

# Zufriedenere Kunden dank besserem Informationsfluss

Die Lippstädter Hausverwaltung blickt auf mehr als dreißig Jahre Erfahrung in der Verwaltung von Wohnungseigentümergeinschaften, Gewerbe- und Wohnungsmietobjekten zurück. Die Wünsche ihrer Kunden sind so individuell wie die Immobilien, die sie verwalten.

Die Anforderungen eines stetig wachsenden Unternehmens sorgen für ein erhöhtes internes und externes Kommunikationsaufkommen. „Je größer wir wurden, desto schwieriger war die Kommunikation. Nicht jeder der acht Mitarbeiter bekam alles mit. 1.000 Zettel machten im Krankheitsfall eine Vertretung schwierig,“ schildert Marlies Jungemann die Situation. Hier brachte „infra-struktur“ die Lösung.

## Schneller reagieren + gut Bescheid wissen = zufriedенere Kunden!

Bei der Verwaltung von mehr als 1.800 Einheiten und einem Aufkommen von rund 17.000 Anrufen pro Jahr, die bearbeitet werden müssen, kamen die Mitarbeiter organisatorisch an ihre Grenzen. infra-struktur löste das Monopolwissen auf und sorgte für eine neue, transparente Unternehmenskommunikation. Jeder Mitarbeiter kann jetzt zu jeder Zeit auf alle Informationen zugreifen. Dadurch kann gezielt Auskunft gegeben werden. Rückrufe erfolgen deutlich schneller. „Wir haben die Reaktionszeiten unserer Mitarbeiter stark verkürzt. Dies alles hat maßgeblich zu einer erhöhten Zufriedenheit unserer Kunden beigetragen“, freut sich Frau Jungemann.

„Transparenz wird bei uns gelebt. Mit infra-struktur kann jeder Mitarbeiter immer eine Auskunft geben.“

## Ampelsystem rot-gelb-grün informiert über Bearbeitungsstatus - auch von Kollegen

Besonders überzeugend war für das Team der Lippstädter Hausverwaltung das infra-struktur Ampelsystem. „Jetzt können wir anhand der Farben rot-gelb-grün immer sehen, in welchem Status sich z. B. eigene Aufgaben und die von Kollegen befinden. So können wir nun jederzeit kompetent auf alle Fragen unserer Kunden antworten.“

## Im Notfall auch von zu Hause aus schnell reagieren

Besonders flexibel sind wir nun auch in Notfällen, z. B. bei einem Rohrbruch am Wochenende. Dank der Cloud-Technologie können wir uns einfach via Browser von zu Hause aus in infra-struktur einloggen und schnell anhand der digitalen Objektakte ermitteln, welcher Handwerker für welches Objekt zuständig ist. Schnelle Hilfe kommt bei unseren Kunden in solchen Fällen natürlich besonders gut an“, resümiert Jungemann.



Sicher. Mehr. Service.

**LIPPSTÄDTER  
HAUSVERWALTUNG**

## Projektsteckbrief

### Unternehmen

Lippstädter Hausverwaltung  
Brüssau & Klocke OHG  
Rixbecker Straße 24  
59555 Lippstadt  
www.lippstaedter-hausverwaltung.de

### Ansprechpartner

Frau Jungemann

**Branche:** Hausverwaltung

**Anzahl Mitarbeiter:** 8

**infra-struktur Anwender:** 8

### Projektziele

Auflösung des Monopolwissens einzelner Mitarbeiter und Einführung einer transparenten Unternehmenskommunikation, bei der alle Mitarbeiter stets optimal informiert sind.

### Lösung

Einführung der Software „infra-struktur“ in 2009, um die Reaktionszeiten der Mitarbeiter gegenüber den Kunden zu verkürzen.



„Unsere Kunden sind begeistert von unseren schnellen Reaktionszeiten!“

Marlies Jungemann,  
Lippstädter Hausverwaltung