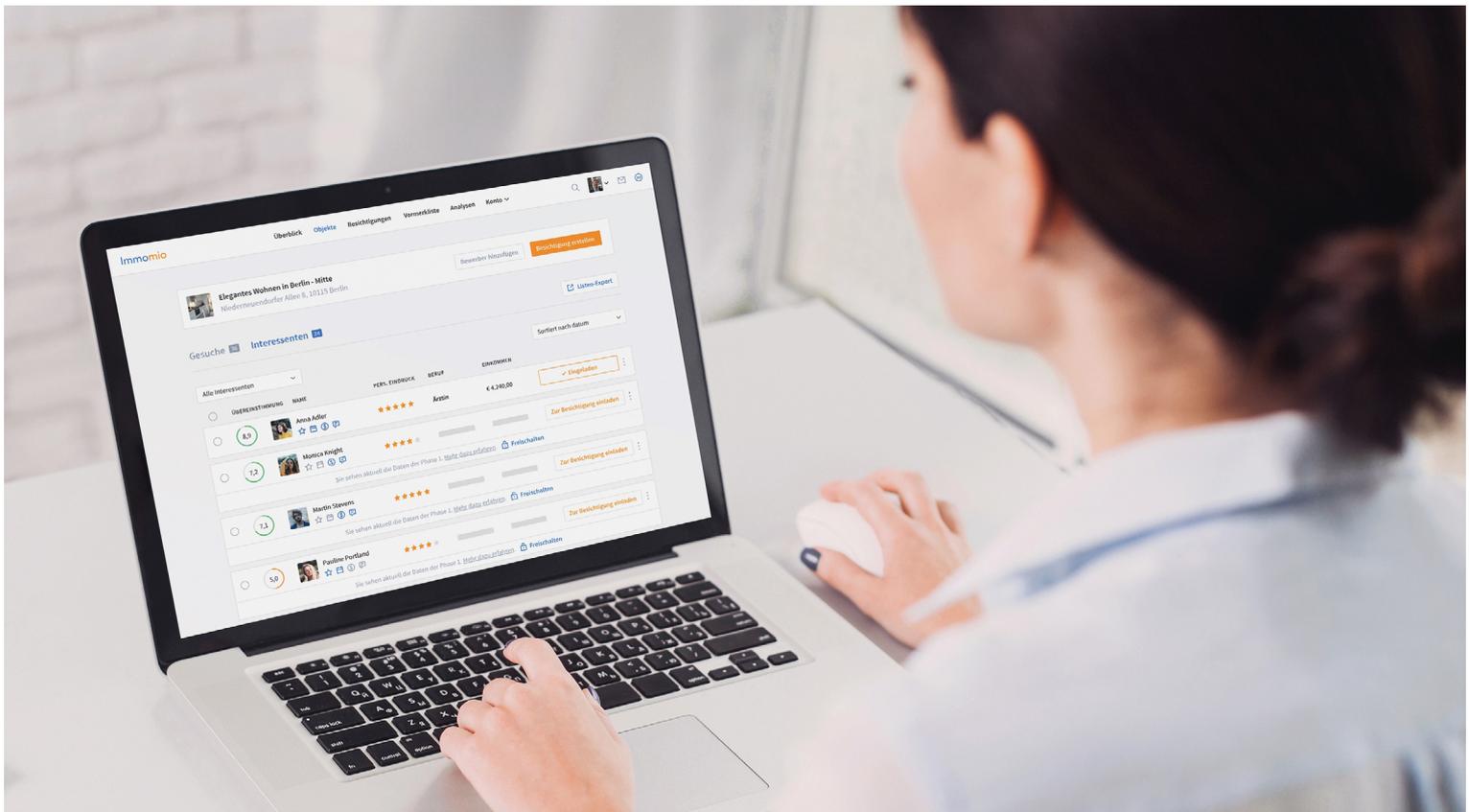


Komplett digital

## Mannheimer Wohnungsbaugesellschaft profitiert von end-to-end Customer Experience

Digitale Kommunikationsmittel sind längst ein wichtiger Bestandteil unseres Alltags. In der Wohnungsbranche werden hierfür Mieterapps eingesetzt, die bei Wohnungsunternehmen und Nutzern gleichermaßen beliebt sind. Aktuell ist die Hürde, neue Mieter von der Nutzung zu überzeugen, jedoch noch hoch. Die Fusion von Immomio und DIT verspricht diese zu nehmen und zukünftig eine digitale end-to-end Customer Experience von der Wohnungssuche über den Mietvertragsabschluss bis hin zum Auszug anzubieten. Darüber freut sich besonders die GBG - Mannheimer Wohnungsbaugesellschaft, die schon länger Kunde beider Unternehmen ist.



Auch Neumieter der GBG sollen möglichst barrierearm die Mieter-App nutzen, durch die Fusion von Immomio und DIT wird dies noch einfacher. Foto: Immomio

Es gibt eine Vielzahl an Kontaktpunkten zwischen den Wohnungsunternehmen und den Mietern. Für die Kommunikation von der Einladung zur Besichtigung bis hin zur Mietvertragsunterzeichnung hat Immomio einen digitalen Prozess entwickelt. Diese Vermietungsplattform nutzt seit Juni 2021 auch die GBG: „Wir sind begeistert von der enormen Zeitersparnis durch die verschiedenen automatisch ablaufenden Prozesse“, berichtet Michael Göpel, Mitarbeiter der GBG. Neben der Zeitersparnis freut sich Göpel über die sinkende Arbeitsbelastung durch die Reduzierung der Anrufe sowie den hohen Datenschutzstandard der digitalen Vermietung: „Dieser wurde uns bereits nach DIN ISO 9001 bescheinigt.“

## Kommunikation via Mieterapp

Um die Mieter auch nach der erfolgreichen Vermietung digital einzubinden, setzt die GBG neben Immomio auch auf die Mieterapp der DIT. Ihr Funktionsumfang reicht von Neuigkeiten rund um die eigene Wohnung bis hin zu spezialisierten Angeboten zum Thema Wohnen. Die App bietet den Mietern außerdem einen einfachen Zugriff auf ihr Kundenkonto. Sie haben damit jederzeit Einsicht in ihre Vertragsunterlagen oder Betriebskostenabrechnungen. Anliegen oder Schäden können problemlos digital gemeldet und weiterverfolgt werden und zahlreiche Self-Services, wie die Aktualisierung von Kontaktdaten, erleichtern der GBG die Koordination. Dennoch ist die Nutzungsquote der App aktuell noch überschaubar: „Derzeit haben ca. 22 Prozent unserer Mieter, die sich im Durchschnitt einmal pro Monat einwählen, einen personalisierten Zugriff auf die App. Nach einem Anstieg zu Beginn, stagnieren die Nutzerzahlen derzeit“, berichtet Andreas Fecker, Senior Projektmanager der GBG.

## Nutzungsquote wird deutlich steigen

Mit der Fusion von Immomio und DIT wird sich das nun ändern: Die Verknüpfung der beiden Produkte bietet Wohnungsunternehmen zahlreiche Mehrwerte – einer davon ist die digitale end-to-end Customer Experience, von der Wohnungsbesichtigung über den Einzug bis zum Auszug. So können Neumieter nun unmittelbar nach der Wohnungszusage und ohne zusätzlichen Registrierungsprozess die Mieterapp nutzen. Durch diese digitale Prozessverknüpfung verspricht sich die GBG einen deutlichen Anstieg der Nutzungsquote der Mieterapp: „Unser Ziel ist es, dass in den nächsten 2 bis 3 Jahren 30 bis 40 Prozent unserer Mieter die App nutzen“, so Fecker. Mit Immomio und den weiteren geplanten Entwicklungen zur 360-Grad-Plattform rund um die Wohnung ist dieses Ziel durchaus realistisch und wird den Arbeitsalltag der GBG in Zukunft weiter verbessern.

Nicolas Jacobi



### LEITUNGSWASSERSCHÄDEN IN TROCKENEN TÜCHERN

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



**SCHADEN  
PRÄVENTION.DE**  
Initiative der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft

Volltextsuche

SUCHEN

EINBRUCH-  
SCHUTZ >>

BRAND-  
SCHUTZ >>

LEITUNG-  
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 ...](#)