



Verband Berlin-Brandenburgischer
Wohnungsunternehmen e.V.

degewo strukturiert Kundenservice zum Januar 2020 um

19.12.2019 Fachinformation

degewo hat seinen Kundenservice zum 1. Januar 2020 neu organisiert. Dann steht für alle Mieterinnen und Mieter die neue Zentrale Kundenberatung als erste Anlaufstelle für alle Anliegen bereit. Erklärtes Ziel ist es, viele Wünsche der Kunden so noch schneller und effizienter zu bearbeiten. Zudem wurde die gesamte Bestandsbewirtschaftung zukunftsgerichtet neu aufgestellt. So wird degewo seine Mieter ab 1. Januar 2020 in vier anstatt fünf Kundencentern begrüßen, die künftig enger an den Bezirken ausgerichtet sind.

Geschulte und erfahrene degewo-Mitarbeiter kümmern sich um die eingehenden Anrufe, E-Mails, Faxe und Briefe und sorgen dafür, dass beispielsweise Bescheinigungen direkt zugeschickt und Fragen zur Betriebskostenabrechnung beantwortet werden. Aber auch auf viele andere Fragen der Mieter können Antworten vom neuen Team direkt am Telefon gefunden werden. Kompliziertere Anliegen, auf die die Zentrale Kundenberatung nicht direkt reagieren kann, werden an die Fachabteilungen oder das Kundencenter weitergeleitet, die dann tätig werden und einen persönlichen Termin mit dem Mieter vereinbaren.

Sandra Wehrmann, degewo-Vorstandsmitglied, erläutert das gesetzte Ziel: „Uns geht es darum, die Zufriedenheit unserer Mieterinnen und Mieter weiter zu erhöhen. Wer einen Schaden melden will oder eine Bestätigung für die Behörden braucht, der hat weder Zeit noch Lust, lange herumzutelefonieren. Wir bieten mit der Zentralen Kundenberatung nun eine Anlaufstelle, die unsere Reaktionszeit stark verkürzen wird. Wir streben eine hohe Erstlösungsquote an – viele Fragen oder Probleme sollen gleich beim ersten Kontakt beantwortet oder ausgeräumt werden. Daran werden wir uns messen lassen.“

Im Zuge der Einführung der Zentralen Kundenberatung hat degewo seine gesamte Bestandsbewirtschaftung zukunftsgerichtet neu aufgestellt. So wird degewo seine Mieter ab 1. Januar 2020 in vier anstatt bisher fünf Kundencentern begrüßen, die enger an den Bezirken ausgerichtet sind. Außerdem werden alle Vermietungsaktivitäten in einer zentralen Vermietungsabteilung gebündelt, um verfügbare Bestands- und Neubauwohnungen noch schneller neuen Mieter zur Verfügung zu stellen. degewo will so seinen Kundenservice weiter verbessern und die Kundenzufriedenheit weiter erhöhen.

<https://bbu.de/beitraege/degewo-strukturiert-kundenservice-zum-januar-2020-um>