

Virtueller NEUES BERLIN Assistent verstärkt Kundenservice



Ab dem 15. April ist der Kundenservice von NEUES BERLIN täglich auch telefonisch 24 Stunden erreichbar. Dafür sorgt außerhalb der persönlichen Kundenservicezeiten digitale Verstärkung. Eine freundliche und kompetente virtuelle Telefonassistentin ergänzt und erweitert künftig die Arbeit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.

Der auf Basis künstlicher Intelligenz agierende NEUES BERLIN Assistent nimmt außerhalb der regulären Servicezeiten Anrufe entgegen, erfasst die Anliegen der Mitglieder, beantwortet häufige Fragen direkt und beauftragt bei weitergehendem Klärungsbedarf die interne Bearbeitung, indem er eine entsprechende Meldung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anlegt.

Bei Bedarf unterstützt der NEUES BERLIN Assistent auch während der regulären telefonischen Sprechzeiten. Sind alle Serviceleitungen belegt, nimmt er den Anruf entgegen und agiert wie beschrieben: Er erfasst das Anliegen, beantwortet Fragen oder stößt die weitere Bearbeitung an. Das Ergebnis für unsere Mitglieder: Wartezeiten gibt es künftig nicht mehr.

Bereits im Vorfeld wurde die geplante Anpassung des Kundenservices mit den Vertreterinnen und Vertretern sowie dem Aufsichtsrat intensiv reflektiert und besprochen. Damit wurde der Rahmen gesetzt, unseren Service zukunftsfähig weiterzuentwickeln und die digitalen Serviceangebote von NEUES BERLIN sinnvoll zu ergänzen.



Erfahren Sie mehr über
die besonderen Stärken
des neuen Assistenten!





Stärken des neuen Assistenten

- ✓ Ist jederzeit für Anliegen erreichbar
- ✓ Freundlich, aufmerksam und zugewandt
- ✓ Führt zielführende Gespräche in natürlicher, verständlicher Sprache
- ✓ Verfügt über umfassendes Wissen zu internen Serviceangelegenheiten
- ✓ Nimmt Reparaturaufträge entgegen
- ✓ Kennt häufige Fragen zu Vermietung, Betriebskosten, Balkonkraftwerken, E-Mobilität, Glasfaser und digitalen Schließsystemen
- ✓ Erfasst spezifische und komplexe Anliegen und leitet sie an zuständige Mitarbeiter:innen weiter
- ✓ Mein NB-Nutzer:innen können die Meldungen direkt im Mitgliederportal einsehen
- ✓ Gespräche werden nur mit Zustimmung und unter Beachtung des Datenschutzes verarbeitet

Wie spricht man mit dem virtuellen Assistenten?

FAQ

→ In ganzen Sätzen sprechen

Nach Annahme des Gesprächs können Sie Ihr Anliegen in ganzen Sätzen und natürlicher Alltagssprache schildern. Der Assistent stellt bei Bedarf Rückfragen, um Ihr Anliegen zu verstehen und weiter zu bearbeiten.

→ Kommunikationsweise und Ton

Der NEUES BERLIN Assistent reagiert auf Fragen, fragt bei Bedarf nach und spricht freundlich, sachlich und aufgeschlossen.

→ Weiterleitungen

Eine direkte Weiterleitung an einzelne Mitarbeiter:innen erfolgt nicht.

→ Datenschutz

Für die Bearbeitung Ihres Anliegens benötigen wir Ihre Einwilligung zur Transkription des Gesprächs sowie zur Aufzeichnung zu Zwecken der Qualitätssicherung. Sie können Ihre Einwilligung jederzeit mit Wirkung für die Zukunft widerrufen.

→ Anmeldung und mögliche Schwierigkeiten

Der Assistent erkennt die eingehende Telefonnummer automatisch. Zur Authentifikation wird Ihr Geburtsdatum abgefragt. Ist Ihre aktuelle Telefonnummer bei NEUES BERLIN nicht hinterlegt, erfolgen weitere Authentifikationsversuche, bei denen zusätzlich nach Ihrer Vertragsnummer gefragt wird, um Sie zuzuordnen. Bitte halten Sie daher Ihre Telefonnummer im Mitgliederportal Mein NB stets aktuell.

→ Lernkurve

Der NEUES BERLIN Assistent entwickelt sich kontinuierlich weiter. Gerade zu Beginn können Situationen auftreten, die von den Erwartungen abweichen – wir bitten hier um etwas Geduld.



Von der Testphase zum Livebetrieb

Seit Mitte letzten Jahres beschäftigen sich die Expertinnen von NEUES BERLIN mit dem Projekt einer virtuellen Telefonassistentin. In diesem Zusammenhang wurde das System bisher mit rund 1.000 realen Anrufen im Kundenservice erprobt. Ab dem 15. April geht der NEUES BERLIN Assistent in der Telefonzentrale sowie im Reparatur- und Kundenservice nun an den Start. Über Vorteile und Veränderungen berichten Mareike Köhler und Lena Weickert.

Welche Rolle spielt der neue Telefonassistent neben den anderen Kontaktmöglichkeiten?

Das Telefon bleibt weiterhin ein Kommunikationsweg zu uns ins Geschäftshaus. Mit der virtuellen Telefonassistentin schaffen wir ergänzend zum telefonischen Kundenservice, zum Hausbriefkasten, dem Brief, der E-Mail, dem Chatbot und dem Mitgliederportal Mein NB nun eine weitere Möglichkeit 24 Stunden am Tag an 365 Tagen im Jahr mit uns in Verbindung zu treten.

Worin besteht der Vorteil für die Mieterinnen und Mieter?

Durch den NEUES BERLIN Assistenten können Sie uns ab dem 15. April jederzeit telefonisch erreichen – auch außerhalb der Servicezeiten oder wenn alle Leitungen besetzt sind. Sie erreichen stets einen kompetenten Ansprechpartner, der ihre Anliegen gleich beantworten kann oder eine Meldung zur weiteren Bearbeitung für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter anlegt.

Gibt es begleitende Veränderungen?

Während wir die Erreichbarkeit insgesamt deutlich erweitern, konzentrieren wir die herkömmlichen persönlichen Telefonsprechzeiten auf feste Kernzeiten: montags von 9 bis 12 Uhr, dienstags von 9 bis 12 Uhr und 15 bis 18 Uhr sowie donnerstags und freitags von 9 bis 12 Uhr. Innerhalb dieser Zeiten bleibt es selbstverständlich möglich, direkt mit einem Mitarbeitenden von NEUES BERLIN zu sprechen. Für viele Anliegen ist man künftig aber nicht mehr ausschließlich auf den persönlichen Kontakt angewiesen.

Die Erfahrungen aus den Tests haben gezeigt, dass der NEUES BERLIN Assistent in den meisten Fällen ausreichend kompetent ist, die Anliegen korrekt einzuordnen und aufzunehmen.

Welche Vorteile hat das für NEUES BERLIN?

Unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewinnen Zeit, sich auf die individuelleren und aufwendigen Anfragen der Mieter:innen zu konzentrieren. Sie werden von immer wiederkehrenden Themen entlastet. Dabei kann sie der NEUES BERLIN Assistent künftig spürbar unterstützen.

UNSER KUNDENSERVICE – 24/7 ERREICHBAR

PERSÖNLICHE SPRECHZEITEN:

Mo 9–12 Uhr | Di 9–12 & 15–18 Uhr
Do & Fr 9–12 Uhr

Außerhalb unserer Sprechzeiten oder bei hoher Auslastung übernimmt der NEUES BERLIN Assistent. Sie erreichen uns außerdem über Mein NB, über unseren Chatbot auf der Homepage und per Brief über Ihren Hausbriefkasten.

Mein NB –
jetzt anmelden und alle
Services nutzen!



www.mein-nb.de

IHRE VORTEILE

- ✓ Anliegen und Bearbeitungsstand jederzeit einsehen
- ✓ Antworten direkt im Portal erhalten
- ✓ Schäden online melden
- ✓ Persönliche Unterlagen abrufen
- ✓ Daten selbst verwalten
- ✓ Aktuelle Informationen, Veranstaltungshinweise u.v.m.
- ✓ Wohnungsgesuche online aufgeben

KLEINER TIPP

Sollten Ihnen die Registrierungsdaten nicht mehr vorliegen, melden Sie sich gern bei unserem Kundenservice.

Mitgliederportal Mein NB –
Rund um die Uhr für Sie da!

Mein NB –
Jetzt einloggen!



www.mein-nb.de

Tipps, damit der Telefonassistent
Ihnen schnell weiterhilft:

- ✓ Telefonnummer in Mein NB aktuell halten
- ✓ Halten Sie bei Anrufen Ihre Vertragsnummer bereit:

Mein NB – damit Ihr Anliegen direkt ankommt!

Knapp
3.500 Mitglieder
haben Mein NB im
vergangenen Jahr
aktiv genutzt.

Seien Sie
auch dabei!



Bitte registrieren Sie sich im
Mitgliederportal Mein NB.

Unser Telefonassistent erfasst
Ihr Anliegen und legt automatisch
eine Meldung in Ihrem persönlichen
Postfach bei Mein NB an.

Dort erhalten Sie auch die Antwort
unserer Mitarbeitenden –
so bleiben Sie stets informiert.

SERVICE KARTE

Sie haben ein Anliegen?
Wir erfassen diese rund um die Uhr.



SERVICETELEFON 030 98 19 20 00	HAVARIE/NOTFALL 030 98 19 22 08	REPARATURSERVICE 030 98 19 20 02
Außerhalb der Servicezeiten und bei belegten Leitungen nimmt der virtuelle NEUES BERLIN Assistent Ihre Anfrage an.	Bei Notfällen ist Ihr Hauswartteam 24/7 für Sie erreichbar.	Meldungen können Sie jederzeit auch bequem über das Mitgliederportal Mein NB aufgeben.

Zuständigkeit des Notdienstes

Zum Service von NEUES BERLIN gehört weiterhin die durchgängige Erreichbarkeit bei Havarien. Unsere Hauswartteams sind in Notsituationen rund um die Uhr für Sie erreichbar und koordinieren im Rahmen des Notdienstes alle notwendigen Maßnahmen. Treten mehrere Notfälle gleichzeitig auf, entscheidet der notdiensthabende Hauswart nach Dringlichkeit und Schwere des Schadens über die Reihenfolge der Bearbeitung.

Was ist ein Notfall bzw. eine Havarie?

Es gilt der Grundsatz: Ein Notfall/eine Havarie liegt vor, wenn:

- ✓ Gefahr für Leib und Leben droht,
- ✓ eine Schädigung der eigenen und/oder anderer Wohnungen sowie des Hauses bzw. der Bausubstanz zu befürchten ist
- ✓ oder die Nutzung der Wohnung nicht bzw. nur stark eingeschränkt möglich ist.

Fall für den Notdienst

- ✓ Stromausfall oder elektrischer Schaden, der Gefahr von Feuer/Explosionsgefahr birgt
- ✓ Starkes Wasser-/Sturzrisiko (Wasserrohrbruch, Überschwemmung, Starkregeneinwirkung)
- ✓ Heizkörperausfall in der kalten Jahreszeit, insbesondere bei Gefahr von Auskühlung oder Frostschäden
- ✓ Kompletter Ausfall der Treppenbeleuchtung
- ✓ Heizkörperleckagen
- ✓ Verstopfte WCs
- ✓ Zerschlagene Scheiben im Hausaufgang
- ✓ Transponderstörung im Hauseingang
- ✓ Eingeschlossene Personen im Aufzug
- ✓ Handlungen mit der Gefahr von Beschädigungen am Genossenschaftseigentum
- ✓ Gasaustritt, Gasgeruch (Wohnanlage Am Weißen See)

HAVARIEFALL

Bitte wenden Sie sich direkt an Ihr
zuständiges Hauswartteam:

HAUSWART-TEAM 1 **030 98 19 22 08**
Mühlengrund

KEIN Fall für den Notdienst

- ✓ Kleinere Defekte an Abflüssen von Waschbecken und Wannen
- ✓ Defekte Spülkästen
- ✓ Ausfall der Wohnungsklingel
- ✓ „Dauerlicht“ im Treppenhaus
- ✓ Klemmendes Wohnungsfenster
- ✓ Ruhestörung im Innenhof oder im Haus

SERVICE-NUMMERN

INTERNER SICHERHEITSSERVICE

Clear Security GmbH 0176 64 43 75 41
22:00 bis 06:00 Uhr

24H SCHLÜSSELNOTDIENST

Zierold GmbH 0172 668 20 12
Schlüsseldienst Kettritz 030 44 65 06 66
Diessner Sicherheitstechnik 030 657 11 00
(Digitale Schließsysteme)

ENTSTÖRUNGSDIENSTE

Kundenservice PÿUR 030 25 77 77 77



WICHTIG: Bei Bränden oder Vandalismus und wenn Gefahr für Leib und Leben droht, sind zunächst immer die Polizei und Feuerwehr zu informieren und erst dann das Hauswartteam von NEUES BERLIN.