

Marketing

„Digitale Pinnwand (DIPI)“: die schnelle Kommunikation mit dem Mieter, so geht es.

Die Digitalisierung in der Wohnungswirtschaft schreitet voran – langsam, aber sicher. Laut einer aktuellen Umfrage des Bundesverbandes deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen (GdW) wird in diesem Zusammenhang das Thema Kundenservice in den kommenden Jahren immer mehr an Bedeutung gewinnen – und damit auch die digitale Mieterkommunikation. Viele Wohnungsunternehmen möchten die Digitalisierung des Informationsaustauschs zwar gerne in Angriff nehmen, doch ihnen fehlt oft der passende Ansatz, die Zeit oder auch das Personal, oder alles zusammen. Doch dafür gibt es eine Lösung.



DIPI, die digitale Pinnwand von stolp+friends, macht digitale Mieterkommunikation schnell und einfach.

Die befragten Unternehmen gaben an, dass sie ihren Kundenservice künftig zu 88 Prozent digitalisieren wollen*. Zu den Dienstleistungen eines Wohnungsunternehmens zählt im weitesten Sinne auch die Kommunikation mit den Mietern. Gerade in diesem elementaren Bereich sollten Wohnungsunternehmen das veränderte Mediennutzungsverhalten berücksichtigen und die Prozesse nach und nach digitalisieren.

Zettelwirtschaft wirkt nicht fortschrittlich

Doch oft steckt die interne Unternehmenskommunikation noch im Analogen fest, sei es aus Gewohnheit, Zeitmangel oder fehlender Kenntnisse. Informationen aus

*GdW Gremienbefragung Digitalisierung vom 29. Mai bis 12. Juni 2018

dem Wohnungsunternehmen oder wichtige Mitteilungen werden noch ganz konventionell an die Pinnwand in den Hausflur gehängt. Mit den entsprechenden Folgen: Die Informationen werden nicht richtig gepflegt, sind schnell veraltet und ihre vollständige Aktualisierung können Wohnungsunternehmen mit Streubesitz oft nicht konsequent umsetzen. Hinzu kommt, dass viele Schwarze Bretter aufgrund einer unübersichtlichen Zettelwirtschaft einen eher traurigen und wenig fortschrittlichen Anblick bieten.

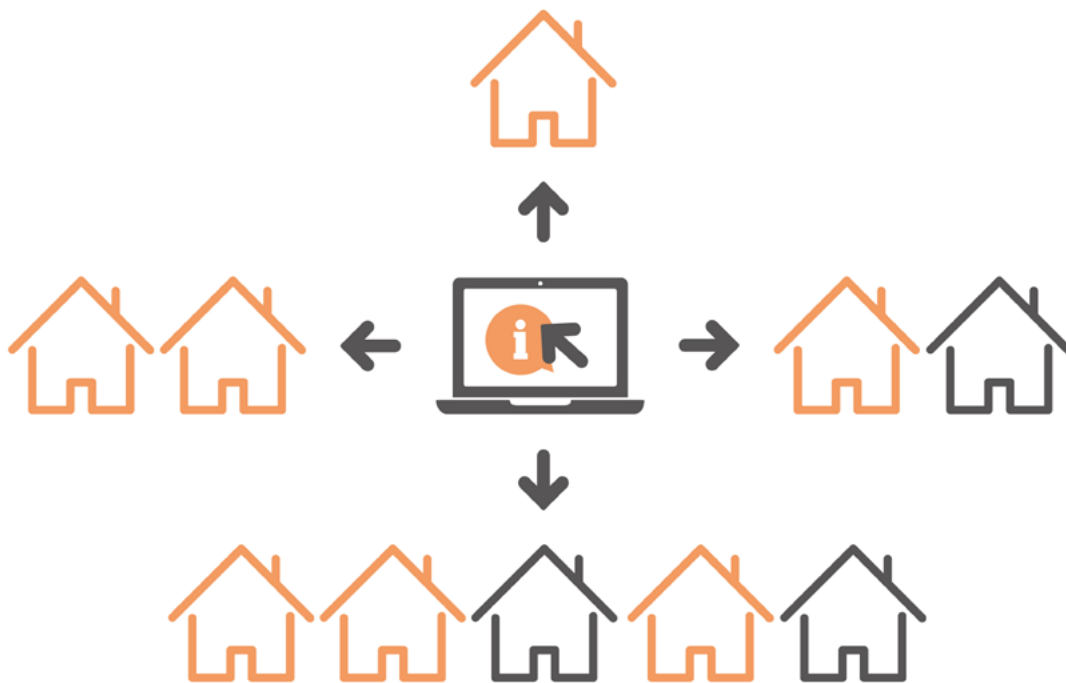
Digitale Pinnwand (DIPI) schrittweise einführen – Neubauten und Vollmodernisierungen bieten sich an Gerade die digitale Pinnwand bietet als zentrales Medium der Mieterkommunikation einen guten und unkomplizierten Ansatz für die digitale Transformation. Als Weiterentwicklung des klassischen Papieraushangs besitzt die digitale Pinnwand eine Reihe von Vorteilen – für Unternehmen und Mieter:

- Mit einem Klick können Sie zentral aktuelle Informationen, Termine oder Bekanntmachungen für die Hausgemeinschaft im gesamten Wohnungsbestand oder in ausgewählten Quartieren und Hausfluren veröffentlichen.
- Das arbeitsaufwendige Drucken, Kopieren und Verteilen der Papieraushänge gerade im Streubestand entfällt, wodurch Sie wiederum Zeit, Material und Mitarbeiterressourcen und damit Geld sparen.
- Die digitale, zentrale Erstellung und Verwaltung der Inhalte verschafft Ihnen darüber hinaus eine bessere Übersicht und Kontrolle der veröffentlichten Informationen. Nicht autorisierte Aushänge gehören damit der Vergangenheit an.
- Auch die Aktualisierung von Informationen insbesondere bei Notfällen oder Störungen können Sie zeitnah vornehmen. Ihre Mieter bleiben dadurch immer auf dem neuesten Stand.
- Neben regulären Informationen wie Notfallnummern, der Hausordnung oder den passenden Ansprechpartnern im Unternehmen, haben Sie die Möglichkeit, auch serviceorientierte Informationen mit Mehrwert für die Hausgemeinschaft anzubieten. Dazu gehören beispielsweise Fahrpläne des ÖPNV, bevorstehende Termine von Mieterfesten, der Wetterbericht, Kalender sowie lokale, regionale oder internationale Nachrichten.
- Die digitale Pinnwand eignet sich darüber hinaus auch für die Information Ihrer Mitarbeiter oder Ihrer Besucher.

Sind sie schon regelmäßiger Leser von
Wohnungswirtschaft-heute Technik ?
wenn nicht, dann melden Sie sich *heute* an . . .

DIPI erleichtert digitale Mieterkommunikation

„Das digitale Informationssystem ist genau so, wie wir es uns vorgestellt haben. DIPI bietet eine schnelle und einfache Kommunikation mit unseren Mietern. Das inhaltliche Angebot ist gut und die Bedienung einfach. Alles bestens“, sagt Daniel Lehmann. Der Mieterbetreuer bei der Wohnungsgesellschaft Leverkusen (WGL) spricht von der „Digitalen Pinnwand“ (DIPI), ein Angebot von stolp+friends. Die Marketingspezialisten für die Wohnungswirtschaft haben DIPI in einer Pilotphase von mehreren Unternehmen testen lassen, darunter auch von der WGL. Die Erkenntnisse und Verbesserungsvorschläge flossen in die aktuelle Version ein, so dass jetzt ein optimiertes Angebot zur Verfügung steht. Dank der langjährigen Expertise von stolp+friends erhalten Wohnungsunternehmen mit DIPI nicht nur Hardware und Software, sondern darüber hinaus ein auf ihre Bedürfnisse abgestimmtes Gesamtkonzept, den Service und auf Wunsch die Erstellung und Betreuung der redaktionellen Inhalte aus einer Hand. Geschäftsführer Kay P. Stolp: „DIPI erleichtert den Wohnungsunternehmen die Kommunikation mit ihren Mietern durch die leichte Bedienbarkeit und die Effizienz des Systems. Darüber hinaus unterstützt es sie dabei, auf dem Weg zur digitalen Transformation ein gutes Stück voran zu gehen.“



Mit DIPI lassen sich alle Hausflure im Gesamtbestand oder auch nur einzelne ansteuern – alles ist möglich.
Foto/Grafik: stolp+friends

DIPI ist ausbaufähig

Zudem ist DIPI ausbaufähig: Bei Bedarf lässt sich das Angebot durch einen digitalen Mieterordner und ein digitales Mietermagazin ergänzen. So ist es grundsätzlich auch möglich, externe Inhalte aus der Nachbarschaft aufzunehmen. Das könnte das Programm der Vhs sein, eine Veranstaltung vom Theater nebenan, eine Mitteilung vom Bürgertreff des Quartiers oder das ehrenamtliche Angebot, Senioren beim Einkaufen zu begleiten. So können Systeme wie DIPI das soziale Miteinander fördern – zwischen den Mietern und auch mit den Anwohnern.

Ein Mieter der Wohnungsgesellschaft Leverkusen brachte seine Meinung über DIPI übrigens so auf den Punkt: Am besten habe ihm gefallen, „dass es da ist.“

Christine Nagel

Christine Nagel ist Konzeptionerin und Texterin bei stolp+friends. Die Marketing-Gesellschaft aus Osnabrück unterstützt Wohnungsunternehmen aus ganz Deutschland unter anderem dabei, digitales Marketing zielgerichtet einzusetzen.