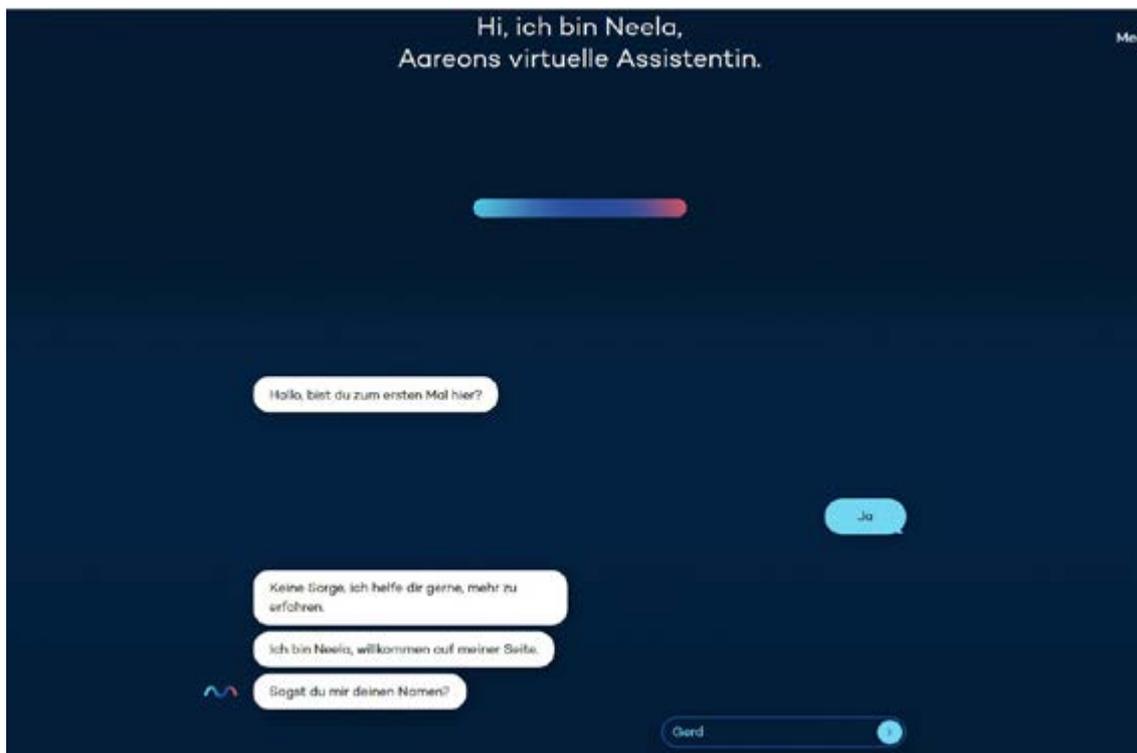


## Wie KI die Mieterbetreuung transformieren und komfortabler gestalten kann – Neela ist bei Stena Fastigheter in Schweden schon im Einsatz

Viele Aktivitäten des alltäglichen Lebens werden heute von virtuellen Assistenzsystemen unterstützt – seien es Sicherheitssysteme beim Autofahren, der Chatbot beim Kundenservice des Telefondienstleisters, der digitale Verkaufsberater in Online-Shops, das Training mit Fitnessarmband, die Musikauswahl oder Gerätesteuerung über Sprachassistenten. Unabhängig wo und wie diese KI-basierten Technologien eingesetzt werden – durch einen hohen Automatisierungsgrad schaffen sie Prozesseffizienz und Komfort für alle Beteiligten. Warum also nicht dieses Potenzial auch im immobilienwirtschaftlichen Kundenbeziehungsmanagement nutzen?



Mit Neela kommen Sie ganz leicht ins „Gespräch“. Ich bin schon mit ihr per DU. Klicken Sie einfach auf das Bild oder nutzen Sie diesen Link <https://neela.aareon.de/> Gerd Warda

### Virtual Assistant „Neela“ macht es möglich

In den Kundenservice-Centern der Immobilienunternehmen gehen am Tag unzählige Anliegen ein – per Telefon und E-Mail oder persönlich vor Ort. Diese betreffen unter anderem Formularanfragen, Schadensmeldungen und Vertragsangelegenheiten. Für die Unternehmen bedeutet dies hohen zeitlichen und häufig auch manuellen Aufwand. Was wäre, wenn ein virtueller Assistent den Mieterservice und die Folgeprozesse automatisieren und die Mieterkommunikation auch über Öffnungszeiten hinaus erleichtern könnte? Die Antwort liefert Aareon mit der Marktanündigung von Neela, einem KI-basierten Virtual Assistant für die Immobilienwirtschaft. Neela wird mit künstlicher Intelligenz, modernsten Chatbot-Funktionalitäten und neuester Dialogtechnologie ausgestattet sein.

Ziel von Aareon ist es, Immobilienunternehmen und deren Mietern einen weiteren automatisierten Servicekanal zur Verfügung zu stellen, der zusätzlich zu den bereits bestehenden digitalen Kanälen wie Apps

und Online-Portalen rund um die Uhr erreichbar ist. Darüber können Fragen beantwortet sowie Prozesse ausgelöst werden. Mieter können so zukünftig mit Neela über Kurznachrichten, Social-Media-Kanäle und sogar über intelligente Lautsprecher wie Google Home oder Amazon Echo kommunizieren – von Schadensmeldungen über finanzielle Angelegenheiten, sozialen Mietersupport bis zu weiteren Themen rund um das Wohnen. „Wenn man bedenkt, dass beispielsweise die Mehrheit eingehender Mieteranfragen bei einem Wohnungsunternehmen einfache Standardfragen sind, macht ein Virtual Assistant als Kommunikationskanal, der diese Fragen automatisiert beantworten kann, sehr viel Sinn. So können Anfragen schneller bearbeitet und die dadurch frei werdenden Kapazitäten für die Betreuung von Mietern mit komplexeren Anliegen genutzt werden“, erläutert Greg Johns, Group Product Strategy Manager bei Aareon.

## Funktionsumfang von Neela wächst sukzessive

Aareon wird ihren Virtual Assistant Neela zunächst in einer Basisversion auf dem Markt einführen und dann stufenweise ausbauen. Diese erste Version ermöglicht Mietern, über Chat mit ihrem Immobilienunternehmen 24/7 zu kommunizieren. Unterstützt werden zunächst die Prozesse im Schadensmeldungs-, Finanz-, Vertrags- und Nachbarschaftsmanagement. So kann Neela beispielsweise einen Großteil an Fragen zu Zahlungsvorgängen automatisiert beantworten. Je mehr Anfragen Neela erhält und beantwortet, desto schneller lernt der zugrundeliegende Algorithmus – und mit der Zeit kann der Virtual Assistant eigenständig immer mehr Aufgaben im Rahmen der Mieterkommunikation übernehmen. In der zweiten Stufe wird Neela als „Smart Virtual Assistant“ ihren Nutzern Orientierungshilfen, Schulungen und Support bieten. In einer weiteren Stufe soll Neela als „Intelligent Personal Assistant“ zentraler Anlaufpunkt für alle Beteiligten werden, das heißt nicht nur für Mieter, sondern auch für Dienstleister der Wohnungsunternehmen. Des Weiteren wird Neela Prozesse weiter vereinfachen und komfortabler gestalten sowie intelligente Entscheidungen treffen.

Neela ist komplett in die ERP-Lösungen und Portale/Apps der Aareon Smart World integrierbar. Sie wird Daten erheben und aktualisieren, die richtige Aktion auslösen und protokollieren. So sorgt der Virtual Assistant letztendlich für Einsparungen, sowohl in finanzieller als auch in zeitlicher Hinsicht. Neela entlastet zum einen die Mitarbeiter im Kundenservice, die so mehr Zeit für andere Aufgaben haben. Zum anderen müssen Mieter nicht länger in Warteschleifen hängen, was wiederum die Kundenzufriedenheit steigert.

## Nutzerorientierter Entwicklungsprozess

Die Entwicklung des Virtual Assistant von Aareon erfolgte in internationaler Zusammenarbeit. Der Entwicklungsprozess begann Anfang 2019 mit verschiedensten Methoden, unter anderem mit der Design-Thinking-Methode. Im Mai 2019 wurde der Pilotkunde, das schwedische Wohnungsunternehmen Stena Fastigheter, involviert. „Besonders herausfordernd bei der Entwicklung war die Auswahl der Anwendungsfälle, denn sie müssen zum einen technisch realisierbar sein und zum anderen ausreichend Mehrwert für die Kunden bieten“, sagt Katarina Falk, Director ERP Solutions bei Aareon Nordics. „Die enge Zusammenarbeit mit Kunden und der Aareon Gruppe war für Aareon Nordics eine aufregende und lehrreiche Erfahrung. Wir haben direkt gespürt, welche Vorteile es hat, in einen so großen Kontext eingebettet zu sein.“  
Neela in der Praxis

Bei Stena Fastigheter befindet sich der Virtual Assistant bereits im Testbetrieb. Pernilla Fröden von Stena Fastigheter erläutert warum: „Neelas Mehrwert ist für uns nicht nur rein auf die Kosten beschränkt. Wir möchten mit ihr unsere Marke stärken – das heißt, durch mehr Service den Mieterservice verbessern und einen Kundenkontaktpunkt (Customer Touch Point) bieten, der deutlich über dem Standard liegt.“

**Stefanie Meik**