



UMH: Optimierte Mieter-kommunikation durch den Einsatz eines Chatbots

Wie wir erfolgreich einen maßgeschneiderten Chatbot für die U. M. Hanseatische Haus- & Grundstücksverwaltung GmbH (UMH) mithilfe von Microsoft Virtual Agents implementierten und damit die Servicequalität steigerten.

Die UMH, ein führendes Unternehmen im Bereich der Immobilienverwaltung, betreut ein breites Portfolio an Wohnimmobilien und ist seit Langem Kunde der DATAGROUP Bremen. Um ihre Servicequalität weiter zu maximieren und den internen Verwaltungsaufwand zu reduzieren, setzt UMH auf innovative Technologien. Gemeinsam mit uns implementierte UMH einen intelligenten Chatbot auf Basis von Microsoft Virtual Agents. So konnte die Kommunikation mit Mietern und Interessenten effizienter gestaltet und die Kundenzufriedenheit nachhaltig erhöht werden.

+ Das Wichtigste auf einem Blick:

- Erfolgreiche Einführung eines Chatbots mit Microsoft Virtual Agents
- Nahtlose Integration in bestehende Kommunikationskanäle
- Deutliche Entlastung des Kundenservices und Steigerung der Serviceeffizienz

+ Die Herausforderung

Wie viele Unternehmen in der Immobilienbranche steht die UMH täglich vor der Herausforderung, eine Vielzahl wiederkehrender Anfragen zu bewältigen – von allgemeinen Informationen über Mietobjekte bis hin zu spezifischen Fragen zu Verträgen oder Wartungsarbeiten. Die Herausforderung bestand darin, diese Anfragen schnell und gleichzeitig auf einem hohen Service-Niveau zu beantworten. Die Lösung war die Entwicklung eines Chatbots, der häufige Fragen im Vorfeld beantwortet und so den Kundenservice erheblich entlastet.

+ Die Almato Lösung

Wir entwickelten einen Chatbot auf Basis von Microsoft Virtual Agents, der die gängigsten Anfragen von Mietern und Interessenten effizient beantwortet. Die Implementierung des Chatbots folgte einem strukturierten Prozess:

1. Analyse der häufigsten Anfragen

Zunächst untersuchten wir, welche Anliegen am häufigsten auftreten und besonders zeitaufwändig sind. Diese Analyse diente als Grundlage für die Entwicklung der Chatbot-Dialoge.

2. Erstellung und Anpassung der Dialoge

Mit Microsoft Virtual Agents entwickelten wir einen maßgeschneiderten Chatbot, der präzise auf Fragen zu Mietverträgen, Wartungsanfragen, Verfügbarkeit von Mietobjekten und anderen häufigen Anliegen reagiert.

3. Integration in bestehende Systeme

Wir betteten den Chatbot nahtlos in die bestehende Unternehmenswebsite ein, sodass Anfragen, die bisher per Telefon oder E-Mail bearbeitet wurden, automatisch über den Chatbot abgewickelt werden.

4. Schulung und Anpassung

Nach der Implementierung schulten wir das UMH-Team im Umgang mit dem Chatbot, um ihn kontinuierlich an die Bedürfnisse der Nutzer anzupassen und zu optimieren.

+ Der Erfolg

Die Einführung des Chatbots führte bei UMH zu einer signifikanten Entlastung des Kundenservices. Bereits nach wenigen Wochen beantwortete der Chatbot eine Vielzahl der eingehenden Anfragen eigenständig, was zu einer deutlichen Reduzierung des E-Mail- und Telefonaufkommens führte.

Mitarbeiter konnten sich dadurch auf komplexere und individuellere Anfragen konzentrieren, während Routinefragen effizient und schnell durch den Chatbot geklärt wurden. Dies führte zu einer erhöhten Kundenzufriedenheit und einer Optimierung der internen Prozesse.



Kundenstimme

»Dank der Implementierung des Chatbots durch die Almato AG konnten wir unseren Kundenservice erheblich entlasten und die Zufriedenheit unserer Mieter und Interessenten steigern. Die Zusammenarbeit war äußerst produktiv, und wir sind mit den Ergebnissen mehr als zufrieden.«

Ulrike Uplegger
Geschäftsführerin bei UMH

Almato AG – A DATAGROUP company

Theodor-Heuss-Straße 9
70174 Stuttgart
Tel. +49 711 3406 - 7810
info@almato.com

ALMATO just add
digital