



Verband Berlin-Brandenburgischer
Wohnungsunternehmen e.V.

DEUTSCHE ANNINGTON INVESTIERT 70 MIO. EURO IN NEUE ORGANISATION

06.10.2008 Fachinformation

Die Deutsche Annington Immobilien Gruppen (DAIG) wird in den kommenden Monaten rund 70 Millionen Euro in die Neuorganisation ihrer Mietercenter investieren. Kernpunkte sind ein Mietercenter mit einer bundesweit einheitlichen Telefonnummer für alle Mieteranfragen, ein Servicecenter für die Abwicklung von Standardvorgängen wie Nebenkostenabrechnungen sowie eine neue Außendienstorganisation, die sich ganz auf den Mieterservice vor Ort konzentrieren wird. Wie die DAIG am 1. Oktober mitteilte, sollen die Innen- und Außendienstorganisation mit modernsten mobilen Kommunikationstechniken vernetzt werden, um einen schnellen und flexiblen Kundendienst sicher zu stellen. Mit der neuen Organisation will das Unternehmen seine Abläufe vereinfachen und bürokratische Strukturen abbauen. Das Mietercenter wird bundesweit Montag bis Freitag von 8 bis 18 Uhr telefonisch erreichbar sein. Seine Mitarbeiter können auf elektronische Mieterakten zurückgreifen und verfügen über eine hohe Entscheidungskompetenz. Sie sind so in der Lage, den mit 85 Prozent größten Teil der Anfragen schon beim ersten Anruf zu klären. Sollte das nicht möglich sein, werden die Außendienstmitarbeiter einen Termin mit dem Kunden vor Ort wahrnehmen. In den vergangenen zwei Jahren hatte die DAIG bereits gute Erfahrungen mit einer einheitlichen kostenlosen Reparaturhotline gemacht, die für die Kunden rund um die Uhr an 365 Tagen im Jahr erreichbar ist. Das Ziel ist es, Kleinreparaturen innerhalb von vier Tagen zu erledigen. Die Umorganisation des Unternehmens wird voraussichtlich den Abbau von zirka 400 Arbeitsplätzen zur Folge haben. Darüber hinaus werden derzeit Möglichkeiten geprüft, einzelne Aufgaben an externe Dienstleister zu vergeben. Zum 1. April des kommenden Jahres sollen das Mietercenter und die Außendienstmitarbeiter zunächst in Nordrhein-Westfalen an den Start gehen. Im Laufe des Jahres 2009 sollen dann die übrigen Bundesländer folgen. Die Akquisitionsstrategie der Deutschen Annington bleibt von der neuen Organisation unberührt. Man halte an den ausgegebenen Wachstumszielen fest, für die in den kommenden Jahren 1,5 Mrd. Euro pro Jahr zur Verfügung stünden, sagte Wijnand Donkers, Vorsitzender der DAIG-Geschäftsführung. "Allein im Moment schauen wir uns Pakete mit insgesamt rund 100.000 Wohnungen an."

<https://bbu.de/beitraege/deutsche-annington-investiert-70-mio-euro-neue-organisation>