

# TOP Thema

## Innovation in der Kommunikation

### Neues von der Hausverwaltung Maier-Bode @" da werden sie geholfen"

Liebe Kunden/innen,

alle langjährigen Kunden wissen, dass die Hausverwaltung Maier-Bode schon immer Vorreiter bei der Verwendung innovativer Technik war, wenn es für ihre Kunden einen echten Mehrwert hat. Nicht nur unsere Präsentationen auf Versammlungen sind seit weit über einem Jahrzehnt kundenfreundlich und beliebt.

Als eine der ersten Hausverwaltungen in Deutschland führten wir 1993 eine Notrufnummer ein, die eine automatische Rufweiterleitung jeder Aufnahme ermöglichte und uns als Hausverwaltung näher an den Kunden brachte, als es damals denkbar war. Direkte Rufweiterleitungen waren durch die Fernmeldeämter der Post (lange Zeit vor der Telecom) damals noch verboten.

Im Jahr 2009 waren wir in Köln und Umgebung die erste Hausverwaltung, die eine Internetseite für jedes Objekt anbieten konnte. Hier konnten Kunden schon viele allgemeine Unterlagen der WEG und für Eigentümerversammlungen abrufen.

Im Jahr 2018 waren wir eine der ersten Verwaltungen Nordrhein-Westfalens, die ihren Kunden eine echte Onlinefiliale anbieten konnte, auf der die Kunden nicht nur zahlreiche allgemeine Objektunterlagen selbst herunterladen konnten, sondern auch jedem Kunden eine persönliche digitale Akte für seine persönlichen Unterlagen und seine über die Onlinefiliale geführte Korrespondenz anbot. Dies hat für unsere Kunden das Verwaltungsgefühl komplett verändert.

Im Jahr 2020 waren wir eine der ersten Hausverwaltungen Deutschlands, die das Telefaxgerät abschafft und damit eine der letzten Brücken zur nicht digitalen Kommunikation abgebrochen hat.

Seite 2



Und jetzt in 2024 folgt der nächste hoch innovative Schritt @"da werden Sie geholfen" Wieder als erste WEG Verwaltung Kölns führen wir zur Verbesserung der Kommunikation außerhalb von Öffnungszeiten den MB-Sprachbot ein. Ein Innovations-Tool, das den Anrufbeantworter ersetzt und Anrufer KI-gestützt durch ihren Anruf führt. Kein System bei dem man hier die 1, da die 4 und weitere Tasten drücken muss. Eine echte sprachgesteuerte Unterstützung, die direkt nach dem Grund des Anrufs fragt und dann alle wichtigen Informationen im Gespräch sammelt (Objekt, Rückrufnummer, etc.) die für eine ordentliche Bearbeitung und Notfallerkennung notwendig sind.

Im Hintergrund werden alle Informationen geordnet und digital gespeichert. Über eine Kurzzusammenfassung ist es unseren Mitarbeitern möglich schnell den Hintergrund jedes Anrufs zu erkennen und zu bearbeiten. So verlieren wir keine Zeit mehr mit Rückfragen in eiligen Fällen und sind für notwendige Rückrufe gut informiert. Die neue Form des Anrufbeantworters ist App-gestützt abrufbar und damit Homoffice-fähig.

Wie bei allen Neuerungen, wird auch hier eine gewisse Zeit vergehen müssen, bis alle erkennen können, wie kundenfreundlich dieser MB-Sprachbot ist. Da unsere Kunden in der Regel offen sind für Innovationen, gehen wir davon aus, dass auch Sie diese Serviceerweiterung begrüßen.

Damit auch Sie wissen, dass wir keine Kosten und Mühen gescheut haben, um innovativ zu arbeiten, haben wir hierfür keinen geringeren Partner gefunden, als 11880, die mit dem "da werden Sie geholfen" Ein hoch innovatives Unternehmen, das sich schon seit Jahrzehnten der Telefonie widmet.

Wir hoffen, dass diese Unterstützung Ihnen gefallen wird, wenn Sie uns außerhalb der Sprechzeiten einmal erreichen möchten und etwas wissen lassen wollen.

**Liebe Grüße Onlinefiliale HV Maier-Bode**



### Impressum:

Herausgeber Hausverwaltung Friedrich Maier-Bode Burgplatz 6 D, 51427 Bergisch Gladbach Telefon: 0221-921615-0 Email: hausverwaltung@koeln-office.de

Mitglied im Immobilienverband Deutschland IVD, Mitglied im Verband der Immobilienverwalter Deutschland VDIV, Mitglied im Haus- und Grund Köln e.V. Mitglied im Haus- und Grund Rhein Berg, Mitglied im Beirat des Haus- und Grund Rhein Berg