

Leistungsbeschreibung AAVA Kommunikation

1 Allgemeine Produktbeschreibung

1.1 Allgemein

Die Immobilienbranche steht vor einer beispiellosen Herausforderung, bei der es darum geht, die Balance zwischen Effizienz und Kundennähe in einer digitalisierten Welt zu finden. Durch die KI-gesteuerte Kommunikationsplattform des Aareon Connect Partners Bots4You GmbH, die Telefon-, Chat-, E-Mail-, Briefkanäle und moderne Messaging-Dienste wie WhatsApp nahtlos vereint, ist es Aareon möglich eine einzigartige Kommunikationslösung für Immobilienunternehmen bereitzustellen. Die Kunden der Aareon profitieren von einmaligen Preisvorteilen, indem über Aareon Produkte der Aareon und der Bots4You GmbH in einer Paketlösung erworben werden können. Das angebotene Produkt der Aareon KI-basierte Kundenkommunikation bietet nicht nur eine umfassende Integration mit den Systemen der Aareon, sondern umfasst auch eine datenschutzkonforme Bearbeitung jeder Kundeninteraktion.

Kernvorteile:

Vollständige Integration: Durch {KI-basierte Kundenkommunikation} werden alle Kommunikationskanäle zusammengeführt, um ein nahtloses und konsistentes Nutzererlebnis zu schaffen, unabhängig davon, wo oder wie der Kunde Kontakt aufnimmt.

Rund-um-die-Uhr-Erreichbarkeit: Mit best-in-class Technologie wird sichergestellt, dass Immobilienunternehmen zu jeder Zeit für Ihre Kunden erreichbar sind, was die Kundenzufriedenheit und das Vertrauen stärkt.

Intelligente Vorklassifizierung von Anfragen: Automatisierte Erkennung und Vorsortierung ermöglichen es den Mitarbeitern in Immobilienunternehmen, effizient und zielgerichtet zu handeln, wodurch die Gesamteffizienz gesteigert wird.

Direkte Beantwortung häufiger Fragen: Eine integrierte umfassende Immobiliendatenbank und FAQs sorgen für sofortige und präzise Antworten, reduzieren die Arbeitslast in Unternehmen und steigern die Kundenzufriedenheit.

Datenschutzkonformität: Durch {KI-basierte Kundenkommunikation} wird größter Wert auf den Schutz personenbezogener Daten gelegt. Die eingesetzte Plattform entspricht den strengsten Datenschutzstandards, um die Sicherheit und Vertraulichkeit jeder Nutzerinteraktion zu gewährleisten.

KI-basierte Kundenkommunikation ist mehr als nur eine Kommunikationslösung. Sie ist ein Versprechen – an die Kunden von Immobilienunternehmen und die Kunden der Aareon. KI-basierte Kundenkommunikation ist eine zukunftsichere Lösung, die nicht nur effizient garantiert, sondern auch den Datenschutz ernst nimmt. {KI-basierte Kundenkommunikation} steht für eine Welt, in der Kommunikation rund um immobilienwirtschaftliche Prozesse intelligent, integriert und sicher ist – bereit für die Herausforderungen von heute und die Chancen von morgen.

1.2 Produkt- und Lieferumfang (tabellarische Übersicht der Pakete einfügen)

Das Produkt KI-basierte Kundenkommunikation besteht aus drei Produkten, die jeweils aufbauend aufeinander in Paketen erworben werden können. Im Einzelnen sind detaillierte Produktbeschreibungen diesem Dokument als Anhang beigefügt.

KI-basierte Kundenkommunikation kann in drei Paketen erworben werden. Diese sind in bestimmten Kombinationen für Aareon-Kunden verfügbar

Modul/Funktionalität	Business	Professional	Enterprise
Neela Chatbot	✓	✓	✓
Voice Bot		✓	✓
Omnichannel			✓

2 Pakete

2.1 Neela Chatbot von Aareon

Beschreibung:

Neela ein Chatbot zur Fragenbeantwortung und Durchführung einfacher Aufgaben. Eine virtuelle Assistentin, die bei der Mieterkommunikation automatisiert unterstützt.

2.2 Voice Bot

Der Telefon-Bot bietet eine innovative Lösung zur automatisierten Entgegennahme von Telefonanrufen. Er erkennt und klassifiziert die Anliegen der Anrufer zuverlässig, leitet sie an die entsprechenden Abteilungen weiter oder beantwortet die Fragen direkt auf Basis des umfangreichen Unternehmenswissens. Dies optimiert den Kundenservice und entlastet gleichzeitig die Mitarbeiter.

Der Voice-KI-Bot nutzt Spracherkennungstechnologie (Speech-to-Text, SST) und Text-zu-Sprache-Technologie (Text-to-Speech, TTS), um Benutzeranfragen in natürlicher Sprache zu verarbeiten und direkt darauf zu antworten. Diese Lösung ermöglicht eine natürliche, fließende Interaktion und ist ideal für den Einsatz im Kundenservice und in interaktiven Sprachsystemen. Der Voice-KI-Bot wird unter einer Rufnummer bereitgestellt.

2.3 Omnichannel

Der Email-Bot der Bots4You GmbH analysiert eingehende Emails und beantwortet sie intelligent, leitet sie weiter oder vervollständigt sie durch automatisierte Konversation. Dadurch werden die Anliegen aus den Emails strukturiert aufbereitet und mit zusätzlichen Informationen angereichert, sodass das Management von Emails weitgehend automatisiert wird.

Die Omnichannel-KI-Plattform integriert sowohl Voice- als auch E-Mail-Bot-Funktionalitäten, um eine reibungslose Handhabung von Interaktionen über Sprach- und Textkanäle hinweg zu gewährleisten. Durch die Synchronisation von Daten zwischen den Kanälen bietet diese Lösung eine konsistente und effiziente Verwaltung von Benutzeranfragen, unabhängig vom gewählten Kommunikationsmedium.

3 Ergänzende SLA

Für AAVA-Kommunikation gilt abweichend von den Regelungen des allgemeinen Service Level Agreement eine geplante monatliche Verfügbarkeit von 96 %, gemessen am Übergabepunkt (Ausgang des Rechenzentrums, in dem der Service betrieben wird). Die Grundsätze zur Berechnung der Verfügbarkeitsquote sowie zur Nichtberücksichtigung bestimmter Ausfallzeiten richten sich nach dem allgemeinen Service Level Agreement.