

PRESSEMITTEILUNG

Mieterservice auf allen Kanälen: novomind und Spiri.Bo vereinbaren zukunftsweisende Partnerschaft

Hamburger Technologie-Allianz für einen effizienten digitalen Mieterservice / Customer-Service-Software novomind iAGENT und Chatbot Lisah sorgen für intelligenten Omnichannel-Kundenservice

Hamburg, 13. April 2021 – Serviceleistungen werden immer digitaler, auch in der Wohnungswirtschaft. Bauplanungs- und Konstruktionsprozesse verlaufen längst digital, während die Fülle von typischen Mieteranfragen in Wohnungsunternehmen und ihren Service-Centern noch immer für Verzögerungen und Überlastung sorgt, weil die passende digitale Infrastruktur fehlt. Die beiden Hamburger Technologie-Unternehmen novomind AG und Spiri.Bo GmbH haben jetzt eine zukunftsweisende Partnerschaft vereinbart, um genau das zu ändern: Mit der zentralen Omnichannel-Kommunikationsplattform novomind iAGENT und dem intelligenten Chatbot Lisah des PropTech-Unternehmens Spiri.Bo steht der Wohnungswirtschaft jetzt eine hocheffiziente digitale Infrastruktur zur Verfügung, die die wichtigsten Aufgaben im First-Level-Support schnell und unkompliziert übernehmen kann. Dieser Digitalisierungsschritt kann Routinearbeiten im Service-Center um mehr als 75 Prozent reduzieren, das Service-Personal entlasten und damit Zeit und Geld sparen.

„Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) im Kundenservice führt zu effizienteren Prozessen im Unternehmen und zu einer höheren Servicequalität für die Mieter“, sagt Markus Rohmeyer, Chief Product Officer bei novomind. „Denn wenn der auf KI basierende Chatbot die Mehrzahl an Routinefragen im First-Level-Support übernimmt, haben die Service-Mitarbeiter mehr Zeit für die komplizierteren Mieteranfragen.“ novomind entwickelt seit mehr als 20 Jahren intelligente Customer-Service-Software mithilfe computerlinguistischer und semantischer Erkennungsverfahren. In der zentralen Omnichannel-Kommunikationsplattform novomind iAGENT können Chatbots wie Lisah von Spiri.Bo an alle relevanten Kommunikationskanäle angeschlossen werden, bis hin zum Echtzeit-Chat auf WhatsApp oder dem Facebook Messenger. Chatbots beantworten Standardfragen auf der Grundlage einer zentralen Wissensbasis schnell und effizient auf allen Kanälen gleich – ein entscheidendes Qualitätsmerkmal auch für zufriedene Mieter.

„Wir glauben, dass der Schlüssel zur Einsparung von Verwaltungskosten in der konsequenten Automatisierung der Prozesse liegt“, sagt Matthias Herter, CEO von Spiri.Bo. „Deshalb haben wir für den First-Level-Support im Mieterservice den KI-basierten Chatbot Lisah entwickelt.“ Routineprozesse werden dank des in der Spiri.Bo-Kompetenzdatenbank hinterlegten Wissens und des angebundenen Formularwesens automatisch bearbeitet. Speziellere Anfragen leitet Lisah an Mitarbeiter weiter. So werden die Mieter-Anfragen schnell beantwortet und die Heizung bleibt nicht lange kalt.

Über novomind

Die novomind AG entwickelt seit 20 Jahren intelligente, weltweit einsetzbare Omnichannel-Commerce- und -Customer-Service-Software und gehört zu den Technologieführern in Europa. Das Portfolio beinhaltet standardisierte Lösungen für Commerce-Unternehmen und Contact Center und umfasst die Produkte novomind iPIM, novomind iSHOP, novomind iMARKET und novomind iAGENT. Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) gehört ebenso zum Leistungsportfolio wie die Vorteile eines internationalen Partnernetzwerkes. Als inhabergeführtes Unternehmen bietet novomind alles, was heute für modernen Omnichannel-Commerce und -Customer-Service notwendig ist. Ein über 400-köpfiges Team betreut derzeit rund 250 Unternehmen und wächst stetig. Zu den zufriedenen Kunden zählen u.a. C&A, CTS Eventim, Globetrotter, Görtz, Mammut, OTTO, Ernesting's family, EnBW, babywalz und Sixt. Internationale Konzerne, Mittelständler und Verbände vertrauen seit vielen Jahren auf die partnerschaftliche Zusammenarbeit.

www.novomind.com

Über Spiri.Bo

Die Spiri.Bo GmbH versteht sich als PropTech-Unternehmen zur Digitalisierung der Wohnungswirtschaft – mit Wurzeln in der Wohnungswirtschaft. Mit einem Team aus Immobilien-, IT- und Digitalisierungs-Experten wurde die digitale Home-Service-Plattform SPIRI.BO entwickelt. Sie setzt neue Maßstäbe im Wohnungsservice.

www.spiri.bo