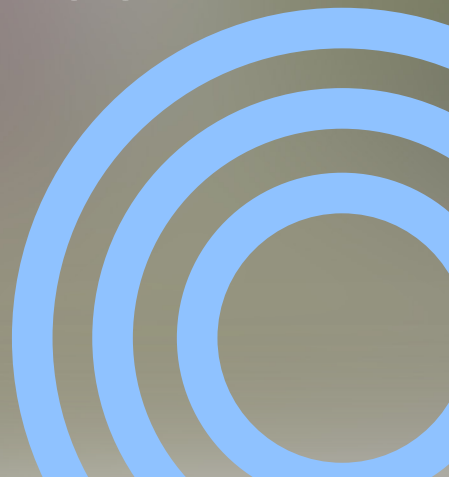




KUNDENSTORY

Fair und digital: Der Vermietungsprozess der STÄWOG

Mit einem eigenen Digitalisierungsbeauftragten zählt die Städtische Wohnungsgesellschaft Bremerhaven mbH (STÄWOG) zu den Vorreitern der Branche beim Thema Digitalisierung. Auch beim Vermietungsprozess setzt die STÄWOG auf die Vorteile des Megatrends – und das schon seit 2021. Bewerbungsbögen und Briefverkehr sind einem schlanken und digitalen Prozess gewichen, bei dem der persönliche Kontakt immer noch eine wichtige Rolle spielt.



Wissenswertes rund um die Städtische Wohnungsgesellschaft Bremerhaven mbH



Kundenart

Wohnungsgesellschaft



Geschäftsfelder

Bauen und Vermieten



Anzahl Mitarbeiter

70



Wo liegen die Bestände?

Bremerhaven



Anzahl verwaltete Wohneinheiten

5.100 verwaltete Wohneinheiten



Leitbild/Unternehmensphilosophie

Als 100-prozentige Tochter der Stadt Bremerhaven steht für uns die Stadtentwicklung und das Wohlergehen unserer Mieter an erster Stelle - nicht die Rendite für Aktionäre.

Der Wandel im Vermietungsprozess

Als 100-prozentige Tochter der Stadt Bremerhaven steht für die STÄWOG die Stadtentwicklung und das Wohlergehen der Mieter an erster Stelle. Die Auswahl dieser hat für die Wohnungsgesellschaft daher einen hohen Stellenwert und entsprechend viel Zeit haben die Mitarbeiter in der Vergangenheit dafür investiert: „Früher kam jeder Bewerber zu uns in die Geschäftsstelle, um einen Bewerbungsbogen auszufüllen und in einem persönlichen Gespräch seine Wünsche zu formulieren. Sobald wir eine passende Wohnung gefunden haben, wurde der potenzielle Mieter per Post informiert und die Wohnung sieben Tage für ihn reserviert“, erinnert sich Charlyn Armbrust, Vermieterin bei der STÄWOG. Während dieser Frist hatte der Bewerber Zeit, einen Besichtigungstermin zu vereinbaren – andere Interessenten hatten zu diesem Zeitpunkt keine Chance auf die Wohnung.



Kundenfreundlicher Prozess

Dass dieser Prozess schneller und fairer gestaltet werden kann, ohne den persönlichen Kontakt zu vernachlässigen, beweist die STÄWOG seit 2021 mit der digitalen Vermietungsplattform von Immomio. Besonders der automatische Abgleich der Interessenten mit dem Wunschmieterprofil und die automatisierte und digitale Kommunikation entlasten den Arbeitsalltag der STÄWOG-Mitarbeiter spürbar. Auch für die Kunden bietet der moderne Prozess einige Vorteile: „Der digitale Vermietungsprozess ist deutlich kundenfreundlicher als der analoge“, berichtet Armbrust. „Bewerber, die nicht aus Bremerhaven kommen oder keine Zeit haben, um zu uns in die Geschäftsstelle zu kommen, haben mittlerweile die gleiche Chance auf eine Wohnung wie alle anderen Interessenten“, fügt die Vermieterin hinzu.

» Der digitale Vermietungsprozess ist deutlich kundenfreundlicher als der analoge. Bewerber, die nicht aus Bremerhaven kommen oder keine Zeit haben, um zu uns in die Geschäftsstelle zu kommen, haben mittlerweile die gleiche Chance auf eine Wohnung wie alle anderen Interessenten.

Charlyn Armbrust | Vermieterin STÄWOG

Faire Chance – auch ohne Internetzugang

Auch Bewerber, die sich nicht im digitalen Raum bewegen, werden bei der Wohnungsvergabe berücksichtigt. Hierfür nutzt die STÄWOG die Möglichkeit, Offline-Interessenten anzulegen und so in den digitalen Vermietungsprozess zu integrieren. Damit besteht die Möglichkeit, Wohnungsangebote nach wie vor in Papierform zur Verfügung stellen zu können. „So können wir jeden Bewerber, ob online oder offline, berücksichtigen und über Immomio bedienen“, sagt Celine Mylo, ebenfalls Vermieterin bei der STÄWOG.

» „So können wir jeden Bewerber, ob online oder offline, berücksichtigen und über Immomio bedienen.“

Celine Mylo | Vermieterin STÄWOG



Die Digitalisierung kann nicht halbherzig angegangen werden. Wir haben 5.100 Wohnungen und sind damit der zweitgrößte Vermieter in Bremerhaven. Bei dieser Unternehmensgröße führt kein Weg an der Digitalisierung vorbei.

Axel Seltenhorn | Digitalisierungsbeauftragter STÄWOG

Digitalisierungsbeauftragter als zentraler Ansprechpartner

Um die Digitalisierung im Unternehmen nachhaltig voranzutreiben, setzt die STÄWOG nicht nur auf digitale Prozesse, sondern auch auf Manpower in Form eines Digitalisierungsbeauftragten. Seit zwei Jahren ist Axel Seltenhorn hierfür zuständig. Der ehemalige ERP-Berater und gelernte Immobilienkaufmann ist sich sicher: „Die Digitalisierung kann nicht halbherzig angegangen werden. Wir haben 5.100 Wohnungen und sind damit der zweitgrößte Vermieter in Bremerhaven. Bei dieser Unternehmensgröße führt kein Weg an der Digitalisierung vorbei.“ Prozesse, sondern auch auf Manpower in Form eines Digitalisierungsbeauftragten. Seit zwei Jahren leitet Axel Seltenhorn die dafür gegründete Abteilung. Der ehemalige ERP-Berater und gelernte Immobilienkaufmann ist sich sicher: „Die Digitalisierung kann nicht halbherzig angegangen werden. Wir haben 5.100 Wohnungen und sind damit der zweitgrößte Vermieter in Bremerhaven. Bei dieser Unternehmensgröße führt kein Weg an der Digitalisierung vorbei.“

Als Digitalisierungsbeauftragter ist Seltenhorn für die Einführung und Optimierung digitaler Prozesse zuständig und Ansprechpartner für Kunden und Kollegen. „Es ist toll, einen direkten Ansprechpartner zu haben, dem man barrierefrei alle Fragen rund um das Thema Digitalisierung stellen kann“, berichtet Mylo. Von Immomio war Seltenhorn von Anfang an überzeugt, wie der Digitalisierungsbeauftragte zum Abschluss berichtet: „Immomio macht uns die Arbeit definitiv leichter. Der digitale Vermietungsprozess ist schneller und schlanker, ohne Bewerber auszuschließen.“

Stimmen aus dem Alltag der STÄWOG

Info: Bitte öffnen Sie das PDF mit Acrobat Reader, um die Audiodateien abzuspielen.



Charlyn Armbrust
Vermieterin STÄWOG

Charlyn Armbrust spricht über...



... den Vermietungsprozess bei der STÄWOG früher und heute.

Celine Mylo spricht über...



... die Hilfestellungen im digitalen Vermietungsprozess.



Celine Mylo
Vermieterin STÄWOG

Axel Seltenhorn spricht über...



... die Arbeit als Digitalisierungsbeauftragter bei der STÄWOG.



Axel Seltenhorn
Digitalisierungsbeauftragter STÄWOG

Janine Wübben spricht über...



... die Vorteile des digitalen Vermietungsprozesses.



Janine Wübben
Unternehmenskommunikation STÄWOG

Drei Fragen an Sieghard Lückehe

1. Von welcher Entwicklung in der Immobilienwirtschaft hätten Sie gerne früher gewusst?

„Ich hätte mich gerne früher darauf eingestellt, die eigentlich langfristige Immobilien-Planung mit sehr kurzfristigen Änderungen wesentlicher Rahmenbedingungen kombinieren zu müssen.“

2. Was würde der Branche jetzt guttun?

„Ruhe, damit die extremen Ausschläge bei Zinsen, Baukosten, Inflation, energetischen Anforderungen und bei den Förderung Angeboten wieder in Waage kommen.“

3. Wo sehen sie die Immobilienwirtschaft in 10 Jahren?

„Die sozial orientierte Immobilienwirtschaft wird sich mehr digitalisiert haben und zukunftsorientierte Lösungen für Klimaschutz und den Umgang dem demografischen Wandel umsetzen.“



Sieghard Lückehe
Geschäftsführer der Städtischen Wohnungsgesellschaft Bremerhaven mbH



...ist Deutschlands größtes PropTech-Unternehmen in der Wohnungswirtschaft und mit seiner 360° Plattform Marktführer für digitale Vermarktung, Interessentenmanagement und Mieterapps. Mit über 2 Mio. verwalteten Mieteinheiten ist Immomio Treiber der Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft.

Erfahren Sie mehr über die 360° Plattform von Immomio unter
www.vermieter.immomio.com