

In Deutschland gibt es mehr als 30.000 Hausverwaltungen. Fast 25.000 allein verwalten Wohnimmobilien. Das sind 25.000 Unternehmen, die täglich die knapp 42 Mio. Wohnungen in Deutschland verwalten. Das sind 42 Mio. verschiedene Geschichten von Familien, Singles, Paaren und Freunden, die täglich geschrieben werden. Wo gelebt wird, da geht auch mal was kaputt, da muss viel repariert und geflickt werden. Aber vor allem muss jemand da sein, wenn es mal schwer wird. Und das ist gar nicht so leicht.

Fast 98% der Hausverwaltungen in Deutschland schaffen das nicht, ohne dabei an ihre Grenzen zu stoßen. Ohne dabei das große Ziel aus den Augen zu verlieren. Das aus den Augen zu verlieren, was Sie eigentlich tun wollen als Unternehmen: Zu wachsen. Zwangsweise müssen Sie unter hohem Druck verwalten, statt zu wachsen, was zu einem angespannten Arbeitsklima, überlasteten Mitarbeitern und unglücklichen Bewohnern führt.

Vielleicht kommt Ihnen das bekannt vor?

Die Lautstärke im Büro?

Die schlechte Stimmung im Team?

Der Mitarbeiter, der seine eigentliche Arbeit nicht schafft?

Der ausbleibende Aufschwung?

Die Bewohneranrufe, die immer alle auf einmal kommen, statt über den Tag verteilt?

Das alles führt dazu, dass Sie Ihre Aufgaben nicht stetig abarbeiten können und wichtige Sachen erstmal liegen bleiben müssen. Ihre Bewohner sind mit der Situation genauso unzufrieden, melden sich mit Nachfragen und produzieren wieder neue Anrufe. Ein Teufelskreis. Und vor allem ein großer **Wachstumshemmer**.

Als Experte für Immobilienkommunikation sagen wir, die Oracom, lassen Sie Ihr Wachstum nicht hemmen, entlasten Sie Ihre Angestellten und wachsen Sie, statt Bewohneranliegen zu verwalten, **mit unserer smarten Kommunikationslösung für Immobilienverwalter: dem ContactCenter**

Das Oracom ContactCenter ist Ihr persönliches ContactCenter, das den Erstkontakt mit Ihren Bewohnern in Ihrem Namen übernimmt. Dabei übernehmen wir die gesamte 1st Level Bearbeitung und managen sämtliche eingehende Bewohneranliegen. Und das auch rund um die Uhr.

Im Gegensatz zu anderen Anbietern am Markt ist das Oracom ContactCenter mehr als nur ein teurer Anrufbeantworter. Anrufe werden angenommen, kategorisiert, verwaltet und weitergeleitet. Bewohner werden persönlich betreut und Vorfälle werden nach ihren Wünschen direkt gelöst. Dafür haben wir ca. 700 Anrufgründe kategorisiert, über dessen Vorgehen Sie gezielt entscheiden können.

So erreichen wir eine überdurchschnittliche Abarbeitungsquote von über 80%.

Was Ihnen das bringt? Um es mit den Worten unserer Kunden zu sagen: Endlich mehr Ruhe beim Arbeiten.

Sie brauchen keine zeit- und nervenraubenden Telefonate mehr mit Bewohnern führen, Ihre Mitarbeiter werden spürbar entlastet und können sich wieder auf ihre Verwalteraufgaben fokussieren. Erfahrungswerte zeigen, dass es Verwalter mit uns schaffen im Schnitt 30% mehr Einheiten zu betreuen als vorher. Das heißt, Sie können wieder entspannt wachsen. Ihre Bewohner erreichen ihr ContactCenter ohne Wartezeiten und haben rund um die Uhr immer einen Ansprechpartner. Mit der Verbindung von Mensch und KI erreichen wir eine der schnellsten Anrufbearbeitung der Branche. Alle Bewohneranliegen werden so zeitgerecht und qualitativ abgearbeitet. Auch die Bestandspflege kann jetzt wieder stärker in den Vordergrund rücken. Denn mit uns bekommen Sie einen detaillierten Einblick, welche Objekte überhaupt wie stark mit Bewohneranliegen belastet sind. Dies können sie bequem einsehen in ihrem persönlichen Dashboard, das Sie von überall aus bequem über Ihren Internet-Browser öffnen können.

Sie denken jetzt sicher, das ist kompliziert zu implementieren in Ihr Unternehmen. Im Gegenteil: 1. Bestandsdaten übermitteln, 2. den Umgang mit Anrufgründen entscheiden und 3. eine Rufumleitung setzen. **Das war's,**

Sie erhalten ab sofort keine unangekündigten Bewohneranrufe mehr. Klingt gut, oder?

80% der Fälle lösen wir im Schnitt direkt. 20% der Fälle erhält Ihr zuständiger Verwaltungsmitarbeiter in einer gut aufgearbeiteten Mail (oder gern per Schnittstelle direkt in Ihr System) mit klaren Informationen, die in einem Bruchteil der Zeit eines Anrufes verarbeitet werden können. Und das in aller Ruhe, ohne den Bewohner einmal sprechen zu müssen.

Bei den Anrufen handeln wir selbstverständlich nach Ihren Vorgaben. Alle Vorgänge werden von uns transparent für Sie dokumentiert. Und über unser Online-Dashboard haben Sie jederzeit darauf Zugriff.

Unsere Dienstleistung bieten wir Ihnen in verschiedenen Tarifen an. Passend zu Ihrer Unternehmensgröße können Sie wählen zwischen FULL-Service mit Pauschalabrechnung für gute Planbarkeit? Oder der FLEX-Service mit Pay per Use Abrechnung je nach Anrufvolumen für eine bedarfsgerechte Nutzung? Oder ist es die reine HAVARIE-Abdeckung mit 24/7 Erreichbarkeit? Sie wählen selbst, was zu Ihren Anforderungen und Ihrer Unternehmensgröße passt.

Nutzen Sie auch unsere neue Online-Akademie. Wenn Sie sich zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht für unser ContactCenter entscheiden können, geben wir hier gerne unser Wissen z.B. über das konfliktreduzierte Telefonieren an Sie weiter.

Warum also sollten Sie sich nun für Oracom entscheiden?

1. Ihr Oracom ContactCenter ist günstiger als eigenes Personal.
2. Ihr Oracom ContactCenter arbeitet effizienter, weil es nichts anderes tut.
3. Ihr Oracom ContactCenter ist immer da - es braucht keinen Urlaub und ist nie krank.

Mehr als 50 Hausverwaltungen mit einem Mindestbestand von je 400 Wohneinheiten verwalten mit ihrem persönlichen ContactCenter zusammen mehr als 500.000 Wohneinheiten und haben noch viel Raum zum Wachsen. Dazu gehören kommunale, genossenschaftliche, WEG, Fremdverwalter und Bestandshalter. Von ihnen bekommen wir das immer gleiche Feedback:

„Endlich schaffe ich meine Arbeit wieder.“

„Das Team ist viel entspannter geworden.“

„Jetzt komme ich wieder gerne ins Büro.“

Sie alle schaffen ein freundlicheres Arbeitsklima, werden eine tolle Arbeitgebermarke und können endlich wieder entspannt wachsen.

Ein tolles Beispiel dafür ist ein Kunde mit 7.000 Einheiten:

Bevor er das ContactCenter nutzte, war die Stimmung im Office schlecht. Je Monat kamen über 3.000 Bewohneranrufe rein. Ständig wurden die Mitarbeiter durch das klingelnde Telefon in ihrer Arbeit unterbrochen. Das zerrt natürlich an den Nerven, wenn man jedes Mal aus einem laufenden Vorgang gerissen wird. Zumal manche Bewohner wieder und wieder anrufen, weil sie denken, die Bearbeitung geht dann schneller. Andere wollen auch einfach nur mal plaudern oder lassen ihren Emotionen freien Lauf. Eine Zerreißprobe für die Angestellten, die ihr Kontingent nicht schaffen und die Chefetage, die ihre Zahlen nicht erreicht.

Mit dem Einsetzen des persönlichen ContactCenters änderte sich das sofort. Die Umstellung ging schnell und unkompliziert. Im Büro ist sofort Ruhe eingekehrt und die Produktivität der Verwalter ist deutlich gestiegen. Der Kunde hat uns eine Rechnung aufgemacht: Durch unseren Einsatz hat er unterm Strich 700 Arbeitsstunden je Monat gespart. Zeit, die er jetzt für die wirklich wichtigen Aufgaben einsetzen kann. Die Verwalter sind nicht länger teure Telefonisten, sondern machen das, wofür sie auch eingestellt sind - verwalten. Und noch ein positiver Effekt: Die zufriedeneren Bewohner. Sie erreichen endlich jemanden und wissen, dass ihr Anliegen auch direkt bearbeitet wird. Ein Win-Win für alle.

Entscheiden auch Sie sich für Ihr persönliches ContactCenter von Oracom.

Wir, die Oracom helfen Immobilienverwaltern nun schon seit 2004 ihre Kommunikation mit Bewohnern effektiver zu gestalten, um wieder entspannt arbeiten und wachsen zu können.

Wir sind ESG-zertifiziert und zuhause in der Immobilienwirtschaft. Daher kennen wir die Herausforderungen des Marktes. Folgen Sie uns auf unserem Ziel Verwaltern wie Ihnen zu mehr Aufschwung zu verhelfen. Unser Erfolg ist auch Ihr Erfolg. Optimieren Sie jetzt Ihre Bewohnerkommunikation mit uns als Branchen-Profi.

Lassen Sie sich von uns beraten zu Ihrem persönlichen ContactCenter von Oracom – Für weniger Calls und mehr Wachstum!