

Pressemitteilung

06.06.2023

Sie haben noch Fragen?

Jenny Busse

Tel. 03984 8557-37

jenny.busse@wohnbauprenzlau.de

Online-Kundenbetreuer ist 24/7 für Mieterschaft da

Ende April begrüßte die Wohnbau GmbH Prenzlau einen neuen, besonderen Mitarbeiter: Online-Kundenbetreuer Friedrich steht in Form eines Chatbots der Mieterschaft nun rund um die Uhr für Fragen und Anliegen rund ums Wohnen zur Verfügung.

Der Onlineservice und die Mieter-App der Wohnbau Prenzlau sind bekannt. »Friedrich«, ein älterer Herr mit orangem Hut und Brille, ist seit 2020 unter anderem auf Prenzlauer Stadtfesten und dem Wohnbau-Fuhrpark präsent. »58 % unserer Mieterschaft ist bereits für unseren Onlineservice angemeldet«, berichtet Wohnbau-Geschäftsführer René Stüpmann. Ein Service, der rund um die Uhr verfügbar ist. »Wichtige Dokumente, wie der Mietvertrag und die Betriebskostenabrechnung sind hier hinterlegt. Ebenso lassen sich über den Onlineservice sämtliche Anliegen an die Wohnbau richten, beispielsweise Reparaturmeldungen, Änderungen zum Mietverhältnis oder Fragen zur Betriebskostenabrechnung. Die Meldungen werden direkt an unser Kundenservice-Team weitergeleitet und können hier digital, zuverlässig und schnell weiterverarbeitet werden«, stellt der Wohnbau-Geschäftsführer vor. Über den Onlineservice Friedrich seien Mieterinnen und Mieter der Wohnbau gut informiert über ihr Wohnhaus, ihr Wohngebiet und die Stadt Prenzlau. Bevorstehende Veranstaltungen und Events, das Kinoprogramm und wichtige Neuigkeiten, beispielsweise zu Straßensperrungen und Baumaßnahmen, stehen über die Mieter-App zur Verfügung. »Unsere Mieterschaft muss sich nicht zwingend nach unseren Öffnungszeiten richten, sondern kann viele Fragen und Anliegen auch beispielsweise um Mitternacht an unser Kundenservice-Team richten«, hebt René Stüpmann einen Vorteil des Onlineservices hervor.

Vor kurzem wurde die Mieter-App erweitert um einen Chatbot. »Chatbots sind in der digitalen Welt keine Seltenheit mehr, jedoch in Wohnungsunternehmen noch nicht ganz alltäglich«, betont er. Die Wohnbau Prenzlau sei in Punkto Digitalisierung stets ein Vorreiter-Unternehmen in der Wohnungswirtschaft. »Mithilfe des Chatbots, unseren Online-Kundenbetreuer Friedrich, können Mieterinnen und Mieter nun 24/7 ihre Fragen rund ums Wohnen direkt beantwortet bekommen. Ebenso unterstützt Friedrich bei der Aufnahme von Reparaturmeldungen und sonstigen Anliegen. Der Chatbot stellt gezielte Nachfragen, damit möglichst alle Informationen vorliegen und unser Kundenservice-Team direkt mit der Bearbeitung, beispielsweise der Beauftragung eines Handwerkers, fortfahren kann.« Chatbot Friedrich steht dabei nicht nur Mieterinnen und Mietern mit Rat und Tat zur Seite. »Auch unsere Website-Besucher unterstützt Friedrich bei Fragen rund um die Wohnungssuche und die Wohnbau.«

Wie bei allen technischen Innovationen gäbe es für Friedrich eine Testphase. »Man kann unseren Chatbot mit einem neuen Mitarbeiter vergleichen, der erst eingearbeitet werden muss. Je mehr Themen und Anfragen an Friedrich gerichtet werden, desto mehr lernt er. Der

Chatbot wird stetig um Themen und Kompetenzen erweitert. Probieren Sie es gerne einmal aus und richten Sie Ihre Anliegen an unseren Online-Kundenbetreuer Friedrich«, lädt Wohnbau-Geschäftsführer René Stüpmann ein.