



AUS ANALOG WIRD DIGITAL!

Mit KI zur modernen Hausverwaltung.



ORACOM

Zeit für Wesentliches!

In der Immobilienbranche gibt es immer noch einen hohen Anteil an manuellen Prozessen, die im Zuge der Digitalisierung automatisiert werden können. Wenn Sie als Immobilienverwalter frühzeitig auf diese Automatisierung und die Möglichkeiten von Künstlicher Intelligenz (KI) setzen, werden Sie in einem durch Konsolidierung geprägten Marktumfeld erhebliche Wettbewerbsvorteile entwickeln.

Leichter gesagt, als getan, oder? Denn gerade wenn Themen wie „Künstliche Intelligenz“, „Automatisierung“ oder „Digitalisierung“ zur Sprache kommen, tauchen viele Fragezeichen auf.

Künstliche Intelligenz – wieder nur ein „**Modewort**“?

Ist es möglich den **Bewohner-Service**, wie wir ihn kennen, zu **revolutionieren**?

Lohnt es sich auf den Zug der Digitalisierung aufzuspringen und ins **Service-Wunderland** zu fahren?

Oder droht uns dort die **feindliche Übernahme** von selbstständig denkenden und handelnden Technologien?

Und überhaupt...
Wie schnell müssen wir denn jetzt aktiv werden?



Bei der Vielzahl an Informationen, die aus allen Richtungen auf Sie einprasseln, haben Sie es als Verwalter nicht leicht. Und sicher haben Sie auch brennendere Themen auf dem Tisch. Aber die werden Sie immer haben. Deshalb schieben Sie dieses Dokument nicht in die Schublade „Gut zu haben – lese ich später.“, denn man muss es wirklich so schroff


formulieren: **Wer schläft, verliert.** Also nehmen Sie sich jetzt den Moment Zeit: Lassen Sie uns ein wenig Licht ins Dunkel bringen, mit Vorurteilen gegenüber digitalen Serviceleistungen aufräumen und vielleicht sogar ein Stück weit die Angst vor dem großen Mysterium der Künstlichen Intelligenz im Service abbauen.



Wir hoffen, dass dieses Dokument Sie motiviert, den ersten Schritt ins „**neue Zeitalter**“ zu gehen, sich von der Masse abzuheben und aus Ihrer Hausverwaltung eine **moderne Hausverwaltung** zu machen.

*„Zwischen einem der führt
und einem der folgt,
unterscheidet Innovation.“*

Steve Jobs



Künstliche Intelligenz – wieder nur ein „Modewort“?

Was genau verbirgt sich eigentlich hinter „Künstlicher Intelligenz“?

Fakt ist, um diesen Begriff ist ein wahrer Glaubenskrieg entbrannt, der die Gesellschaft spaltet. Während die KI-Gegner düstere Bilder von **herrschsüchtigen Robotern** zeichnen, die die Weltherrschaft an sich reißen, sehen die Befürworter **großes Potential in den neuen Technologien** und darin mit ihnen die Servicebranche deutlich zu verbessern und auf ein nie da gewesenes Level zu heben. Es ist die Unschärfe des Begriffs KI, der solch gegensätzliche Zukunftsszenarien zulässt.

Zumal für die meisten, die sich an Diskussionen zu diesem Thema beteiligen, Künstliche Intelligenz automatisch die **starke Form der KI** bedeutet, also die, deren intellektuelle Fähigkeiten die des Menschen erreicht hat oder sogar übertrifft. Doch davon sind wir noch sehr weit entfernt. Worüber wir heute verfügen ist die **schwache KI** – Algorithmen, die spezifische Anwendungsprobleme lösen können, wie z.B. Bild- und Spracherkennung oder Übersetzungsdienste. Und das klingt rein **gar nicht gefährlich**, sondern **vielmehr nützlich**.

Stellen wir uns mal unsere wertvollen Sprachassistent-Damen (z.B. Siri, Cortana, Alexa) vor. Zugegeben, vor einiger Zeit noch konnte man sich ein Schmunzeln nicht verkneifen, wenn es darum ging, sich von **Siri** das Wetter vorhersagen zu lassen oder **Alexa** zu bitten, den aktuellen Lieblingssong zu spielen.

Können wir mit ein paar Knopfdrücken doch auch selbst, oder? Aber wie schnell werden einem die „paar Knopfdrücke“ schon zu viel, wenn man erstmal gemerkt hat, dass es auch einfacher geht und man sich genüsslich seiner eigenen Bequemlichkeit hingeben kann.


Künstliche Intelligenz ist also der Versuch **menschliche Wahrnehmung** und **menschliches Handeln durch Maschinen nachzubilden**. Die heute bekannten Beispiele für KI – von Schachcomputern, über selbst-fahrende Autos bis hin zu Service-Chatbots, die z.B. bei der Suche nach verirrt Onlinebestellungen helfen – basieren vor allem auf **Deep Learning** und **natürlicher Sprachverarbeitung**. Mit diesen

Technologien können Computer für ganz bestimmte Aufgaben trainiert werden, indem sie große Datenmengen verarbeiten und lernen in diesen Daten Muster zu erkennen. Doch keine Panik, das bedeutet noch lange nicht, dass diese Maschinen intelligenter oder uns gar überlegen sind. Sie erfüllen lediglich Aufgaben, für die sie von Menschenhand entwickelt wurden – und das **schneller und effektiver als wir es könnten**.

Schaut man mal genauer hin, so wird man merken, dass **Künstliche Intelligenzen** in vielen Bereichen bereits **fest etabliert** sowie in ihrer Nutzung selbstverständlich geworden sind und **unseren Alltag jetzt schon erheblich erleichtern**. Und das ist erst der Anfang – von einem bloßen „Modewort“ kann hier keine Rede sein.

„Es ist nicht die stärkste Spezies, die überlebt, auch nicht die intelligenteste. Es ist diejenige, die sich am ehesten dem Wandel anpassen kann.“

Charles Darwin



Ist es möglich, den Bewohner-Service zu revolutionieren?

Der Sprache gehört die Zukunft. Tippen werden wir immer weniger müssen. Sprache ist nach wie vor die schnellste und effizienteste Art Informationen auszutauschen und wird es mit sehr hoher Wahrscheinlichkeit auch in Zukunft bleiben. Das Handy (der Sprachkanal) wird also auch in Zukunft seine Wichtigkeit behalten, ganz anders als uns einige Immobilien App Hersteller Glauben machen wollen. Der Mensch neigt nun mal zum Weg des geringsten Widerstandes. Natürlich sollte man seinen

Bewohnern immer mehrere Kommunikationskanäle zur Verfügung stellen und die Erreichbarkeit sichern. Leider versinkt man als Verwalter ohnehin schon meist in Arbeit. Schaltet man dann noch regelmäßig sein Telefon scharf, so kann man sich vor Bewohneranrufen gleich gar nicht mehr retten und andere wichtige Aufgaben bleiben liegen. Also, wie man´s macht, macht man´s falsch, oder?!

Sind wir doch mal ehrlich. Wir alle lieben es, wenn unsere Fragen schnell beantwortet werden. Aber wir alle kennen es, dass uns die entscheidenden Fragen eben nicht genau zwischen 9 und 10:30 Uhr einfallen.

Eine Hausverwaltung, die **JEDERZEIT ERREICHBAR** ist und **kurze Bearbeitungszeiten**, gerade im Schadensfall, sind ein enormer Zugewinn für Ihre

Bewohner UND für Sie als Verwalter. Gerade die jüngere Generation erwartet sogar, dass – Kommunikationsmöglichkeiten rund um die Uhr angeboten werden oder kleinere Anliegen im Self-Service erledigt werden können. Wobei die Kommunikation via **Sprache** nach wie vor und auch in Zukunft **der wichtigste Kommunikationskanal** bleibt.



„Do what you do best – outsource the rest.“ Das ist auch für die Bewohnerkommunikation ein treffendes Zitat.

Wir als Oracom GmbH kümmern uns um Ihre Bewohnerkommunikation und heben sie auf ein neues Level. Unser **Service Center für die Immobilienwirtschaft nimmt Anfragen Ihrer Bewohner im Erstkontakt und auf allen Kommunikationskanälen**

(Anruf, E-Mail, Brief, App, Webformular, Chat) **entgegen und arbeitet diese auch gleich ab.**

Ihre Verwaltungsmitarbeiter können sich nun ungestört ihren Kernaufgaben widmen. So ist es möglich bei Ihren Mitarbeitern durch Kommunikationsaufwände gebundene Ressourcen

freizusetzen und im Schnitt 30% mehr Wohneinheiten je Mitarbeiter zu betreuen. Unser System bildet alle Themen ab, mit denen sich Hausverwaltungen im Alltag beschäftigen. Unsere Service Agenten sind speziell geschult und kennen sich in der Wohnungswirtschaft aus. Ob Mietvertrag, Nebenkostenabrechnung oder Schadensmeldung, unsere Service Agenten bearbeiten alle Anfragen sofort und beauftragen ggf. die entsprechenden Dienstleister. Alle eingehenden Bewohnerkontakte werden über unser Ticketsystem kanalisiert, digitalisiert und sofort **zu über 80%** nach Ihren Vorgaben abgearbeitet. Wir gewährleisten die Erreichbarkeit

für Ihre Bewohner bis zu 24 Stunden am Tag, 7 Tage die Woche.

Heutzutage möchten Dinge aber auch schnell und einfach über das Internet erledigt werden. Unser **Bewohner-Portal mit eigener App** bietet einen wahren Self-Service. Informationen, wie etwa Termine oder Hausaushänge, können jederzeit eingeholt oder wichtige Dokumente und Formulare digital verschickt oder runtergeladen werden. Und alles was der Bewohner selbst erledigt, spart Ihnen wiederum Zeit, Geld und Nerven.

So weit, so gut. Aber reicht uns das? Ist das schon revolutionär genug? Nein. Wir wollen noch mehr. Wir wollen, dass jeder Kontakt für Ihre Bewohner mit Ihnen bzw. Oracom zu einem wahren **Service-Erlebnis** wird.

*Schaffen Sie für
Ihre Bewohner
Service-Erlebnisse
mit WOW-Effekt!*



Service-Wunderland oder feindliche Übernahme?

Es ist ein schwieriger Spagat, den Sie da als Verwalter zu meistern haben: Auf der einen Seite müssen Sie effizient agieren, **Wirtschaftlichkeit** und auch **Wettbewerbsfähigkeit** sichern, verständlich wenn an so mancher Ecke dann Budget eingespart werden muss, auf der anderen Seite soll aber die **Servicequalität** Ihren Bewohnern

gegenüber nicht leiden. Lange **Warteschleifen nerven**, aber gutes Personal hat eben seinen Preis. Was in anderen Unternehmensbereichen schon bestens funktioniert, kann auch im Bewohnerservice Wunder bewirken: **Die Automatisierung von Prozessen durch Künstliche Intelligenz.**



Vor uns erstreckt sich ein wahres Service-Wunderland, denn diese **kinder- und hobbylosen Workaholics** scheren sich weder um Zeitzonen oder Sprachbarrieren noch spielen Sonn- und Feiertage für sie eine Rolle. Sie können Tag und Nacht auf Fragen und Bedürfnisse eingehen und unzählige Gespräche gleichzeitig führen.

Nehmen wir z.B. unseren **Queueless Service** – eine Welt ohne Warten und vorgeschriebene Zeitfenster. Endlich. Sind einmal alle unsere realen Mitarbeiter im Gespräch, lassen wir Ihren Bewohner nicht in der Musikscheife hängen. Vielmehr übernimmt der virtuelle Assistent das Warten, sichert die Position des Anrufers und richtet ihm automatisch einen (oder auch zwei) Rückruf(e) ein, sobald er an der Reihe ist.



Schwankungen im Anrufvolumen werden so geglättet, teure **Leerlaufzeiten verhindert** und Ihre **Erreichbarkeit gesteigert**. Und obendrein hat dieser Service einen echten **Wow-Effekt** für jeden Bewohner.



Sie selbst positionieren sich als **attraktive Hausverwaltung** auch für Ihre Mitarbeiter. Denn glückliche und zufriedene Bewohner reduzieren das Stresslevel erheblich und Ihre Mitarbeiter können sich unbeschwert den wirklich wichtigen Dingen zuwenden.

Oder geben Sie sich kurz der Vorstellung hin, wie es wäre, wenn Ihre Bewohner Sie rund um die Uhr sofort erreichen könnten, ohne dass Sie dafür Personal bereitstellen müssten. Schön, oder?

Ab sofort können nämlich persönliche Sprachassistenten mit KI eine erste Anlaufstelle in Ihrer Hausverwaltung sein und einen Teil der Anfragen im Dialog mit Ihrem Bewohner bearbeiten oder eigenständig vorfiltern.

Dabei erkennen diese Assistenten unterschiedlich formulierte Fragen und generieren aus einer breiten Datenbasis heraus die passende Antwort. Mit einer Stimme, die der menschlichen zum Verwechseln ähnlich ist. Routinefragen sind so schnell vom Tisch und Doppelmeldungen werden vermieden, indem unsere virtuellen Assistenten prüfen, ob ein Fall bzw. Schaden bereits von einem anderen Bewohner gemeldet wurde.



„Es droht die feindliche Übernahme!“, „Entmündigung!“, „Sie werden den Service an sich reißen und Arbeitsplätze wegkürzen!“ – so tönt es plötzlich aus der Region der KI-Skeptiker. Und auch der ein oder andere

Bewohner wird sich nicht damit zufrieden geben wollen, eine vorprogrammierte Antwort von einer nicht-menschlichen Maschine zu bekommen. Alles auch eine Frage des Vertrauens, oder?



Keine Sorge. Die Angst vor einer Übernahme ist unbegründet. Künstliche Intelligenzen werden den Faktor Mensch nicht ersetzen, da sie uns brauchen um überhaupt zu funktionieren. Eine Zusammenarbeit ist unerlässlich. Vielmehr können uns die virtuellen Assistenten in unserer

täglichen Arbeit unterstützen und entlasten. **Für einen ganzheitlichen und qualitativ hochwertigen Bewohner-service wird es immer auch die menschliche Interaktion brauchen.** Für diesen Fall analysiert die KI im Gespräch den Inhalt der Anfrage und kann so den richtigen Servicemitarbeiter aus der richtigen Abteilung perfekt auf den Bewohnerkontakt vorbereiten. Verärgerte oder genervte Anrufer können erkannt und direkt an ausgebildete Konfliktlöser weitergeleitet werden. Das ist **personalisierte Bewohnerbetreuung!**

Mensch und Maschine entwickeln sich zu einem Dreamteam, das sich jeder Arbeitgeber nur wünschen kann. Mit perfekter Arbeitsaufteilung und optimierten Prozessen, die Bewohner schneller und zufriedener ans Ziel bringen.



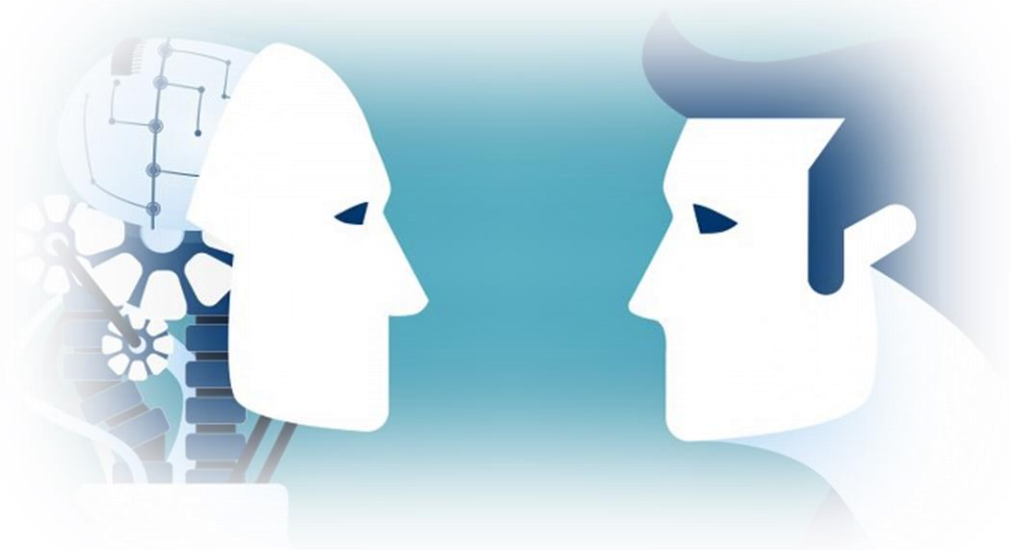
Wie schnell müssen wir aktiv werden?

Neue Technologien erfordern Mut und Innovationsgeist. Eingangs haben wir gesagt, wer schläft, verliert. Diese schmerzliche Erfahrung musste beispielsweise der damalige Handy-Gigant Nokia machen, als das Smartphone vor über 10 Jahren seinen Siegeszug

antrat. Nokia glaubte nicht an einen durchschlagenden Erfolg und verpasste somit die Chance als Innovator weiterhin auf dem Markt zu glänzen. Also Fuß von der Bremse und aus den Fehlern anderer lernen.



Uns ist es wichtig, dass Sie neben einer **intelligenten Lösung** von uns auch das **Wissen** und die **Hilfestellung** bekommen, um Ihren **Bewohnerservice optimal zu verbessern**. Wir von Oracom sind bei all den Innovationen, die auf Sie und Ihre Bewohner warten, gerne Ihr Partner.



WIR BERATEN SIE GERN!

**Erfahren Sie mehr über den Einsatz intelligenter
Technologien zur Optimierung von
Kommunikationsprozessen in Hausverwaltungen
von unseren Experten:**



Andreas Tusche
Geschäftsführer

andreas.tutsche@oracom.de
030 322 95 21 690



Ricardo Holz
Vertrieb

ricardo.holz@oracom.de
030 322 95 21 232



ORACOM

Zeit für Wesentliches!

Telefonierst du noch oder arbeitest du schon?

