

Arne Mantey vom GWU Eckernförde über Digitalisierung Die Kunden erwarten heute schnellere Reaktionszeiten – FAQ bringen da wenig. Neela, die virtuelle Assistentin kann es besser.

Dringend benötigten und bezahlbaren Wohnraum bieten, Raum für eine starke Gemeinschaft schaffen und ressourcenschonend denken und handeln – die Ziele des GWU, Genossenschaftliches Wohnungsunternehmen Eckernförde eG, zeigen, wieso Genossenschaften hochmodern und attraktiv sind. Um seinen mehr als 4.800 Mitgliedern einen umfassenden Service zu bieten und die über 4.000 Wohnungen im Eigen- und Fremdbestand optimal zu verwalten, setzt das GWU bewusst auf neue digitale Lösungen wie einen virtuellen Assistenten für die Anfragen von Mietern. „Die Digitalisierung ermöglicht es uns, wirtschaftlich und nachhaltig zu agieren – auch in Krisenzeiten“, sagt Dr. Stephan Seliger, Vorstandsvorsitzender des GWU. „Dadurch können wir unseren Kunden optimalen Service bieten.“ Arne Mantey ist als Abteilungsleiter IT und Digitalisierung beim GWU Eckernförde eG zuständig für die Umsetzung dieser Strategie. Im Interview sprach er darüber, wie die Technologie von Mietern angenommen wird, was für ihn bei der Auswahl von IT-Lösungen entscheidend ist und wieso Digitalisierung auch für das Thema Ressourcenverbrauch im Immobilienbereich eine wichtige Rolle spielt.



Unseren Kunden optimale Erreichbarkeit und Antworten zu bieten, losgelöst von den eigenen Geschäftszeiten, dafür haben wir jetzt einen virtuellen Assistenten, sagt Arne Mantey, Abteilungsleiter IT und Digitalisierung: Foto: GWU Eckernförde

Herr Mantey, welche Rolle spielt aus Ihrer Sicht die Digitalisierung für die Immobilienwirtschaft?

Arne Mantey: Wir sind im Vergleich zu anderen Branchen noch etwas langsam unterwegs, aber das Thema

ist da: Auch wir merken den Fachkräftemangel und müssen dafür sorgen, dass Arbeit möglichst effizient erledigt werden kann. Zugleich ist die Verwaltung von Immobilien sehr serviceintensiv. Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter haben eine steigende Zahl von Anfragen unterschiedlichster Art zu bewältigen. Digitale Lösungen für Kundenservice und Prozessoptimierung sind deshalb sehr interessant für uns.

Das GWU Eckernförde arbeitet im Kundenservice mit der virtuellen Assistentin Neela by Aareon. Wie wurden Sie auf diese Lösung aufmerksam?

Arne Mantey: Erstmals sind wir mit Neela im Rahmen des Aareon Forums 2019 in Kontakt gekommen. Im Anschluss haben wir uns näher damit befasst, da wir virtuelle Assistenten bereits aus anderen Branchen, insbesondere der Telekommunikation, kannten.

Warum haben Sie sich für einen virtuellen Assistenten entschieden?

Arne Mantey: Wir wollten die Erreichbarkeit für Routine-Anfragen erhöhen. Ziel war es, möglichst viele Antworten immer dann geben zu können, wenn der Kunde diese benötigt, und nicht nur zu unseren Geschäftszeiten. Parallel dazu wollten wir unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ein Stück weit entlasten, um Freiräume für komplexe Aufgaben zu schaffen. Eine Vielzahl von Anfragen kann nun durch Neela erledigt werden.

Wofür wendeten Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vor der Einführung von Neela die meiste Zeit auf?

Arne Mantey: Ein Großteil der Zeit wurde aufgebraucht durch die Bearbeitung von kurzen, sich aber immer wiederholenden Fragen, die per E-Mail oder Telefon hereinkamen. Neela macht diese Standardfragen nun transparent und hilft uns, sie zu konsolidieren. Außerdem sehen wir, wann besonders viele Anfragen gestellt werden. Dadurch können wir noch besseren Service bieten, uns schneller an aktuelle Anforderungen anpassen und uns im Markt klar positionieren.

„Die Einführung des virtuellen Assistenten war die konsequente Fortführung unserer Digitalisierungsstrategie.“

Was gab den Ausschlag dafür, dass Sie sich für Neela entschieden haben?

Arne Mantey: Aufgrund der Systemintegration zu Wodis Sigma – und nach Produktivsetzung Ende 2022 auch zu Wodis Yuneo – lag der Fokus von Anfang an ganz klar auf Neela. Zudem haben uns das wohnungswirtschaftliche „Know-how“ sowie die Mehrsprachigkeit (beispielsweise Türkisch, Polnisch) von Neela überzeugt. Die Einführung der virtuellen Assistentin war die konsequente Fortführung unserer Digitalisierungsstrategie.

Wie verlief das Pilotprojekt?

Arne Mantey: Absolut reibungslos. Wir hatten uns die Einführung anfangs wesentlich komplexer vorgestellt. Insbesondere durch den stetigen Austausch mit Aareon konnten die jeweiligen Themen zeitnah bewältigt werden. An den digitalen Abstimmungen nahmen immer die jeweils relevanten Aareon-Experten teil, sodass alle Beteiligten sofort informiert waren und entsprechende Lösungen erarbeiten konnten.

Welchen Service erwarten Mieter heute im Bereich Hausverwaltung?

Arne Mantey: Das Melden von Schäden oder Mängeln ist nach wie vor das Hauptthema. Aber die Kunden erwarten heute schnellere Reaktionszeiten und genauere Antworten. FAQ bringen da wenig, das liest niemand. Und die Kunden wollen die Möglichkeit haben, sich Standardunterlagen – etwa eine Vermieterbescheinigung – einfach im Self-Service zu besorgen. Wo das möglich ist, sind die Kunden zufriedener.

Über welche Kanäle können Ihre Kunden mit Neela kommunizieren?

Arne Mantey: Über unser GWU-Serviceportal, unsere GWU-Service-App – beides ebenfalls von Aareon – sowie direkt über unsere Homepage. Seit der Integration auf unserer Website hat die Interaktion mit Neela noch mal stark zugenommen. Diesen Anstieg hätten wir nicht erwartet – er bestärkt uns, dass es richtig war, Neela einzuführen und auszubauen. Ein Ausbau auf der Homepage für unsere Fremdverwaltung ist anvisiert.

Und die virtuelle Assistentin wird gut angenommen?

Arne Mantey: Ja, und zwar eigentlich über alle Altersgruppen hinweg. Knapp 1.000 Gespräche hat Neela bereits für uns geführt. Wir sehen, dass die Interaktion zunimmt und insbesondere die Schadensmeldungen über die virtuelle Assistentin zunehmen – was zu qualifizierteren Meldungen aufgrund der automatisierten Rückfragen von Neela führt.

„Gerade überholt uns die Realität, hier liegt noch ein Berg Arbeit vor uns.“

Konnten Sie durch den Einsatz von Neela die Registrierungsquote im Mieterportal steigern?

Arne Mantey: Einen direkten Anstieg der Registrierungen allein durch die Nutzung von Neela konnten wir nicht feststellen. Wir hatten aber bereits vor der Einführung eine recht hohe Quote. Parallel haben wir das gesamte CRM-Thema in vielen Unternehmensprozessen eingebunden, um unsere Kunden für das Portal und die App zu begeistern.

Würden Sie sich wieder für einen virtuellen Assistenten entscheiden?

Arne Mantey: Eindeutig ja. Unserer Meinung nach kommt man am Einsatz eines virtuellen Assistenten nicht mehr vorbei, um seinen Kunden optimale Erreichbarkeit und Antworten zu bieten, losgelöst von den eigenen Geschäftszeiten. Da immer mehr Unternehmen einen virtuellen Assistenten einsetzen, werden Kunden dies auch zunehmend erwarten.

Worauf legen Sie bei digitalen Lösungen Wert?

Arne Mantey: Es sollte eine hohe Systemintegration gewährleistet sein, damit keine Insellösungen entstehen. So sind keine manuellen Datenabgleiche nötig, was ja gerade vermieden werden soll. Aus unserer Erfahrung ist die Akzeptanz bei hoher Systemintegration sowohl bei Kunden als auch bei Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern höher. Beim GWU haben wir uns deshalb beim Aufbau unseres IT-Ökosystems bewusst dafür entschieden, möglichst alles „aus einer Hand“ zu haben. Dass Neela so stark mit dem ERP-System verzahnt werden kann, war für uns deshalb ein ganz klarer USP.

Angesichts der aktuellen Lage: Welche Rolle wird Ihrer Meinung nach die Digitalisierung für das Thema Nachhaltigkeit und Wohnen spielen?

Arne Mantey: Gerade überholt uns die Realität, hier liegt noch ein Berg Arbeit vor uns. Im Kundenservice sind wir schon weiter. Die Digitalisierung bietet die Chance, Verbräuche transparent zu machen – und zwar immer aktuell! Kunden, Anbieter und Servicedienstleister könnten dann mit Live-Werten arbeiten. Der CO₂-Ausstoß könnte direkt nachvollzogen werden. Mit entsprechender Sensortechnik geht da noch richtig viel.

Herr Mantey, vielen Dank für das Gespräch!

Mythos im Meer

Die privaten Sylter Filmschätze

Ein Film von Claus Oppermann und Sven Bohde



Sylt, wie Sie es noch nie gesehen haben.

Ein einmaliges Panorama der beliebten Ferieninsel. Zusammengestellt aus 300 digitalisierten und restaurierten Privatfilmen von 1928 bis in die 1990er Jahre.

94 Minuten Laufzeit.
Nur auf DVD erhältlich.

[Hier bestellen](#)

