

Berlin, xx.04.2023

**PRESSEMITTEILUNG**

## **Berlin Calling! Oracom setzt auf gut ausgebildete Agents und auf Berlin als Standort für das hauseigene Callcenter zur Freude aller Kunden und Anrufer**

**Gute Leute, gut ausgebildet und direkt vor Ort. Das ist ein Teil des Erfolgsrezepts des Berliner Dienstleisters Oracom. Als eine Art Kommunikationszentrale schaltet sich das Unternehmen zwischen Immobilien-Verwaltungen und die Bewohner deren Objekte und sorgt dafür, dass das Telefon bei Verwaltern rund zwanzig Mal seltener klingelt, obwohl die Bewohneranfragen annähernd zu hundert Prozent beantwortet werden. Das bedeutet bis zu 30 Prozent mehr Produktivität für Oracom-Kunden und optimale Zufriedenheit für deren Bewohner. Die Oracom-Agents sind spezialisiert auf die Immobilienbranche, im Umgang mit teils ratlosen, teils aufbrausenden oder verzweifelten Anrufern geschult und arbeiten mit einer ausgeklügelten Software, die für wirklich jede erdenkliche Mieteranfrage die passende Lösung parat hat.**

Callcenter genießen keinen guten Ruf in Deutschland. Dieses Problem ist jedoch hausgemacht. Zu schlecht ausgebildete Mitarbeiter, zu viele Anrufe für zu wenig Personal, häufig eine Auslagerung ins europäische Ausland oder sogar in entlegene Winkel der Welt und damit echte Sprachbarrieren selbst bei deutschen Hotlines. Dass Callcenter auch anders geht, beweist Oracom seit vielen Jahren am Firmensitz in Berlin Grünau.

„Es ist eine besondere Herausforderung für einen Dienstleister, wenn es nicht nur darum geht die Kunden glücklich zu machen, sondern deren Kunden, beziehungsweise Bewohner, gleich mit“, erklärt Andreas Tutsche, der Geschäftsführer der Oracom GmbH. „Das kann man nur schaffen, wenn das Team stimmt und man die richtigen Leute für den Umgang mit Menschen hat, die in Stress-Situationen anrufen. Denn mal ehrlich, wenn bei uns zu Hause etwas nicht stimmt, werden wir alle nervös und sind schnell mal verzweifelt!“



Um ein solches Team aufzubauen, stand es für Tutsche außer Frage, dass das Callcenter in den eigenen Räumen des Firmensitzes in Berlin Grünau sein muss. Auch wenn andere Lösungen auf den ersten Blick deutlich günstiger wären, der Erfolg und die Kundenzufriedenheit geben Tutsche recht. Gute Leute sind das A und O und sie sind schwer zu finden!

## **Agenten ganz ohne Doppelnul**

Die Oracom-Agents absolvieren spezielle Schulungen. Einerseits werden sie zu Virtuosen am Firmeneigenen CRM-System gemacht, andererseits zu Experten um Umgang mit aufgebracht Anrufern. Mit diesem Handwerkszeug macht der Job als Callcenter-Agent wirklich Spaß. „Wenn man, wie meine Kollegen und ich hier, am Helfersyndrom leidet, macht einen dieser Job gleich mehrmals täglich richtig glücklich. Man kann so vielen Menschen helfen und ihnen Sorgen nehmen, das fühlt sich einfach gut an“, erzählt Ronny Zickuhr, der Teamleiter des Oracom-Callcenters. „Klar man braucht manchmal auch ein dickes Fell, aber wir haben alle gelernt, Dinge, die im Stress gesagt werden, nicht persönlich zu nehmen. Am Ende löst sich fast immer alles in Wohlgefallen und in Dankbarkeit auf!“

Bis zu 200 Anliegen kann ein gut geschulter Agent täglich annehmen und bearbeiten, einige lassen sich direkt lösen, andere werden – über Software-Schnittstellen – an die entsprechende Hausverwaltung gespielt, damit dort entsprechende Aufträge ausgelöst werden können – beispielsweise der Einsatz eines Handwerkers – ohne Zeit für Rückfragen zu verlieren.



Ronny Zickuhr nimmt für sein privates Leben viel Gelerntes aus dem Job mit. Er kennt die Sollbruchstellen bei der Übergabe der neu gemieteten Wohnung genauso, wie die nötigen Deeskalationstricks, um Streit im Privaten zu verhindern. Die wichtigste Erkenntnis, ist jedoch eine andere, sagt Zickuhr: „Man weiß ja nie, in welcher Situation der Mensch gegenüber gerade ist, alles hat eine Vorgeschichte und wenn ich es schaffe die zu erfahren und mich dann in andere hineinversetzen kann, hilft mir das gelassener zu bleiben und vieles gar nicht erst persönlich zu nehmen!“ Er ist, so sagt er, durch den Job zu einem wirklich guten Zuhörer geworden. Und zu erzählen haben er und sein Team auch einiges, bei so vielen Telefonaten

täglich sammeln sich im Laufe der Zeit viele Anekdoten, die jeden zum Schmunzeln bringen, einige davon findet man auch auf bei Oracom auf Instagram.

## **Geschichten, die das Leben schreibt, und die trotzdem keiner glaubt**

Einige Anfragen sind einfach nur schräg, andere brüllend komisch manche sogar für beide Seiten, die enden dann mit gemeinsamem Gelächter. „Es gibt Mieter, die sich beschwerten, dass sie nicht schlafen können, weil eine Katze auf ihrem Fensterbrett sitzt und die Hausverwaltung nichts unternimmt“, erzählt Ronny Zickuhr. „Wir hatten aber auch schon einen Anruf bei dem der Mieter sagte, dass er dringend eine neue Wohnungstür bräuchte. Auf Nachfrage was denn mit der alten Tür nicht stimme, sagte er dann, dass das SEK nicht geklingelt hätte und einfach reingekommen wäre, durch seine Tür.“

Eine interne Top-Ten der skurrilsten Anfragen enthält auch schöne Anekdoten über Mieter, die sich beschwerten weil die Nachbarskinder so freundlich grüßen, Nachfragen wann denn das Warmwasser wieder gehen würde, weil das Deo ja bald alle wäre und Männern, die um eine schnelle Reparatur des Geschirrspülers bitten, da sie sonst von ihrer Ehefrau gezwungen würden von Hand abzuwaschen.

## Bei ESG steht das „S“ für Social

Mit dem Thema ESG muss sich jedes Immobilienunternehmen auseinandersetzen. Dabei bedeutet ESG weit mehr, als einfach nur nachhaltig zu agieren. ESG steht für „environmental“, „social“ und „governance“. Eine ESG-Strategie beschäftigt sich also nicht nur mit der Frage, wie möglichst ressourcenschonend und CO<sub>2</sub>-sparsam agiert werden kann. Es geht auch um soziale Aspekte für Mitarbeiter, ebenso wie für Kunden und Anwohner und um soziales und gesellschaftliches Engagement und eine transparente, verantwortungsvolle Unternehmensführung. Oracom, selbst ESG-zertifiziert, ist sich als Dienstleister für die Immobilienbranche seiner Verantwortung bewusst, aber auch der als Arbeitgeber und bietet darum Entwicklungsmöglichkeiten für alle Angestellten. Einige Agents aus dem Callcenter sind längst in andere Bereiche des Unternehmens gewechselt und machen dort Karriere.

### Hintergrund:



Die Oracom GmbH ist Teil der Unternehmensgruppe „BERBUS ALLIANCE“ und startete bereits 2004 als Projekt zur Unterstützung eines großen, bundesweit agierenden Immobilienverwalters. Oracom hat sich auf die Immobilienwirtschaft spezialisiert und unterstützt Immobilienverwalter mit aktuell insgesamt 550.000

Wohneinheiten in ganz Deutschland. Firmensitz sowie Call-Center sind in Berlin-Grünau angesiedelt, zum Einsatz kommen ausschließlich lokale, geschulte Call-Center-Agents, die – dank eines ausgeklügelten CRM-Systems – optimal auf alle Bedürfnisse von Mietern eingehen. Mehr Informationen zum Unternehmen auf [www.Oracom.de](http://www.Oracom.de).

### Pressekontakt:

CandyStorm PR GmbH  
Ernst-Thälmann-Str. 77  
14532 Kleinmachnow  
Tel.: 030 120898800  
[info@candystormpr.de](mailto:info@candystormpr.de)