



VONOVIA × Appsfactory

Credits: Appsfactory GmbH

13.12.2021 11:14 CET

## Meilenstein im Kundenservice: Appsfactory und Vonovia entwickeln Customer Service App „Mein Vonovia“

[\[English version here\]](#)

**München, 13. Dezember 2021** – Die „Mein Vonovia“ App vervollständigt die Kommunikationskanäle im Customer Lifecycle und verbessert das Service-Erlebnis der Kunden deutlich.

Die von Appsfactory und Vonovia entwickelte App bildet alle Berührungspunkte einer Mietvertrags-Beziehung digital ab, vereinfacht und

optimiert gleichzeitig Prozessschritte und bringt Mehrwert für Mieter:innen und Vermieter.

„Mit der App gewinnen Vertragsparteien einen neuen Zugang zueinander, vergleichbar mit einem sofort und überall erreichbaren Service Center. Das spart Aufwand und Zeit. Beispielsweise für Mietinteressent:innen: Vom Zeitpunkt der Besichtigung einer Wohnung bis zum Vertragsabschluss dauert es durch die App oft nur wenige Stunden, da der gesamte Prozess digital abgebildet wird. So erreichen wir eine Zeitersparnis von mehr als 50 Prozent“, erklärt René Hamann, Managing Director Office Hamburg.

Dabei gehen die Services in der App über die reine Vertragsschluss-Ebene hinaus: Mieter:innen von Vonovia rufen so Hausverwaltungs- und Hausmeisterdienste ab, erhalten Kosten- und Rechnungsübersichten direkt aufs Handy und auf Wunsch Push-Benachrichtigungen für wichtige Termine im Haus oder andere wichtige Informationen. Das spiegelt sich auch in einer repräsentativen Umfrage des Immobilienportals ImmoScout24 wider: Danach sind 59 Prozent aller Nutzer bereit, ihren Mietvertrag digital zu prüfen und zu unterschreiben. Diese Bereitschaft steigt bei den jüngeren Nutzern nochmal erheblich an: Bei den 30 bis 39-Jährigen liegt sie bei ganzen 72 Prozent.

„Wenn man sich ansieht, was alles mit der ‚Mein Vonovia‘ App heute schon möglich ist, kann man von einer Full-Service-App sprechen, da sie die meisten Berührungspunkte der Mieter-Vermieter-Beziehung auf einer interaktiven Plattform abbildet“, erläutert René Hamann und erklärt weiter: „Diese Art der Realisierung von Services können wir uns für beinahe jede Vertragsform vorstellen.“

## **Wichtigkeit von Customer Service Apps**

Customer Service Apps spiegeln mehr als nur die dazugehörigen Unternehmenswebseiten und die dort erreichten Services wieder. Applikationen sind in der Lage, einen großen Schritt in Richtung Nutzer zu machen. „Wir glauben, dass die Anlaufstelle für Serviceleistungen in einer Smartphone-App der zwingende nächste Schritt ist, wenn Unternehmen die Customer Experience ihrer Kunden in den Mittelpunkt stellen möchten. Es gibt eine deutliche Steigerung der Nachfrage nach digitalen Optionen, einfache aber auch komplexe Geschäfte per Knopfdruck zu erledigen. Innovationen im Bereich digitaler Services werden eine zentrale Rolle dafür spielen, dass Aufträge nach den Bedürfnissen der Kunden getätigt werden“,

erklärt Rolf Kluge, CTO der Appsfactory.

Dass dies schon heute für Vonovia gilt, macht Malte Hollstein, Geschäftsführer Kundenservice bei Vonovia deutlich: „Unsere Kunden sind vielfältig. Deswegen wollen wir ihnen auch vielfältige Möglichkeiten bieten, mit uns in Kontakt zu treten und unsere Services zu nutzen. Die bisherigen Kanäle haben wir mit der „Mein Vonovia“ App signifikant erweitert. Für uns ist die App schon jetzt ein wichtiger Meilenstein bei der Digitalisierung – das Angebot ist sehr nützlich für unsere Kunden und stärkt somit unsere Arbeit im Kundenservice.“

---

[Appsfactory](#) ist mit über 700 realisierten Applikationen die führende Spezialagentur Deutschlands für kundenzentrierte digitale Transformation. Zu den wichtigsten Kunden der Agentur zählen Unternehmen wie Deutsche Bahn, FAZ, Karstadt, NDR, Porsche, Samsung und Swiss Re, für die mobile Applikationen sowie anspruchsvolle Backend-Lösungen entwickelt werden. Mit einem Wachstum von 0 auf über 240 Mitarbeiter in elf Jahren ist die Appsfactory eine der am schnellsten wachsenden Multimediaagenturen Deutschlands. Anfang 2016 erfolgte die Eröffnung eines zweiten Büros in Hamburg, im August 2018 eines dritten Büros in Erfurt und im März 2019 eines vierten Büros in München. Die erfolgreiche Arbeit belegen zahlreiche internationale und nationale Awards wie der UX Design Award, der Lovie Award und der Webby Award. Eine besondere Ehrung stellt der Daimler Supplier Award 2018 dar. 2017 wurde die Appsfactory als eine der ersten Agenturen Deutschlands im Google Agency Program zertifiziert, seit Mai 2018 gilt die Appsfactory zudem als Alexa Featured Agency und damit als Experte für Voice Assistant Skills. Im August 2018 erfolgte die Auszeichnung als Microsoft Certified Gold Partner.

## Kontaktpersonen



**Maria Poursaiadi**

Pressekontakt

Head of PR

PR, Marketing, Communications

[maria.poursaiadi@appsfactory.de](mailto:maria.poursaiadi@appsfactory.de)

0049 151 74427553