

ZWEI, DIE AN EINEM STRANG ZIEHEN

DER AUFTRAGGEBER UND DIE AUFGABE

Die WBG Erkner, am östlichen Rand von Berlin gelegen, ist eine kommunale Wohnungsgesellschaft mit einem verwalteten Bestand von 2.600 Wohnungen. Die Wohnungsgesellschaft ist damit der größte Vermieter in und um Erkner.



WOHNUNGSBAUGESELLSCHAFT ERKNER

„Mit unseren vielfältigen Wohnungsangeboten und gemeinsamen Aktivitäten wollen wir Erkner jeden Tag ein Stück lebenswerter gestalten. Deshalb übernehmen wir gesellschaftliche Verantwortung in und für Erkner und engagieren uns in den Bereichen Bildung, Sport und Kultur. Regelmäßiger Dialog mit unseren Mietern wird bei der WGE großgeschrieben ...“

DER ANSPRUCH

Um diesen Anspruch gerecht zu werden, wurde u.a. die Verbesserung der telefonischen Erreichbarkeit, die Hebung des Qualitätsniveaus der Mietersprache und generell die Fähigkeit herausgehoben, schnell, effizient, fehlerfrei und überall zu kommunizieren und auf vorhandene Daten zusammengefasst und strukturiert zugreifen und nutzen zu können:

- Termineinträge
- Anwesenheit, Status, Präsenz
- Strukturierte Kontakte im Wohnungswirtschaftsprogramm „immotion“
- Eigene Kontakte aus Outlook
- Telefonstatus
- Telefonnotizen
- Rückrufaufträge

Die Daten sollten an allen relevanten Arbeitsorten zur Verfügung stehen:

- Büro
- Smartphone
- Home Office

LÖSUNG UND UMSETZUNG

Die vorhandene Telekommunikationsinfrastruktur wurde um die Kommunikationssoftware XPhone Connect V7 von C4b aus München erweitert. Die neuen Leistungsmerkmale sind:

- Anruferidentifizierung
- Wahl aus allen Programmen
- Nutzung der vorhandenen Kontakt- und Mieterdaten aus „immotion“ und Outlook
- Filterung der Daten zur Anzeige zuerst
a) Mieter, b) Interessenten, c) Altmietler
- Chatten
- Desktop-Sharing
- App-Nutzung
- Status- und Präsenzanzeige der Mitarbeiter

Die Lösung wurde durch Langnese Telecom von Juni bis August 2019 bei der Wohnungsgesellschaft eingeführt. Sehr schnell ergaben sich positive Effekte für die Übersichtlichkeit und Transparenz der internen und externen Kommunikation.

Weitere neue Anwendungsideen entstanden und wurden in kurzen Zeiträumen für den Kunden umgesetzt. Insbesondere die Filterung der Mieterdaten auf ihren Status hat Transparenz bei der Mieteransprache geschaffen.

War es doch bisher nur mit einigem Aufwand möglich, zu bestimmen, ob der Mitarbeiter mit einem Mieter, Interessenten oder einem Altmietler sprach. Bei täglich dutzenden Anrufen je Mitarbeiter ein zeit- und Nerven raubender Identifizierungsprozess*.

ANWENDUNGS-SYSTEMATIK

In seiner Mieterdatenbank können Mieter, ehemalige Mieter und Interessenten zu jedem Mietobjekt unterschiedlich eingetragen werden und demnach auch mehrfach auftauchen.

Bsp.: Bis vor 3 Jahren wohnte die Kontaktperson in der Wasserstraße 1 („ehemaliger Mieter“) und seitdem in der Sandstraße 2 („Mieter“). In XPhone soll der Kontakt nur für die Sandstraße angezeigt werden.

Bevorzugter Aufruf von Kontaktdaten aus dem Mieterverwaltungsprogramm nach aktuellem Status (Mieter, künftiger Mieter, ehemaliger Mieter). Priorisierung wie folgt:

1. aktuelle Mieter (X)
2. zukünftige (Z)
3. ausgezogene Mieter (A)

Zusätzlich herausgefiltert und nicht angezeigt werden sollen Kontakte, die sich nicht auf Wohnungen beziehen, beispielsweise Garagen etc..

Anzahl-Nutzer: 35

Datenbanken: Wohnungswirtschafts-CRM
„immotion“, Outlook

Zeit-Budget: 10 Personentage

Lizenzen:

- XPhone Connect V7-Server
- 35 User XPhone Office Plus + Dashboard

Kontakt

Langnese Telecom
Am Borsigturm 27 | 13507 Berlin
Telefon: +49 30 421807-0 | E-Mail: info@langnese-telecom.de