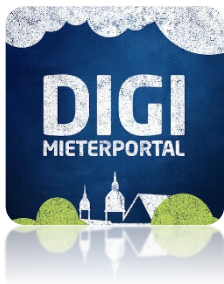


Best Practice: Mieter- und Serviceportale

Digitale Mieterportale und Serviceplattformen gewinnen in der Wohnungswirtschaft zunehmend an Bedeutung. Sie ermöglichen eine moderne, transparente und effiziente Kommunikation zwischen Wohnungsgenossenschaften und ihren Mitgliedern oder Mietern – von der Schadensmeldung über Dokumentenzugriffe bis hin zu Informationsdiensten rund ums Wohnen. Da es auf dem Markt inzwischen eine Vielzahl unterschiedlicher Anbieter und technischer Lösungen gibt, **empfiehlt es sich, im Vorfeld genau zu recherchieren und Erfahrungen anderer Wohnungsgenossenschaften einzuholen**, die bereits entsprechende Systeme eingeführt haben. **So lassen sich Funktionalität, Nutzerfreundlichkeit, Wirtschaftlichkeit, Vor- und Nachteile der entsprechenden Systeme besser einschätzen und auf die eigenen Bedürfnisse abstimmen.**

Wohnungsgenossenschaft Freiberg e.G.: DIGI.Portal



Ausgangslage

„DIGITAL IST BESSER“ – unter diesem Motto stellen auch wir auf ein benutzerfreundliches Mieterportal um. Dieses Leitmotiv bildete die Grundlage für die Freiburger Wohnungsgenossenschaft zur Einführung eines digitalen Mieterportals. Ziel war es, insbesondere die Serviceleistungen mit einem digitalen Mieterportal zu optimieren und dadurch die Nutzer- und Mieterzufriedenheit nachhaltig zu erhöhen. Dieses ermöglicht es den Mitgliedern, ihre Anliegen rund um die Uhr von jedem internetfähigen Ort aus zu erledigen – ganz unabhängig von den Öffnungszeiten der Genossenschaft oder der telefonischen Erreichbarkeit der Mitarbeiter.

Anbieter von CRM Lösungen: aareon, casavi, idwell

Die Wohnungsgenossenschaft Freiberg hat sich für die CRM-Lösung der Aareon entschieden. Das Aareon CRM-Portal bietet eine breite Palette digitaler Funktionen zur Optimierung des Mieterservices, zur Effizienzsteigerung und zur Automatisierung von Prozessen in der Wohnungswirtschaft.

Zentrale Funktionen des Aareon CRM-Portals

- **Automatisiertes Anfragenmanagement:** Bearbeitung von Mieteranliegen direkt im ERP-System (z. B. Wodis Yuneo, SAP) ohne Medienbrüche, inklusive Self-Services für Mietbescheinigungen und persönliche Dokumente.
- **Digitale Schadensmeldungen:** Mieter können Schäden digital erfassen und den Bearbeitungsstatus live nachverfolgen.
- **Kommunikation rund um die Uhr:** Intelligente Aufnahme von Anliegen per Chat- oder Voicebot – auch außerhalb der Geschäftszeiten, vollständig DSGVO-konform.
- **Mobile Nutzung:** Zugriff für Mieter und Unternehmen über PC, Tablet und Smartphone via App (Android und iOS).
- **News, Benachrichtigungen & Serviceinfos:** Zentrale Startseite mit Kurzübersichten, Neuigkeiten und E-Mail-/Push-Benachrichtigungen an alle Nutzer.
- **Vertrags- und Verbrauchsinformationen:** Übersicht zu aktuellen Verträgen, Verbrauchsdaten (EED), Mitgliedsausweisen oder wichtigen Kontaktinformationen.
- **Virtuelle Assistenten und KI-Funktionen:** Integrierte Chatbots und Voicebots (z.B. „Neela“, „AAVA“) für automatisierte Kommunikation und Prozesssteuerung.
- **Flexible White-Label-Lösung:** Anpassung an das Corporate Design des Unternehmens, inklusive Logo, Farbschema und individueller Navigation.
- **Marktplatz & Zusatzdienste:** Angebote für Marktplatzdienste, Smart FAQs, Kalender, Warnmonitor und verschiedene Service-Module je nach Paketvariante (Business, Professional, Enterprise).
- **Auswertungen & Statistiken:** Analyseboard zur Auswertung von Nutzeraktivitäten, Konversationen und Themen. Das Portal ist modular aufgebaut und wächst mit den Anforderungen – von Basisdienstleistungen bis zu hochautomatisierten KI-Lösungen für moderne, kundenorientierte Services.

Zielsetzung

Mieterportal WEB & APP

Die Zielsetzung des **Aareon CRM-Mieterportals** besteht darin, eine zentrale digitale Plattform für die gesamte Kommunikation und Serviceabwicklung zwischen Mietern und Wohnungsunternehmen bereitzustellen. Mit diesem Portal sollen Prozesse modernisiert, digitalisiert und automatisiert werden, um sowohl die Servicequalität als auch die Effizienz für Unternehmen und Mieter nachhaltig zu verbessern:

- **Mieterorientierung und Komfort:** Mitglieder und Mieter erhalten jederzeit und überall Zugriff auf relevante Informationen, Vertragsdaten, Dokumente und Self-Services wie die

Meldung von Schäden oder die Änderung persönlicher Daten. Anliegen werden schnell und unkompliziert bearbeitet – unabhängig von Bürozeiten.

- **Team-Entlastung und Prozessoptimierung:** Durch die vollständige Integration in ERP-Systeme fließen alle Meldungen, Anfragen und Daten direkt in die bestehenden Unternehmensprozesse ein. Automatisierte Workflows und Bots übernehmen wiederkehrende Aufgaben, wodurch das Team mehr Zeit für individuelle Servicefälle gewinnt.
- **Servicequalität und Kundenbeziehung:** Das Portal stellt die digitale Kundenbeziehung in den Mittelpunkt, fördert Transparenz und schafft Möglichkeiten für eine nahtlose, durchgehende Kommunikation – beispielsweise auch über App, Chat- und Voicebot.
- **Skalierbarkeit und Zukunftsfähigkeit:** Die Plattform wächst dynamisch mit den Anforderungen der Immobilienverwaltung und integriert laufend neue Funktionen. Ziel ist eine offene digitale Infrastruktur, die den Wandel der Branche begleitet und die Erwartungen der Kunden übertrifft.

Kurz gesagt:

Das Aareon CRM-Mieterportal soll den Mieterservice auf ein modernes, digitales Niveau heben, Prozesse automatisieren, Kommunikation vereinfachen und Mietern wie Unternehmen innovative Self-Services und höchste Zuverlässigkeit bieten.

Inhalt

Im Aareon-CRM-Portal stehen Mitgliedern und Mietern verschiedene digitale Self-Services zur Verfügung, die 24/7 nutzbar sind und direkte Bearbeitung ermöglichen.

Self-Services für Mieter (Stand 10.2025)

- **Dokumentenzugriff:** Mieter können wichtige Dokumente (z. B. Mietbescheinigung) selbst herunterladen oder ausdrucken.
- **Digitale Schadens- und Störungsmeldung:** Schäden an der Wohnung oder technischen Anlagen können direkt und einfach gemeldet werden, inklusive Statusverfolgung der Bearbeitung.
- **Anfrage- und Anliegenmanagement:** Alltägliche Anliegen wie Vertragsfragen, Einzug /Auszug, Haustiergenehmigung u. a. lassen sich direkt einreichen.
- **Chatbot & Voicebot:** Anliegen können digital via Chat- oder Sprachassistent aufgenommen und automatisiert beantwortet werden – auch außerhalb der Geschäftszeiten.
- **Mitteilungen & Information:** Empfang von aktuellen Neuigkeiten, Anzeigen und Serviceinformationen rund um das Mietverhältnis.

- **Verwaltung von persönlichen Daten:** Adressänderungen und weitere persönliche Daten können im Portal selbstständig aktualisiert werden.
- **Terminvereinbarung & Kalender:** Termine mit Hausverwaltung, Handwerkern oder für Wohnungsabnahmen können bequem online festgelegt werden (je nach gebuchtem Paket).

Diese Self-Service-Funktionen sorgen für eine schnellere, transparentere und komfortable Kommunikation im Mietverhältnis und entlasten die Verwaltung signifikant.



Tipps für Nachahmer

Planung und Umsetzung eines Mieterportals

1. Bedarfsanalyse & Zieldefinition

- Erfassen Sie die Bedürfnisse der Mitglieder/Mieter, Hausverwaltung/Genossenschaft und Mitarbeiter.
- Definieren Sie klare Ziele (z. B. Kommunikation verbessern, Schadensmeldungen digitalisieren, Zeitersparnis).

2. Stakeholder einbinden

- Binden Sie frühzeitig alle relevanten Personen ein: Geschäftsführung, IT, Service, Kommunikation, Datenschutz, Mieterbeirat.
- Klären Sie rechtliche und datenschutzrechtliche Aspekte.

3. Systemauswahl

- **Vergleichen Sie verschiedene Mieterportal-CRM-Lösungen hinsichtlich Funktionen, Benutzerfreundlichkeit, Preis und Integrationsfähigkeit!**
- Berücksichtigen Sie spezielle Anforderungen (z. B. Schnittstellen ERP, mobile Nutzung).

4. Projektteam & Zeitplan aufstellen

- Benennen Sie einen Projektleiter und bilden Sie ein Projektteam.
- Erstellen Sie einen detaillierten Zeitplan mit Meilensteinen (Kick-off, Testphase, Launch).

5. Prozesse und Inhalte festlegen

- Bestimmen Sie, welche Self-Services angeboten werden sollen (Dokumente, Schadensmeldungen, Kommunikation).
- Legen Sie Standards für die Eingabe und Pflege von Daten/Dokumenten fest.

6. Testlauf & Feedback

- Führen Sie einen Testlauf mit ausgewählten Nutzern (Mitarbeiter + einige Mitglieder/Mieter) durch.
- Erfragen Sie Feedback zur Nutzerfreundlichkeit und Funktionsumfang.

7. Kommunikation & Schulung

- Organisieren Sie Schulungen für Mitarbeiter und bereiten Sie nutzerfreundliche Anleitungen für Ihre Mitglieder/ Mieter vor.
- Kommunizieren Sie den Nutzen und Ablauf verständlich (Anschreiben, Website, Social Media, Einladungsmail).

8. Pilotphase & Go-Live

- Starten Sie mit einer begrenzten Pilotgruppe und erweitern Sie schrittweise.
- Überwachen Sie die Akzeptanz und Reaktionen, optimieren Sie bei Bedarf.

9. Support und kontinuierliche Weiterentwicklung

- Richten Sie Supportkanäle ein (telefonisch, E-Mail, FAQ).
- Sammeln Sie fortlaufend Feedback und entwickeln das Portal entsprechend weiter.

Praktische Tipps:

- Dokumentieren Sie alle Projektabschnitte (Ziele, Entscheidungen, Erfahrungen).
- Kommunizieren Sie früh und transparent – Information und Motivation steigern die Akzeptanz.
- Bieten Sie den Mitgliedern/Mietern einen klaren Mehrwert – „Was bringt mir das Portal?“.
- Nutzen Sie einen eigenen Test-Zugang, um die Benutzerperspektive zu prüfen.
- Bereiten Sie die wichtigsten Prozesse schriftlich und visuell auf (kurze Erklärvideos, Schritt-für-Schritt-Anleitungen).

Registrierung – Vorlage Beispiel

So registrieren Sie sich im DIGI.Portal der WG Freiberg eG:

1. Vorbereitung

- Halten Sie Ihre individuelle Registrierungsnummer bereit (diese erhalten Sie per Begrüßungsanschreiben von Ihrer Genossenschaft).

2. Anmeldemaske aufrufen

- Besuchen Sie die Webseite www.wohnen-in-freiberg.de und klicken Sie auf „DIGI MieterPortal“.
- **Alternativ:**
Direkt-Link für PC/Notebook-Nutzer:
<https://wohnen-in-freiberg-crmportal.aareon.com>
- Für Smartphones: Laden Sie die „DIGI.Mieterportal“-App im App Store (iOS/Android) herunter.

3. Formular ausfüllen

- Tragen Sie folgende Daten ein:
 - Ihre Registrierungsnummer
 - Nachname
 - E-Mail-Adresse (zweimal zur Bestätigung)
 - Wählen Sie ein eigenes Passwort (mind. 8 Zeichen, davon mind. 2 Ziffern und mind. 1 Großbuchstabe)
- Aktivieren Sie die Kästchen zur Bestätigung der Allgemeinen Geschäftsbedingungen, der Datenschutzerklärung und – falls gewünscht – für den elektronischen Dokumentenerhalt.
- Klicken Sie auf „Registrieren“.

4. Bestätigung und Aktivierung

- Nach der Registrierung erhalten Sie umgehend eine Information, dass die Anmeldung erfolgreich war.
- Eine Aktivierungs-E-Mail wird an Ihre angegebenen Adresse versendet (ggf. Spam-Ordner prüfen).
- Öffnen Sie die E-Mail und klicken Sie auf den Link, um Ihr Konto zu aktivieren.

- Abschließend erhalten Sie eine weitere E-Mail mit dem Hinweis „Ihr Konto ist aktiviert worden“. Ihr Benutzername ist Ihre E-Mail-Adresse.

5. Portal nutzen

- Melden Sie sich nun jederzeit mit Ihrer E-Mail-Adresse und Ihrem Passwort im Portal an.
- Sie können anschließend rund um die Uhr Dokumente einsehen und herunterladen, Ihre persönlichen Daten aktualisieren, Schadensmeldungen und Wünsche eingeben sowie den aktuellen Mietkontostand und die Nebenkostenabrechnung abrufen.

Hinweis: Fragen und Anregungen richten Sie bitte per E-Mail an:

DIGI@wohnen-in-freiberg.de.

The login form is titled 'DIE GENOSSENSCHAFT. WOHNEN-IN-FREIBERG.DE' with a logo featuring a stylized house and trees. It contains two input fields: 'E-Mail-Adresse' and 'Passwort'. Below the password field is a blue 'Anmelden' button. At the bottom, there are two links: 'Passwort vergessen?' and 'Registrieren'.

FAQ – Vorlage Beispiel

Frage 1: Was bietet das DIGI MieterPortal?

Antwort: Das DIGI MieterPortal ermöglicht es dir, deine Mietvertragsdaten, Nachrichten und Dokumente rund um die Uhr online einzusehen. Du kannst Self-Service-Funktionen wie das Ändern persönlicher Daten, Herunterladen von Formularen und Einreichen von Schadensmeldungen oder Wünschen nutzen.

Frage 2: Wie melde ich mich im Mieterportal an?

Antwort: Du rufst die Anmeldemaske über die Webseite oder über die DIGI.Mieterportal-App (Smartphone) auf. Dort gibst du Nachname, E-Mail-Adresse, Registrierungsnummer und ein selbst gewähltes Passwort ein und bestätigst die Nutzungsbedingungen sowie Datenschutzerklärung – dann klickst du auf „Registrieren“.

Frage 3: Was passiert nach der Registrierung?

Antwort: Nach der Registrierung erhältst du eine Aktivierungsmail an deine angegebene E-Mail-Adresse. Den Link darin musst du anklicken, um dein Konto endgültig zu aktivieren. Anschließend kannst du dich direkt im Portal anmelden.

Frage 4: Welche Funktionen stehen nach der Anmeldung zur Verfügung?

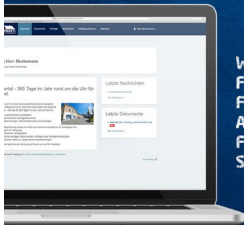
Antwort: Nach dem Login hast du Zugriff auf folgende Funktionen: Dokumenten-Download (z.B. Nebenkostenabrechnung), Aktualisierung deiner persönlichen Daten, Mitteilungen, Schadensmeldungen, Wünsche und Beschwerden sowie die Einsicht des aktuellen Mietkontostands und deiner Verbrauchsdaten.

Frage 5: Was mache ich bei Problemen oder Fragen zur Registrierung?

Antwort: Bei Fragen oder Anregungen kannst du eine E-Mail an DIGI@wohnen-in-freiberg.de schreiben oder dich über die Service-Kontaktmöglichkeiten direkt im Portal informieren.

VIEL LEICHTER ALS GEDACHT

Liebe Mieter und Genossenschaftler, wir möchten für Sie immer besser werden und optimieren daher laufend unseren Service. Deshalb haben wir uns dazu entschlossen, Ihnen ein in unsere Unternehmenshomepage integriertes Mieterportal zur Verfügung zu stellen. Viel Freude damit.



WIE ES FUNKTIONIERT
FINDEN SIE
AUF DEN
FOLGENDEN
SEITEN.

FÜR FRAGEN & ANREGUNGEN
schreiben Sie uns an:
DIGI@wohnen-in-freiberg.de

WAS BRINGT IHNEN DAS MIETERPORTAL?

Herunterladen von
vorgefertigten Formularen

Einsehen des aktuellen
Mietkontostands

Aktualisierung Ihrer persönlichen Daten
(Telefonnummer, E-Mail-Adresse usw.)

Abgabe von Wünschen /
Schadensmeldungen / Beschwerden

Einsicht und Download der
Nebenkostenabrechnung
(inkl. monatlicher Verbrauch)

QR CODE
SCANNEN
UND LOS!



WOHNEN-IN-FREIBERG.DE

„Bist du schon dabei?“ Das DIGI Mieterportal - Ein Klick - alles im Blick! DIGI MIETERPORTAL EIN KLICK IM BLICK



1. AUFRUF DER ANMELDEMASKE

1. Nutzen Sie den Link unten zum Portal oder auf unserer Internetseite www.wohnen-in-freiberg.de
2. Dort öffnet sich die Anmeldemaske.
3. Klicken Sie auf „Registrieren“.

<https://wohnen-in-freiberg-crmportal.aaron.com>

2. AUSFÜLLEN DER ANMELDEMASKE

1. Füllen Sie die Pflichtfelder „Nachname“ und „E-Mail-Adresse“ aus. Tragen Sie die Registrierungsnummer aus Ihrem Begrüßungsanschreiben ein.
2. Wählen Sie ein eigenes Passwort. Dieses muss aus mindestens 8 Zeichen mit mindestens 2 Ziffern und mindestens 1 Großbuchstaben bestehen.
3. Durch Anklücken der Kästchen bestätigen Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen und die Datenschutzerklärung. Zum vorherigen Lesen dieser Dokumente können Sie den jeweiligen Link benutzen.

4. Durch Anklücken des Kästchens elektronischer Dokumentenerhalt erhalten Sie zukünftig Ihre persönlichen Dokumente in Ihr DIGI Mieterportal.
5. Klicken Sie jetzt auf „Registrieren“.



3. ABSCHLUSS DER ANMELDUNG

1. Nach erfolgreichem Abschluss von Schritt 2 erhalten Sie automatisch eine Registrierungsinformation.
2. Eine Aktivierungsmail wird an die in Schritt 2 angegebene E-Mail-Adresse geschickt. Prüfen Sie bitte gegebenenfalls auch Ihren Spam-Ordner, ob die Mail versehentlich dort abgelegt wurde.
3. Wenn Sie jetzt in der Aktivierungsmail auf den Link „hier“ klicken, ist Ihre Registrierung abgeschlossen.
4. Sie erhalten jetzt eine weitere E-Mail mit dem Hinweis „Ihr Konto ist aktiviert worden“.



4. NUTZUNG DES PORTALS

1. Nach erfolgreichem Abschluss von Schritt 3 können Sie sich sofort in Ihrem Portal anmelden.
2. Nutzen Sie hierfür Ihre E-Mail-Adresse als Benutzernamen und Ihr selbst gewähltes Passwort.
3. Sie haben nun rund um die Uhr Zugriff auf alle im Portal hinterlegten Daten.



24/7 VERFÜGBARKEIT VON DOKUMENTEN, VERBRAUCHSDATEN, KONTEN & HILFE



Wohnungsgenossenschaften „Lipsia“ eG und „Elsteraue“ eG: WIR-immerda-Serviceportal

Ausgangslage

Im Juli 2022 gingen die beiden Genossenschaften „Lipsia“ eG und „Elsteraue“ eG den nächsten Schritt in Richtung digitales Zeitalter: Sie führten ein neues gemeinsames digitales Serviceportal ein. Dieses ermöglicht es den Mitgliedern, Mietern und Sparern ihre Anliegen rund um die Uhr von jedem internetfähigen Ort aus zu erledigen – ganz unabhängig von den Öffnungszeiten der Geschäftsstelle oder der telefonischen Erreichbarkeit der Mitarbeiter.

Zielsetzung

- Fortschritt in der digitalen Kommunikation
- Steigerung der Effizienz
- schnelles und einfaches Abrufen von Vertragsdaten
- 24/7-Zugriff

Inhalte

- Verwalten und Ändern von persönlichen Daten
- Zugriff auf Betriebskostenabrechnung oder Vertragsinformationen
- Schadensmeldung
- Einreichen von Anträgen und Terminanfragen
- Einsicht des aktuellen Bearbeitungsstandes
- Einsicht von Sparverträgen und Umsätzen

Tipps für Nachahmer

- Leitfaden der Genossenschaften zur Nutzung inkl. Schritt-für-Schritt-Anleitung der Registrierung

Besonderheit

- auch als App (für iOS und Android) verfügbar
- eigenes Logo für die Serviceplattform
- Schritt-für Schritt Anleitung Registrierung
- Einführung ins Thema, dennoch bleiben bekannte persönliche Strukturen bestehen

Willkommen Herr Mustermann

...auf Ihrem WIR-immerda Serviceportal! Hier können Sie alles Wichtige rund um Ihre Mietangelegenheiten einfach und bequem verwalten. Bei Fragen stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung. Viel Freude beim Nutzen Ihres Portals!

Letzte Neuigkeiten

Alle anzeigen

19.06.2025

Unsere neuen Sparkonditionen ab dem 15.03.2025
Konditionenblatt der Spareinrichtung

26.02.2025

Unsere neue Servicemarke WIR-immerda
Der Einstieg in unser Wohn- und Serviceportal erfolgt über die Servicemarke WIR-immerda. Aber was verbirgt sich eigentlich dahinter?

26.02.2025

PYUR - Ihre Vorteile
PYUR - Ihre Vorteile

Letzte Meldungen

Alle anzeigen

Abbuchungsauftrag

Sparvertrag |

Abgeschlossen

Einzahlung

Sparvertrag |

Abgeschlossen

Letzte Dokumente

Alle anzeigen



Dividendenabrechnung 2021 (Mitgliedsnummer

MG-Dividendenabrechnung



Geschäftsbericht Lipsia 2023.pdf

Allg. Information



Wählen Sie Ihre Kategorie

Suche

19.06.2025

Unsere neuen Sparkonditionen ab dem 15.03.2025
Konditionenblatt der Spareinrichtung

26.02.2025

Unsere neue Servicemarke WIR-immerda
Der Einstieg in unser Wohn- und Serviceportal erfolgt über die Servicemarke WIR-immerda. Aber was verbirgt sich eigentlich dahinter?

26.02.2025

PYUR - Ihre Vorteile
PYUR - Ihre Vorteile

24.02.2025

Neue Heizkosten Verordnung - das alles ist online möglich
Neue Heizkosten Verordnung - das alles ist online möglich

24.02.2025

Notdienst - auch in besonders schwierigen Situationen für Sie da
Notdienst - auch in besonders schwierigen Situationen für Sie da

24.02.2025

WIR-immerda Serviceportal - Rund um die Uhr geöffnet
WIR-immerda Serviceportal - Rund um die Uhr geöffnet



24.02.2025

Veranstaltungen im Lipsia-Club