

Berlin, 05.12.2024

PRESSEMITTEILUNG

Berlin kann KI! Oracom entwickelt wirklich nützliche KI-Tools in Berlin-Grünau mit Blick auf den See, nicht über den großen Teich!

Es gibt sie, die künstliche Intelligenz made in Berlin, smarte Lösungen für ganz unterschiedliche Probleme. Erfunden, programmiert und produktisiert von Oracom in Berlin-Grünau: die „KI-Mailbox“, die aus langen Voicemails die wichtigen Fakten herausfiltert und in einer Mail zur Verfügung stellt. „EasyReloaded“, eine KI-basierte 24/7-Hotline, die das Laden von E-Autos zum Kinderspiel macht. „Smart Review“, ein Tool, das schnell und direkt auf Onlinebewertungen reagiert und diese vollautomatisch beantwortet. Und die brandneue „KI-Havarie-Hotline“, die – beispielsweise in Hausverwaltungen eingesetzt – rund um die Uhr im Havariefall den passenden Handwerker findet und autonom beauftragt. Seit über 20 Jahren wird hier an intelligenten Softwarelösungen gearbeitet, ChatGPT & Co wirken hier wie ein Turbolader – endlich können Kundenprobleme unkompliziert gelöst werden – mit KI.

„Selbst die ursprüngliche Geschäftsidee ist nur aufgrund eines Kundenproblems entstanden. Die Suche nach Lösungen für die Nöte unserer Partner und Kunden liegt quasi in unserer DNA“, sagt Andreas Tutsche, Geschäftsführer der Oracom GmbH. „Dank der aktuellen Möglichkeiten durch Large Language Models und den allgemeinen KI-Boom haben wir jetzt die Möglichkeit, Probleme zu lösen und Dinge zu automatisieren, die vorher schlicht nicht machbar waren!“



Rund 20 Jahre arbeiten sowohl Programmierer als auch Kundenbetreuer am perfekten CRM-System für alle Hausverwaltungen, rund 700 Anrufgründe von Mietern kennt das System. Dank KI sind die von Oracom betreuten Hotlines nun wirklich immer und rund um die Uhr erreichbar, vieles kann die KI bereits, für alles andere stehen extra geschulte Agents bereit, den Anruf anzunehmen.

„Die größte Schwierigkeit war es, für die Spracherkennungs-KI Namen zu erkennen und richtig zuzuordnen, das haben wir gelöst und können nun ganz unterschiedliche digitale Tools anbieten, die eine echte Schnittstelle zwischen Mensch und Maschine sind“, erklärt Tutsche.

KI-Mailbox – nie wieder Blabla im Büro

Kann die künstliche Intelligenz mit Akzenten, Namen, undeutlichem Sprechen etc. umgehen, kann man sie ganz wunderbar den Anrufbeantworter oder die Mailbox abhören lassen, denn das kostet viel Zeit – besonders wenn dies in Echtzeit und nacheinander geschieht. Das KI-Tool macht aus langen Audios kurze, prägnante Texte und spielt diese direkt in das CRM-System des Kunden ein oder versendet eine E-Mail. Dabei wird der wichtige Inhalt mit allen relevanten Fakten zum jeweiligen Anliegen identifiziert und herausgefiltert, lange und oft umständliche Beschreibungen von Mieterproblemen bekommen die Mitarbeiter nicht mal mehr zu hören, sie lesen und reagieren schnell und effizient.



EasyReloaded – keine offenen Fragen an der Ladesäule

In Deutschland ein Elektroauto zu laden ist nicht immer einfach: viele Anbieter, viele Ladesäulen, viele Systeme – ein unübersichtlicher Markt. Steht man erst einmal an einer Säule – womöglich mit entladenerm Akku – ist guter Rat teuer, wenn das Laden nicht funktioniert. Hier spielt auch die Tageszeit keine Rolle. EasyReloaded ist ein KI-Hotline-Tool aus dem Hause Oracom, das für alle Ladesäulenbetreiber entwickelt wurde und aktuell beispielsweise bei R:loaded im Einsatz ist.



SmartReview – keine unbeantwortete Bewertung im Netz

Im Internet ist jedes Unternehmen zu finden und von Kunden bewertbar, egal ob man aktiv auf Social Media unterwegs ist oder ob man überhaupt eine eigene Website betreibt. Auf Google beispielsweise sind alle Unternehmen, die auch auf der Karte abbildbar sind, mit Bewertungen und Informationen zu finden. Diese Bewertungen stets im Auge zu haben und zeitnah zu beantworten gehört zur Kür im Netz, und das kostet viel Zeit und Arbeitskraft. Mit SmartReview kann jedes Unternehmen direkt und ganz ohne persönlichen Aufwand auf Bewertungen reagieren und diese beantworten und kommentieren. Genau das ist essenziell für erfolgreiche Geschäfte, seien sie auch noch so analog: Laut einer Studie von ReviewTrackers buchen 45 % der Befragten eher bei Firmen, die auf Bewertungen reagieren. Im Durchschnitt lesen Neukunden etwa 10 Bewertungen, bevor sie sich für ein Unternehmen entscheiden. Auf Bewertungen einzugehen kann sich also lohnen: Eine Studie von BrightLocal zeigt, dass 73 % der Verbraucher einem Unternehmen mehr vertrauen, wenn es konstruktiv auf Bewertungen reagiert.



KI-Havarie-Hotline – 24/7-Störungsbeseitigung dank KI

Im Falle eines Falles ist Erreichbarkeit das A und O. Ruft beispielsweise ein Mieter an, weil er einen Rohrbruch hat, geht es um schnelle Hilfe und um das Gefühl, nicht alleine mit der Situation zu sein. Solche Störfälle treten auch an Sonn- und Feiertagen und nachts auf, Erreichbarkeit ist da vielerorts nicht

gewährleistet. Mit der KI-Havarie-Hotline schon. Die Entwickler von Oracom haben aber viel mehr gemacht als einfach nur eine KI, die ans Telefon geht, wenn gerade kein Mensch erreichbar ist. Dieses Tool nimmt Anrufe entgegen, erkennt das Problem und sorgt umgehend für die Lösung, direkt und vollautomatisch. Im Beispielfall würde die KI nun anfangen, eine vorher definierte Liste von Handwerksbetrieben, die sich um das jeweilige Objekt kümmern, von oben nach unten zu kontaktieren – auch per ganz normalem Sprachanruf –, bis ein Handwerker den Auftrag annimmt und den Rohrbruch behebt. Der Hausverwaltung meldet die KI dann, wen sie wann womit beauftragt hat.



Läuft das Tool, ist die Branche egal

Auch wenn Oracom seine Expertise in über 20 Jahren in der Immobilienverwaltung gesammelt hat – die Tools sind in jeder Branche einsetzbar. So lässt sich ein einmal entwickeltes Tool großflächig einsetzen, ein skalierendes Geschäftsmodell direkt aus Berlin-Grünau. Und auch Fremdsprachen sind hierbei kein Problem mehr – ebenfalls dank KI!

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