

Führung / Kommunikation

Mehr Service, weniger Aufwand – die LEG Immobilien AG geht mit der CRM-App von Aareon neue Wege zum Mieter

Am Smartphone führt kein Weg vorbei: Verbraucher erwarten Service in Echtzeit – auch von ihrem Vermieter. Rund um die Uhr und überall mit dem Kunden kommunizieren zu können, hat dabei Vorteile für beide Seiten. Die LEG Immobilien AG setzt deshalb seit ein paar Monaten auf die CRM-App und das inhaltsgleiche CRM-Portal von Aareon. Die Resonanz ist enorm. Kaum drei Monate nach Start nutzt bereits jeder Zehnte der rund 128.000 Mieter die digitalen Kanäle – bevorzugt mit der App.

LEG
gemietet. gut

Meine LEG Kundenservice

Einfacher Service durch App und Portal

Mit unserem digitalen Service-Angebot können Sie rund um die Uhr auf Ihre wichtigsten Daten zugreifen.

Wir haben unseren Kundenservice erneut für Sie vereinfacht

Unser Mieterportal – Einfach. Online. Erledigt!
Immer und überall Rechnungen einsehen, Formulare herunterladen, Daten ändern, Schäden melden: Entdecken Sie unsere neuen digitalen Produkte Mieter-Portal und Mieter-App! [Login](#) [Registrierung](#)

Unsere Mieter-Service-Apps. Jetzt direkt installieren

JETZT BEI Google Play LADEN IM App Store

Der „Einstieg“ zur LEG Mieter App und zum Kundenservice.

„Wir wollen so papierlos wie möglich arbeiten“, benennt Bastian Schellenberg, Leiter IT-Infrastruktur der LEG Immobilien AG, ein Kernmotiv für das Angebot. „Priorität hat für uns deshalb die digitale Korrespondenz. Nebenkostenabrechnungen und andere Unterlagen digital zuzustellen, spart eine Menge Aufwand und Porto. Zudem geht es uns darum, unseren Service zu verbessern und die Mitarbeiter im telefonischen Kundenservice zu entlasten.“

Wichtiges Entscheidungskriterium war die volle Integration der Aareon-CRM-Lösungen in das SAP®-System der LEG. „Das erlaubt eine höchstmögliche Prozessautomation“, so Schellenberg. Bearbeitungsstände einsehen, Schäden melden oder einen Blick auf die letzte Nebenkostenabrechnung werfen – all das lässt sich seither per Smartphone rasch und bequem erledigen. Für die LEG hat Aareon einige Besonderheiten berücksichtigt. Da die App ohnehin auf dem Aareon CRM-Portal basiert, entschied man sich bei der LEG, dieselben Funktionen auch als reine Webversion bereitzustellen.

Mittlerweile sind 13.000 Nutzer für App und Portal registriert.

Der Großteil bevorzugt die App. „Die Registrierung gilt für beide Kanäle. Deshalb lässt sich der Anteil nicht völlig trennscharf beziffern,“ sagt Bastian Schellenberg. „Aber wir gehen davon aus, dass meist das Gerät genutzt wird, über das man sich registriert. Da entfallen etwa zwei Drittel aufs Smartphone.“

Großen Anklang findet die Transparenz, die App und Portal schaffen. „Aus direkten Feedbacks von Kundenseite wissen wir: Der Zugriff auf Dokumente kommt besonders gut an. Ebenfalls sehr geschätzt wird, dass unsere Mieter den Stand von Tickets einsehen können und damit wissen, wie weit ihr Anliegen schon bearbeitet ist“, erklärt Schellenberg.

Den Mehrwert der Aareon-Lösung spüren nicht nur die Mieter, sondern auch die LEG selbst. Beispiel Mietbescheinigung: „Vor der App haben wir pro Monat rund 1.000 solche Bescheinigungen ausgestellt“, sagt Schellenberg. „Seit es die App gibt, sind Abertausende im Selfservice abgerufen worden. Auch von Mitarbeiterseite wird das alles sehr wohlwollend und interessiert aufgenommen.“

Das ist nicht verwunderlich, schließlich werden die Mitarbeiter ganz konkret entlastet: Sie brauchen nicht mehr ständig zu kommunizieren – vor allem zu Dingen, die sich Mieter auch selbst erschließen können. Das übernimmt die App. „Dennoch bleibt die LEG mit ihren Kunden im engen Dialog“, betont Schellenberg. „Wir haben gleich auf der Startseite eine Feedback-Option integriert. Auf diesem Weg haben uns Hunderte von positiven Rückmeldungen erreicht. Wenn Wünsche und Kritik geäußert wurden, geschah das ausgesprochen konstruktiv.“ Einzig bei den Kommentaren im App-Store gab es auch harsche Töne. „Damit haben wir aber gerechnet“, so Schellenberg. „Andere Dienstleister haben da ähnliche Erfahrungen gemacht.“



LEITUNGSWASSERSCHÄDEN IN TROCKENEN TÜCHERN

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



**EINBRUCH-
SCHUTZ >>**

**BRAND-
SCHUTZ >>**

**LEITUNGS-
WASSER-
SCHÄDEN >>**

**NATUR-
GEFAHREN >>**

**SCHIMMEL-
SCHÄDEN >>**

SCHUTZ VOR LEITUNGSWASSERSCHÄDEN

Die Schadenaufwendungen bei Leitungswasserschäden sind in den zurückliegenden Jahren stetig gestiegen. Informieren Sie sich hier über Hintergründe der steigenden Leitungswasserschäden und was Sie als Wohnungsunternehmen dagegen tun können.

GRÜNDE FÜR LEITUNGSWASSERSCHÄDEN

Lesen Sie hier, warum in den letzten Jahren die Schadenaufwendungen für Leitungswasserschäden stetig gestiegen sind.

[Zu den Hintergründen ...](#)

App, Portal und alle damit verbundenen Prozesse sind auch nach EU-Bestimmungen rundum sicher



Bastian Schellenberg, Leiter IT-Infrastruktur der LEG Immobilien AG. Foto: LEG

Dass sich nicht jeder Wunsch erfüllen lässt, liegt bisweilen an der EU-DSGVO. Bestes Beispiel ist die Bitte mancher Mieter, auch in die Inhalte der Tickets Einblick zu erhalten. „Da sind schließlich personenbezogene Daten der Kollegen mit im Spiel“, bemerkt Schellenberg. Auf Datenschutz und Datensicherheit hat die LEG von Beginn an streng geachtet: „Von den Vereinbarungen zur Auftragsdatenverarbeitung über die Abläufe etwa der Registrierung bis hin zu dem, was am Ende angezeigt wird, wurde alles mit dem Datenschutzbeauftragten der LEG entwickelt und abgestimmt. Er war fest in den Lenkungsausschuss des Projekts eingebunden. Dadurch können wir heute sagen: App, Portal und alle damit verbundenen Prozesse sind auch nach den neuen EU-Bestimmungen rundum sicher.“

Im September 2017 hatte die LEG ihre innovative Kundenkommunikation in einer Pilotphase getestet. „Einer unserer Buchungskreise in Castrop-Rauxel bot die richtige Größe und Mieterstruktur für diesen Feldversuch“, erinnert sich Schellenberg. „Diese geografische Fokussierung hat es erleichtert, gezielt Werbemaßnahmen vor Ort umzusetzen, ohne gleich auf breiter Front publik zu machen, was wir planten.“ Im Dezember begann dann der Rollout für den Gesamtbestand. „Wir haben im Wochentakt

zehn- bis zwanzigtausend Briefe verschickt, sodass zum offiziellen Start im Februar alle Kunden informiert waren“, so Schellenberg. Mit dem Brief erhielt jeder Mieter seine Registrierungsdaten und einen Infolyer. „Besonders wirksam war, dass wir auch in unseren Telefonwarteschleifen darauf hingewiesen haben.“

Noch sind die digitalen Kanäle eine Alternative. „Wir haben diese Instrumente zunächst parallel eingeführt“, sagt Schellenberg. „An den grundsätzlichen Prozessen wurde noch nichts geändert. Wir wollen erst sehen, wie das angenommen wird. Aber natürlich erwarten wir, dass unser zentraler Kundenservice ein Stück weit von Routineaufgaben befreit wird.“ Eine Änderung hat die neue Kundenkommunikation dennoch schon bewirkt: Klassisches Briefpapier hat im gesamten Konzern ausgedient. „Wir drucken heute Logo und Briefkopf aus den Dokumenten heraus“, erklärt Schellenberg. „Alles andere wäre für den digitalen Versand kontraproduktiv. Wir müssten sonst digitale Dokumente einmal mit und einmal ohne Logo vorhalten.“

Für die LEG ist all das nur ein Anfang.

„Wir zielen natürlich auf eine Infrastruktur, die wir immer weiter ausbauen, wenn wir merken, was angenommen wird,“ erläutert Schellenberg. Die erste Funktionserweiterung ist bereits in Arbeit: „Wenn es irgendwo einen Stromausfall gibt oder das Wasser abgeschaltet werden muss, werden wir Betroffene künftig per Push-Nachricht oder E-Mail informieren. Technisch geht das schon. Im Moment sind wir aber noch dabei, die nötigen internen Prozesse aufzubauen.“

Stefanie Meik



INTERNATIONAL ART EXHIBITION

09/06 — 07/10 2018

20. NORDART: Länderfokus Tschechischer Pavillon • Fokus-Künstler Jan Koblasa

Sonderprojekte aus China • 200 ausgewählte Künstler aus aller Welt

Di—So 11—19 Uhr • Vorwerksallee, 24782 Büdelsdorf • www.nordart.de