

TOP Thema

Anrufe, Meldungen, Schäden ... Notfälle und der neue Bob

Wieso stellt die Hausverwaltung Maier-Bode den Anrufservice um ?

Zunächst ist es so, dass wir jeden Tag zahlreiche Anrufe erhalten. Zum Teil erhalten wir diese in der Sprechzeit und zum Teil erhalten wir sie außerhalb der Sprechzeiten. Leider ist es so, dass vielen Anrufern weder bewusst ist, noch machen sie sich Gedanken darum, wieviel Arbeit uns mangelnde Information macht.

Auch die Tatsache, dass wir im Rahmen unserer Bandansage sehr deutlich und bewusst darauf hinweisen welche Informationen wir brauchen, interessiert viele Anrufer gar nicht.

Anrufe wie, Hallo hier ist Maier ... ich bitte mal um Rückruf. Oder Müller ... bei uns ist die Klingel defekt .. Bitte schicken sie eine Firma, sind an der Tagesordnung.

Wo ist jetzt das Problem werden viele sich fragen. Leider gibt es da viele!

1. Beispiel, kommt sehr oft vor. Die Eigentümer haben ihre Mieter an die Hausverwaltung verwiesen. Wenn man dann so viel Information hat, müssen wir erst recherchieren zu welcher Wohnung der Mieter gehört. Wenn das geklärt ist, muss geklärt werden, ob vom Mieter eine Daten-Freigabe nach DSGVO (Datenschutzgrundverordnung) vorliegt. Wenn nicht, müssten wir uns jetzt erst diese Einwilligung einholen, bevor wir den Vorgang weiter bearbeiten können. Für Mieter von Eigentumswohnungen sind wir aber gar nicht zuständig und dürfen in der Regel gar nicht tätig werden. Wenn wir also alle diese Hürden genommen haben, müssten wir den Mieter anrufen und ihm erklären, dass wir nicht zuständig sind und er sich an seinen Vermieter wenden muss. Wenn man Mietern dies so sagt, werden viele ausfallend.
2. Beispiel, kommt ebenfalls täglich vor. Ein Eigentümer ruft an mit den Worten: hallo Berger hier. Es geht um unsere Eigentumswohnung in Köln. Hier funktioniert die Klingel nicht. Wir bitten einen Elektriker zu schicken. Der Fall ist zwar deutlich einfacher, aber bevor wir zu unserer Arbeit kommen, muss sehr viel recherchiert werden, auch wenn der Anrufer seine Telefonnummer nennt.

Wäre der Großteil der Anrufer in der Lage das Objekt um das es geht, die Telefonnummer und den Grund des Anrufes zu nennen, wären viele Probleme kleiner. Würden Mieter gleich angeben, dass sie Mieter sind und würden sie bei Eigentumswohnungen den Namen des Eigentümers nennen, wären viele Ansagen leichter abzuwickeln. Aber die blanke Realität ist eine andere. Dagegen mussten wir etwas unternehmen. Der Anrufbeantworter der mit den Anrufern spricht, ist die Lösung, weil hier exakt abgefragt wird, was wir wissen müssen. Auch müssen Anrufer die Vorschriften der DSGVO freigeben, was sehr viel Zeit spart.

Die erste Testphase hat gezeigt, dass sich viele Anrufer mit der Beantwortung einfachster Fragen, wie nach der Freigabe zur DSGVO, der eigenen Telefonnummer und des Objektes, so schwer tun, dass sie scheitern. Genau das ist auch der Grund, warum es auf einem normalen Anrufbeantworter nicht funktioniert. Wir helfen allen jetzt mit dem Einsatz von KI. Die hilft allen Anrufern durch das Telefonat und zeigt die wichtigen Fragen auf, die eine Hausverwaltung zur Bearbeitung von Anliegen zwingend braucht.

Es blieb uns ja nur die Frage, wie wir damit umgehen sollen. Lassen wir uns weitere unnötige Arbeit machen, dürfen wir erwarten, dass unsere Kunden es schaffen die wesentlichen Daten zu übermitteln, oder helfen wir ihnen einfach?

Der Bob hilft damit Ihnen und uns zugleich. Er stellt den Anrufern die Fragen und liefert uns die Antworten, damit wir Ihre Wünsche bearbeiten können.

Anrufe, die nicht vollständig sind, können zukünftig nicht mehr beantwortet werden, egal ob sie auf dem Anrufbeantworter oder im Bob hinterlegt werden. Unsere Notrufnummer bleibt abends und am Wochenende weiterhin für Kunden direkt erreichbar! Hier hat sich nichts geändert, wenn die notwendigen Angaben erfolgen.

