

## Kommunikations-Services für die Immobilien-Branche

### 1 Voice Portal für Immobilien-Besichtigung

#### Sponatan-Reaktion auf Immobilien-Inserate

Die Immobilien werden im Internet (oder auch in der Presse) publiziert mit Objektname bzw. -nummer (Integration in bestehende Lösungen, ODBC-Schnittstelle zur vorhandenen DB). Gleichzeitig wird eine zentrale Telefon-Servicenummer publiziert.

#### Besichtigungs-Service rund um die Uhr

Mit dem 24-Stunden – 365 Tage Telefon-Service kann der Interessent spontan reagieren und komfortabel einen Besichtigungstermin abmachen: zu jeder Tages- und Nachtzeit, ohne wiederholte Anrufversuche. Dadurch wird höchster Inserate-Erfolg gewährleistet.

Die Entlastung der Verwalter von Termingesprächen führt gleichzeitig zu höherer Effizienz und Kosteneinsparungen.

#### Komfort für den Anrufer

Die Interaktion/Kommunikation des Anrufers erfolgt entweder mit Tastatureingabe oder mit Spracherkennung. Moderne Spracherkennung ermöglichen dem Anrufer eine natürliche, menschennahe Kommunikation. Der Service kann auch mehrsprachig angeboten werden.

#### Beliebige Zusatzservices

Die Lösung ist beliebig erweiterbar, z.B. um ein Info-Board für Routine-Auskünfte wie Büro-Öffnungszeiten, Firmenprofil, freie Objekte, oder um eine direkte Verbindung zum zuständigen Verwalter während der Bürozeiten.

#### Vollautomatisierte Terminverwaltung, multimediale Kommunikation

Durch MS Outlook-Integration wird direkt auf die Agenda des Verwalters zugegriffen. Das System schlägt dem Anrufer einen freien Termin vor. Passt dieser nicht, so folgt der nächste Terminvorschlag. Hat sich der Anrufer für einen Termin entschieden, wird er nach Name, Adresse und Telefonnummer gefragt. Anschliessend wird ihm der Termin mit Sprache bestätigt. **Zusätzlich kann die Bestätigung per Fax, E-Mail oder SMS erfolgen.** Sofern in der DB verfügbar, kann die Bestätigung mit einem Anfahrtsplan ergänzt werden.

Der Termin wird in Outlook gebucht, gleichzeitig erhält der Verwalter die Termin- und Kontakt-Informationen des Interessenten wahlweise als Voicemail oder E-Mail mit wave-Attachment. Der Verwalter kann auch mobil auf diese Informationen zugreifen.

### 2 Handwerkerkoppelung

#### Rund-um-die-Uhr-Service mit Menüauswahl nach Dringlichkeit

- Notfälle: Sofortige Verbindung zum Pikett-Dienst des zuständigen Handwerksbetriebs.
- Normale Störungen. Auch nicht-dringliche Meldungen werden vollautomatisiert verarbeitet, wodurch Sachbearbeiter wesentlich entlastet werden. Für berufstätige Mieter ein wesentlicher Vorteil, weil der Service auch ausserhalb der Bürozeiten funktioniert.

#### Notfallmeldungen

Der Mieter wird zuerst nach der Postleitzahl seiner Wohnadresse gefragt. Wenn es sich um eine Grossstadt handelt mit mehreren Objekten und zuständigen Handwerksbetrieben pro Postleitzahl, dann wird der Mieter zusätzlich nach seiner Hausnummer gefragt. Gibt es zahlreiche Objekte mit gleicher Hausnummer pro PLZ, wird zusätzlich nach der Strasse gefragt, dazu ist Spracherkennung Voraussetzung.

Anschliessend erfolgt die Auswahl der Störungsart. Bei Tastaturauswahl werden die Störungsarten gesprochen. Beispielsweise: Bei Wasserschaden wählen sie die 1, bei defektem Tiefkühler die 2, bei Heizungs-Störung die 3, bei Warmwasser-Ausfall die 4, wenn Sie Ihren Wohnungsschlüssel verloren haben die 5. Komfortabler als Tastatureingabe ist Spracherkennung. Damit kann der Mieter sein Problem frei aufsprechen, und er muss sich die Eingabeziffern nicht merken.

# ImmoCom: Immobilien-Kommunikations-Services

Das System prüft in der DB, welcher Handwerksbetrieb für die Störungsart und das Mietobjekt zuständig ist und zur Anrufzeit Pikett-Dienst hat, und versucht, den Mieter direkt mit einem Festnetz- oder Mobilanschluss zu verbinden. Die Suche erfolgt gemäss Alarmierungsplan: wenn der erste Service-Techniker nicht reagiert, dann Versuch beim zweiten usw. Gleichzeitig auch Follow-Me möglich: wenn auf dem Festnetz nicht erreichbar, dann Versuch auf dem Handy. Alternativ kann die Alarmierung auch per SMS erfolgen.

Ist die Suche erfolgreich, wird der Mieter vom System direkt mit dem Service-Techniker verbunden. Wenn niemand erreichbar ist, kann der Mieter eine Meldung mit Störungsart sowie Name, Adresse und Telefonnummer aufsprechen, und das System ruft anschliessend automatisch - z.B. alle 5 Minuten - die gemäss Alarmierungsplan zuständigen Personen an. Der Mieter wird in diesem Falle informiert, dass er umgehend kontaktiert wird. Sobald ein Techniker abnimmt, spielt das System diesem die Nachricht vor mit der Bitte, den Mieter sofort anzurufen.

## **Normale Störungen**

Damit die Mieter wirklich nur in wichtigen Fällen den Notfallservice wählen, kann bei Auswahl des Notfallservices darauf verwiesen werden, dass dem Mieter Kosten entstehen, wenn er ungerechtfertigt den Notfallservice wählt.

Bei normalen Störungen erfolgt die Auswahl des zuständigen Betriebs gleich wie bei Notfällen. Während der Bürozeiten versucht das System, den Mieter mit dem zuständigen Handwerksbetrieb zu verbinden. Ist die Nummer besetzt oder meldet sich niemand, so kann der Mieter eine Nachricht hinterlassen

## **3 Voice- und SMS Abo für Immobiliensuche**

### **Hohe Marktdurchdringung, mobile Erreichbarkeit**

Was im Internet verbreitet ist, nämlich dass man das gewünschte Profil der Immobilie eingeben kann und dann per E-Mail über verfügbare Objekte informiert wird, kann als Telefon oder SMS-Service erweitert werden. Dadurch wird ein breiteres Publikum erreicht (jeder hat ein Telefon), und die Interessenten sind auch mobil auf dem Handy erreichbar und können sofort reagieren.

### **Eingabe des Suchauftrags**

Für Internet-Benutzer kann der Service auf dem per Internet erfassten Dauer-Suchauftrag aufsetzen. Der Interessent erhält als weitere Optionen zu Benachrichtigung per E-Mail zusätzlich Benachrichtigung per SMS und/oder per Telefonanruf.

Für Interessenten ohne Internetzugang kann die Profilerfassung auch telefonisch erfolgen, entweder mit Tastatureingabe oder mit Spracherkennung. Dazu werden im Inserat eine Beschreibung des Dauerauftrags-Services sowie die Telefonnummer publiziert.

Kombiniert mit der Lösung für Besichtigungs-Termine ergibt sich ein vollautomatisierter, komfortabler Service auf einheitlicher Plattform.