

Im Auftrag der Mieterzufriedenheit – Oracom macht die Hausverwaltung leichter

Mit Engagement und Professionalität sorgt der Dienstleister Oracom für mehr Zufriedenheit bei Mietern und effizienteres Arbeiten bei Immobilienverwaltern. Anders als bei gewöhnlichen Call-Centern sind die Oracom-Agents keine Generalisten, sie sind speziell auf die Bedarfe der Immobilien- und Verwaltungswirtschaft und den Umgang mit Sorgen und Nöten von Mietern geschult. 550.000 Wohneinheiten betreuen die Agents von Oracom aktuell. Durch die Zusammenarbeit mit Oracom spart beispielsweise die Velero Management GmbH mit ihren 27.000 Wohnungen deutschlandweit jeden Monat eine große Anzahl Arbeitsstunden im Team, was die Produktivität der eigenen Mitarbeiter deutlich steigert.



„Uns liegen die Mieter am Herzen, wir wollen, dass sie sich in unseren Wohnungen wohlfühlen. Aber leider bindet das auch enorme Kapazitäten im Büroalltag. Die Zusammenarbeit mit der Oracom ist die ideale Lösung. Bei Problemen und Fragen steht den Mietern ein kompetenter Ansprechpartner im Call-Center zur Verfügung, und unsere Mitarbeiter können sich auf das Tagesgeschäft konzentrieren“, erklärt Mario Spengler, Regionalleiter bei der Velero Management GmbH.

Das Immobilienunternehmen verwaltet 27.000 Wohneinheiten in ganz Deutschland mit einem Team von rund 300 Mitarbeitern. Entsprechend häufig klingelte über lange Zeit das Telefon in den Büroräumen des Unternehmens. Und nicht jeder Anrufer kam mit seinem Anliegen sofort zu einem Mitarbeiter durch. Das hat sich durch die Zusammenarbeit mit Oracom geändert. Die Anzahl angenommener und bearbeiteter Anrufe hat sich mittlerweile verdreifacht, und die Zufriedenheit der Mieter ist entsprechend gestiegen. Bis zu 10.000 Anrufe im Monat nehmen die Oracom-Experten für die Velero entgegen. In Spitzenmonaten entlastet das bis zu sieben Mitarbeiter, die sich bei Velero nun um andere Dinge kümmern können und nicht mehr von klingelnden Telefonen aus der Arbeit gerissen werden.

„Oft sind es Mieterfragen, die wir schnell beantworten können.“, erläutert Andreas Tutsche, der Geschäftsführer der Oracom GmbH. „Es geht um Auszahlungsfristen von Kautionen oder wann die neue Heizkostenabrechnung eintrifft. Manchmal tropfen auch Wasserhähne oder irgendetwas klemmt. In solchen Fällen können wir schnell und unproblematisch helfen. Wir arbeiten jetzt seit rund einem Jahr vertrauensvoll und eng mit der Velero Management zusammen. Und wir sind stolz darauf, dass wir die Erreichbarkeit des Unternehmens für die Mieter verdreifachen konnten.“



Alle Anrufe für die Velero Management GmbH gehen im Oracom-Call-Center in Berlin Grünau ein. Die Agents dort arbeiten mit einem CRM-System, das eigens für die Verwalterbranche aufgesetzt wurde und sich in den vergangenen Jahren stark weiterentwickelt hat. Ursprünglich gab es mal 50 verschiedene Anrufgründe von Bewohnern betreuter Mieteinheiten mit den entsprechenden Handlungsempfehlungen. Heute kennt das System mehr als 700 mögliche Probleme und Lösungsvorschlägen. Die Agents sind nicht nur fachlich tief im Thema, sondern auch im Umgang mit Menschen in Stresssituationen geschult. Für Bewohner ist der Grund eines Anrufs bei der Verwaltung stets ernst, dringend und häufig ein großer Stressfaktor. Anrufer sollen nicht nur eine Lösung ihres akuten Problems bekommen, sondern sich auch gut behandelt, verstanden und aufgehoben fühlen – kein leichter Job also.



Und auch die Velero Management GmbH bestätigt die hohe Qualität bei der Bearbeitung von Mieteranfragen. Für das Unternehmen war die Zusammenarbeit mit dem Call-Center-Dienstleister extrem wichtig und der Standort Berlin-Grünau ein entscheidender Vorteil. Die Agents verstehen die Sorgen und Nöte der Mieter und können auf Wünsche eingehen. Für Mario Spengler ein Riesenvorteil: „Die Oracom nimmt während der Bürozeiten für uns alle Anrufe von Mietern entgegen, beantwortet viele Fragen direkt oder fasst die Anliegen zusammen und leitet sie gesammelt an unsere qualifizierten Mitarbeiter weiter, die sich dann nur noch um die Umsetzung kümmern müssen. Das spart den Mietern Nerven und uns viel Zeit.“

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.

Pressekontakt:

CandyStorm PR GmbH
Ernst-Thälmann-Str. 77
14532 Kleinmachnow
Tel.: 030 120898800
info@candystormpr.de