

Beispiele: Mieterapps

LebensRäume Hoyerswerda eG: meine.Wohnung



Ausgangslage

Die im Jahr 2022 in Kraft getretene Heizkostenverordnung (HKVO) und die damit verbundene unterjährige Verbraucherinformation (UVI) gaben für die LebensRäume den Anstoß für die Einführung einer digitalen Serviceapp. Deren Implementierung brachte gleich mehrere Vorteile mit sich: Zum einen können die Mitglieder ihre Verbrauchsdaten jederzeit schnell und unkompliziert abrufen. Zum anderen spart die Genossenschaft durch den digitalen Versand sowohl Papier als auch Portokosten ein. Darüber hinaus fungiert die App als Kommunikationsplattform, die sowohl die Zufriedenheit der Nutzer als auch die der Mitarbeiter steigert. Beworben wurde die App unter anderem in den Mitgliederzeitschriften, über die Social-Media-Kanäle sowie auf der Homepage.

Zielsetzung

- Fortschritt in der digitalen Kommunikation
- Steigerung der Effizienz
- Verbesserung der Interaktion zwischen Genossenschaft und Mitgliedern
- Erweiterung des Informationsangebots
- 24/7 Zugriff
- Vereinfachter Informationsaustausch
- Digitale Bereitstellung der unterjährigen Verbraucherinformation (UVI)

Inhalt

- Kundenkonto mit persönlichen Daten
- Einsehen und Verwalten der Details zum Nutzungsvertrag
- 24/7 Schadensmeldung inkl. Upload von Fotos
- Verbrauchsinformationen zu Wärme und Warmwasser
- Einfache Übermittlung von Anliegen und Anfragen
- Formular- und Dokumentencenter
- Anfordern von Bescheinigungen oder Bestätigungen
- Newsportal mit aktuellen Themen, Terminen und Veranstaltungen
- Marktplatz mit attraktiven Angeboten und Informationen
- Digitaler Serviceassistent „FLORI“

Beteiligte

- LebensRäume Hoyerswerda eG
Spiri.Bo GmbH

Ablauf / Umsetzung

Aufgrund der vielfältigen Möglichkeiten zur individuellen Ausgestaltung im Serviceportal ist der erforderliche Vorbereitungsaufwand für die Implementierung nicht zu unterschätzen. Von zentraler Bedeutung war hierbei die Erstellung eines detaillierten Anforderungskatalogs in enger Abstimmung mit den zuständigen Fachbereichen. Als ebenso wesentlich erwies sich die transparente Dokumentation der geplanten Entwicklungsschritte im kontinuierlichen Austausch zwischen der unternehmenseigenen Projektgruppe und Spiri.Bo. Dadurch konnten sämtliche Inhalte adäquat integriert und das Nutzerverhalten im Serviceportal zugleich systematisch ausgewertet werden. Eine besondere Herausforderung ist dabei die Verknüpfung mit dem ERP-System über eine bidirektionale Schnittstelle. Darüber hinaus war es erforderlich, die Mitarbeiter der operativen Fachbereiche umfassend mit den Funktionen des Serviceportals vertraut zu machen, um eine qualifizierte Unterstützung der Nutzer bei Rückfragen jederzeit gewährleisten zu können. Die Mitarbeiter standen in den Sprechzeiten als Unterstützung parat zur Hilfe bei Fragen, Download und Nutzung der App. Die persönliche Betreuung führte bislang zu einer hohen Nutzerquote von über 50%.

Tipps für Nachahmer

- Genügend zeitliche Ressourcen für die Implementierung einplanen
- Regelmäßige Abstimmungen zwischen allen Beteiligten
- Anforderungskatalog und Dokumentation der Arbeitsschritte
- Ankündigung der App
- Einführung und Schulung entsprechender Mitarbeiter
- Mehrwert der App kontinuierlich bewerben und darauf hinweisen
- Neumitglieder direkt beim Vertrag auf die App hinweisen

Fazit und Ausblick

Insgesamt kann die Einführung und Nutzung der App als ausgesprochen positiv bewertet werden. Bereits mehr als 3.000 Mitglieder haben das Angebot in Anspruch genommen und bestätigen damit die Relevanz und Akzeptanz des digitalen Serviceangebots. Entscheidend für den langfristigen Erfolg ist jedoch nicht allein die technische Bereitstellung, sondern auch die kontinuierliche Pflege und Weiterentwicklung der Inhalte. Eine regelmäßige Aktualisierung sowie die fortlaufende Bewerbung der App – etwa in Mitgliederzeitschriften, auf der Website oder über Social-Media-Kanäle – bleiben daher zentrale Aufgaben. Nur so kann sichergestellt werden, dass die App dauerhaft einen hohen Mehrwert bietet und die Mitglieder auch künftig aktiv zur Nutzung angeregt werden.

