

WIE MAN MIT EINEM COMPUTER SPRICHT

Ein Chatbot ist eine Software, die es Usern ermöglicht in natürlicher Sprache via Chat-Interface mit einem Computer zu kommunizieren. Kunden können so jederzeit mit einem Unternehmen kommunizieren.

TEXT – SOPHIE HUNDERTMARK*

▶ CHATBOTS FÜR ALLGEMEINE ANLIEGEN DER MIETER

Bots sind im Customer-Service, wenn es beispielsweise um die Beantwortung der FAQ geht, kaum noch wegzudenken. In der Immobilienwelt gibt es noch nicht so viele digitale Assistenten, doch auch hier steigt die Nachfrage nach Chatbots immer mehr an.

Sie sind eine Verwaltung oder Vermieter und bekommen regelmässig die gleichen Fragen von Ihren Mietern gestellt? Oft kommen diese Fragen ausserhalb der klassischen Servicezeiten, nämlich genau dann, wenn Ihre Mieter nach Hause kommen und anfangen, sich Fragen zum Mietverhältnis oder zur Wohnung zu stellen.

Hier helfen Ihnen Chatbots, die die klassischen Fragen der Mieter kennen und zeitnah beantworten können. Ihre Mieter können den Chatbot beispielsweise über Ihre Website, eine separate Landingpage oder ein Mieterportal erreichen und ihm die Fragen stellen. Einfache Fragen, wie zum Beispiel Fragen zum Abfallplan, kann der Bot sofort beantworten, bei anderen Fragen nimmt er das Anliegen der Mieter umfassend auf und leitet es zusammen mit den Kontaktinformationen an Sie und Ihr Team weiter. Sie können dann zu den klassischen Arbeitszeiten in Ruhe antworten. Gleichzeitig sammeln Sie die Fragen, die der Chatbot noch nicht kennt, und nutzen diese, um den Bot weiterzuentwickeln. Im Laufe der Zeit wird der Bot immer mehr Fragen selbst beantworten können, und Sie als Vermieter bzw. Verwalter haben wieder Zeit für komplexe Aufgaben und Mieteranliegen.

CHATBOTS IM VERMIETUNGSPROZESS

Sie betreiben eine Vermietungsplattform oder vermieten selbst einige Objekte über Ihre Website?

Dann ist ein Chatbot, der Ihre Interessenten berät, sicher hilfreich für Sie. Mietinteressierte können Ihren Chatbot



Chatbots, wie die digitalen Assistenten, steigern die Effizienz in der Immobilienbranche und unterstützen die Mitarbeiter.

BILD: ZVG

zum Beispiel über Facebook oder über Ihre Website erreichen und sich zunächst über die verfügbaren Mietobjekte informieren. Sofern die Objekte interessant sind, können die User direkt via Chatbot einen Besichtigungstermin vereinbaren. Idealerweise ist der Chatbot mit Ihrem Kalender verknüpft und kann den Termin direkt fix vereinbaren und allen eine Terminbestätigung schicken.

Falls es nur öffentliche Besichtigungstermine gibt, wird der Bot den User darüber informieren. Dies funktioniert dann ähnlich wie bei dem Spa-Finder-Chatbot Noora (www.noora.ch).

Dieser Use-Case hat zwei wichtige Vorteile. Zum einen nimmt der Bot Ihnen den Task der Terminfindung ab, zum anderen erreichen Sie Ihre User mit diesem Chatbot, der sogar im Facebook Messenger veröffentlicht sein kann, über einen neuen Kanal. Sie können sogar Facebook-Kampagnen für Ihre Liegenschaften starten und Ihre Zielgruppe direkt in die Konversation mit dem Chatbot leiten. So erreichen Sie möglicherweise Zielgruppen, die Sie anders nur schwer erreicht hätten.

ANZEIGE

www.visualisierung.ch

CHATBOTS ZUR MIETERAUSWAHL

Sie sind Vermieter und vermieten eine sehr begehrte Liegenschaft? Und Sie werden mit Anfragen überhäuft? Einige davon sind gar nicht brauchbar, weil Dokumente fehlen oder die Interessenten nicht die richtigen Voraussetzungen erfüllen.

Dann entwickeln Sie am besten einen Chatbot zur Mieterselktion. Der Bot ist zum Beispiel über eine separate Landingpage erreichbar, und Ihre Zielgruppe kann hier direkt alle Dokumente dem Chatbot geben bzw. hochladen und zusätzliche Fragen ausfüllen. Sofern Dokumente fehlen, wird der Bot nachhaken, und falls die Dokumente unvollständig sind, fordert

der Bot den User auf, die fehlenden Unterlagen ebenfalls zu schicken. Am Ende bekommen Sie eine Auswahl mit vollständigen Dossiers und müssen nicht zuerst alle Bewerbungen durchsehen, um zu prüfen, welche überhaupt in Frage kommen.

CHATBOTS ZUR KOORDINATION DER SERVICE-DIENSTLEISTER

Dieser Use-Case ist möglicherweise der anspruchsvollste Anwendungsfall aus der Liste. Es handelt sich um die Vernetzung Ihrer Mieter mit Ihren Dienstleistern. Die meisten Verwaltungen haben fixe Dienstleister für Reparaturarbeiten bei ihren Mietern. Anstatt, dass Mieter zunächst bei der Verwaltung ihr Problem melden, diese dann den passenden Reparaturdienst anruft und dieser dann schliesslich den Termin mit dem Mieter koordiniert, kann ein Bot die Koordination übernehmen.

User melden dem Bot ihren Schadensfall, und der Bot weiss dank passender Datenbank, welcher Servicebetrieb zuständig ist. Der Bot informiert den Servicebetrieb und sucht einen Termin, der sowohl dem Mieter als auch dem Dienstleister passt. ■



*SOPHIE HUNDERTMARK

Die Autorin ist Gründerin von aiZuerich, Partnerin von Paixon und unterstützt damit die AI-for-Marketing-Community in Zürich.

ANZEIGE

Die wertvollste Software unserer IT-Lösungen sind die Menschen dahinter.

Wir sind stolz, auf ein langjähriges Team zählen zu können, das eingespielt ist, sich ideal ergänzt und bereit ist, Überdurchschnittliches zu leisten. Davon profitieren unsere Kunden: mit den innovativen Immobilien-Softwares «Rimo» und «Hausdata», mit massgeschneiderten Dienstleistungen und mit umfassender Schulung.

Ruth Wirth, Kundendienst eXtenso IT-Services AG

eXtenso

eXtenso IT-Services AG

Schaffhauserstrasse 110, 8152 Glattbrugg
Tel. 044 808 71 11, info@extenso.ch