



WHG setzt zunehmend auf Digitalisierung

16.02.2018 Fachinformation

„Industrie 4.0“ geht auch an Eberswalde nicht vorbei. Die WHG, die städtische Wohnungsbaugesellschaft der Stadt Eberswalde, beschreitet schon seit 2012 den Weg der Digitalisierung. Die Handlungsfelder betreffen dabei vor allem die Geschäftsprozesse im Unternehmen. Ein besonderer Fokus liegt dabei im Ausbau des innovativen digitalen Kundenservices. 2019 ist ein eigenes webbasiertes Mieterportal geplant, dass den Mietern einen schnellen Zugriff auf eigene Daten und Verträge sowie eine Downloadfunktion für seine Betriebskostenabrechnung ermöglicht.

Der Prozess startete mit der Einführung eines webbasierten Portals zur digitalen Vermarktung der Wohnungen. Wohnungsinserate werden mit einem Klick auf unterschiedlichen Webportalen veröffentlicht, Interessentenanfragen werden online bearbeitet. Viele nutzen bereits das Angebot, die Wohnung online zu suchen. Zur Besichtigung und zur Unterschrift des Mietvertrages mit Schlüsselübergabe ist dann noch der persönliche Kontakt mit dem Kundenbetreuer erforderlich. Auch das wird sich zukünftig noch stärker verändern, ist sich Hans-Jürgen Adam, Geschäftsführer der WHG, sicher.

Auch Reparaturanfragen der Mieter sowie Instandsetzungs- und Erhaltungsarbeiten an Gebäuden und Wohnungen werden inzwischen papierlos auf schnellstem Weg von der Reparaturhotline über ein Handwerkerportal per elektronische Schnittstelle zum Handwerksbetrieb übermittelt. Das spart nicht nur Papier und leistet damit einen wichtigen Beitrag zur Nachhaltigkeit und zum Umweltschutz, sondern ist eine Zeitersparnis, weil die Reparaturanfragen schneller abgearbeitet werden. 55 Handwerks- und Dienstleistungsbetriebe organisieren bereits mit diesem Handwerkerportal ihre Auftragsannahme, Abarbeitung und Rechnungslegung und sind somit technologisch mit der WHG vernetzt, weil ihre eigenen Arbeitsprozesse digital umgestellt haben.

„Wir wollen als größter Wohnungsvermieter der Stadt Eberswalde Vorbild sein und legen größten Wert auf Kundenzufriedenheit und Kundenservice, so dass die Digitalisierung der WHG Geschäftsprozesse ein logischer und überaus wichtiger Schritt ist“, begründet Hans-Jürgen Adam das Vorangehen im Unternehmen. Adam betont, dass die WHG Mitarbeiter bei dem Voranschreiten der Digitalisierung und der Einführung von neuen IT-Lösungen im Unternehmen eine sehr aktive Rolle spielen. So war es auch die Idee der Kundenbetreuer, einen Live-Chat für die Mieter für einen direkten und schnellen Kontakt zur WHG anzubieten.

Neu ist auch, dass Mieteranfragen, die per Brief, Telefon oder Mail eingehen, durch ein Ticketsystem auf direktem Weg von den WHG Mitarbeitern bearbeitet werden. Seit Januar 2018 wird auch die ein- und ausgehenden Geschäftspost digital erfasst, bearbeitet und archiviert. Mieterakten, die bisher in Papier und Aktenschränken geführt wurden, werden gegenwärtig auf eine elektronische Aktenstruktur umgestellt. Die Mitarbeiter haben direkten Zugriff und können Anfragen schneller und konkreter bearbeiten und beantworten.

Für 2018 hat die WHG einen weiteren großen Schritt in das digitale Zeitalter vorgesehen. Wohnungsabnahmen und Wohnungsübergaben können zukünftig durch den Einsatz von mobiler Technik vor Ort durchgeführt werden. Der Mieter erhält dann per Datenübertragung seine Unterlagen. 2019 soll dann ein eigenes webbasiertes Mieterportal eingeführt werden, dass den Mietern einen schnellen Zugriff auf eigene Daten und Verträge sowie eine Downloadfunktion für seine Betriebskostenabrechnung ermöglicht.

„Die Zukunft wartet nicht, es gibt noch viel zu tun“, so Adam, „aber wir sind auf einem guten Weg, unseren Service innovativ und kundenorientiert auszubauen“.

<https://bbu.de/beitraege/whg-setzt-zunehmend-auf-digitalisierung>