



## Digitale Kunden- und Mitgliederbeziehungen – der Weg in die Zukunft.

Praxisbeispiel der SBV eG Flensburg

19. Oktober 2017

# Agenda

1. Selbsthilfe-Bauverein eG Flensburg – Ein Kurzportrait
2. Mieter-/Mitgliederkommunikation – Die Herausforderung
3. Digitale Kunden- und Mitgliederbeziehungen – Der Weg in die Zukunft
4. Die Zukunft beginnt – Der Einführungsprozess
5. Die neue „Welt“ – Mein SBV

# Agenda

- 1. Selbsthilfe-Bauverein eG Flensburg – Ein Kurzportrait**
2. Mitgliederkommunikation – Die Herausforderung
3. Digitale Kunden- und Mitgliederbeziehungen – der Weg in die Zukunft
4. Die Zukunft beginnt – Der Einführungsprozess
5. Die neue „Welt“ – Mein SBV

# Der SBV

- **im Jahr 1949 gegründet**
- **2006 Ankauf der kommunalen Gesellschaft  
Wohnungsbau Flensburg GmbH**
- **2011 Einführung SBV Spareinrichtung**
- **rd. 7.000 eigene Wohnungen**
- **rd. 4.500 verwaltete Objekte**
- **rd. 10.000 Mitglieder**
- **rd. 120 MitarbeiterInnen (incl. Azubis)**



# Agenda

1. Selbsthilfe-Bauverein eG Flensburg – Ein Kurzportrait
- 2. Mieter-/Mitgliederkommunikation – Die Herausforderung**
3. Digitale Kunden- und Mitgliederbeziehungen – der Weg in die Zukunft
4. Die Zukunft beginnt – Der Einführungsprozess
5. Die neue Welt

# Wie kommunizieren wir eigentlich mit unseren Mitgliedern ?



# Wie kommunizieren wir eigentlich mit unseren Mitgliedern ?

Über welche Wege suchen die Mitglieder am häufigsten den Kontakt zu uns ?

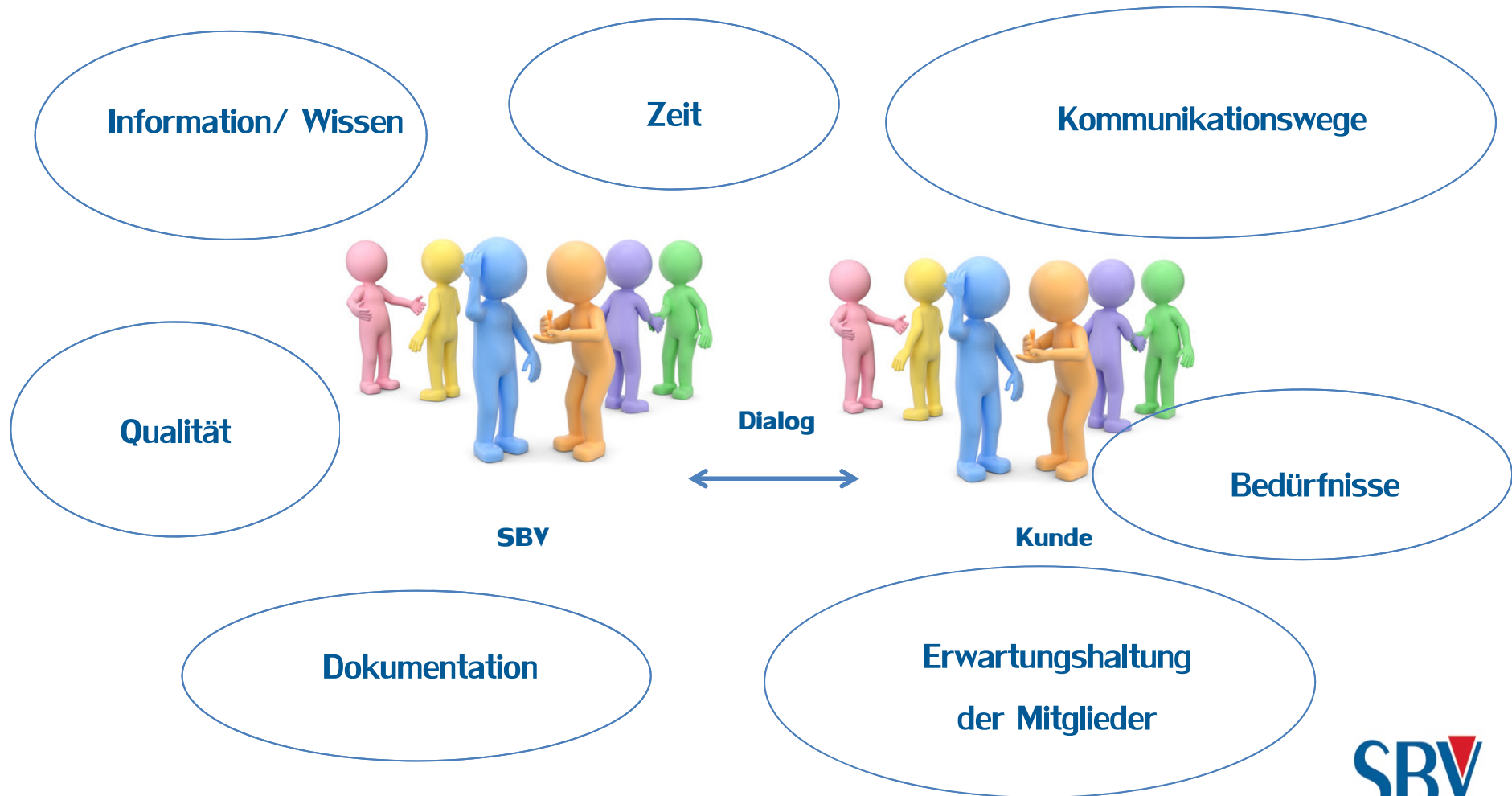
Weiß mein Kollege darüber Bescheid, was ich gestern mit unserem Mitglied besprochen habe ? Führen wir die Daten irgendwo zentral zusammen ?

Ist das eigentlich effizient ? Können die Mitglieder uns nicht auch Arbeit „abnehmen“ ?

Sind wir noch zeitgemäß ? Warum haben wir eigentlich nicht so ein „online-Portal“ wie meine Bank, mein Telefonanbieter oder meine Versicherung ?



# Die Herausforderung





# **Digitalisierung verändert die Form der Kommunikation**



# Agenda

1. Selbsthilfe-Bauverein eG Flensburg – Ein Kurzportrait
2. Mieter-/Mitgliederkommunikation – Die Herausforderung
3. **Digitale Kunden- und Mitgliederbeziehungen – der Weg in die Zukunft**
4. Die Zukunft beginnt – Der Einführungsprozess
5. Die neue „Welt“ – Mein SBV

# Beziehungsprozesse bringen Interessen von Unternehmen und Kunden in Einklang



# Unser Partner



# Mein SBV – von der Idee bis zum online-Start



# Der Projektverlauf





# Interner Workshop ohne Aareon als Vorbereitung zum CRM-Check





# Ziele/Prioritäten

1. **erhöhte Serviceleistungen für Mieter/Kunden bieten**
2. **höhere Transparenz ; alle Informationen in einem System; jeder kann erkennen, welche Fälle bereits abgeschlossen sind, geregelter Vertretungsfall**
3. **Mitarbeiter entlasten; Zeitersparnis bei Routinetätigkeiten, Reserven freisetzen**
4. **Wettbewerbsvorteil: vom Markt abheben**



# Ziel 1 – mehr Service

- CSS (24/7) z. B. Schadensmeldungen und Anfragen / Anträge)
- Stammdaten zum Vertrag und bereitgestellte Dokumente jederzeit im CRM Portal einsehen
- Schnell und kostengünstig Informationen an Mieter(-Gruppen) bereitstellen



# Ziel 2 – mehr Transparenz

- Alle notwendigen Informationen in einem System
- Kundenkontakte vollständig und für jeden zugänglich
- Vertretungsfall im System geregelt
  - Einsatz von Benutzergruppen
  - Weiterleitung von Aufgaben



## Ziel 3 – Weniger Routinearbeiten



- Einfache Erstellung von Bescheinigungen und Bereitstellung des Formulars über das Portal
- Bereitstellung von weiteren Dokumenten wie Betriebskostenabrechnungen über das Portal
- Automatische Übernahme von Meldungen in Wodis Sigma Schadensmeldungen
- Terminangebote über das Portal

# Ziel 4 – Wettbewerbsvorteil

- moderner Anstrich + frisches Design
- Zeitgemäße Mitgliederkommunikation

→ Imagegewinn



---

**Für uns wichtig: Die persönliche Note darf  
nicht verloren gehen !**



# Innensicht mit Außenwirkung



>> **Bereitschaft, sich auf das neue einzulassen** <<



# Innensicht mit Außenwirkung

>> **Hilfestellung untereinander** <<



**SBV-TEAMWORK** mit Unterstützung eines „CRM-Leitfadens“, für ein einheitliches „Wording“

Ziel: Von Anfang an weisen die SBV Mitarbeitenden auf die Vorteile des Portals hin bzw. helfen ggf. bei der Registrierung.

# Die Instrumente – Das Zusammenspiel

**CRM**



**Externes Kommunikationsmedium**

**Wodis-Aktivitätenmanagement**

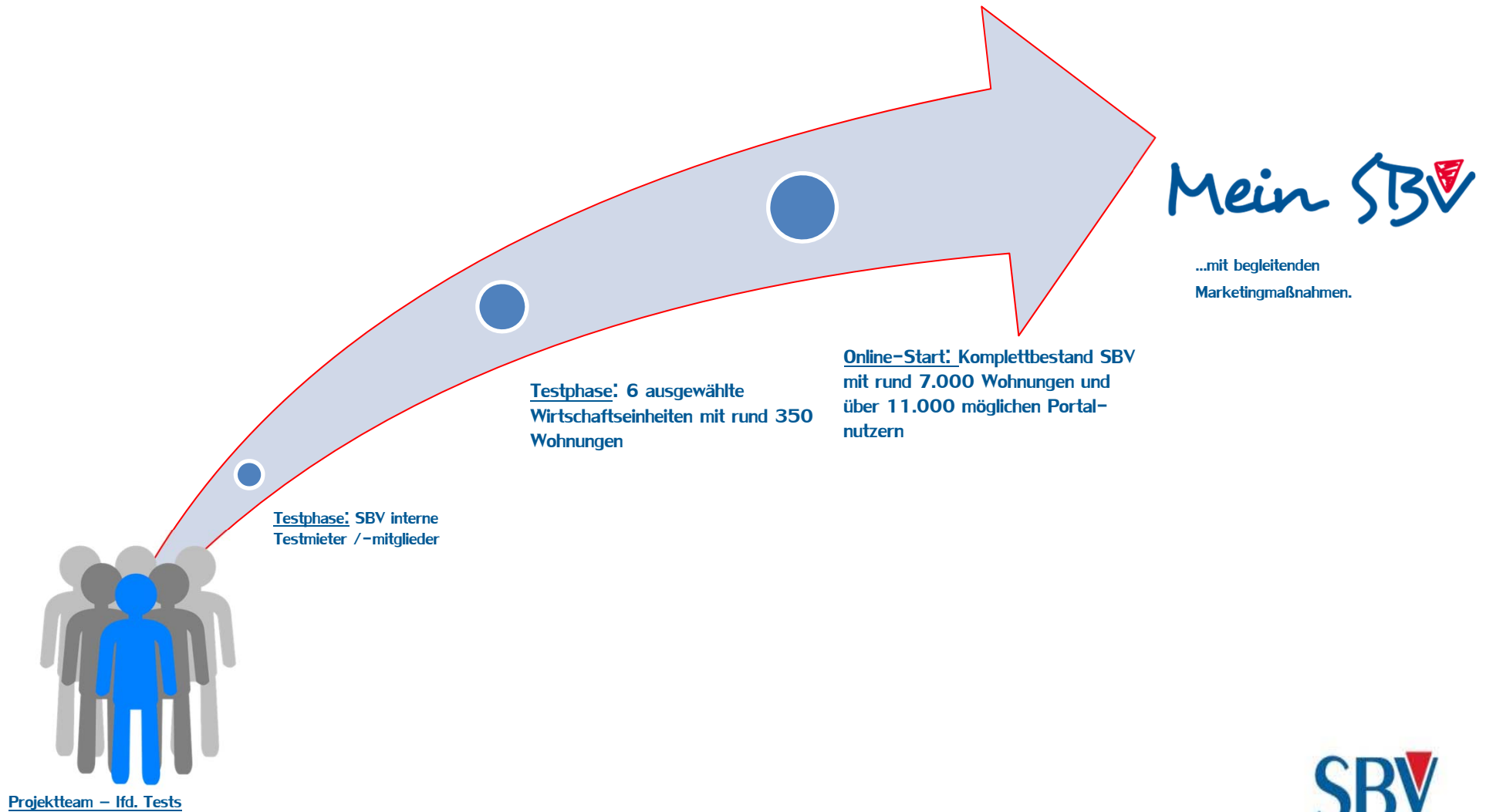
A screenshot of a software interface titled 'Einzel-Berichtigung'. The interface is divided into several sections. On the left, there is a 'Datenkriterien' section with a dropdown menu. Below it, there is a table with columns for 'Name', 'Beschreibung', 'Status', and 'Datum'. The table contains three rows of data. On the right, there is a 'Vorgaben' section with a dropdown menu and a 'Ausführung' section with a table. The 'Ausführung' table has columns for 'Rechnungsnummer', 'Betrag', 'Rechnungsart', 'Datum', 'Status', 'EIB-Kennung', 'EIB-Betrag', 'Abrechnung', and 'Offen'. The table contains one row of data. Below the 'Ausführung' table, there is another table with columns for 'Rechnungsart', 'Betrag', 'Buch. Dat.', 'Betrag', 'Rechnungsart', 'Datum', 'Rechnungsart', 'Betrag', and 'Rechner'. The table contains three rows of data.

**Internes Kommunikationsmedium**

# Agenda

1. Selbsthilfe-Bauverein eG Flensburg – Ein Kurzportrait
2. Mieter-/Mitgliederkommunikation – Die Herausforderung
3. Digitale Kunden- und Mitgliederbeziehungen – der Weg in die Zukunft
- 4. Die Zukunft beginnt – Der Einführungsprozess**
5. Die neue „Welt“ – Mein SBV

## Die Schritte zum online-Start konkret...



# Zum Onlinestart im Sommer 2017

- SBV-Homepage
- Hauskanal
- SBV-Bote (Mitgliedermagazin)

mit

**GEWINN-  
SPIEL**

**Gewinnspiel bis  
15.09.**

Mein SBV: Unser neues Serviceportal



**Mietvertrag suchen?  
Mietbescheinigung anfordern?  
Nein danke!**

Mit **Mein SBV** haben Sie Ihre Miet-Unterlagen jederzeit parat – immer aktuell und übersichtlich sortiert.

Rufen Sie im Internet **xxxxxx** auf.

Geben Sie Ihren persönlichen Code ein, den Sie per Post bekommen haben.

Ihr Online-Arbeitsplatz ist bereits für Sie eingerichtet.

**Sie haben Fragen? Rufen Sie uns an.**  
Tel 0481 31560-0

**SBV**  
WOHNEN UND LEBEN.

[www.sbv-flensburg.de](http://www.sbv-flensburg.de)

Mein SBV: Jetzt registrieren und gewinnen



**Schnell zu sein,  
lohnt sich**

Registrieren Sie sich jetzt auf **Mein SBV**

Unter den ersten Nutzern verlosen wir

- ▶ xxxxxxxx
- ▶ xxxxxxxx

und

- ▶ xxxxxxxx

**Gewinnchance nur bei Anmeldung bis zum 31. Mai 2017!**

**SBV**  
WOHNEN UND LEBEN.

[www.sbv-flensburg.de](http://www.sbv-flensburg.de)

# Zum Onlinestart im Sommer 2017

- Flyer für die Türgriffe der Wohnungen
- Persönlicher Brief (keine Infopost) mit Registrierungscode und Anleitung wie man sich registriert/anmeldet
- „Reminder-Schreiben“

**MEIN SBV –  
IMMER EIN GEWINN**

**Schnell zu sein, lohnt sich.**  
Unter allen Mitgliedern, die sich bis zum 31. Mai 2017 auf **Mein SBV** registrieren, verlosen wir

- XXXXX
- XXXXX

und

- XXXXX

**Sie sind die ersten!**  
Rufen Sie im Internet die Adresse XXXXXXX auf und geben Sie Ihren persönlichen Code ein. Wenn Sie dies bis zum 31. Mai 2017 erledigen, nehmen Sie automatisch an dem Gewinnspiel teil.

Sobald Sie einmal registriert sind, können Sie Ihren Arbeitsplatz auf **Mein SBV** jederzeit mit Ihrem persönlichen Passwort aufrufen.

**UNSER SERVICEPORTAL RUND UM IHRE WOHNUNG**

**MEIN SBV –  
IHRE UNTERLAGEN  
IMMER AKTUELL &  
GUT SORTIERT**

Me **Mein SBV** haben wir Ihnen einen persönlichen Arbeitsplatz eingerichtet – für alle Angelegenheiten rund um Ihre SBV-Wohnung.

Dort finden Sie, neben Ihren Dokumenten wie Mietvertrag und Nebenkostenabrechnung, auch von uns bereits vorangefüllte Formulare.

Außerdem können Sie uns über **Mein SBV** rund um die Uhr Nachrichten schreiben oder eine Schulerreichung aufgeben.

Die gesamte Kommunikation, die über **Mein SBV** erfolgt, wird archiviert. So haben Sie alles im Blick und wir können Ihnen bei Ihren Anliegen schnell weiterhelfen.

Und das Beste: Sie haben jederzeit und von jedem PC aus Zugang zu Ihrem Arbeitsplatz – selbstverständlich gut geschützt vor dem Zugriff Dritter.

Den passenden Schlüssel, einen persönlichen Code, schicken wir Ihnen in Kürze per Post zu.

**SBV**  
WOHNEN UND LEBEN. [www.sbv-flensburg.de](http://www.sbv-flensburg.de)

**SBV**  
WOHNEN UND LEBEN. [www.sbv-flensburg.de](http://www.sbv-flensburg.de)

**Die haben Fragen?**  
... zum Beispiel zur Organisation Ihres Arbeitsplatzes auf **Mein SBV**?

Dann sind selbstverständlich auch zu Ihnen während Anliegen erreichen Sie uns auch wie vor telefonisch (Tel 0461 31566-0) und persönlich zu unseren Öffnungszeiten.

**JETZT REGISTRIEREN UND GEWINNEN**  
Überprüfen Sie Ihre E-Mail-Adresse

**SBV**  
WOHNEN UND LEBEN. [www.sbv-flensburg.de](http://www.sbv-flensburg.de)

# Agenda

1. Selbsthilfe-Bauverein eG Flensburg – Ein Kurzportrait
2. Mieter-/Mitgliederkommunikation – Die Herausforderung
3. Digitale Kunden- und Mitgliederbeziehungen – der Weg in die Zukunft
4. Die Zukunft beginnt – Der Einführungsprozess
- 5. Die neue „Welt“ – Mein SBV**





WIR FÜR SIE

WOHNEN

LEBEN

SPAREN

VERWALTEN

STIFTUNG

PRESSE

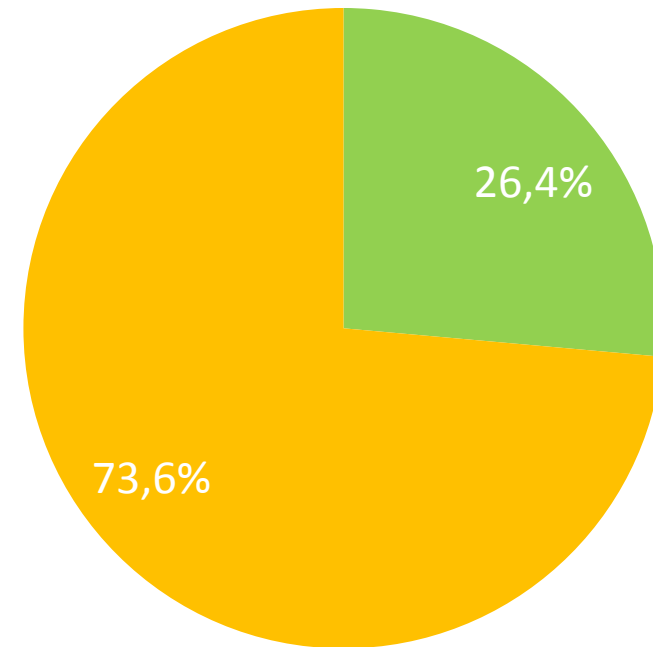
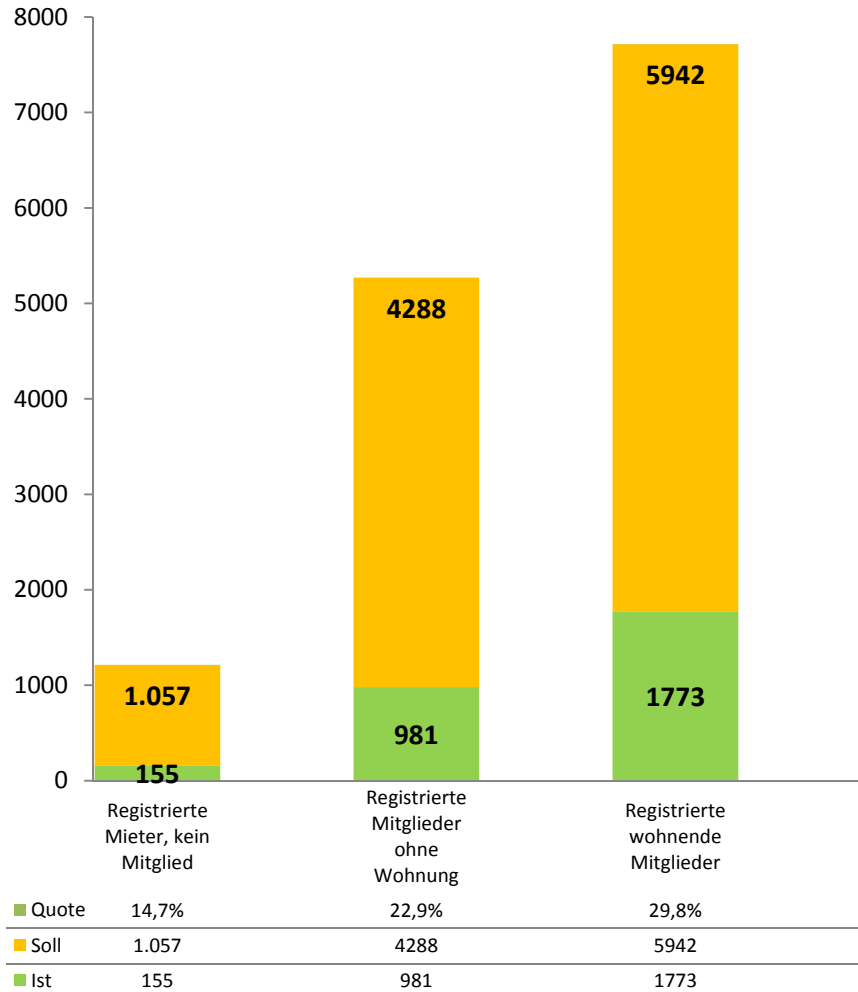
Mein SBV ▶



Mein SBV, dein SBV, unser SBV



# Mein SBV – Registrierungen per 30.09.2017



■ Angemeldete CRM-Nutzer 2.982    ■ Noch nicht Registriert 8.204    ■ Gesamt 11.287

# Mein SBV – Gewinnspiel // Anfang Oktober...

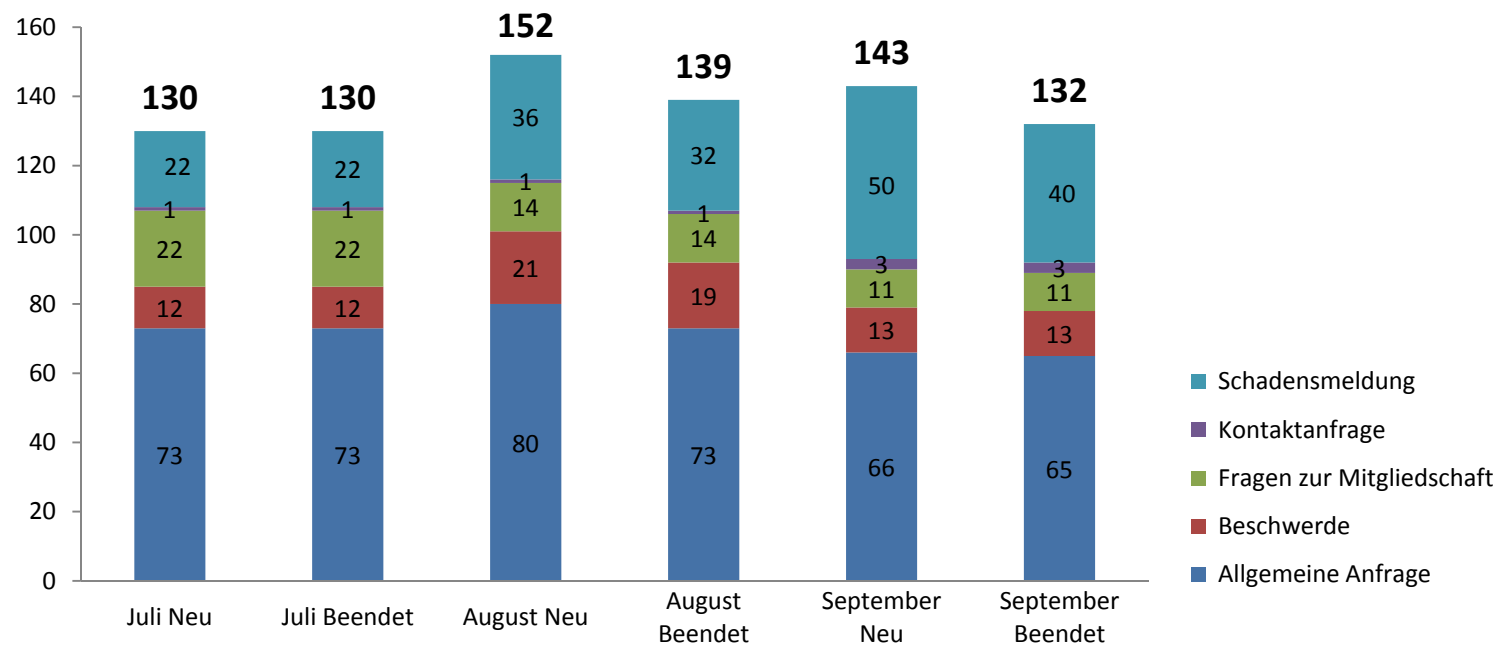
## GLÜCKLICHE GEWINNER

Tolle Preise für Nutzer von "mein SBV"



Viele SBV-Mitglieder haben sich bereits auf dem neuen Online-Serviceportal „mein SBV“ angemeldet – und damit automatisch an einem Gewinnspiel teilgenommen. Die Gewinner sind mittlerweile per Zufallsgenerator ermittelt worden, sie können sich über tolle Preise freuen: Sigrid Reinheimer (Tankgutschein im Wert von 500 Euro), Karin Brinkmann („Stage-Entertainment“-Paket für 700 Euro), Wilma Klenk (Samsung Galaxy S3 Tablet für 750 Euro), Nico Schloß (Samsung Curved LED-TV für etwa 900 Euro) und Günter Nörenberg (E-Bike von Eike Brunner für 2.500 Euro). Herzlichen Glückwunsch!

# Übersicht CRM-Anfragen per 30.09.2017



	Juli Neu	Juli Beendet	August Neu	August Beendet	September Neu	September Beendet
Gesamt	130	130	152	139	143	132
Schadensmeldung	22	22	36	32	50	40
Kontakthanfrage	1	1	1	1	3	3
Fragen zur Mitgliedschaft	22	22	14	14	11	11
Beschwerde	12	12	21	19	13	13
Allgemeine Anfrage	73	73	80	73	66	65
Bearbeitungsdauer durchschn.		2,6 Tage		2,3 Tage		2,4 Tage

# Funktionsübersicht

zum Online-Start 2017

## Infos rund um die Kunden-Verträge

(Nutzungsvertrag, Mitgliedsvertrag)

&

## Dokumentenzugriff / Archiv für den Kunden

(NKA, Mieterhöhungen, Verträge etc.)

## Self-Service-Dokumente

(Kündigungsvordruck,  
SEPA-Lastschriftmandat,  
Mietbescheinigung,  
Tierhaltungsantrag etc.)

## Kommunikation mit dem SBV über die Postbox

(Allgemeine Anfrage, Schadensmeldung, Beschwerde  
etc.)



Startseite

## Mein SBV



## Moin Moin, Herr Sohrweide

willkommen an Ihrem persönlichen Schreibtisch für alle Angelegenheiten rund um den SBV.

- Unter Dokumente werden wir für Sie ab sofort Ihre SBV-Unterlagen ablegen, alles gut sortiert. Hier finden Sie auch eine stets aktuelle Mietbescheinigung sowie von uns bereits vorausgefüllte Formulare, die Sie mit einem Klick herunterladen und anschließend weiterbearbeiten können.
- Die wichtigsten Daten aus Ihren Dokumenten haben wir Ihnen unter Vertragsübersicht noch einmal so zusammengestellt, dass Sie sie jederzeit schnell und übersichtlich im Blick haben.
- Im Postfach können Sie die gesamte Kommunikation zwischen Ihnen und uns einsehen, die über „mein SBV“ gelaufen ist. Und unter Kontakt haben Sie die Möglichkeit, uns eine Nachricht zu schreiben oder eine Schadensmeldung aufzugeben – rund um die Uhr, unabhängig von unseren Öffnungszeiten.

Sie finden eine Unterlage nicht, haben Fragen zur Schreibtischordnung von „mein SBV“? Dann und selbstverständlich auch zu Ihren weiteren Anliegen erreichen Sie uns nach wie vor telefonisch und persönlich zu unseren Öffnungszeiten in der SBV-Zentrale am Willi-Sander-Platz 1.

## Letzte Meldungen

- Mein Nachbar Herr Gisdol stinkt
- mein Nachbar ist laut

[Alle Meldungen »](#)

## Letzte Dokumente

- **Satzung SBV eG Flensburg.pdf** Neu
- **Hausordnung SBV.pdf** Neu

[Alle Dokumente »](#)

## Aktualisieren Sie Ihre Kontaktdaten

Bleiben Sie erreichbar und hinterlegen Ihre Kontaktdaten hier.

Startseite » Dokumente

## Dokumente

10  Einträge anzeigen

Suchen

Dokumentenname	Vertrag	Datum
Satzung SBV eG Flensburg.pdf <b>Neu</b>		12.05.2017
Hausordnung SBV.pdf <b>Neu</b>		12.05.2017

1 bis 2 von 2 Einträgen

 **1** 

## Mietbescheinigung

Benötigen Sie eine Bescheinigung Ihrer Mietzahlung?

 [Dokument anfordern »](#)

## Kündigungsvordruck

Für die Kündigung Ihrer Wohnung nutzen Sie bitte diesen Vordruck.

 [Dokument anfordern »](#)

## SEPA Lastschriftmandat

Mit dieser Vorlage teilen Sie uns Ihre Bankverbindung mit.

 [Dokument anfordern »](#)

## Tierhaltegenehmigung

Wenn Sie Tierhaltegenehmigung möchten, füllen Sie diesen Antrag aus.



Startseite > Vertragsübersicht

## Verträge

Bitte wählen Sie einen Vertrag aus.

**Mietvertrag**  
Wohnraum

32699

**Mitgliedervertrag**

25490

### Schützenkuhle 31, 24937 Flensburg

#### Vertragsinformationen

**Vertragsnummer** 32699  
**Nutzungsart** Wohnraum  
**Vertragspartner** Lasse Sohrweide  
**Weitere Mieter** Thanita Todtberg  
**Beginn** 01.02.2016  
**Wohnfläche** 59,88 m<sup>2</sup>

#### Miete

**Grundmiete Wohnung** 330,00 €  
**Betriebskosten (VZ)** 84,00 €  
**Heizkosten (VZ)** 60,00 €

**Gesamtmiete** 474,00 €

**Saldo** 0,00 €

#### Ihre Bankverbindung

**IBAN** DE6521750000164767519  
**BIC** NOLADE21NOS  
**Kontoinhaber** Thanita Todtberg

#### Bankverbindung für Zahlungen

**Bank** Aareal Bank AG  
**Kontoinhaber** Selbsthilfe-Bauverein eG Flensburg  
**IBAN** DE47550104000191243570

#### Mietbescheinigung

 [Mietbescheinigung herunterladen](#)

Startseite » Vertragsübersicht

## Verträge

Bitte wählen Sie einen Vertrag aus.

**Mietvertrag**  
Wohnraum

32699

**Mitgliedervertrag**

25490

### Mein Mitgliedervertrag: 25490

#### Vertragsinformationen

<b>Mitgliedsnummer</b>	25490
<b>Zulassungsdatum</b>	22.02.2016
<b>Eingetragene Anteile</b>	6
<b>Geschäftsguthaben</b>	960,00 €

#### Aktueller Freistellungsauftrag

<b>Gültig ab</b>	01.01.2015
<b>Gültig bis</b>	unbefristet
<b>Gesamtbetrag</b>	400,00 €
<b>Restbetrag</b>	400,00 €

#### Nichtveranlagungsbescheinigung

Es ist keine gültige Nichtveranlagungsbescheinigung vorhanden.

#### Ihre Bankverbindung

<b>IBAN</b>	DE59217500000113060807
<b>BIC</b>	NOLADE21NOS
<b>Kontoinhaber</b>	Lasse Sohrweide

Startseite » Postfach

## Postfach

10  Einträge anzeigen

Suchen

Datum 	Betreff	Meldungsart 	Status 
31.03.2017	Treppenhausreinigung	Beschwerde	Abgeschlossen

1 bis 1 von 1 Einträgen

## Kontakt

Bitte wählen Sie einen Vertrag aus, zu dem Sie uns eine Nachricht senden möchten.

**Mietvertrag**  
Wohnraum

32699

Mitgliedervertrag

25490

### Ihre Nachricht

#### Mietvertrag : 32699 | Wohnraum

**Betreff**

Pflichtfeld

**Meldungsart**

Wählen Sie eine Meldungsart



**Nachricht**

Pflichtfeld

**Anlage**

Durchsuchen ...

Insgesamt sind fünf Anlagen möglich, die maximale Dateigröße beträgt 10 MB. Folgende Dateitypen sind zugelassen: jpg, jpeg, pdf, txt, ..

Weitere Anlage hinzufügen

Absenden

### Ihr Ansprechpartner

John Krieger



Willi-Sander-Platz 1  
24943 Flensburg

### Ihr Hausmeister

Udo Matthiesen



# Mein SBV – unsere nächste Schwerpunkte

- Qualitätssicherung und Verdichtung der SBV-internen Prozesse
- Laufende Optimierung des Portals
- Einbindung der Spareinrichtung

# CRM



Für uns der richtige Weg...



**Zeit für Ihre Fragen !**

**Dirk Grünberg**

Leiter Wohnservice und Soziales

Selbsthilfe-Bauverein eG Flensburg

Willi-Sander-Platz 1

24943 Flensburg

0461/31560-310

[dgruenberg@sbv-flensburg.de](mailto:dgruenberg@sbv-flensburg.de)