



CASE STUDY

Mehr Mieterservice – weniger Stress



ÜBER DIE GEWOBAU



1957 GEGRÜNDET



> 20 MITARBEITENDE



DAS KONZEPT

- Bau und Bewirtschaftung preiswerter Mietwohnungen
- Sanierung historischer Bauten
- Spezieller Seniorenservice



VITAS ermöglicht uns jeden Tag strukturiert und fokussiert zu arbeiten und dabei besten Mieterservice zu garantieren.

HARALD BERGMANN

Geschäftsführer

+49 91 22 - 92 59 0

DIE SITUATION VOR VITAS

Alle telefonischen Anfragen liefen bis dato über die Mitarbeitenden der Telefonzentrale.

Besonders zu Stoßzeiten führte die erhöhte Anrufrfrequenz zu Stress und Zeitmangel. Die ständigen Unterbrechungen durch das Telefon störten die Konzentration und erschwerten es den notwendigen Fokus für die Sachbearbeitung aufrechtzuerhalten. So musste diese teilweise zurückgestellt werden. Außerhalb der Geschäftszeiten wurden die Anrufe auf die Mailbox umgeleitet.

MEHR ALS NUR EIN ANRUFBEANTWORTER

Die VITAS Plattform entlastet nun die Leitungen der Gewobau. Alle benötigten Informationen für Reparaturmeldungen oder Wohnungsgesuche werden aufgenommen und zur strukturierten Bearbeitung bereit gestellt.

Auch der Rückrufservice konnte durch den Telefonassistenten vollständig automatisiert werden. Die dauerhafte Erreichbarkeit spiegelt sich in der Kundenzufriedenheit wider – gleichzeitig sorgt die Ruhe für mehr Entspannung bei den Mitarbeitenden.



~ 2500

Anrufe pro Monat



60 %

Zeitersparnis für telefonische Anfragen



100 %

Erreichbarkeit für Mietende und Interessierte

