



Verband Berlin-Brandenburgischer
Wohnungsunternehmen e.V.

GESOBAU LAUNCHT DIE DRITTE AUSBAUSTUFE DES ONLINE-MIETERSERVICES

10.06.2013 Fachinformation

Seit 2011 können GESOBAU-Mieter Reparaturbedarfe und Mietangelegenheiten über den Online-Mieterservice – ob als Web-Anwendung oder als ausgezeichnete App – in nur wenigen Schritten rund um die Uhr melden. Jetzt erweitert die Wohnungsgesellschaft ihren Online-Service um eine automatisierte Feedbackfunktion. Mittels eines Online-Fragebogens können Mieter den Kundenservice nach einer Schadensmeldung bewerten und so zu dessen kontinuierlichen Optimierung beitragen. Bisher führte die GESOBAU AG nur stichprobenhaft offline Qualitätskontrollen durch. "Da unsere Mieter bereits überwiegend online agieren, möchten wir ihnen auch online eine moderne und unbürokratische Feedbackmöglichkeit zur Verfügung stellen. Der Launch der Online-Befragung ist ein wichtiger Schritt im Rahmen unseres Qualitätsmanagements", so GESOBAU-Prokurist Ulf Lennermann. Voraussetzung für die Nutzung der neuen Feedbackfunktion ist ein gesetztes Häkchen im Online-Formular einer Schadensmeldung. Die Mieter können mit ihrer Zustimmung bei der Frage "Wollen Sie sich über den Stand der Bearbeitung via E-Mail informieren lassen?" den Bearbeitungsfortgang ihrer Mängelmeldung nachverfolgen und erhalten nach Abschluss der Auftragsarbeiten automatisch den Online-Fragebogen zur Bewertung der Dienstleistung. Sicherung des Qualitätsmanagements Die Einschätzung der Mieter wird automatisch im GESOBAU-Kundensystem erfasst, ausgewertet und fließt für eine langfristige Qualitätssicherung in die Feedbackgespräche mit den verantwortlichen Firmen ein. Fällt eine Bewertung auffällig negativ aus, erhält der Mieter eine Rückmeldung von seinem Kundenbetreuer, um den gemeldeten Schaden schnellstmöglich zu beheben. Der Online-Mieterservice steht GESOBAU-Mietern kostenfrei zur Verfügung. Im Anmeldeprozess hinterlegt der Mieter einmalig seine E-Mail-Adresse und kann nach Freischaltung durch den GESOBAU-Kundenservice auf www.gesobau.de oder mit der kostenfreien App seine Mietangelegenheiten effizient abwickeln. Besonders die Kunden-App erfreut sich einer großer Nachfrage und wurde 2012 von der Initiative Mittelstand mit dem Zertifikat "Best of 2012" als eine der innovativsten IT-Lösungen mit dem höchsten Nutzwert für den Mittelstand ausgezeichnet.

<https://bbu.de/beitraege/gesobau-launcht-die-dritte-ausbaustufe-des-online-mieterservices>