

5 Tipps, mit denen Sie Ihren Kundenkontakt erfolgreich digitalisieren!

Von Marko Behrend, Consulting New Digital Solutions bei Aareon

1 Denken Sie Prozesse neu!

Nicht jeder Prozess lässt sich eins zu eins vom Analogen ins Digitale übersetzen. Und selbst wenn – oft ist das gar nicht sinnvoll. Was würde es zum Beispiel bringen, einen vollständig digitalisierten Prozess damit enden zu lassen, dass man alle Unterlagen ausdruckt und wie gewohnt in Papierform versendet oder archiviert? Nutzen Sie deshalb die Gelegenheit, eingeschliffene Arbeitsabläufe auf den Prüfstand zu stellen – und denken Sie Ihre Prozesse, wo möglich und sinnvoll, im Rahmen der Digitalisierung neu. Nur so können Sie das volle Potenzial ausschöpfen.

2 Ergreifen Sie die Chance zur Standardisierung!

Gerade im Bereich Kundenkontakte sind Prozesse heute oft stark segmentiert. Anfragen und Anträge, die naturgemäß über verschiedene Kanäle eingehen (Telefon, E-Mail, Brief, persönliches Gespräch), werden häufig unterschiedlich und schwer nachvollziehbar erfasst. Schaffen Sie deshalb einen standardisierten Erfassungsvorgang: Egal, wie sich der Mieter an Sie wendet – alle relevanten Daten sollten sofort in die Maske eines zentralen Systems eingetragen werden. So liegen alle Daten in einheitlicher Form digital vor, jeder Mitarbeiter kann auf alle Informationen parallel zugreifen, ist daher wesentlich aussagefähiger und es lässt sich eine klare Bearbeitungshistorie erkennen. Das Aktivitätenmanagement bietet Wohnungsunternehmen die Möglichkeit, niederschwel-

lig und ohne allzu große Aufwände in das digitale Kundenbeziehungsmanagement einzusteigen. Wer das Thema weiter ausbauen möchte, sollte auf ein CRM-Portal setzen.

3 Nehmen Sie Ihre Mitarbeiter mit!

Wenn sich Prozesse ändern, bedeutet das für Ihre Mitarbeiter, dass sie sich an neue Arbeitsabläufe gewöhnen müssen. Für viele ist das mit Unsicherheiten verbunden. Damit die Mitarbeiter der Neugestaltung der Prozesse dennoch positiv gegenüberstehen, ist vor allem eines wichtig: Kommunikation. Nehmen Sie sie von Anfang an in dem Prozess mit: Erfragen Sie ihre Expertise, bitten Sie sie um Ihre Einschätzung und erläutern Sie ihnen die Vorteile des neuen Arbeitsablaufs. Denn nur wer den Grund einer Veränderung versteht, ist auch bereit, sie mitzutragen und voranzutreiben.

4 Lernen Sie Ihre Daten kennen ...

Wohnungsunternehmen, die ihre Kundenkontakte standardisieren und digitalisieren, erhalten dadurch ein großes Geschenk: einheitliche, auswertbare Daten. Sie bieten dem Unternehmen einen wertvollen Indikator dafür, welche Prozesse gut laufen, aber auch wo es hakt. Schließlich ist Erkenntnis der erste Schritt zur Besserung.

5 ... und setzen Sie die Erkenntnisse um!