



SAP®-Lösungen und Blue Eagle

MIETERPORTAL

DIE AAREON-BERATERLÖSUNG MIT SELSERVICE-MÖGLICHKEITEN FÜR MIETER

Mieter erwarten von ihrem Wohnungsunternehmen heutzutage einen schnellen, unkomplizierten Service und einen direkten Dialog – rund um die Uhr und ortsunabhängig. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, können Unternehmen das Internet als Ergänzung ihrer klassischen Kommunikationskanäle nutzen. Mit der Aareon-Beraterlösung Mieter-

portal erhält der Mieter Selfservice-Möglichkeiten, die einerseits seine Unabhängigkeit und somit auch seine Zufriedenheit steigern und andererseits Mitarbeiter von Wohnungsunternehmen im Tagesgeschäft deutlich entlasten. Kurz gesagt: Das Mieterportal ist eine Win-win-Situation für Mieter und Wohnungsunternehmen.

Vorteile im Überblick

- Kundenzufriedenheit steigern durch Mieter-Selfservice-Möglichkeiten und eine durchgängige Verfügbarkeit
- Kosten senken durch ein Höchstmaß an Prozessintegration ohne zusätzliche Schnittstellenprogrammierung
- Zeit sparen durch Entlastung der Sachbearbeiter im Tagesgeschäft
- Konsistente Datensätze durch synchronisierte Kontaktkanäle ohne Doppelerfassung
- Investitions- und zukunftsicher durch vollständige Integration in SAP®-Lösungen und Blue Eagle

Informations- und Serviceplattform

Die Aareon-Beraterlösung Mieterportal lässt sich als Informations- und Serviceplattform nutzen. Die Mieter können über das Portal unter anderem ihren Mietvertrag und die Nebenkostenabrechnungen einsehen oder – bei Bedarf – nach neuen Wohnungen suchen. Als Selfservice-Möglichkeiten stehen Formulare zum Download bereit, Mietbescheinigungen können ausgedruckt und Stammdatenüberprüfungen

vorgenommen werden. Darüber hinaus können die Mieter über das Portal Kontakt zum Wohnungsunternehmen aufnehmen, um beispielsweise Störungen, Beschwerden und Schäden zu melden. Durch den personalisierten Zugang sind die Kundendaten geschützt. Mieter können Bearbeitungsstände jederzeit verfolgen.



Zeitgemäßes Angebot

Durch die Selfservice-Möglichkeiten wird das Mieterportal zu einer zeitgemäßen Lösung. Es erfüllt den Wunsch der Kunden nach schnellem, unkompliziertem Service und individueller Behandlung ihrer Anliegen. Zugleich nimmt es Rücksicht auf die Lebensumstände von Menschen in der globalisierten Gesellschaft, in der die Arbeitszeiten der Kunden mit den Öffnungszeiten der Verwaltungen kollidieren. Das Mieterportal des Wohnungsunternehmens kann jederzeit „besucht“ werden.

Aktuelle Daten

Voraussetzung für die Nutzung des Mieterportals ist die Aareon-Beraterlösung „Kundenkontaktmanagement“. Sie liefert die Prozess- und Stammdatenintegration für das Mieterportal. Aufgrund der Anbindung mit vollständiger Kontaktkanalsynchronisation müssen die Sachbearbeiter die Daten nicht doppelt erfassen und pflegen. Vielmehr sorgt die Live-Anbindung an das SAP®-System für jederzeit aktuelle Daten – sowohl für den Mitarbeiter als auch für den Mieter.

Hoher Wiedererkennungswert

Das Design des Mieterportals lässt sich an das Corporate Design der Unternehmenswebsite anpassen,

sodass das Portal seinen Teil zur modernen Außen- darstellung des Unternehmens beiträgt. Welche per- sonalisierten Informationen und Dienstleistungen über das Portal angeboten werden sollen, bestimmen die Wohnungsunternehmen individuell.

Mehrwert schaffen

So wird das Mieterportal zu einer wertschöpfenden Lösung für die Unternehmen. Die Selfservice-Mög- lichkeiten senken die Kosten der Betreuung und sparen den Mitarbeitern Zeit, da die Mieter viele der häufig anfallenden Aufgaben über das Portal selbst erledigen können. Alle Kontakte werden über das Portal doku- mentiert, sind durchgängig nachvollziehbar und integrieren sich reibungslos in die Backend-Prozesse. Auch hier entfällt die doppelte Datenerfassung. Über Bewertungsmöglichkeiten der Servicequalität und der Durchlaufzeiten können die Unternehmen die Zu- friedenheit ihrer Kunden messen. Darüber hinaus werden Investitionen für die Programmierung von Schnittstellen durch ein Höchstmaß an Prozessinte- gration unnötig.

Mit der Aareon-Beraterlösung Mieterportal bieten Wohnungsunternehmen ihren Mietern einen zeit- und standortunabhängigen Anlaufpunkt – und ihren Mitarbeitern Entlastung im Tagesgeschäft.

