



Medien-Info

Medien-Information Nr. 25/14 vom 06.06.2014

Anzahl der Anschläge: 5.427
Abrufbar unter: www.gdw.de

GdW-Wohnungsunternehmen mit dem Zukunftspreis der Immobilienwirtschaft auf dem Aareon-Kongress ausgezeichnet

Berlin/Garmisch-Partenkirchen – Die Sieger im Wettbewerb um den Zukunftspreis der Immobilienwirtschaft stehen fest. Als Schirmherr des Wettbewerbs gratulierte Axel Gedaschko, Präsident des GdW Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen, den prämierten Unternehmen auf dem Aareon-Kongress in Garmisch-Partenkirchen für ihre Leistungen. Bereits zum elften Mal lobten die Fachzeitschrift DW Die Wohnungswirtschaft und die Aareon AG den Preis aus.

10

Der Zukunftspreis 2014 widmete sich dem Thema "**Kundenbeziehungen im digitalen Zeitalter: Emotional oder effizient?**" "Die Preisträger haben herausragende Konzepte und Projekte für eine mieterorientierte Strategie erfolgreich entwickelt und umgesetzt", erklärte GdW-Präsident Axel Gedaschko anlässlich der Preisverleihung. "Ich danke allen Wohnungsunternehmen, die sich mit ihren hervorragenden Projekten am Zukunftspreis 2014 beteiligt haben", so Gedaschko weiter. "Die vorgestellten, innovativen Lösungsansätze und Ideen sind unverzichtbar, um gutes und sicheres Wohnen in Deutschland langfristig zu ermöglichen und auch in Zukunft stetig zu verbessern. Den Wohnungsunternehmen als Vorreiter für die Umsetzung innovativer Projekte gebührt große Anerkennung und mein ausdrückliches Lob. Einen besonderer Dank gilt auch der Jury unter der Leitung von Prof. Dr. Hansjörg Bach von der Hochschule für Wirtschaft und Umwelt Nürtingen-Geislingen."

20

Die prämierten Konzepte und Projekte:

Ausgezeichnet wurde die **degewo AG, Berlin**, für ihren Beitrag „**Wohnen als Markenprodukt: Fair wohnen macht glücklich**“. Fundament der Unternehmensstrategie ist das an den Bedürfnissen der Wohnungssuchenden und Mieter ausgerichtete unternehmerische Handeln der degewo. Seit vielen Jahren überprüft das Unternehmen regelmäßig die Qualität seiner Dienstleistungen und misst die Zufriedenheit seiner Mieter und Mietinteressenten. Diese Strategie wurde kontinuierlich an neue Anforderungen angepasst, u. a. wurden Konzepte für die Nutzung des Megatrends Digitalisierung entwickelt. Auf dieser strategischen Basis hat die degewo ihr Wohnungsportfolio, die Servicedienstleistungen und die Kommunikationsmaßnahmen konsequent mieterorientiert ausgebaut. So wurde die Struktur der Kundenzentren zu einer Front- und Backoffice-Organisation mit einer differenzierten Anliegenbearbeitung weiterentwickelt. Der Einsatz eines Kundenkontaktmanagements sorgt für Transparenz bei dem Bearbeitungsstand von Anliegen – sowohl für Mitarbeiter als auch für Kunden. Darüber hinaus wurden Prozesse durch den Einsatz mobiler Services vor Ort verbessert, und ein internetbasiertes Mieterportal wurde implementiert. Damit ist degewo Berlins Wohnungsunternehmen mit einer sehr hohen Mieterzufriedenheit geworden. Der integrierte Ansatz und die messbaren Erfolge haben die Jury überzeugt.

30

FLÜWO-Mieterportal – Kundenservice rund um die Uhr: Die dezentrale Struktur mit 23 Standorten stellte die **FLÜWO Bauen Wohnen eG, Stuttgart**, vor eine große Herausforderung. Wie kann sie den persönlichen Kontakt zu ihren Mietern gestalten, um Wettbewerbsvorteile zu erreichen? Das Bestreben, den wachsenden Ansprüchen gerecht zu werden und den Service für die Mieter stetig zu verbessern, war Anlass, ein digitales Kundenbeziehungsmanagementsystem

40

50 einzuführen. Nach erfolgreicher Testphase im Herbst 2013 – mit einer auf einen Stadtteil be-
grenzten Pilotgruppe – hatten ab Mitte März 2014 zunächst 5.500 Mieter aus Württemberg
Zugriff auf das Mieterportal. Inzwischen haben alle Mieter im Bestand der FLÜWO (rund 8.700
Wohnungen) Zugang zu dem Mieterportal. Die Funktionalitäten werden laufend erweitert. Zu-
dem fand im Mai 2014 ein Workshop mit Mietern statt, um die Vorteile des Mieterportals
nochmals persönlich aufzuzeigen und Verbesserungsvorschläge von aktiven Nutzern zu erhalten.
Der umfassende Ansatz – ausgehend von den strategischen Zielen zur Verbesserung der Mieter-
kommunikation bis hin zur stufenweisen Einführung mit innovativen Gewinnspielen, Mailings
und Informationsveranstaltungen – war entscheidendes Kriterium für die Preisvergabe an die
FLÜWO.

60 **Mieterorientierung als Unternehmensstrategie:** Die **ProPotsdam GmbH** hat die Jury mit
einem umfangreichen Konzept überzeugt. Es beinhaltet die Bausteine Kommunikation, Service-
angebote, Portfolioentwicklung, Personalentwicklung, Mieteninstrumentarien und Prozesse. Zu
allen Bausteinen wurden Einzelmaßnahmen präsentiert. Die mieterorientierten Services umfas-
sen beispielsweise Concierge-Dienstleistungen, soziale Beratungsangebote und die Smart-Home-
Musterwohnung. Die am häufigsten in Anspruch genommenen Services wurden analysiert. Das
Portfolio der ProPotsdam wurde um ein Mehrgenerationenhaus ergänzt. Zu dem mieter- und
zielgruppenorientierten Mieteninstrumentarium gehören: das Sparen beim Kinderzimmer mit
einem Kinderbonus für Familien, der Mietnachlass beim Umzug in eine kleinere Wohnung, das
Angebot für Neumieter, ein Jahr lang kostenlos den ÖPNV zu nutzen, sowie das Vermieten be-
darfsgerechter Wohnungen für 5,50 Euro/m² nach dem Potsdamer Modell.

70 Die drei prämierten Unternehmen werden in der August-Ausgabe der DW Die Wohnungs-
wirtschaft als Thema des Monats veröffentlicht. Der DW-Zukunftspreis der Immobilienwirtschaft
gilt als Institution in der Branche und dokumentiert bereits seit elf Jahren die Innovationskraft
der deutschen Wohnungswirtschaft.

*Weitere Informationen zum Wettbewerb und den Preisträgern stehen Ihnen in Kürze im Internet
unter www.gdw.de, www.aareon.de oder auf www.diewohnungswirtschaft.de zur Verfügung.*