

**»Wir sind da, um weiter-
zuhelfen, auch und sogar
besonders in schwierigen
Angelegenheiten.«**

Bella R., Mitarbeiterin an der
Wiener Wohnen Service-Nummer

Ihre Frage ist unser Anliegen

Kommunikationsprofis arbeiten rund um die Uhr an raschen Lösungen für 500.000 Bewohner*innen.

Haben Sie eine brennende Frage zu Ihrem Mietzins? Brauchen Sie dringend eine Auskunft zur Vergabe eines Mietobjekts? Wollen Sie gar ganz akut ein Gebrechen in Ihrem Gemeindebau melden?

Dann müssen Sie nicht erst aufwendig im Telefonbuch nach verschiedenen passenden Nummern suchen: Denn für die Behandlung all dieser – und zahlreicher anderer – Anliegen gibt es eine einzige Telefonnummer, die an 365 Tagen im Jahr rund um die Uhr verfügbar ist: die Wiener Wohnen Service-Nummer 05 75 75 75.

Problemlösungsprofis

Die Fragen, die an die Mitarbeiter*innen der Service-Nummer, die die Anrufe entgegennehmen, gestellt werden, sind äußerst vielfältig. Doch sie drehen sich alle um ein gesichertes Zuhause, ein für alle Menschen ganz zentrales Bedürfnis. Dementsprechend werden die »

» Anliegen der Anrufer*innen auch behandelt. Stefan Wanner, Leiter des Fachbereichs Callservices: „Es ist unser Anliegen, unsere Leidenschaft, die Probleme der Mieter*innen anzunehmen und best- und schnellstmöglich zu bearbeiten.“

» Es gibt Anrufe, die können sehr berührend sein.«

Sonya R.
Mitarbeiterin Service-Nummer

Bereits nach durchschnittlich rund 17 Sekunden – das sind etwa vier Mal läuten – meldet sich eine Mitarbeiterin oder ein Mitarbeiter der Service-Nummer und bemüht sich rasch um positive Erledigung des Anrufs. Sonya R., Mitarbeiterin mit langjähriger Berufserfahrung: „Man kann mit uns über alles reden. Natürlich versuchen wir gegebenenfalls

eine aufgebrachte Person am Telefon zu beruhigen. Wir bemühen uns immer, dafür zu sorgen, dass sich Anrufer*innen nach dem Gespräch besser und erleichtert fühlen.“

Breite Wissensdatenbank

Die professionelle Gesprächsführung hat ihre passende Ergänzung in ausgeklügelten Computerprogrammen. In speziellen Datenbanken verfolgen die Mitarbeiter*innen des Callcenters aktuelle Prozesse. Gehen bei der Service-Nummer beispielsweise mehrere Meldungen zum selben Gebrechensfall ein, sehen die gesprächsführenden Mitarbeiter*innen auf ihren Bildschirmen sofort, dass der Schaden bereits gemeldet wurde. Sie können dem*der Anrufer*in gleich mitteilen, dass der Schaden bereits gemeldet ist. Welches Anliegen ein*e Anrufer*in auch hat: Alles wird erfasst, nichts geht verloren, allem wird nachgegangen. Jedes Thema, mit dem Mitarbeiter*innen bei Anrufen befasst werden, hat »

Sechs Kommunikationsprofis – ein Top-Team:
Der Fachbereich
Callservices

Jennifer Fetz, Shutterstock.com



FALLBEISPIEL: GLASBRUCH MITTEN IN DER NACHT

1 Meldung geht ein

Frau M. bemerkt nachts bei der Eingangstür zu ihrem Gemeindebau eine zersplitterte Glasscheibe und ruft die **Service-Nummer 05 75 75 75** an.



2 Sachverhalt

Anhand der Beschreibung des Schadens erstellt die Mitarbeiterin eine Darstellung der Sachlage. So ist gesichert, dass jedes Gebrechen erfasst und bearbeitet wird.

3 Interne Prüfung

Im 4-Augen-Prinzip wird die Aufnahme von einer zweiten Person geprüft.

- » Es handelt sich um erheblichen Glasschaden, somit um eine Verletzungsgefahr.
- » Beauftragung des Notdienstes wird unmittelbar freigegeben.

4 Details an Notdienst

Der für dieses Gebrechen zuständige Notdienst wird per E-Mail verständigt, auch über alle Details, die zur raschen Beseitigung des Gebrechens notwendig sind.





5 Notdienst trifft ein

Absicherung der Tür, Entfernen von Glassplittern. Ersetzen der Scheibe ist nachts nicht möglich. Statusmeldung an Service-Nummer.



6 Folgeauftrag

Service-Nummer: Beauftragung der neuen Glasscheibe.

- › Bestellung samt Statusupdate an Fachbereich bei Wiener Wohnen weitergegeben
- › Dort Folgeauftrag zur endgültigen Erledigung des Gebrechens


7 Info-SMS

In der Früh wird eine SMS an Frau M. gesendet mit der Information, dass die Gebrechensbehebung beauftragt wurde.



8 Fertigstellung

Glasereifachbetrieb entfernt Reste der alten Glasplatte, während die Ersatzplatte schon auf den Einbau wartet.



»Wiener Wohnen ist es sehr wichtig, dass Mieter*innen jederzeit Gehör finden.«

Stefan Wanner
Fachbereichsleiter Callservices

» einen eigenen Eintrag in einer Wissensdatenbank, an den dann ein bestimmter Prozess anschließt.

„Die Mitarbeiter*innen werden durch das System sehr gut unterstützt. Aufgrund der Eingabe der Gesprächsinhalte wird die passende Wissensseite automatisiert angezeigt und der richtige Prozess gestartet“, erklärt Stefan Wanner, wie es gelingt, den Mieter*innen rasch zu helfen.

Künstliche Intelligenz

Wenn zum Beispiel ein Nässefleck auf der Wand erscheint, ist aus den Beschreibungen nicht ohne Weiteres erkennbar, was den Schaden tatsächlich verursacht hat. Doch hier unterstützt Künstliche Intelligenz dabei, die Problemlösung zu finden. Denn selbst eine laienhafte Beschreibung des Schadens hilft einer in das System eingearbeiteten KI dabei, den richtigen Prozess für die Problemlösung zu starten.

KI erkennt Inhalte

Die Mitarbeiter*innen erfassen die Anliegen der Anrufer*innen im System. Die verwendete KI kann

»Wir trainieren die KI im Hintergrund auf neue Themen.«

Stefan Wanner
Fachbereichsleiter Callservices,
Wiener Wohnen



Bestens geschulte Mitarbeiter*innen erarbeiten täglich tausende Problemlösungen.



Die praktische Lösung erfolgt durch die Hausbetreuung oder eine Partnerfirma.

aufgrund des eingegebenen Textes erkennen, um welches Problem es sich dabei handelt. Sogar Dialektbegriffe kann die KI erkennen und den richtigen Prozess auswählen. „Das gleich die richtigen Prozesse gestartet werden, führt zur schnelleren Bearbeitung und der*die Anrufer*in muss nicht auf einen Rückruf warten“, weiß Stefan Wanner. Dieser innovative Ansatz, der die Mitarbeiter*innen unterstützt, hat auch schon zu interessierten Anfragen von

internationalen Medien und Wissenschaftssendungen geführt.

Anrufe werden aber auch künftig nicht von KI, sondern von Mitarbeiter*innen entgegengenommen. Diese freuen sich ebenso wie Mieter*innen über das gute Gefühl nach einem gelungenen Anruf. Sonya R.: „Gestern hat sich eine Dame so sehr bei mir bedankt, dass ich selber gefühlt habe, wie ihr der Stein vom Herzen gefallen ist.“

ZAHLEN FÜR 2023

975.000

Anrufe für Wiener Wohnen

62%

aller Anliegen wurden gleich an der Service-Nummer erledigt.

95.000

durch die Service-Nummer direkt in Auftrag gegebene Gebrechensbehebungen.

38%

Rückrufansuchen wurden zu speziellen Themen sowie Gebrechen aufgenommen.

6 Mio.

Telefon-Minuten. Eine Person würde dafür 11,5 Jahre brauchen.

Bis zu 120

Mitarbeiter*innen sind im Callcenter gleichzeitig im Einsatz.