

## Thema: Mitgliedschaftserfahrung

### Einleitung

Wie im *Befragungspapier zur Einbindung und Beteiligung der Mitglieder* erwähnt, wissen wir zwar, dass der Anteil der sich aktiv bei der RICS einbringenden Mitglieder unter 30 % liegt, jedoch interagiert ein viel höherer Anteil der Mitglieder mit der RICS, um grundlegende Mitgliedschafts- und Supportaufgaben durchzuführen.

So zeigt beispielsweise die Umfrage unter unseren Mitgliedern, dass in einem durchschnittlichen Jahr 85 % der Mitglieder die RICS-Website besuchen. Außerdem wissen wir, dass das RICS-Kontaktcenter jeden Monat durchschnittlich 9.000 Anrufe und 8.000 E-Mails von Mitgliedern erhält. Darüber hinaus erwerben jedes Jahr rund 25.000 Mitglieder ein RICS-Produkt oder eine RICS-Dienstleistung.

Wir wissen jedoch, dass die Erfahrungen der Mitglieder mit diesen Kontaktkanälen verbesserungswürdig sind. Nur knapp über 50 % der Mitglieder, die sich an der oben genannten Umfrage beteiligten, gaben an, zufriedenstellende Erfahrungen in ihrem Kontakt mit der RICS oder beim Kauf von RICS-Produkten und -Dienstleistungen gemacht zu haben.

Ein Stimmungsbild auf Basis der Antworten zeigt auch, dass der Kundenservice und die Online-Erfahrung die Bereiche sind, die von den Mitgliedern in ihrem Feedback am häufigsten negativ erwähnt werden. Zugangsschwierigkeiten bei der Eintragung von CPD und Probleme mit der Website im Allgemeinen gehören zu den am häufigsten genannten Gründen, warum Mitglieder mit der RICS unzufrieden sind.

Weiterhin ist unstrittig, dass es Probleme mit der Art und Weise gibt, wie die E-Mail-Kommunikation genutzt wird, denn eine beträchtliche Anzahl von Mitgliedern hat ihre Zustimmung zum Erhalt von E-Mails – ausgenommen grundlegende Service-E-Mails – zurückgezogen. In der neuesten Umfrage unter unseren Mitgliedern wurde näher auf dieses Problem eingegangen. Mehr als 70 % der Befragten gaben an, dass sie sich nicht mit Marketing-E-Mails der RICS befassen, und mehr als 60 % gaben an, dass sie sich mit keinerlei E-Mails der RICS befassen.

Deshalb muss eingeräumt werden, dass es für die RICS von entscheidender Bedeutung ist, grundlegende Änderungen vorzunehmen, um die Erfahrung der Mitglieder bei der Interaktion mit uns zu verbessern. Diese Änderungen sollten alle Aspekte der wesentlichen Interaktion der Mitglieder mit der RICS abdecken, z. B. die Nutzung der Website, den E-Mail-Verkehr oder Anrufe bei uns, ebenso die Erledigung von Aufgaben im Zusammenhang mit dem Erhalt ihres Mitgliedschaftsstatus oder dem allgemeinen Zugang zu Inhalten, Produkten und Dienstleistungen.

### Laufende Aktivitäten

Die RICS startete 2019 ein umfangreiches Programm zur digitalen Transformation, das darauf fokussiert war, „Mitgliedern und anderen Stakeholdern ein digitales Erlebnis zu bieten, das ebenso professionell ist wie die von uns festgelegten Standards“.

Im Rahmen dieses Programms wurden bereits erfolgreich grundlegende Änderungen an unserer Kerninfrastruktur vorgenommen und in Kürze wird es im Zuge unseres Umstiegs auf Microsoft Dynamics 365 auch unsere Hauptplattformen erheblich verändern.

Für eine Organisation wie die unsere ist es wichtig, dass die Datenverarbeitung in angemessener Weise erfolgt. In der Vergangenheit wurden unsere Daten auf mehreren Altsystemen und in verschiedenen Datenbanken gespeichert. Dies hat zu einer Reihe von Problemen geführt, darunter Herausforderungen hinsichtlich der Art und Weise, wie wir die Daten effektiv nutzen können, um die Kommunikation zu personalisieren und Einblicke der Mitglieder zu gewinnen.

Diese Probleme wurden im Rahmen unserer digitalen Transformation angegangen und die Implementierung moderner Software wie Dynamics – zusammen mit den Inhalten und E-Commerce-Plattformen, die Teil unserer neuen digitalen Präsenz sein werden (siehe unten) – wird dafür sorgen, dass unsere Systeme vollständig integriert sein werden und eine einzige, einheitliche Informationsquelle bieten.

Die meisten dieser Änderungen nahmen entscheidende grundlegende Probleme in Angriff und bilden nun eine Ausgangsbasis für die nächste Transformationsstufe. Sie haben jedoch noch keine konkreten Vorteile für die Mitglieder und andere Benutzer gebracht.

Allerdings sind wir jetzt auf einem guten Weg und läuten die nächste Phase des Programms ein, die sich auf die Überarbeitung unserer digitalen Präsenz konzentriert, das heißt, auf die Erfahrung, die Mitglieder und andere Nutzer machen, wenn sie über die verschiedenen Kanäle mit der RICS interagieren. Dies ist die sichtbarste Phase unserer digitalen Transformation, und die Vorteile werden spürbar sein, wenn im Laufe des Jahres 2021 und bis ins Jahr 2022 hinein Schlüsselergebnisse erzielt werden.

In den letzten sechs Monaten hat die RICS eine Reihe von Workshops organisiert, an denen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie Mitglieder der RICS und andere wichtige Akteure teilnahmen, um die kritischen Komponenten der digitalen Nutzererfahrung der Zukunft zu identifizieren. In diesem Rahmen haben wir Schlüsselemente der Interaktionen unserer Mitglieder mit der RICS während Aktivitäten wie Registrierung, Verlängerung der Mitgliedschaft und CPD-Eintragung sowie beim Zugriff auf Standards und Leitfäden, beim Kauf von Produkten und bei der Verwendung von Vorlagen und Antragsformularen eingehend untersucht. Wir haben auch neue und erweiterte Bereiche wie Forschungsbeiträge, interaktive Communities, direkte Interaktion zwischen Mitgliedern, Karriereberatung und Unterstützung des Wohlbefindens untersucht.

Zusätzlich zur digitalen Transformation haben wir kürzlich zum ersten Mal ein einziges Team speziell für die Einbindung der weltweiten Mitgliederschaft geschaffen, das sich auf die Bearbeitung aller Anrufe und E-Mails konzentriert, welche die RICS von überall auf der Welt erreichen. Zur Klarstellung sei gesagt, dass es sich hierbei nicht um ein zentrales Team mit Sitz im Vereinigten Königreich handelt, sondern um ein einziges virtuelles Team aus Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern auf der ganzen Welt, die alle Zeitzonen abdecken. Unabhängig von ihrem Standort arbeiten die Mitglieder dieses Teams alle auf die gleiche Weise, verwenden dieselben Systeme und arbeiten in derselben Teamstruktur.

Dieses Team verwaltet nicht nur die gesamte eingehende Korrespondenz, sondern ist auch für die aktive Kommunikation mit den Mitgliedern – wie beispielsweise im Rahmen der Verlängerung von Mitgliedschaften und in Hinblick auf abgelaufene Mitgliedschaften – verantwortlich und bietet spezielle Unterstützung für Gruppen wie APC-Kandidatinnen und -Kandidaten sowie Prüferinnen und Prüfer.

## Was wir tun könnten

Im Rahmen der nächsten Phase der Verbesserung der Online-Erfahrung testen wir derzeit verschiedene Hypothesen und Annahmen bezüglich der Bedürfnisse von Mitgliedern und anderen Nutzern. Diese decken alles ab, vom Wunsch der Mitglieder nach wechselseitiger Interaktion, über die Untersuchung der Präferenzen für verschiedene Arten des Empfangs von Benachrichtigungen durch die RICS, bis hin zur Gestaltung ihres Ansatzes zur Vernetzung und Kommunikation mit anderen Mitgliedern. Diese Tests werden in virtuellen Workshops mit einer Auswahl an registrierten Mitgliedern, Kandidatinnen und Kandidaten sowie potenziellen Mitgliedern aus allen Karrierestufen und Disziplinen in einer Reihe von Schlüsselmärkten durchgeführt.

Ein entscheidender Bestandteil unserer Zukunftsvision, der gerade getestet wird, ist myRICS. Hierbei handelt es sich um ein einheitliches Portal, das Mitgliedern und anderen Nutzern eine personalisierte, integrierte und nahtlose Erfahrung bietet, wenn sie digital mit der RICS in Kontakt treten. Nach der Anmeldung bietet das Portal den Besuchern eine persönliche Nutzererfahrung, in deren Rahmen ein Verständnis für die Vorlieben und Interessen jedes Nutzers aufgebaut wird, wodurch die Verwendung von myRICS relevant und zeitgerecht wird. Die Plattform wird intuitive Prozesse für alltägliche Aufgaben und die Möglichkeit eines zentralen Zugriffs auf alles, was ein Mitglied oder anderer Nutzer benötigen mag, bieten.

Wir geben zu, dass die RICS in der Vergangenheit bereits Zusagen hinsichtlich der Vorteile einer neuen Website gemacht hat, die Verbesserungen jedoch nicht den Erwartungen der Mitglieder entsprochen oder ihre Erfahrungen grundlegend verbessert haben. Unsere Herangehensweise im Rahmen des aktuellen Programms zur digitalen Transformation war jedoch eine andere. So haben wir seit langem etablierte, spezialisierte externe Partner eingesetzt und unsere Mitglieder umfassend in unsere Sondierung und Planung miteinbezogen.

Die Entwicklung und Bereitstellung der oben beschriebenen digitalen Erfahrung für Mitglieder und die Schaffung einer Möglichkeit zur selbstständigen Durchführung grundlegender Aufgaben würden es dem für die Einbindung der Mitgliedschaft zuständigen Team zudem erlauben, Anfragen sehr viel effizienter zu bearbeiten und mehr Zeit für wertschöpfende Tätigkeiten aufzuwenden, so beispielsweise angehende Mitglieder des Berufsstandes dazu zu ermuntern, sich als Trainee bei der RICS zu bewerben, oder APC-Kandidatinnen und -Kandidaten sowie Prüferinnen und Prüfer zu unterstützen. Wir haben einige technische Möglichkeiten ermittelt, die dazu beitragen können, dass dieses Team noch bessere Leistungen erbringt und führen diesbezüglich derzeit detaillierte Sondierungsmaßnahmen durch.

## Fragen

1. Auf welche der folgenden Weisen sind Sie in den letzten 12 Monaten mit der RICS in Kontakt getreten? Bitte wählen Sie alle zutreffenden Antworten aus.
  - Ich habe die RICS-Website besucht, um Inhalte zu lesen
  - Ich habe die RICS-Website besucht, um eine bestimmte Aufgabe zu erledigen
  - Ich habe eine E-Mail der RICS gelesen
  - Ich habe in Antwort auf eine E-Mail der RICS Maßnahmen ergriffen
  - Ich habe ein RICS-Produkt erworben
  - Ich habe das RICS-Kontaktcenter angerufen
  - Ich habe dem RICS-Kontaktcenter eine E-Mail geschickt
  - Ich habe einen Kommentar für die RICS in sozialen Netzwerken hinterlassen
2. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Erfahrung, wenn Sie mit der RICS in Kontakt treten oder wenn Sie auf RICS-Produkte und -Dienstleistungen zugreifen? Bitte antworten Sie nach Möglichkeit für jede der oben genannten Formen der Interaktion. Sollte dies nicht möglich sein, geben Sie bitte Ihre allgemeine Zufriedenheit als Antwort auf (i) weiter unten an.
  - a) Ich habe die RICS-Website besucht, um Inhalte zu lesen
  - b) Ich habe die RICS-Website besucht, um eine bestimmte Aufgabe zu erledigen
  - c) Ich habe eine E-Mail der RICS gelesen
  - d) Ich habe in Antwort auf eine E-Mail der RICS Maßnahmen ergriffen
  - e) Ich habe ein RICS-Produkt erworben
  - f) Ich habe das RICS-Kontaktcenter angerufen
  - g) Ich habe dem RICS-Kontaktcenter eine E-Mail geschickt
  - h) Ich habe einen Kommentar für die RICS in sozialen Netzwerken hinterlassen
  - i) Zufriedenheit insgesamt

3. Welcher Aspekt dieser Erfahrung hat Sie dazu veranlasst, Frage 2 so zu beantworten, wie Sie es getan haben?
  
4. Falls Sie die RICS in den vergangenen 12 Monaten per E-Mail angeschrieben oder angerufen haben: was war der Grund dafür?
  
5. Wie hoch ist der Anteil Ihrer digitalen Interaktionen mit der RICS, die über ein mobiles Endgerät und nicht über einen Laptop oder Desktop-PC stattfinden?
  - 0-25 %
  - 25-50 %
  - 50-75 %
  - 75-100 %
  
6. Würden Sie eher mit der RICS in Kontakt treten, wenn alle relevanten Informationen in einem einzigen, personalisierten RICS-Portal verfügbar wären, das intuitive Möglichkeiten zur Erledigung alltäglicher Aufgaben bietet?
  
7. Haben Sie weitere Anmerkungen, die uns bei der Überprüfung der Mitgliedschaftserfahrung behilflich sein können?
  
8. Erteilen Sie der RICS die Erlaubnis, Ihre Antworten zu veröffentlichen?

Antworten Sie, wenn möglich, bitte auf Englisch und nutzen Sie hierfür unsere **iConsult-Plattform**. Wenn Sie lieber in einer anderen Sprache antworten möchten, senden Sie bitte das ausgefüllte Formular an [review2021@rics.org](mailto:review2021@rics.org)