

Ein Schaden, drei Rückrufe, null Struktur

Hausverwaltungen können Anrufe besser managen

Ein Schaden ist schnell gemeldet – zumindest theoretisch. In der Praxis aber erreicht ein Mieter niemanden, hinterlässt eine knappe Nachricht und beim späteren Rückruf ist er nicht mehr erreichbar. Am Nachmittag beginnt das Spiel dann von vorn.



Cleveres Anrufmanagement macht aus Telefonaten eine zuverlässige Informationsquelle.

So sind für ein einfaches Anliegen mehrere Telefonkontakte nötig, bevor überhaupt klar ist, welches Objekt betroffen ist, was genau passiert ist und wie dringend gehandelt werden muss. Das Telefon ist dabei für viele Hausverwaltungen der wichtigste Kommunikationskanal: Gerade bei Schäden und Rückfragen melden sich Mieter, Eigentümer und Dienstleister häufig zuerst dort. Wenn es hier Unstimmigkeiten gibt, sind Rückruffschleifen, doppelte Kontakte und unvollständige Informationen vorprogrammiert. Dabei können Hausverwaltungen ihre telefonische Erstaufnahme so strukturieren, dass aus einem Anruf direkt ein bearbeitbarer Vorgang wird.

Welche Angaben braucht die Verwaltung wirklich?

Bei einer Schadensmeldung sind einige Angaben fast immer nötig: Um welches Objekt und welche Einheit geht es? Was genau ist passiert? Wie dringend ist der Fall? Wer kann einen Zugang ermöglichen? Ist ein Rückruf nötig und wann ist die Person erreichbar? Dabei gilt: lieber wenige Pflichtangaben sauber erfassen als einen langen Fragenkatalog abarbeiten. Bei bekannten Mietern können vorhandene Stammdaten die Aufnahme verkürzen. Bei Eigentümern oder Dienstleis-

tern mit mehreren Liegenschaften muss dagegen das konkrete Objekt geklärt werden. Am Ende sollte keine bloße Nachricht vorhanden sein, sondern eine Information, mit der weitergearbeitet werden kann.

Dringend ist nicht automatisch ein Notfall

Für den einzelnen Mieter ist fast jedes Problem dringend. Für die Verwaltung macht es aber einen Unterschied, ob ein Heizkörper in einer Wohnung kaltbleibt oder im gesamten Haus die Heizung ausfällt. Rohrbruch, kompletter Stromausfall oder Sturmschäden am Dach haben eine andere Dringlichkeit als eine defekte Flurleuchte.

Notfälle sollten deshalb klar definiert sein und feste Abläufe dafür vorgesehen: Wer wird wann informiert? Wer übernimmt, wenn die erste Person nicht erreichbar ist? Wann reicht ein normaler Vorgang? Eine rasche Klärung dieser Fragen, verhindert unnötige Eskalationen.

Der Anruf ist erst erledigt, wenn der Vorgang im System landet

Die strukturierte Aufnahme allein spart wenig, wenn anschließend jemand die Gesprächsnotiz öffnet und alle Angaben von

Hand in die Verwaltungssoftware überträgt. Wirklich sinnvoll wird der Prozess dort, wo Telefonie und bestehende Systeme interagieren. In der Praxis können aus strukturierten Anrufrufen bereits automatisch Tickets im Verwaltungssystem entstehen. Objekt, Ansprechpartner, Telefonnummer und Anliegen werden übernommen und der Vorgang landet direkt beim zuständigen Mitarbeiter.

Genau hier lässt sich KI sinnvoll einsetzen. Sie kann Informationen erfassen, Fälle unterscheiden und nach festgelegten Regeln weitergeben. Schnittstellen sorgen dafür, dass diese Informationen direkt in den Systemen ankommen, in denen die Hausverwaltung ohnehin arbeitet. Perspektivisch lassen sich einfache Standardanliegen weiter automatisieren, etwa wenn ein vorhandenes Dokument erneut an die im System hinterlegte Adresse versendet werden soll. Voraussetzung ist eine sichere Identifikation des Anrufers.

Damit solche Abläufe zuverlässig funktionieren, muss definiert sein, welche Informationen die KI bei welchem Anliegen benötigt, was direkt weiterverarbeitet werden kann und wann ein Mensch eingreifen muss. Auf dieser Grundlage entstehen die jeweiligen Szenarien für einen Anruf.

Erst den Prozess klären, dann automatisieren

Damit ist die Arbeit allerdings nicht abgeschlossen. In der Einführungsphase zeigt sich in der täglichen Praxis, wie Mieter, Eigentümer und Dienstleister ihre Anliegen tatsächlich schildern, welche Fragen wirklich nötig sind und an welcher Stelle eine Übergabe an einen Menschen sinnvoller ist. Die Abläufe müssen deshalb regelmäßig geprüft und bei Bedarf angepasst werden. Ziel sollte dabei nicht möglichst viel Automatisierung sein, sondern ein Telefonprozess, bei dem nach dem ersten Kontakt klar ist, worum es geht, wie dringend das Anliegen ist und was als Nächstes passiert. Wenn diese Informationen direkt im Verwaltungssystem ankommen, sind die Vorgänge schneller bearbeitbar und die Mitarbeitenden gewinnen Zeit für jene Fälle, in denen ihre fachliche Expertise gefragt ist.



Autor
Christian Strasheim,
Geschäftsführer der Audelia GmbH