

LiegenschaftAktuell

Zeitschrift für die Entscheider im Bereich Gewerbeimmobilien



**remmers**

**Glasfaserausbau
stockt weiterhin**

9

**Dachverglasung
für Denkmal**

13

**Light + Building 2024
elektrisiert**

22



Das Spezial-Call Center Oracom setzt KI ein,
um die Anliegen von Mietern und Eigentümern schnell und zuverlässig abzuwickeln.

Wenn ein Call-Center zum Softwareentwickler wird

Seit rund 20 Jahren bietet das Berliner Unternehmen Oracom eine Dienstleistung für Immobilienverwalter. Ein Call-Center mit speziell geschulten Agents in Berlin-Grünau nimmt Mieteranrufe aus aktuell über 500.000 durch Oracom betreute Wohneinheiten an. Das sorgt für zufriedene Mieter und Eigentümer, während die Telefone in den Hausverwaltungen die Mitarbeiter ungestört ihrer Arbeit nachgehen können. Traditionell setzt Oracom bei dieser Aufgabe auf ausgeklügelte Software. Ein eigenes CRM-Programm kennt mittlerweile über 700 Anrufgründe von Mietern mit hinterlegten Lösungswegen und automatischer Weitergabe an die Software der beauftragenden Hausverwaltungen. Auch künstliche Intelligenz ist mehr und mehr Thema in Grünau – aktuell wird an einer Implementierung von ChatGPT gearbeitet.

„Uns geht es vor allem um die Zufriedenheit der Mieter. Hausverwaltungen werden überschwemmt von Anrufen mit absolut berechtigten Anliegen: Formulare, die beim Amt benötigt werden, Wasserhähne, die tropfen, oder Müll und Unrat, der an Stellen abgeladen wird, wo er nichts zu suchen hat. Gleichzeitig leiden die Hausverwaltungen unter einem extremen Mangel an Fachkräften – und da kommen wir ins Spiel!“, erläutert Andreas Tutsche, der Geschäftsführer der Oracom. „Wir übernehmen den Telefonservice für die Unternehmen und sorgen dafür, dass

die Mieter sich nicht mehr ärgern müssen. Aber natürlich haben auch wir nicht unendlich viel Kapazität. Um das zu ändern, setzen wir auch auf künstliche Intelligenz.“

Oracom betreut momentan bundesweit mehr als 500.000 Wohneinheiten – Ziel ist es, die Zahl in den nächsten Jahren auf rund 1.000.000 zu verdoppeln. Schon jetzt fallen pro Service-Agent 2000 bis 3000 Anrufe pro Monat an. Um das geplante Wachstum bewältigen zu können, wird aktuell an der Implementierung von ChatGPT gearbeitet. Einfachere ChatBots sind bei Oracom schon länger im Einsatz. Rund 10 Prozent aller Anliegen kann diese einfache KI heute bereits bewältigen, ganz ohne menschliche Zuarbeit. In den nächsten fünf Jahren soll diese Zahl auf bis 90 Prozent steigen. Die Agents haben dann mehr Zeit, sich kniffligen Mieteranliegen zu widmen und Aufgaben zu lösen, mit denen die KI nicht zurecht kommt. Dazu zählt unter anderem der Umgang mit sehr aufgeregten Anrufern und emotional aufgeladenen Situationen. Um das Ziel zu erreichen, muss Oracom eine eigene Lösung entwickeln und programmieren: „Glücklicherweise gibt es eine Reihe von soliden Fundamenten, auf die wir aufbauen können“, erklärt Tutsche. „Jahrelange Erfahrung mit der einfachen Chatbot-Funktion und unser eigener Datenschatz, unsere Software, die über die Jahre über 700 Anrufgründe kennen- und lösen gelernt hat und mit der unsere Agents tagtäglich arbeiten.“

Die KI soll hier auf die gleiche Datenbasis zugreifen und am Telefon genauso vorgehen, wie es die menschlichen Vorbilder, die Oracom-Agents, tun. Für Oracom entsteht so die ideale Verbindung aus maschineller Anrufannahme und Menschen, die im Zweifelsfall eingreifen und Problemfälle mit Fingerspitzengefühl auflösen können. Noch ist das allerdings Zukunftsmusik, denn das A und O für das Geschäftsmodell ist, dass die Anrufer verstanden und mitgenommen werden. Die KI-Spracherkennung lässt aktuell jedoch noch sehr zu wünschen übrig. Gerade eine schlechte Verbindungsqualität per Telefon oder das Verstehen von Mieternamen machen der KI noch sehr zu schaffen. Hier arbeiten die Softwareentwickler von Oracom an einer individuellen Lösung. Die Idee: eine „eigene“ ChatGPT-Version mit allem Fachwissen, allen möglichen Anrufgründen und allen Mieternamen zu füttern.

Die Arbeit mit Künstlicher Intelligenz ist – auch für die Call-Center-Branche – die Zukunft. Bei Oracom bleibt jedoch der Mensch im Mittelpunkt – auf beiden Seiten der Leitung! Die gut ausgebildeten Agents bleiben auch zukünftig die Experten, wenn es um den Umgang mit Mietern und deren Anliegen geht. KI wird hier ein willkommener Assistent sein, der Platz im Arbeitsalltag schaffen kann, für die schwierigen Fälle. So kann die Anruferzufriedenheit auch zukünftig noch gesteigert werden.