

Berlin, xx.02.2023

**PRESSEMITTEILUNG**

## **Gut für Umwelt, Kiez und die Mitarbeiterzufriedenheit – Oracom entlastet Immobilienverwalter dank optimiertem CRM, spezialisierten Call-Center-Agents, KI und ESG-Zertifizierung**

Wenn das Telefon nicht stillsteht, gelingt konzentriertes Arbeiten nur selten. Ein Problem, dem sich jedes Unternehmen, das Immobilien verwaltet, stellen muss. Oft gibt es nur zwei Möglichkeiten: Die Anliegen der Bewohner werden gehört und schnell bearbeitet, und viel Verwaltungsarbeit bleibt liegen. Oder die eigentliche Arbeit wird geschafft, dafür aber werden Bewohner mit ihren Sorgen allein gelassen, was steigende Unzufriedenheit zur Folge hat. Oracom bietet einen Ausweg aus dem Dilemma. Ein auf die Immobilienbranche optimal abgestimmtes System, bestehend aus einem in Berlin-Grünau angesiedelten Call-Center mit speziell ausgebildeten Agents, einer ausgeklügelten Software-Lösung zur zeitsparenden Lösung aller Anruferprobleme und dem sinnvollen Einsatz moderner Technologien wie beispielsweise Künstlicher Intelligenz in Form von Antwort-Bots. Oracom steigert die Effizienz und die Mitarbeiterzufriedenheit von Immobilien-Verwaltern und ist dabei selbst ESG-zertifiziert.

„In unserer gesamten Unternehmensgruppe geht es traditionell immer um die Lösung individueller Kundenprobleme. Vor fast 20 Jahren war Oracom genau das – eine Lösung für ein Problem eines unserer Kunden“, erzählt Andreas Tutsche, der Geschäftsführer der Oracom GmbH. „Uns war schnell klar, dass alle anderen Immobilienverwalter das gleiche Problem haben. Man kann sich nicht persönlich um die Zufriedenheit und die Anliegen von zigtausend Bewohnern kümmern, ohne dass die eigentliche Arbeit einer Hausverwaltung liegen bleibt. Hier können wir mit jahrzehntelanger Erfahrung, vielen Learnings aus der Praxis und dem sinnvollen Einsatz moderner Technologie wirklich helfen!“



### **Rund 95 % weniger Anrufe, 30 % mehr Produktivität**

Rund 550.000 Wohneinheiten und deren Bewohner werden mit Oracom betreut. Bei den Immobilienverwaltern selbst kommen bis zu 95 Prozent weniger Anrufe an, ohne Bewohner im Stich zu lassen. Mit der gleichen Anzahl an Mitarbeitern lassen sich durchschnittlich 30 Prozent mehr Wohneinheiten betreuen, und zwar mit zufriedenen Mietparteien. Potenziell also 30 Prozent Kapazitäten für ein gesundes, entspanntes Wachstum der Unternehmen.

## **CRM, KI und Agenten**

Schlüssel zum Erfolg sind eine optimale Kombination aus extra für die Immobilienbranche geschulten Call-Center-Agents und dem sinnvollen Einsatz von Software und KI. Zum Projektstart 2004 gab es in der eigens aufgesetzten Customer-Relationship-Management-Software nur etwas 50 hinterlegte Anrufgründe von Bewohnern mit entsprechenden Lösungsansätzen und Handlungsempfehlungen. Mittlerweile – nach fast 20 Jahren Erfahrung – ist diese Anzahl auf über 700 gewachsen. Sämtliche Anliegen der Bewohner können dadurch schnell, unkompliziert und standardisiert bearbeitet und optimal gelöst werden. Bei einfachen Anliegen kommt hier – je nach Kundenwunsch – auch KI zum Einsatz. Jedoch geht es bei den Bots nicht um möglichst menschlich klingende Kommunikations-Simulationen, sondern um effiziente und schnellstmögliche Datenabfrage und Problemlösung. Dabei sind die Anrufer nicht auf sich allein gestellt; im Hintergrund wacht ein Call-Center-Agent, der jederzeit zurate gezogen werden kann. Diese Agents sind speziell für die Immobilien- und Verwaltungsbranche geschult und für den Kontakt mit Bewohnern ausgebildet. Häufig handelt es sich um besorgte oder emotionale Anrufe, denn für die Bewohner geht es immer um sehr persönliche Belange, um ihr Zuhause. Die Agents sorgen nicht nur für eine schnelle und zufriedenstellende Bearbeitung der Anfragen und Lösung der Bewohnerprobleme –, dass sich Anrufer ernst genommen und gut aufgehoben fühlen, ist für eine hohe Kundenzufriedenheit ebenso essenziell.

## **Wenn das Telefon kaum noch klingelt**

Ruft ein Bewohner die Hausverwaltung an, klingelt das Telefon im Call-Center von Oracom in Berlin-Grünau. Die Agents nehmen das entsprechende Anliegen an, geben es in das Oracom-CRM ein und verfahren entsprechend der vorgeschlagenen Vorgehensweise. Rund 80 Prozent der Anliegen und Probleme können so völlig autark und ohne Zutun des Immobilienunternehmens gelöst werden. Den gesamten Vorgang, alle dafür relevanten Daten, Termine und Handlungen werden über eine Vielzahl von Schnittstellen aus dem CRM von Oracom mit der Kunden-Software geteilt, alles selbstverständlich DSGVO-konform. So bleibt die Hausverwaltung automatisch auf dem neusten Stand, ohne dass sich ein Mitarbeiter aktiv mit dem Vorgang beschäftigt hat. In Zeiten allerorts mangelnder Fachkräfte werden alle Mitarbeiter der Verwaltung bestmöglich entlastet und nicht durch ständiges Telefonklingeln aus ihrer Arbeit gerissen.

## **ESG – neue und steigende Anforderungen für alle Immobilienunternehmen**

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 ist sich als Dienstleister für die Immobilienbranche seiner Verantwortung bewusst und selbst ESG-zertifiziert, denn aus vielen kleinen Bausteinen entsteht am Ende eine veritable ESG-Strategie für Immobilienunternehmen.

**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