

Medienmitteilung, 05.05.2021

Preisverdächtiger Projektabschluss: Digitale Meldung statt
Telefonwarteschleife

Für mehr Mieterservice lanciert die PRIVERA als erste Schweizer Immobiliendienstleisterin ein optisch und bildlich unterstütztes Onlineformular für Mieteranliegen und Schadenmeldungen, das ab Juni in 14 Sprachen verfügbar ist. Zudem wurde das beliebte Mieterportal erneuert. Damit bietet die PRIVERA ihren MieterInnen eine weitere überzeugende digitale Lösung, die schneller, einfacher und kundenfreundlicher als analoge Kanäle ist. Das Projekt ist für den Real Estate Award 2021 nominiert.

Bern-Gümligen, 05.05.2021. Täglich trifft eine Vielzahl von Mieter- und Kundenanliegen bei der Immobilienbewirtschaftung ein, per Telefon, Mail oder Brief. So verzeichnet die PRIVERA schweizweit ca. 50'000 eingehende Anrufe jeden Monat, vor allem von MieterInnen und KundInnen, die eine Vielzahl von Sprachen sprechen und verschiedenste Anliegen haben. Um die Bearbeitung dieser Anliegen zu optimieren, hat die PRIVERA einen Ansatz für den digitalen Mieterservice entwickelt, der schweizweit der erste seiner Art ist. Für den Projektleiter Patrick Rohner, Leiter Business Development bei PRIVERA ist klar: «Ziel ist es, den MieterInnen einen möglichst hürdenfreien digitalen Kanal zur Verfügung zu stellen, von dem sie echt profitieren können: rund um die Uhr, blitzschnell und simpel.»

Neu entwickeltes Mieterportal

Das PRIVERA-Mieterportal wurde 2016 als erstes seiner Art lanciert, um den MieterInnen eine digitale Plattform für ihre Anliegen zu bieten. Nun lanciert die PRIVERA eine aufgefrischte und eigenständig entwickelte Portallösung für fokussierten Mieterservice. Das erneuerte mehrsprachige Portal enthält die beliebtesten Funktionen der NutzerInnen, wie:

- Digitales Mieterdossier mit Vertragsdaten, tagesaktuellem Mieterkonto, Stammdatenmutationen
- e-Kündigung
- Bebilderte Schaden-/Reparaturmeldung sowie Mieteranliegen

Branchenweit einmaliges Onlineformular für die digitale Mieterkommunikation

Der zweite Bestandteil des Projekts ist das bebilderte Online-Formular für Schadenmeldungen und Mieteranliegen. Über das digitale Formular können MieterInnen ohne Registrierungsauflagen schnell, einfach und rund um die Uhr ihre Anliegen platzieren. Die Meldung läuft über ein Ticketsystem mit einfacher und intuitiver Nutzung inkl. Chatfunktion. Branchenweit einmalig ist die Sprachenvielfalt des Onlineformulars: Neben Deutsch, Französisch und Italienisch sind ab Juni 2021 elf weitere Sprachen verfügbar. Damit können MieterInnen in ihrer Muttersprache mit der PRIVERA kommunizieren. Diese Lösung wurde in enger Zusammenarbeit mit dem PropTech-Startup Imofix entwickelt.

Dieser digitale Mieterservice baut Hürden ab. Einerseits ist die Kontaktaufnahme für MieterInnen vereinfacht und unabhängig von der Tageszeit, andererseits können ihre Anliegen effizienter bearbeitet werden. Patrick Rohner führt aus: «Digital können Anliegen schnell und vollständig platziert werden. Damit entfallen mühsame Warteschleifen am Telefon und ein allfälliger Informationsverlust bei der Auftragserteilung.» Das Projekt ist für den Real Estate Award 2021 in der Kategorie Bewirtschaftung nominiert.

Mit Projekten wie diesen verstärkt die PRIVERA die Bemühungen, ihren MieterInnen überzeugende digitale Lösungen zur Verfügung zu stellen, die rund um die Uhr verfügbar, schneller und einfacher als analoge Kanäle sind und somit branchenweit Standards setzen.

Bildmaterial und weitere Infos s. nächste Seite

Bild (zvg PRIVERA)



PRIVERA.MieterInnen können ihr Anliegen einfach, schnell und rund um die Uhr online platzieren – Ab Juni 2021 sogar in 14 Sprachen.

Medienkontakt PRIVERA AG

Alisha Held
T: 058 715 63 32
alisha.held@privera.ch
www.privera.ch

Die PRIVERA AG – ein Unternehmen der Investis Gruppe – hat ihren Hauptsitz in Gümligen. Sie ist die führende unabhängige Schweizer Immobiliendienstleisterin. Die PRIVERA AG deckt alle Immobiliendienstleistungen entlang dem Lebenszyklus einer Immobilie ab und bietet ihren Kunden dadurch den entscheidenden Mehrwert. Dank dem national weitgespannten Niederlassungsnetz verfügt die PRIVERA AG über hohe regionale Marktcompetenz sowie hervorragende lokale Beziehungen.