

PRESSEMITTEILUNG

GESOBAU launcht die dritte Ausbaustufe des Online-Mieterservices

Erweiterung um eine flächendeckende Mieterzufriedenheitsbefragung in der Web-Anwendung und der prämierten GESOBAU-App

Pressekontakt:

GESOBAU AG
Kirsten Huthmann
Pressesprecherin
Tel.: (030) 4073-1236
Kirsten.Huthmann@gesobau.de

GESOBAU AG
Wilhelmsruher Damm 142
13439 Berlin
www.gesobau.de

Berlin, 07.06.2013. Seit 2011 können GESOBAU-Mieter Reparaturbedarfe und Mietangelegenheiten über den Online-Mieterservice – ob als Web-Anwendung oder als ausgezeichnete App – in nur wenigen Schritten rund um die Uhr melden. Jetzt erweitert die Wohnungsgesellschaft ihren Online-Service um eine automatisierte Feedbackfunktion. Mittels eines Online-Fragebogens können Mieter den Kundenservice nach einer Schadensmeldung bewerten und so proaktiv zu dessen kontinuierlichen Optimierung beitragen. Bisher führte die GESOBAU AG nur stichprobenhaft offline Qualitätskontrollen durch.

„Da unsere Mieter bereits überwiegend online agieren, möchten wir ihnen auch online eine moderne und unbürokratische Feedbackmöglichkeit zur Verfügung stellen. Der Launch der Online-Befragung ist ein wichtiger Schritt im Rahmen unseres Qualitätsmanagements. Die Funktion ist nicht nur effizienter als die bisherige Offline-Befragung, sondern bildet auch eine optimale Grundlage für weitere Ausbaustufen unseres Online-Services“, so GESOBAU-Prokurist Ulf Lennermann.

Voraussetzung für die Nutzung der neuen Feedbackfunktion ist ein gesetztes Häkchen im Online-Formular einer Schadensmeldung. Die Mieter können mit ihrer Zustimmung bei der Frage „Wollen Sie sich über den Stand der Bearbeitung via E-Mail informieren lassen?“ den Bearbeitungsfortgang ihrer Mängelmeldung nachverfolgen und erhalten nach Abschluss der Auftragsarbeiten automatisch den Online-Fragebogen zur Bewertung der Dienstleistung.

Elf Fragen rund um den Prozess der Mängelbeseitigung sowie zur Reinigung und Pflege der Wohnanlagen sichern zukünftig das Qualitätsmanagement der GESOBAU: Mieter können den Grad ihrer Zufriedenheit mit dem Kundenservice des Wohnungsunternehmens und den beauftragten Reparaturdienstleistern mit maximal sechs Sternchen pro Frage darstellen. Ihre Einschätzung wird automatisch im GESOBAU-Kundensystem erfasst, ausgewertet und fließt für eine langfristige Qualitätssicherung in die Feedbackgespräche mit den verantwortlichen Firmen ein. Fällt eine Bewertung auffällig negativ aus, erhält der Mieter eine Rückmeldung von seinem Kundenbetreuer, um den gemeldeten Schaden schnellstmöglich zu beheben.

Der Online-Mieterservice steht GESOBAU-Mietern kostenfrei zur Verfügung. Im Anmeldeprozess hinterlegt der Mieter einmalig seine E-Mail-Adresse und kann nach Freischaltung durch den GESOBAU-Kundenservice auf www.gesobau.de oder mit der kostenfreien App seine Mietangelegenheiten effizient abwickeln. Besonders die Kunden-App erfreut sich einer großer Nachfrage und wurde 2012 von der Initiative Mittelstand mit dem Zertifikat „Best of 2012“ als eine der innovativsten IT-Lösungen mit dem höchsten Nutzwert für den Mittelstand ausgezeichnet.

GESOBAU AG

Die städtische GESOBAU AG bewirtschaftet einen Bestand von rund 40.000 eigenen Wohnungen, vornehmlich im Berliner Norden. Die 60er-Jahre-Großsiedlung „Märkisches Viertel“, die zurzeit zur Niedrigenergiesiedlung umgebaut wird, ist ihre markanteste Einzelbestandsmarke. Die GESOBAU engagiert sich nachhaltig für gute Nachbarschaften in ihren Quartieren, unterstützt Bildungsinitiativen und Schulen und wirkt auf die sozialräumliche Integration aller Menschen hin, die in ihren Beständen leben. Für ihre gesamte Unternehmenstätigkeit, die wirtschaftlichen Erfolg mit sozialer Verantwortung und dem schonenden Umgang mit der Umwelt verbindet, wurde sie 2010 mit dem Deutschen Nachhaltigkeitspreis ausgezeichnet.