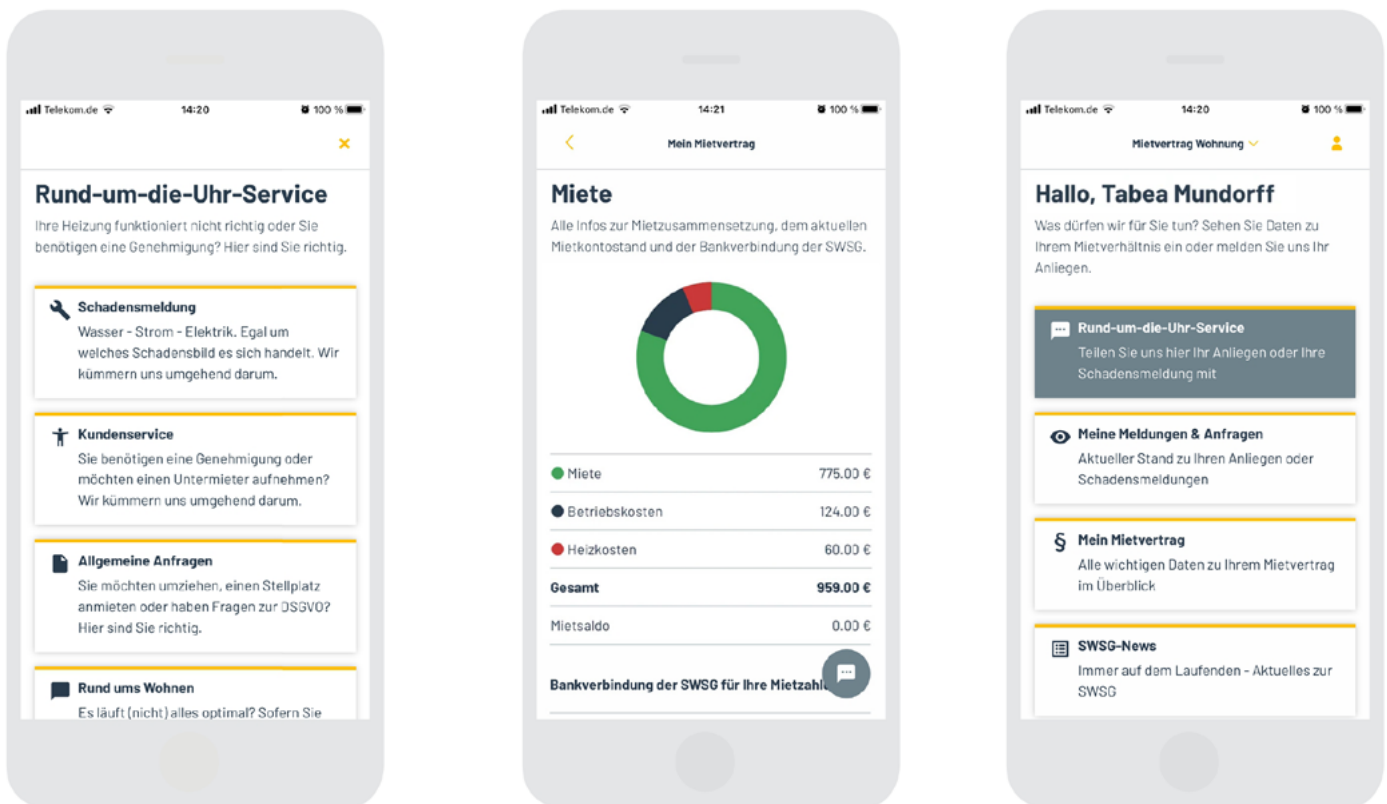


Mieterkommunikation

Die neue SWSG-MieterApp - Einfach, schnell und immer dabei. Sichere Kommunikationswege – Erweiterungen geplant

Die Stuttgarter Wohnungs- und Städtebaugesellschaft mbH (SWSG) verfolgt einen breiten Digitalisierungsansatz. Dazu gehört auch die im Oktober 2020 eingeführte SWSG-MieterApp. Über sie können die mehr als 50.000 Mieter mit ihrem Wohnungsunternehmen kommunizieren, auf dem Laufenden bleiben, Daten einsehen und ändern oder Schadensmeldungen abgeben – und das rund um die Uhr und ohne lange Recherche nach dem richtigen Ansprechpartner. Die vom Digitalisierungspartner Datatrain aus Berlin entwickelte App ermöglicht die nahtlose Integration in das SAP-System der SWSG. So werden Redundanzen vermieden und Anliegen können schnell erledigt werden. Darüber hinaus bietet die MieterApp, dank des zugrundeliegenden Plattformkonzeptes, ideale Voraussetzungen, um weitere Funktionalitäten zu ergänzen oder innovative (Drittanbieter-) Apps zu integrieren.



Quelle: Stuttgarter Wohnungs- und Städtebaugesellschaft mbH (SWSG)

Die Heizung ist ausgefallen, der Aufzug fährt nicht mehr oder ein neuer Fußboden soll ins Wohnzimmer? Seit Oktober 2020 ist die Meldung von Anliegen für die Mieter der SWSG deutlich einfacher geworden: Unter dem Motto „Einfach, schnell und immer dabei“ können die Mieter jederzeit Schadensmeldungen und andere Anliegen rund um die Wohnung über die App melden. Hierfür müssen sie einige wenige Angaben ausfüllen, können darüber hinaus Fotos z. B. eines Schadens hochladen und müssen nur noch auf „Senden“

klicken. Schon geht bei der SWSG eine entsprechende Meldung ein, die direkt digital weiterverarbeitet wird und beim zuständigen Mitarbeiter landet

Schnelle und unabhängige Informationen

Neben dem Komfortgewinn steigen so Effizienz und Schnelligkeit für beide Seiten. Wichtige Eigenschaften, die der Mieter auch aus anderen Lebensbereichen kennt. In der App können die Mieter zudem ihre (Mietvertrags-)Daten einsehen und ändern, wichtige Dokumente anfordern oder sich über Aktuelles rund um das kommunale Wohnungsunternehmen informieren – und das alles auf dem Smartphone. „Kommunikation wird zunehmend digitaler; immer häufiger kommen Apps zum Einsatz, um dem Nutzer eine komfortable Lösung anzubieten. Die SWSG-MieterApp ist ein Baustein unserer Digitalisierungsstrategie, mit der wir unsere Mitarbeiter entlasten wollen und die Mehrwerte für unsere Mieter erhöhen“, sagt Sonja Menz, Mitarbeiterin im Bestandsmanagement der SWSG und Projektverantwortliche für die App.

Die MieterApp ist dabei ein wichtiges Tool, mit dem Mieter über aktuelle Statusmeldungen per Push-Nachricht auf dem Laufenden bleiben – so wissen die User beispielsweise genau, wann der Handwerker einen Reparaturauftrag entgegengenommen hat und für wann die Reparatur geplant ist. Sämtliche Prozessschritte werden für die Mieter transparenter, was zu einer Reduzierung von Rückfragen und einer Erhöhung der Kundenzufriedenheit führt. Apropos Zufriedenheit: Nach der Reparatur kann der Mieter in der App Feedback zur Handwerkerleistung abgeben. Mit diesen Befragungsergebnissen kann die SWSG ihre Serviceprozesse kontinuierlich weiter verbessern.

Hohe Prozessintegration für mehr Effizienz

Der Registrierungsprozess im Self-Service funktioniert einfach und sicher direkt in der App. Sämtliche Eingaben werden im Hintergrund mit den Stammdaten im SAP-System der SWSG abgeglichen. Es werden keine Daten dauerhaft auf dem Smartphone oder in der App gespeichert. Das bedeutet, die Daten werden nur für den jeweilig angeforderten Prozess zur Verarbeitung aufgerufen. Die Prozessintegration erleichtert den Mitarbeitern der SWSG das Handling enorm: So können bestimmte Anliegen automatisch erledigt werden, andere gelangen direkt zum zuständigen Mitarbeiter.

Erweiterungen geplant

Die SWSG arbeitet sukzessive an der Weiterentwicklung der MieterApp. Geplant sind im ersten Schritt eine bessere Dokumentenbereitstellung und Optimierungen von Folgeprozessen, damit die Anliegen der Nutzer noch schneller erledigt werden.

Andreas Lerchner

Die Stuttgarter Wohnungs- und Städtebaugesellschaft mbH (SWSG) zählt mit rund 19.000 eigenen Mietwohnungen zu den großen kommunalen, wirtschaftlich starken Wohnungsunternehmen in Deutschland. Im Auftrag der Landeshauptstadt Stuttgart stellt die SWSG lebenswerten und preisgünstigen Wohnraum bereit. Erklärtes Ziel ist, die Attraktivität Stuttgarts als Wohnstandort zu erhalten und weiter zu verbessern. Die rund 170 Mitarbeiter der SWSG verfügen nicht nur über reichhaltige Erfahrung in der Bestandsbewirtschaftung, sondern auch in der Realisierung von Neubauprojekten sowie im Sanierungs- und Stadtentwicklungsbereich. Einen wichtigen Stellenwert nimmt zudem die Quartiersentwicklung ein.

Die Datatrain GmbH mit Sitz in Berlin bietet seit 20 Jahren SAP-integrierte Lösungen zur Optimierung von Geschäftsprozessen in der Immobilienwirtschaft. Die individuell angepassten ganzheitlichen Anwendungen erleichtern und beschleunigen die Bearbeitung von Mieteranliegen, die Steuerung von Dienstleistungspartnern, die Bewirtschaftung von Objekten und das Monitoring sämtlicher Prozesse. www.datatrain.de.



Betriebskostenaktuell

Alles rund um die Wohnkosten

Ausgabe 70 | April 2021