Digital

Service via App – was wünschen sich Mieter und Eigentümer? Aareon hat in fünf EU-Ländern nachgefragt – Das Ergebnis!

Nachbarschaftshilfen, Handwerkerdienstleistungen oder Lebensmittellieferungen – für welchen Service wünschen sich Mieter und Eigentümer eine App? Aareon ist der Frage in einer internationalen Studie nachgegangen – und hat dabei spannende Erkenntnisse gewonnen.

Wer eine Mitteilung an Freunde senden möchte, macht das per Smartphone. Wer den Weg zum Bahnhof sucht, schaut in sein Smartphone. Wetterprognosen abrufen, Einkäufe erledigen, im Internet surfen, dringende Notizen festhalten, Welt-nachrichten checken, Videos ansehen, Aktienkurse verfolgen, Buszeiten prüfen, Termine im Kalender notieren, Abendessen bestellen, Fotos aufnehmen, Musik hören, Fitnesswerte in die persönliche Erfolgsstatistik eintragen – all das und noch viel mehr läuft heute über Smartphones.

Wollen Wohnungsunternehmen gut, schnell und zeitgemäß mit ihren Kunden kommunizieren, kommen sie an den kleinen Geräten und entsprechenden Anwendungen kaum vorbei. Aareon hat bereits eine Mieter-App entwickelt, die vor allem durch Selfservices die Kommunikation zwischen Mieter und Vermieter moderner und effizienter gestaltet und beispielsweise in Frankreich schon etabliert ist. In Deutschland pilotierte sie 2017. Sie könnte als Basis für zahlreiche Erweiterungen dienen. Der erste Schritt in diese Richtung ist, eine Art ganzheitliche Zukunftsvision für den Umgang mit den Mietern zu entwerfen. Dafür sind verschiedene Beziehungen zu bedenken – zunächst die zu den Vermietern, im Fol-genden jedoch auch zu Dienstleistern sowie von Mieter zu Mieter.

Welche zusätzlichen Anwendungen könnten denn nun tatsächlich Lücken in diesem Beziehungsgeflecht füllen? Um das herauszufinden, hat Aareon 1.900 Mieter und Eigentümer in den Kernmärkten Deutschland, Frankreich, Groß-britannien, Schweden und den Niederlanden zu ihrer App-Nutzung und ihren Bedürfnissen befragt – und interessante Erkenntnisse gewonnen. Nun geht es um Potenzialabschätzungen und Prioritätensetzung. Eine solche Priorität sind in jedem Falle Handwerkerdienstleistungen, die in allen Ländern stark nachgefragt wurden, ganz besonders in Deutschland. „Dieses Thema werden wir uns genauer anschauen“, sagt Arash Houshmand, Bereichsleiter Plattform Wohnen bei Aareon. Derzeit laufen bereits die Vorbereitungen für die ersten neuen Entwicklungen. Auch wenn die Experten dafür einen internationalen Blick haben, so ist doch klar: Die Märkte sind sehr spezifisch, neue Lösungen können daher nicht eins zu eins über-tragen, sondern müssen auf den Markt hin entwickelt werden.

Arash Houshmand, Bereichsleiter Plattform Wohnen bei Aareon. Foto: Aareon

Wünsche der Befragten zum Thema App:

„Eine All-in-one-App, über die man nicht nur suchen, sondern selber auch Dienst-leistungen anbieten kann.“ (Deutschland – Mann, 35 Jahre, Mieter)

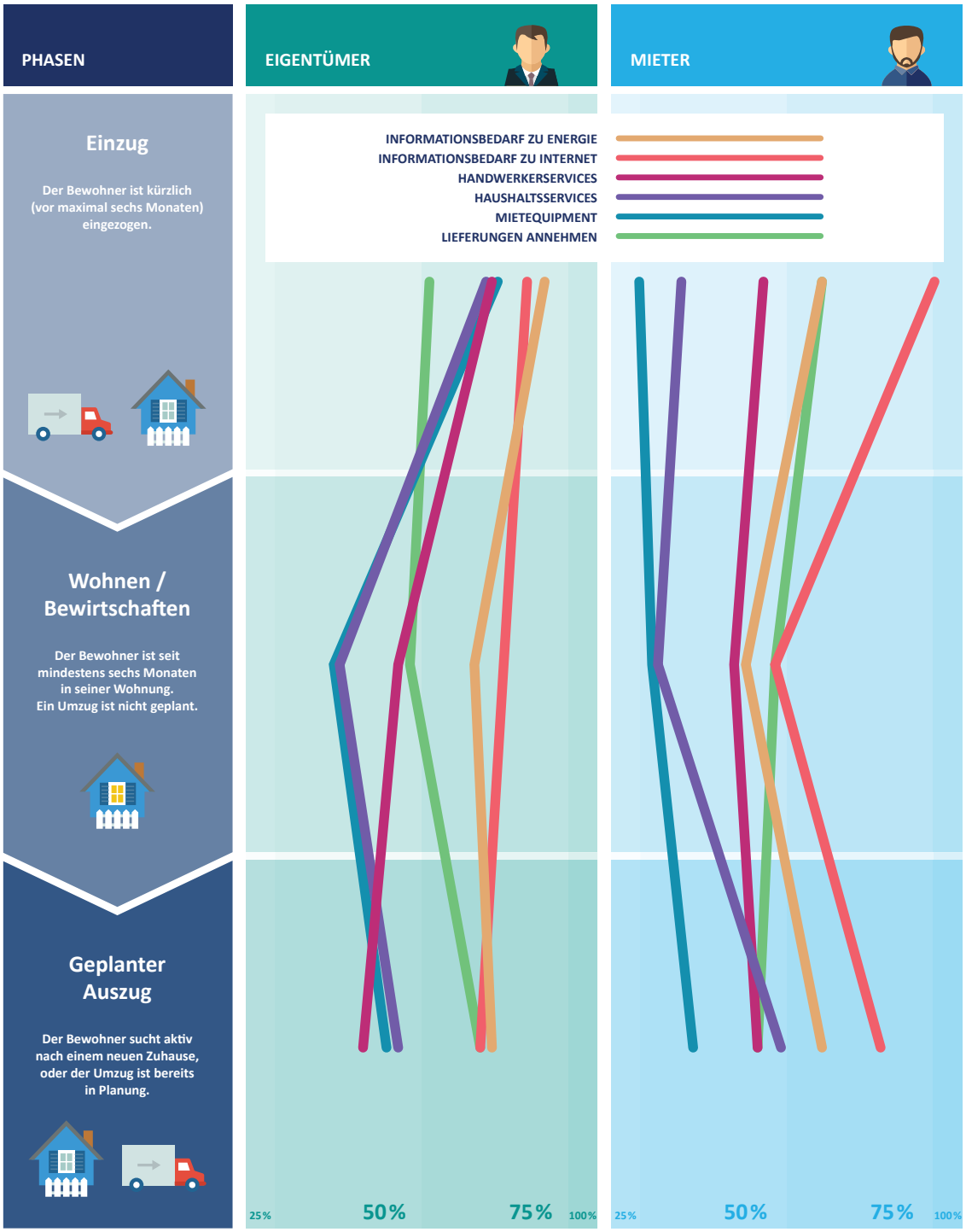
„Einkaufshilfen, Fahrdienste, Hundesitter, Pflege und Hilfe für ältere Personen.“ (Deutschland – Frau, 58 Jahre, Mieterin)

„Eine Anwendung, mit der man die Qualität von Luft oder Nahrungsmitteln sowie den Zustand der Umwelt feststellen kann.“ (Frankreich – Mann, 51 Jahre, Mieter)

„Ich fände es gut, per App administrative Dokumente zu erhalten, Arzttermine zu vereinbaren oder Tutorials von Fachleuten zu bekommen, etwa über Gerätereparaturen, Gartenpflege oder Malerei.“ (Frankreich – Frau, 46 Jahre, Eigentümerin)

CRM-Apps: Diese Informationen wünschen sich deutsche Bewohner

Sowohl für Mieter als auch für Eigentümer gilt: Welche Angebote und Informati onen sie benöti gen, verändert sich mit der Zeit. Wer gerade in eine neue Wohnung einzieht, hat andere Fragen und Bedürfnisse als jemand, der schon seit Jahren im gleichen Objekt lebt. Und auch ein bevorstehender Umzug wirkt sich auf die Wünsche der Bewohner aus. Die Immobilienwirtschaft kann hier passende Angebote platzieren, die der Kundensituati on angepasst sind – und mit denen sich zusätzliche Umsätze realisieren lassen.



„Eine App, die mir sagt, wann Dinge ersetzt werden müssen." (Großbritannien – Mann, 37 Jahre, Mieter)

„Ich fände eine Fernbedienungs-App hilfreich, die ich zum Beispiel selber auf meine Elektrogeräte zu Hause anpassen kann." (Großbritannien – Frau, 55 Jahre, Eigentümerin)

„Eine App, mit der man in einem Supermarkt einkaufen kann. Der Markt bringt die ausgewählten Produkte an festen Tagen zu Hause vorbei oder hinterlegt sie. Man spart viel Zeit und es ist umweltfreundlich, weil nicht jeder Haushalt mit dem Auto einkaufen fährt." (Niederlande – Mann, 42 Jahre, Eigentümer)

„Eine App, die gebündelt alle Arten von Dienstleistungen anbietet, ohne dass man diese langfristig buchen muss." (Schweden – Frau, 54 Jahre, Eigentümerin)

„Ich würde Apps für Transport und Essenslieferungen bevorzugen. Und ich fände einen Service gut, über den man Rabatte für verschiedenste Dinge generieren kann, wenn man in bestimmten Geschäften einkauft. Außerdem wäre es schön, Termine beim Friseur, Arzt und so weiter über eine App vereinbaren zu können." (Schweden – Frau, 24 Jahre, Mieterin)

wohnenplus Akademie

Im Dienste der Wohnungswirtschaft

Die Wohnen Plus Akademie wurde 1990 von Robert Koch gegründet mit dem Ziel, die gemeinnützigen Bauvereinigungen durch praxisnahe Aus- und Weiterbildung zu unterstützen. Rasch konnten anerkannte ExpertInnen aus der Branche als Vortragende für Aus- und Weiterbildungsaktivitäten und andere Formate gewonnen werden. Vieles hat sich seither verändert: Die Wohnen Plus Akademie präsentiert sich heute als eigenständige GmbH mit einem großen Netzwerk von ExpertInnen, TrainerInnen, KooperationspartnerInnen und FörderInnen. Die Zusammenarbeit mit Universitäten und neue Themen bereichern das Angebot. Gleich geblieben ist das Verständnis für unsere Aufgaben: sich mit den aktuellen Fragen der Branche auseinanderzusetzen und praxistaugliche Antworten darauf zu geben.

Nachgefragte Services

Die Ergebnisse der Studie ergaben, dass insbesondere die folgenden Services von Interesse sind.

Handwerkerservice: Für Eigentümer hat dieses Thema durchweg große Relevanz, was noch verstärkt wird durch den Kontext eines Umzugs. Das gilt besonders für die deutschen Studienteilnehmer, aber auch für Niederländer, Briten und Schweden. Bei den befragten Franzosen ist das Interesse ebenfalls groß, der Lebenszyklus spielt hier jedoch keine so große Rolle.

Versorgungsdienstleister: Informationen rund um Versorgungsdienstleister, besonders für Internet-Provider, sind in allen Ländern gefragt. Das gilt für Eigentümer etwas mehr als für Mieter und generell für Befragte, die gerade umgezogen sind. Vor allem Briten und Niederländer wünschen sich zudem auch Angebote zu Energie, Mobilfunk und Versicherungen.

Ambulante Pflegedienste: Hilfe beim Thema Pflege ist ein recht großes Thema für den französischen und den schwedischen Markt, für Deutsche steht es nicht im Fokus. Prinzipiell gilt hier, dass das Interesse vor allem in größeren Familien besteht, wenn noch ein Elternteil mit im Haushalt lebt und das Haushaltseinkommen hoch ist.

Lebensmittellieferungen: Keine Nation interessiert sich auch nur annähernd so stark für Essenslieferungen wie die Franzosen, obwohl diese Dienstleistung auch bei Schweden und Niederländern auf Platz eins steht. Generell gilt, dass vor allem Befragten, die kürzlich umgezogen sind, sowie Einwohnern in Großstädten eine entsprechende App wichtig ist.

Haushaltshilfe: Haushaltsnahe Dienstleistungen sind prinzipiell für Eigentümer relevanter als für Mieter – Ausnahme: die Niederlande. Hier zeigen besonders Mieter, die gerade erst in eine neue Wohnung gezogen sind, Interesse. Wie bei vielen anderen kommerziellen Dienstleistungen auch, spielt die Höhe des Einkommens bei Haushaltshilfen eine Rolle.

Nachbarschaftshilfen: Generell gilt, dass sich für Nachbarschaftshilfen vor allem jüngere Befragte und Familien mit Kindern interessieren und dass das Haushaltseinkommen hier keine Rolle spielt. Deutschen, Briten, Niederländern und Schweden ist das Thema Annahme von Lieferungen besonders wichtig. Franzosen legen mehr Wert auf das gegenseitige Ausleihen von Geräten.

Der Digitalisierungsdruck wächst

Houshmand zufolge gilt es, schnell zu handeln. Denn eine gewisse Erwartungshaltung sieht er durchaus aufseiten von Eigentümern und Mietern. Schließlich erfasst die Digitalisierung immer mehr Lebensbereiche – die Verbraucher von heute sind an Service in Echtzeit gewöhnt. Diesen ermöglichen digitale Kanäle wie Apps beziehungsweise die dahinterliegende Automatisierung von Prozessen. In der Wohnungswirtschaft jedoch besteht noch deutlich Potenzial, Prozesse durch digitale Lösungen zu verbessern und gleichzeitig auch neue Services anzubieten.

„Ich sage es mal so: Eine Airline, die keine Onlinebuchung anbietet, wird deutlich weniger Tickets verkaufen. In der Wohnungswirtschaft ist der Digitalisierungsdruck ein anderer“, erklärt Houshmand. „Ein Mieter wechselt ja nicht umgehend die Wohnung, weil der Vermieter digital nicht präsent ist. Aber man muss den Kontext sehen: Wenn ein Unternehmen dank digitalisierter Prozesse effizienter, schneller und kostengünstiger arbeitet und damit im Ergebniseinen besseren Service bietet, dann ist das ein klarer Wettbewerbsvorteil.“

Karin Veyhle

Aareon Kongress:
6. bis 9. Juni 2018
Hier per KLICK
zum Programm,
zur Anmeldung

DAS BUCH

ÜBER WILDBIENEN & BLÜHPFLANZEN

Jeder kann zum Wildbienen-Helfer werden und damit zum Erhalt unserer Artenvielfalt beitragen.

Kaum einer kennt sie – ihre Vielfalt ist atemberaubend. Auch in unseren heimischen Gärten. Aber: Die unersetzlichen Bestäuber sind ernsthaft bedroht. Wie jeder von uns Wildbienen helfen kann, steht in diesem Buch.

Wie erkenne ich Wildbienen und welche Pflanzen brauchen sie? Das sind die Themen dieses Buches. Nach Monaten gegliedert, führt es durch die Wildbienensaison. Es schärft den Blick auf die teilweise recht unscheinbaren Wildbienenarten und auf unsere heimischen Blühpflanzen.

**Es macht jeden – der will – zum Wildbienenhelfer.
Denn letztlich kann man nur schützen, was man kennt.**

Ein Buch für Entdecker und alle, denen unsere Artenvielfalt am Herzen liegt.

Anja Eder / 248 Seiten / Hardcover / Verlag: TiPP 4 GmbH / Rheinbach

Bestellungen unter:
www.schleswig-holstein.sh/kiosk/wildbienenhelfer

Darüber informiert Sie dieses Buch:

- Vorkommen und Flugzeit heimischer Wildbienen
- Blütenbesuch / Lebensraum / Lebensweise
- Originalgröße der Bienen als Grafik
- Blühmonat wichtiger Bienenpflanzen
- Angabe über Nektar- und Pollengehalt
- Die wichtigsten, heimischen Blühpflanzen für oligolektische Wildbienen
- Nisthilfen / Kuckucksbienen / invasive Pflanzen

Mit dem Kauf dieses Buches unterstützen Sie das Projekt „Zukunft für Wildbienen & Co“ der Deutschen Umwelthilfe. Ein Euro je Exemplar wird gespendet.