

Mittendrin – Die Mitterapp der Unternehmensgruppe Nassauischen Heimstätte | Wohnstadt



UNTERNEHMENSGRUPPE
NASSAUISCHE HEIMSTÄTTE
WOHNSTADT

Agenda

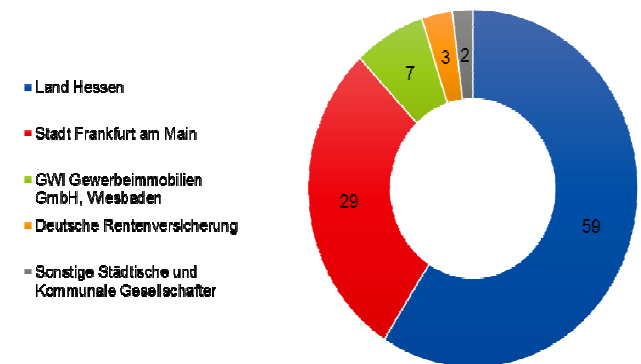
1. Konzernvorstellung
2. Pilotprojekt im Überblick
3. mittendrin – die Plattform als App für den Mieter
4. mittendrin – das Cockpit für die Mitarbeiter
5. Möglichkeiten der App
6. Lancierung der App



Unser Konzern Nassauische Heimstätte | Wohnstadt

- Unternehmenssitz: Frankfurt am Main und Kassel. Umfassendes Dienstleistungsangebot in den Bereichen Wohnen, Bauen und Entwickeln
- Mehrheitliche Beteiligung an der Wohnstadt GmbH.
- Rund 730 MitarbeiterInnen
- 260 MitarbeiterInnen in 13 Servicecentern, betreuen rund 60.000 Mietwohnungen in 136 Städten und Gemeinden.
- 2017 haben wir einen Bilanzgewinn von rund 53 Mio. € erwirtschaftet.
- Bis 2021 investieren wir rund 1,5 Milliarden Euro in den Neubau von Wohnungen und in den eigenen Bestand. 4.900 zusätzliche Wohnungen werden entstehen.
- Hauptgesellschafter: Land Hessen
Weitere Gesellschafter: insgesamt 25 Städte und Gemeinden sowie 19 Sparkassen und städtische bzw. kommunale Gesellschaften.

Unsere Gesellschafter



Unsere Geschäftsführer

- Dr. Thomas Hain, Leitender Geschäftsführer
- Monika Fontaine-Kretschmer, Technische Geschäftsführerin
- Dr. Constantin Westphal, Geschäftsführer Immobilienmanagement



Warum eine Mieterapp?

Der Kunde erwartet von seinem Vermieter eine moderne und digitale Kommunikation

Mieterbefragungen 2015 und 2018: Knapp die Hälfte der befragten Mieter unter 45 Jahren wünscht ein Internet-Kundenportal

Laut Mieterumfrage 2018 ist die telefonische Kontaktaufnahme noch immer der bevorzugte Kommunikationskanal – aber ein hoher Aufwand für die Mitarbeiter

Smartphones werden mittlerweile häufiger für das Senden von Nachrichten benutzt als ein Tablet oder der PC. Der Nutzer will schnell und unabhängig vom Standort kommunizieren.

Eine Plattform – doppelter Benefit: „die mittendrin-App“ ist ein Kundenportal und bietet alle Vorzüge einer Nachbarschaftsapp. Der Kunde kann von Öffnungszeiten unabhängig mit seinem Vermieter kommunizieren. Die Mitarbeiter sind flexibel im Bearbeitungsmanagement der Kundenanliegen. Nachbarn können im Quartier komfortabel und mit vollem Datenschutz über die App kommunizieren!



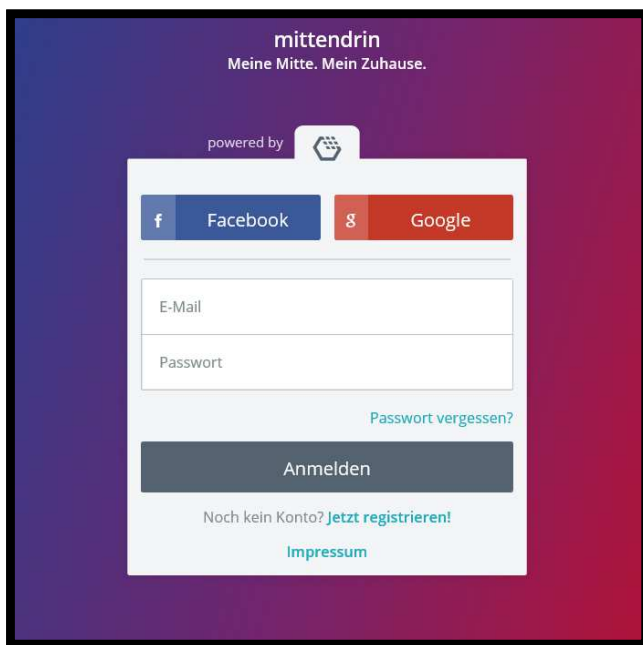
Die Mieterapp – das Pilotprojekt auf einen Blick

1. März bis August 2017: Auswahlverfahren mit IT: Erarbeitung eines Kriterienkatalogs, Sichtung potentieller Anbieter, Vorstellungsrunden, Bewertungsverfahren nach Punkten, Auswahl des Partnerunternehmens, GF-Beschluss für Pilotprojekt
2. Partner: allthings. Vorteil: kein standardisiertes Produkt – viel Entwicklungspotential. Mieterportal und Nachbarschaftsapp sind auf einer Plattform zusammengeführt. Nachteil: SAP- Schnittstelle existiert noch nicht, muss für einen reibungslosen Rollout noch integriert werden. Zu Beginn dadurch höherer Aufwand bei der Datenhinterlegung.
3. März bis Ende August 2018: Aufsetzen der App. Go Live ab Mitte September 2018. Pilotzeitraum: September 2018 bis September 2019. Anbindung von rd. 600 Wohnungen an die App, Mischung von Bestandswohnungen und Neubau an fünf Standorten, ohne SAP-Schnittstelle. 2/2019 Registrierquote von 34%, Nutzerquote schwankt zwischen 25% und 45%..
4. App ist nicht im Appstore erhältlich. Der Mieter erhält einen Zugangscode pro Wohnung. Auf die App kommt man über den Internetbrowser des Smartphones, Tablet oder PCs. Icon kann ganz einfach auf dem Bildschirm des jeweiligen Geräts installiert werden.
5. Aufgrund der Unterteilung in Mieterportal und Nachbarschaftsapp wurde eine umfangreiche und rechtssichere Datenschutzerklärung zwischen NHW und allthings abgeschlossen.



Anmeldeansichten Mieter-App und Cockpit

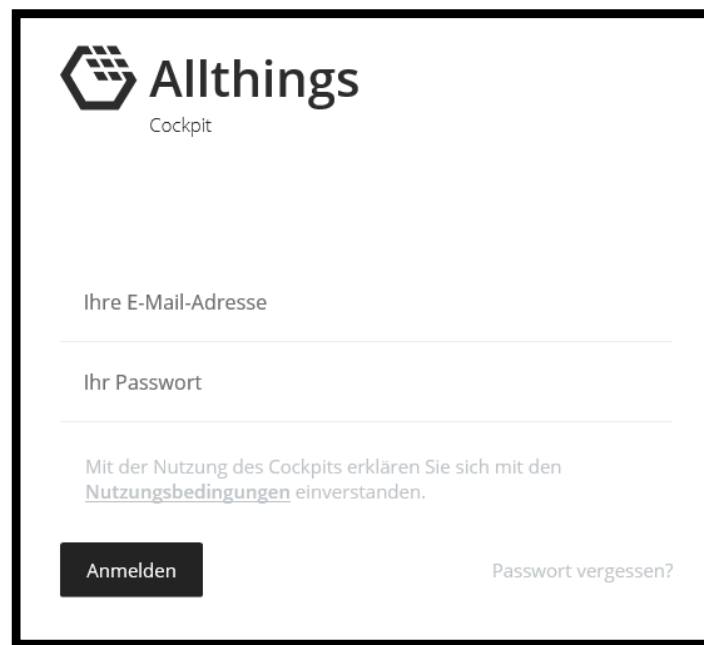
<https://mittendrin.wohnen-in-der-mitte.de/login>



The screenshot shows the login page for 'mittendrin'. At the top, it says 'mittendrin' and 'Meine Mitte. Mein Zuhause.' Below this, it indicates 'powered by' with the Allthings logo. There are two social login buttons: 'Facebook' and 'Google'. Below these are input fields for 'E-Mail' and 'Passwort'. A link for 'Passwort vergessen?' is located below the password field. A large 'Anmelden' button is at the bottom of the form. Below the button, there is a link for 'Jetzt registrieren!' and a link for 'Impressum'.

Für Mieter und Mitarbeiter

<https://cockpit.allthings.me/login>



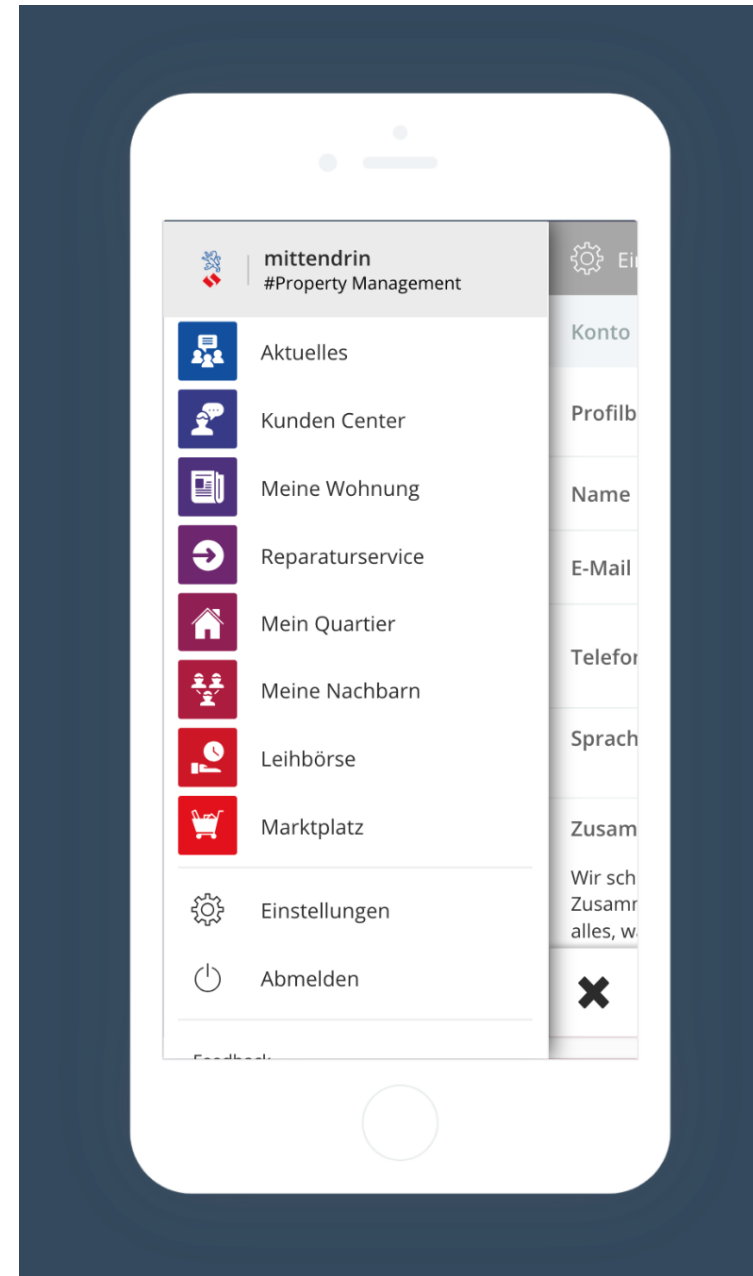
The screenshot shows the login page for 'Allthings Cockpit'. At the top, it features the 'Allthings' logo and the word 'Cockpit'. Below the logo are input fields for 'Ihre E-Mail-Adresse' and 'Ihr Passwort'. A link for 'Passwort vergessen?' is located below the password field. A large 'Anmelden' button is at the bottom left. Below the button, there is a link for 'Jetzt registrieren!' and a link for 'Impressum'.

Für Mitarbeiter



Mieter-App

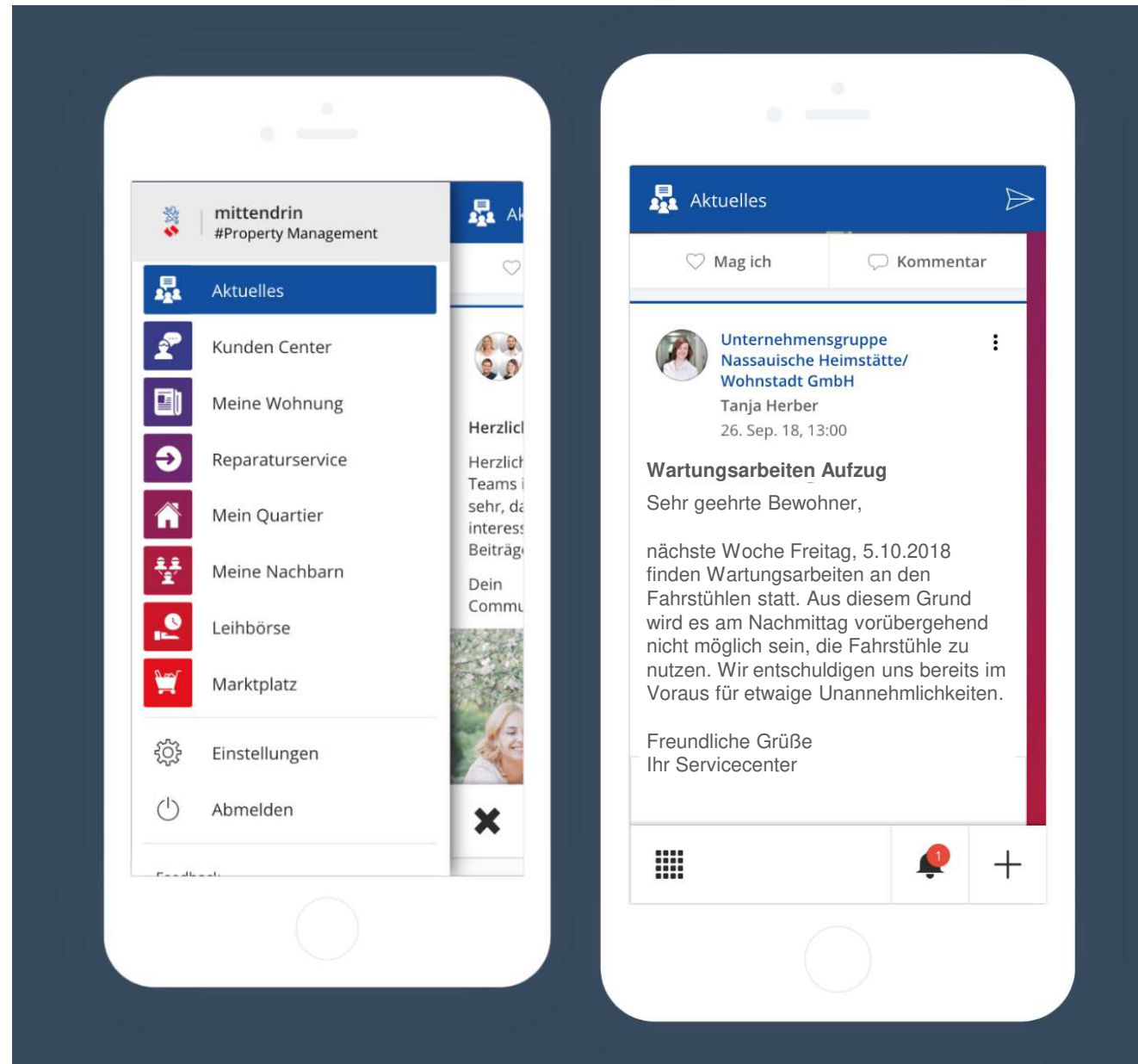
Startseite mit Microapps



Mieter-App

„Aktuelles“ =
Infoboard

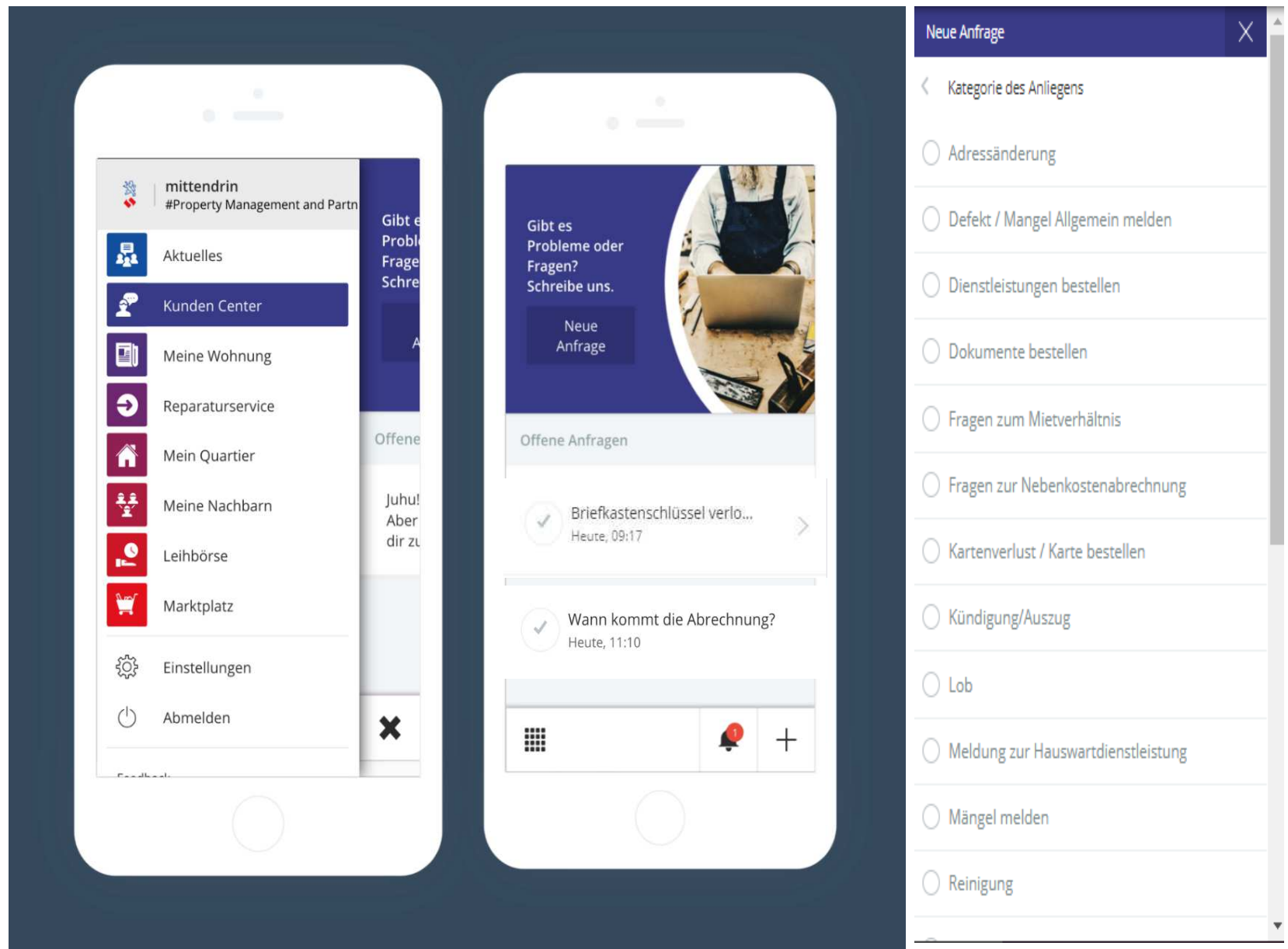
Hier können
Informationen von
MieterInnen oder
MitarbeiterInnen,
gepostet werden.



Mieter-App

„Kunden Center“
= Mieterportal.

Absetzen von
Tickets, durch
Mieter im Chat-
format
(z.B. Mangel
melden etc.

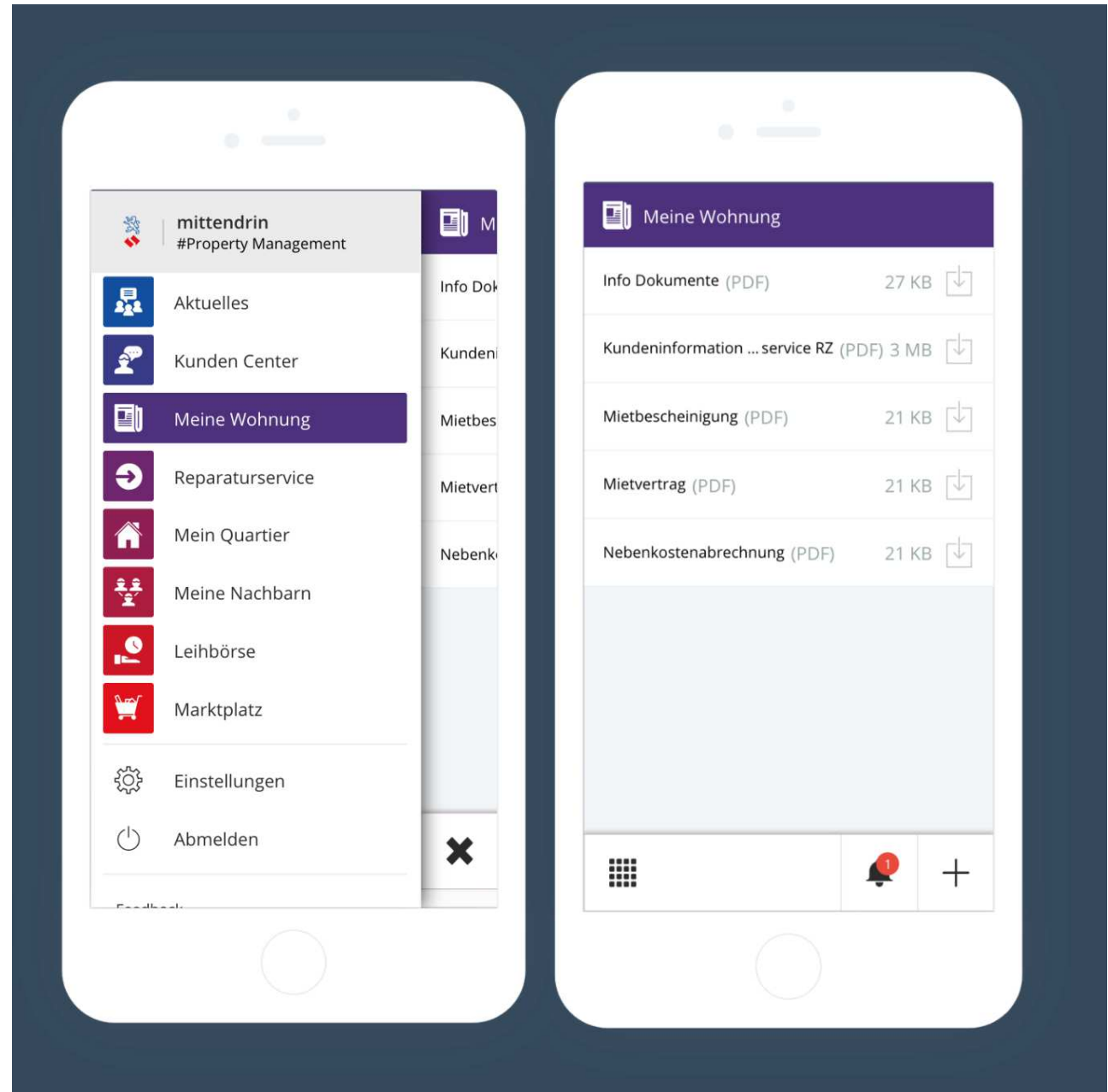


Mieter-App

„Meine Wohnung“

Hier sind die Dokumente zum Mietverhältnis hinterlegt

Informationen rund um die Wohnung (z.B. Mietvertrag, Nebenkostenabrechnung und die Mietbescheinigung)

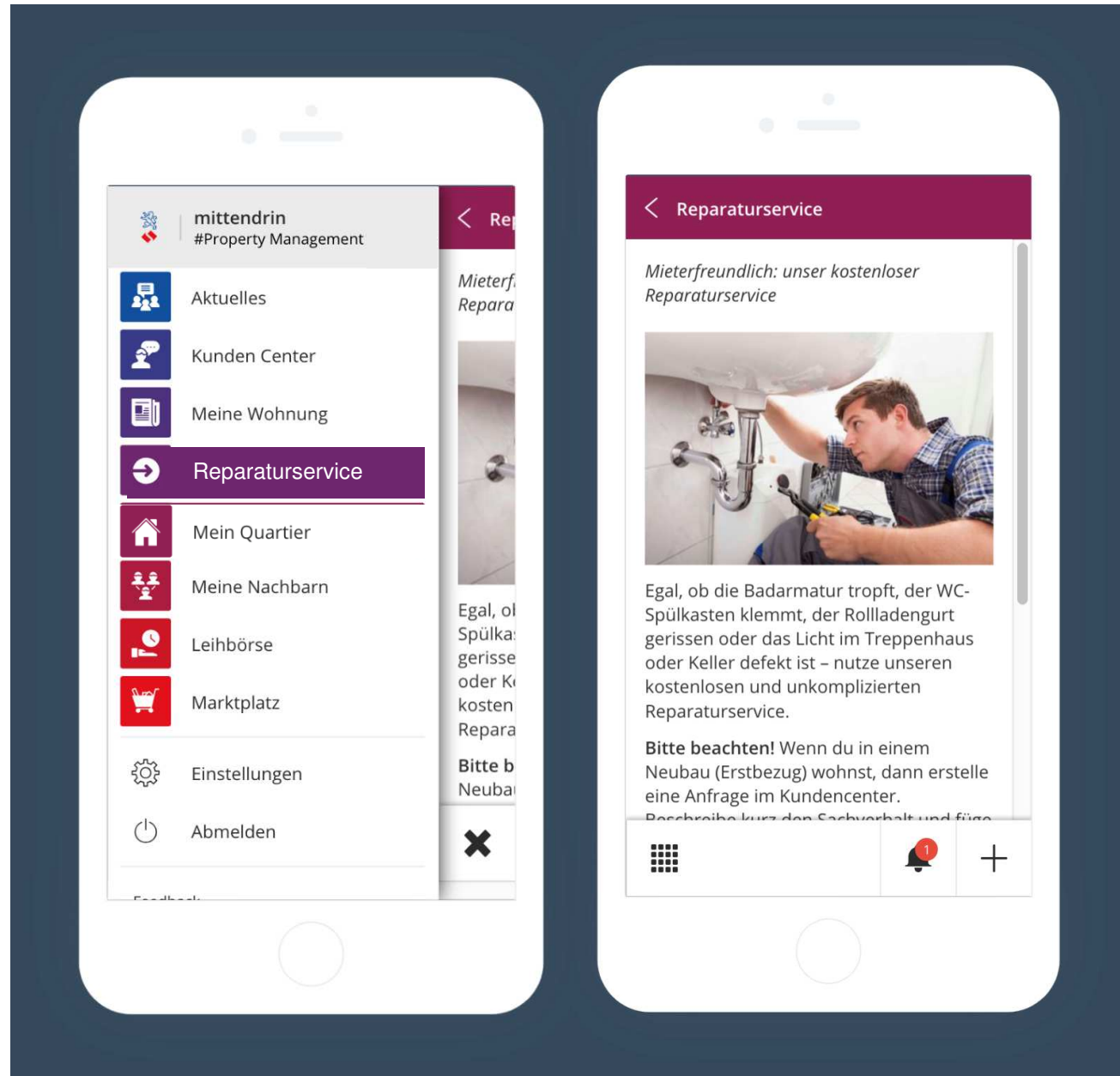


Mieter-App

„Reparaturservice“

Information zu unserem kostenlosen Reparaturservice. Link zur Handwerkerliste auf Website.

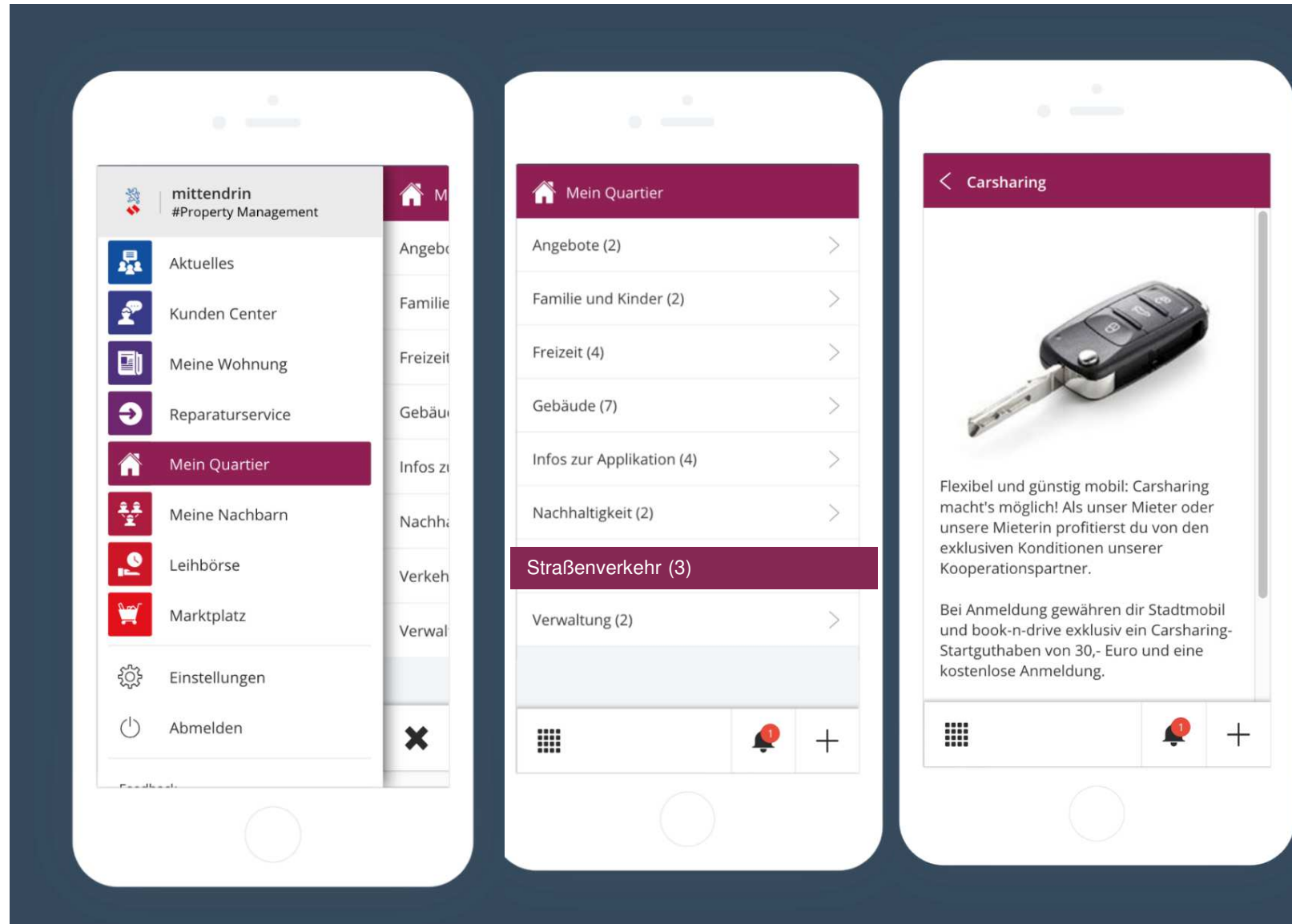
Direkte Kontaktaufnahme zum Handwerker derzeit noch nicht möglich.



Mieter-App

„Mein Quartier“

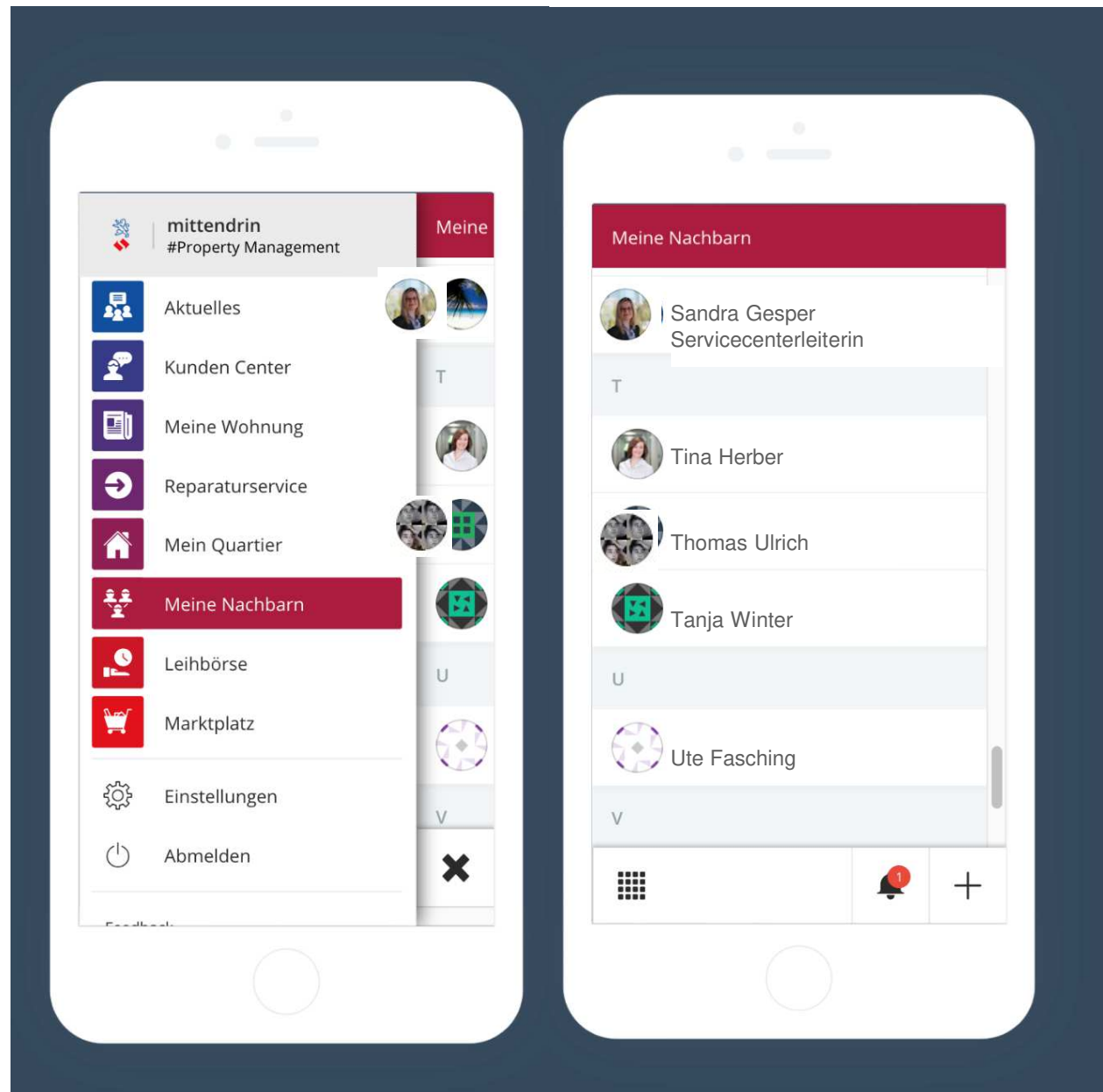
Informationen zur App, Notfallnummern, Umgebung (z.B. ÖPNV) Meterfeste, Energieberatung, Carsharing u.s.w



Mieter-App

„Meine Nachbarn“

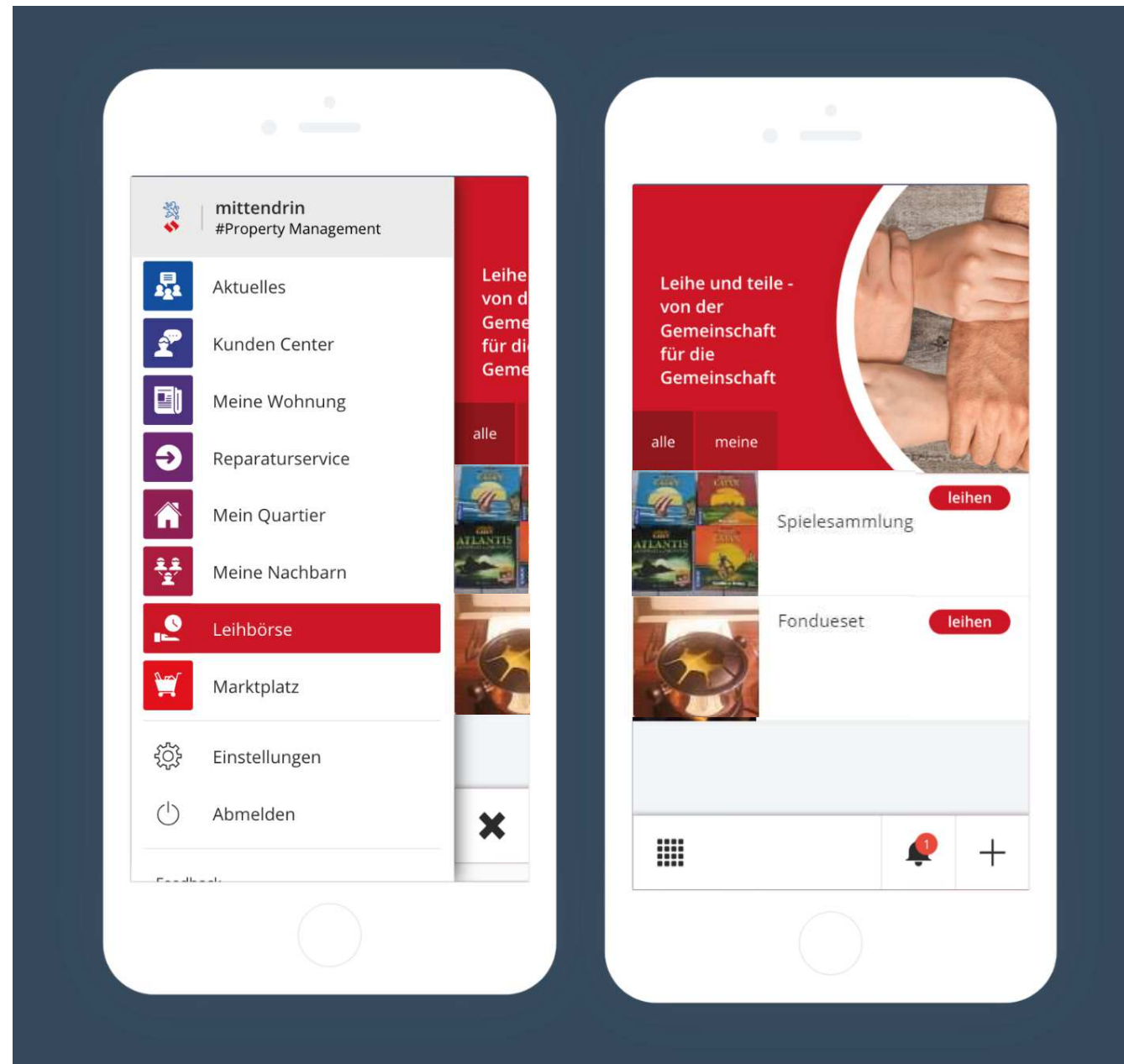
Nachbarschaftsapp:
Nachbarn besser
kennenlernen und sie
über die App
kontaktieren. Mieter
muss zur Nutzung sein
Profil freischalten.



Mieter-App

„Leihbörse“

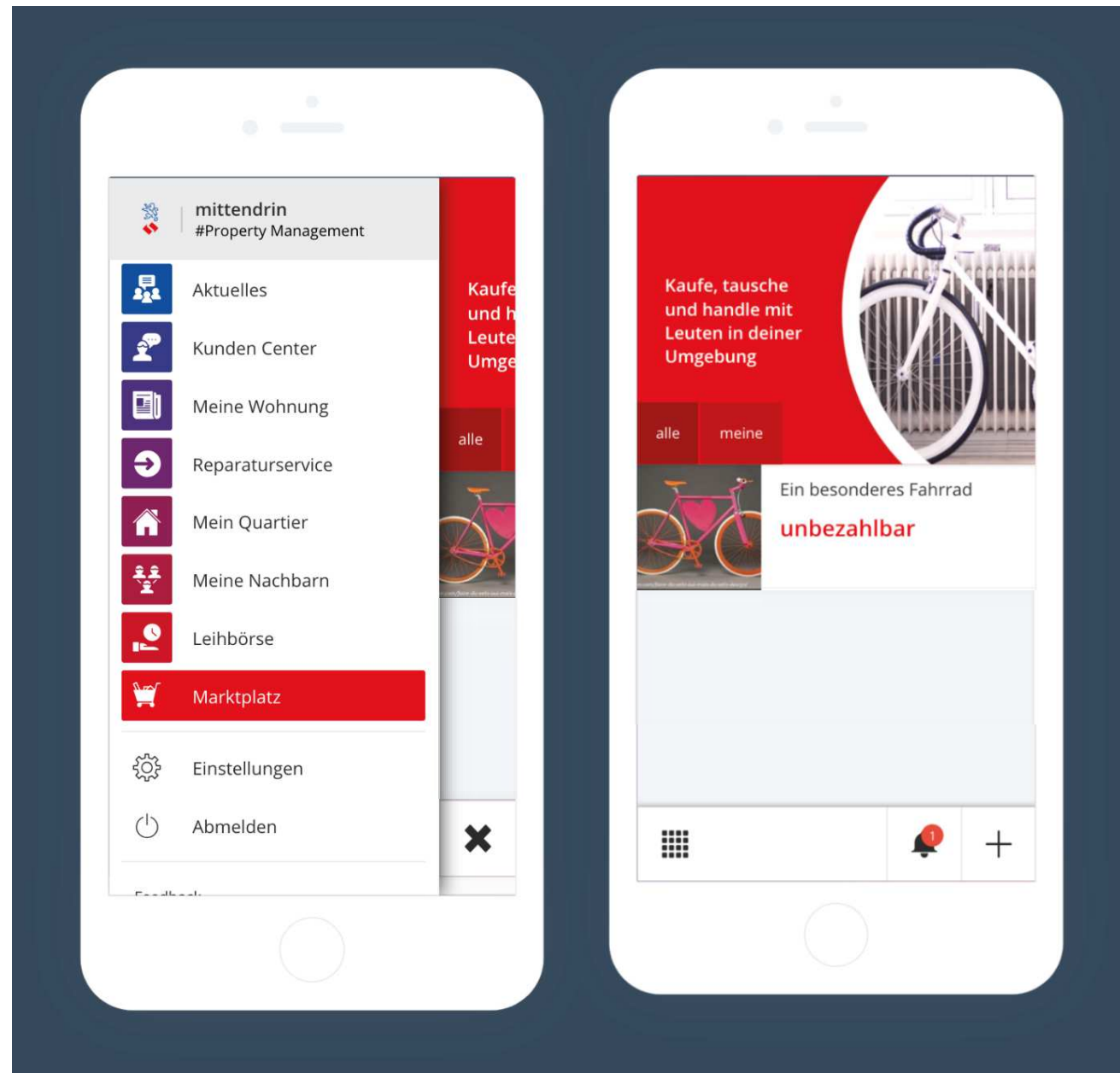
Austausch von
Gegenständen



Mieter-App

„Marktplatz“

Verkaufen oder verschenken von Gegenständen



Cockpit für Mitarbeiter:

Service-Center – Bearbeitung von Tickets

The screenshot shows a 'Service-Center' dashboard. On the left, a sidebar lists categories: 'Niemand zugewiesen' (3), 'Meine offenen Tickets' (3), 'Warten auf Bearbeiter' (7), 'Warten auf Kunde' (1), 'Warten auf Dienstleister' (1), and 'Geschlossen' (15). The main area displays 'Niemand zugewiesen (3)' with a table of tickets. The table has columns for #, Adresse, Liegenschaft, Anfragender, Kategorie, Betreff, Erstellt, Status geändert, and Status. Three tickets are listed, all with a red status indicator.

#	Adresse	Liegenschaft	Anfragender	Kategorie	Betreff	Erstellt	Status geändert	Status
870	Burgweg 22a, Zürich (A.22.01)	Burgweg 22	Sophie Sommer	Input zur App	Kalender?	22. Jan. 18, 15:21	23. Jan. 18, 10:23	Rot
872	Burgweg 22a, Zürich (A.22.01)	Burgweg 22	Sophie Sommer	Input zur App	Protokolle von Sitz...	22. Jan. 18, 15:36	29. Jan. 18, 15:44	Rot
1004	Burgweg 22a, Zürich (A.22.01)	Burgweg 22	Sophie Sommer	Schaden melden	Elham Khatibi (VZ...	27. März 18, 09:02	27. März 18, 09:21	Rot

❖ Kategorien

- **Niemand zugewiesen:** Neue Tickets, die bisher von niemandem bearbeitet wurden
- **Meine offenen Tickets:** Tickets, die mir zugewiesen wurden, die ich bearbeiten muss
- **Warten auf Bearbeiter:** Mitarbeiter ist an der Reihe zu antworten
- **Warten auf Kunde:** Mieter ist an der Reihe zu antworten
- **Warten auf Dienstleister:** Dienstleister (Handwerker) ist an der Reihe zu antworten
- **Geschlossen:** alle bearbeiteten und geschlossenen Tickets

❖ Status

- **Grün:** Ticket ist weniger als 2 Std. offen
- **Gelb/Orange:** Ticket ist zwischen 2 Std. und 24 Std. offen
- **Rot:** Ticket ist seit mehr als 24 Std. offen



Service-Center

Tickets zuweisen und bearbeiten

Hier finden Sie alle Tickets zu den jeweiligen Kategorien (siehe Seite 5).

Hier können Sie den Verlauf der Unterhaltung sehen.

An dieser Stelle können Sie die Tickets zuweisen.

The screenshot displays the Service-Center interface. On the left, a list of tickets is shown, with the first one assigned to 'Niemand' (Nobody). The main area shows a chat conversation for ticket #420, with a message from Thomas Sommer asking about a water leak in the bathroom. A response from the house management is visible. On the right, the tenant's profile is shown, including their name, address, and contact information. A blue arrow points to the 'Zuweisen' (Assign) button at the bottom of the chat window.

Auf eine Frage des Mieters, können Sie antworten ohne das Ticket zu schließen oder antworten und das Ticket schließen.

Informationen des Tickets

- Profilbild und Name des Mieters
- Adresse des Mieters
- Telefonnummer des Mieters
- Kategorie (um was geht es)
- wann ist das Ticket eingegangen
- wann wurde das Ticket zuletzt bearbeitet
- unter Dateien finden Sie z.B. Bilder
- wer war alles involviert
- Status: wer ist mit antworten dran



Cockpit für Mitarbeiter

Aktuelles - Übersicht

Alle Beiträge (99) Terminierte Beiträge (7) Meine Beiträge (0)

Neuer Beitrag

1-20 von 99




Verfasser	Inhalt				Sichtbarkeit	Veröffentlicht seit	
Community Team Allthings	Spielregeln des Leihplatzes Damit ein Leihplatz funktionieren ka...	0	0	0	153	mittendrin	20. Nov. 18, 01:00
Community Team Allthings	Stell dich doch mal deinen neuen Nachbarn vor! Es ist ganz einf...	0	0	0	153	mittendrin	11. Nov. 18, 01:00
mittendrin App	Verkaufe und kaufe auf dem Marktplatz!Was ein Marktplatz ist...	0	0	0	153	mittendrin	31. Okt. 18. 01:00









Cockpit für Mitarbeiter


Aktuelles – Beitrag erstellen

Sprache
DE EN FR IT PT NL Das ist die Standardsprache


 RC Frankfurt Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte/ Wohnstadt GmbH 25. Sep. 2018, 11:33

B *I*      

File icon: Datei hier ablegen, oder klicken um eine Datei auszuwählen.


 **RC Frankfurt**
Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte/ Wohnstad

Beitrag speichern

 Definieren Sie die Sichtbarkeit um den Beitrag zu speichern.

Wichtiger Beitrag
Dieser Beitrag wird hervorgehoben und Benutzer werden unverzüglich benachrichtigt.

Kommentare und Likes deaktivieren
Kommentare und Likes für diesen Beitrag deaktivieren.

Sichtbar für... 



Cockpit für Mitarbeiter

Adressen (Stammdaten die auf allthings-Server hinterlegt sind)

Adressen (71)

1-20 von 71



Name	Straße ↕	Stadt	Liegenschaft	Einheiten	Bewohner	Belegung	Einladungen
Property Management and Partner	📍 nicht gesetzt	nicht gesetzt	#Property Management and Partner	2	64	50%	0
Häherweg Demo	📍 nicht gesetzt	nicht gesetzt	Häherweg	1	1	100%	0
#Alemannenweg Partner & PM	📍 Alemannenweg 1	nicht gesetzt	Alemannenweg	2	5	50%	0
Am Jessenapfel 4	📍 Am Jessenapfel 4	60435 Frankfurt am Main	Apfel-Carré	1	1	100%	0
Am Jessenapfel 6	📍 Am Jessenapfel 6	60435 Frankfurt am Main	Apfel-Carré	1	1	100%	0
Am Jessenapfel 2	📍 Am Jessenapfel 2	60435 Frankfurt am Main	Apfel-Carré	1	0	0%	0
Am Jessenapfel 4a	📍 Am Jessenapfel 4a	60435 Frankfurt am Main	Apfel-Carré	1	0	0%	0
Am Jessenapfel 4b	📍 Am Jessenapfel 4b	60436 Frankfurt am Main	Apfel-Carré	1	1	100%	0



Cockpit für Mitarbeiter

Dokumente

Dokumente

mittendrin

▶ | #Property Management and Partner

▶ | Alemannenweg

▶ | Apfel-Carré

▶ | Comeniusstraße

▶ | Fritz-Kissel-Siedlung

▶ | Häherweg

▶ | Kelsterbach

▶ | Riedbergwelle



Die Möglichkeiten unserer Mieter-App

Bestens organisiert, informiert – und immer mittendrin

- mittendrin und direkt
 - alle Ansprechpartner auf einen Blick
 - Anfragen senden – immer und überall
 - Schnellere Bearbeitung von Anfragen
- mittendrin und übersichtlich
 - Dokumente zum Mieterverhältnis jederzeit abrufbar, z. B. Mietvertrag oder Betriebskostenabrechnung
 - Bearbeitungs-Status der Anfrage in Echtzeit einsehen
- mittendrin im Quartier
 - Viele Infos rund um das Quartier
 - Angebote von lokalen Partnern in der Umgebung
 - Kontakt-Aufnahme zu anderen Nachbarn
 - Leihbörse zum Teilen und Ausleihen, z. B. Werkzeug, Küchengeräte, Babybedarf
 - Virtueller Marktplatz für Kauf und Verkauf



Die Möglichkeiten unserer Mieter-App

Bestens organisiert, informiert – und immer mittendrin

- Daten und Sicherheit
 - Profil und Inhalte nur in der eigenen Nachbarschaft sichtbar
 - E-Mail-Adresse der Mieter bleibt verborgen
 - Alle Profilangaben unter „Einstellungen“ änderbar
 - Niemand hat Zugriff auf die Daten vom Gerät des Mieters, weder wir noch Google und Co.
 - Vollständige Löschung des Profils jederzeit möglich
- Eine Bitte: Der Austausch unter Nachbarn erfordert Vertrauen und Respekt. Dazu gehört auch, dass bei der App Mieter ihren richtigen Vor- und Nachnamen verwenden. So wissen alle, mit wem sie in Kontakt treten.



Lancierung der Mieter-App

in den Pilotquartieren

- Persönliches Anschreiben der Mieter mit Freischaltcode und Flyer
- Aushang an der Hauseingangstür
- Postkarten zum Verteilen über die Haus- und Siedlungsbetreuer
- Infoveranstaltung in zwei Quartieren



Lancierung der Mieter-App

Flyer

Meine Mitte. Mein Zuhause.

Einfach und schnell

Mieter-App auf Start- oder Home-Bildschirm ablegen

Android

1 Oben rechts dieses

2 „Zum Startbildschirm“

iPhone

1 Oben rechts dieses

2 „Zum Startbildschirm“

Immer mittendrin sein:
Die kostenlose Mieter-App finden Sie auf:
mittendrin.wohnen-in-der-mitte.de

Meine Mitte. Mein Zuhause.

Kostenlos und ab sofort: mittendrin, die Mieter-App

Bestens organisiert, informiert – und immer mittendrin. Profitieren Sie von den Möglichkeiten unserer Mieter-App!

mittendrin und direkt bei uns

- Ihre Ansprechpartner auf einen Blick
- Anfragen senden – immer und überall
- Schnellere Bearbeitung Ihrer Anfragen

Ganz einfach registrieren

- Besuchen Sie uns auf mittendrin.wohnen-in-der-mitte.de. Sie können dafür Ihr Smartphone, Tablet oder den Computer nutzen.
- Geben Sie Ihren Namen plus E-Mail-Adresse ein und wählen Sie ein Passwort.
- Zur Freischaltung brauchen Sie Ihren persönlichen Freischaltcode (nicht zu verwechseln mit Ihrem Passwort). Diesen finden Sie im Beileger.
- Speichern Sie die App auf Ihrem Gerät. Wie das geht, sehen Sie auf der Rückseite.

Meine Mitte. Meine App.

Alles auf einen Blick und immer „mittendrin“.

wohnen-in-der-mitte.de

UNTERNEHMENSGRUPPE
NASSAUSCHE HEIMSTÄTTE
WOHNSTADT

mittendrin und übersichtlich

- Dokumente zum Mietverhältnis jederzeit abrufbar, z. B. Mietvertrag und Betriebskostenabrechnung
- Bearbeitungs-Status Ihrer Anfrage in Echtzeit einsehen

mittendrin im Quartier

- Viele Infos rund um Ihr Quartier
- Angebote von lokalen Partnern in Ihrer Umgebung (exklusiv für App-Nutzer)
- Kontakt-Aufnahme zu anderen Nachbarn
- Leihbörse zum Teilen und Ausleihen, z. B. Werkzeug, Küchengeräte, Babybedarf
- Virtueller Marktplatz für Kauf und Verkauf

Daten und Sicherheit

- Profil und Inhalte nur in Ihrer Nachbarschaft sichtbar
- Ihre E-Mail-Adresse bleibt verborgen
- Alle Profilangaben unter „Einstellungen“ änderbar
- Niemand hat Zugriff auf die Daten von Ihrem Gerät, weder wir noch google und Co.
- Vollständige Löschung Ihres Profils jederzeit möglich

Eine Bitte: Der Austausch unter Nachbarn erfordert Vertrauen und Respekt. Dazu gehört auch, dass Sie bei der App Ihren richtigen Vor- und Nachnamen verwenden. So wissen alle, mit wem sie in Kontakt treten.



Lancierung der Mieter-App

Aushang und Postkarte

mittendrin.wohnen-in-der-mitte.de

UNTERNEHMENSGRUPPE
NASSAUISCHE HEIMSTÄTTE
WOHNSTADT

mittendrin

Alles rund um deine **Wohnung & Nachbarschaft**
In einer App.

Desktop Tablet Mobile

Schon registriert?

Deinen **Freischaltcode** haben wir Dir bereits per Post geschickt.
Deine Nachbarn freuen sich auf Dich!

Fragen? Melde dich bei uns: tanja.herber@naheimst.de

mittendrin.wohnen-in-der-mitte.de

UNTERNEHMENSGRUPPE
NASSAUISCHE HEIMSTÄTTE
WOHNSTADT

mittendrin

Alles rund um deine **Wohnung & Nachbarschaft**
in einer App.

Desktop Tablet Mobile

Sei dabei!

Du erhältst den **Freischaltcode** von Deinem Vermieter in einem persönlichen Anschreiben.
Deine Nachbarn freuen sich auf Dich!

Fragen? Melde dich bei uns: tanja.herber@naheimst.de



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



Angela Reisert-Bersch
Nassauische Heimstätte
Wohnungs- und Entwicklungsgesellschaft mbH
Hofstraße 5 | 60311 Frankfurt am Main

Telefon 069 60691147

Mobil 0178 600 1147

angela.reisert@naheimst.de

www.wohnen-in-der-mitte.de