, die an das jeweilige ERP-System des Wohnungsunternehmens gekoppelt werden (z. B. Telefon-Software oder zur Unterstützung von Mieterwechsel oder Instandhaltungen),
- über die elektronische Mieterakte
- bis hin zu einem umfassenden und technisch integrierten System für das Kundenbeziehungsmanagement (CRM-System), mit dessen Hilfe es nicht nur möglich ist, Informationen abzubilden und abzurufen, sondern auch Prozesse auszulösen und zu kontrollieren und anschließend das Kundenfeedback aufzunehmen.

Während für Mieter Anfragen heute noch per Telefon am erfolgversprechendsten sind, wird die Kommunikation im digitalen Austausch künftig deutlich an Bedeutung gewinnen.

Die technischen Entwicklungen bei Smartphones und Tablet-PCs führen zu immer höheren Erwartungen beim Kunden. Es ist davon auszugehen, dass Kunden in Ergänzung zum Telefon zukünftig verstärkt auch die Option haben möchten, ihre Anliegen online zu regeln. Dies kann die Einsicht in Abrechnungen betreffen, den Abruf von Unterlagen aus einem Formularcenter, die Regelung von Reparaturfällen oder die Vereinbarung von Besichtigungsterminen.

■ Autorinnen

Barbara Miehle,
Analyse & Konzepte



Bettina Harms,
Analyse & Konzepte



Versicherungen für Verwalter

Schutz für Immobilien in sehr stürmischen Zeiten

Das Orkantief „Ela“ hat an Pfingsten über Nordrhein-Westfalen, Niedersachsen und Hessen gewütet. Laut Versicherungsgesellschaften wurde ein Schaden an Gebäuden und Autos in Höhe von 650 Mio. € verursacht.

Das Unwetter hat vielen Verwaltern großen betrieblichen Mehraufwand gebracht, da den Versicherungen eine Vielzahl von Schäden gemeldet werden musste. Außerdem musste die Behebung der Schäden mit Handwerksbetrieben koordiniert werden. So mancher Immobilienverwalter wird ein böses Erwachen erlebt haben, weil die verwalteten Immobilien nicht optimal versichert waren. Nachfolgend geben wir einige Tipps, worauf bei Versicherungsverträgen zu achten ist, damit die Folgen eines Orkans über die Versicherung reguliert werden können.

Einfriedungen: Eine qualitativ hochwertige Wohngebäudeversicherung leistet bei einem Sturm auch für Schäden, die an Zäunen oder Hecken auf dem versicherten Grundstück entstehen. Da viele Produkte am Markt dieses Risiko nicht eingeschlossen haben, lohnt sich ein Blick in die Police.
Nebengebäude: Auch bei dem Unwetter zu Pfingsten wurden wieder viele Nebenge-

bäude wie zum Beispiel Gartenhäuser beschädigt oder zerstört. Von daher sollte ein Verwalter darauf achten, dass auch diese Klausel Bestandteil des Vertrages ist, damit die entsprechenden Schäden vom Versicherer übernommen werden.

Umgefallene Bäume: Ein zentrales Risiko bei Sturmschäden, das unbedingt versichert sein sollte, sind die umgefallenen Bäume. Hierbei trägt die Versicherung die Kosten für das Entfernen, den Abtransport und die Entsorgung der umgestürzten Bäume. Auch hier gilt, dass viele bestehende Versicherungsverträge in diesem Bereich Deckungslücken aufweisen. Wichtig ist darauf zu achten, dass der Versicherer nicht ausschließlich leistet, falls Bäume durch Sturm einwirkung umstürzen, sondern auch wenn diese vom Blitz getroffen werden. Hier nehmen viele Gesellschaften eine Differenzierung vor.

Gärtnerische Anlagen: Darüber hinaus besteht die Möglichkeit, dass Schäden an gärtnerischen Anlagen gegen Sturmschä-

den versichert werden können. In diesem Fall übernimmt der Versicherer beispielsweise die Kosten für eine notwendige Neuanpflanzung.

Elementarschadenversicherung: Erfahrungsgemäß treten bei einem Unwetter wie zuletzt „Ela“ oder „Christian“ im Jahre 2013 neben Sturmschäden auch immer Schäden durch Starkregen auf. Als Folge werden oftmals Keller überschwemmt. Von daher ist der Einschluss einer Elementarschadenversicherung zu empfehlen, damit auch diese Schäden von der Versicherung übernommen werden müssen.

Die Praxis zeigt, dass viele professionelle Verwalter oft nicht genau wissen, welche Risiken durch die bestehenden Gebäudeversicherungen versichert sind. Zudem fehlt es oft an dem Wissen, welche Möglichkeiten am Markt für eine adäquate Absicherung gegen die Folgen eines Unwetters möglich sind. Die jüngsten Unwetter sollten Anlass sein, das Versicherungsportfolio auf diese Punkte von einem unabhängigen Experten checken zu lassen.

■ Autor

Stefan Bucksteegen
ASSIMO Versicherungs-
Vermittlungs GmbH

