

Die KI in der Mailbox – oder der Digitalisierungsweg der 1903

16. März 2026 – BBU Verbandstag

Agenda



1. Ein Blick auf die bisherigen Digitalisierungsprozess
2. Einsatz von KI im Telefon und im ERP-System
3. Raum für Fragen

1. Der Digitalisierungsprozess der 1903



- 1996 ERP – System „Computer Wolf“ heute Wodis Sigma
- 2017 Einführung „Archiv kompakt“
- 2021 Einführung CRM / Kundenportal
 - Dauernutzungsvertrag
 - Betriebskostenabrechnungen
 - Weitere Informationen und Unterlagen
 - Anfragen an die Verwaltung
- 2023 – neue Aufgaben bei gleichem Personal / Firmenvorstellung
startup „managbl-AI“
- 2024 Weiterentwicklung der KI & Chat Bot
- 2025 Einführung eines IntraNets mit Chat Bot zur Unterstützung
- 2026 Umstellung des ERP-Systems – hin zum digitalen Arbeitsplatz



2. Einsatz KI im Telefon und ERP-System



- 1. Schritt die KI als Anrufbeantworter

- **Person ruft an**, wird umgeleitet auf die Mailbox (Rufnummer bei Anbieter KI (030...))
- **KI nimmt Anruf entgegen** mit abgestimmten Texten
- **Wohnungsbestand** wurde hinterlegt und so kann KI den Anruf der NE/WE **zuordnen**
- **KI verschickt Mail** an 1903 inkl. der Tonaufnahme

WG: ☎ Anfrage WBG 1903 Potsdam eG / FriedrichEbertStr. 38 FriedrichEbertStr. 38

Anrufe
An: WBG1903 - Judith Anderssohn
Cc: WBG1903 - Anne Hallmann; WBG1903 - Sandra Buschmann
Zur Nachverfolgung: Erledigt am Dienstag, 12. Dezember 2023.

WBG1903PotsdamEG_Friedrich-Ebert-Str.38_30-11-2023_14-13-57.mp3
22 KB

Von: hello@managbl.ai <hello@managbl.ai>
Gesendet: Donnerstag, 30. November 2023 14:15
An: Anrufe
Betreff: ☎ Anfrage WBG 1903 Potsdam eG / FriedrichEbertStr. 38 FriedrichEbertStr. 38

Anfrage
WBG 1903 Potsdam eG • Friedrich-Ebert-Str. 38

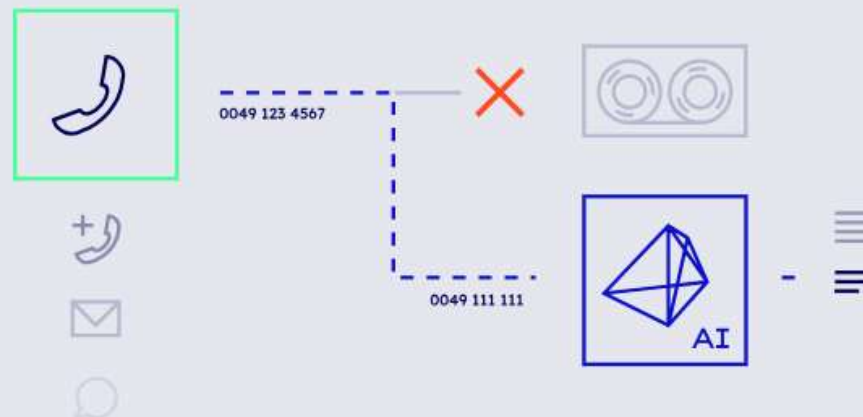
Nochmal König [REDACTED] Es geht um die Erhöhung und um die Heizkostenumlage. Wir haben eine große Rückzahlung bekommen und ich möchte, dass die Heizkostenumlage abgesenkt wird und nicht auf diesem hohen Niveau bleibt. Das ist jetzt gar nicht passiert und das wundert mich. Dazu bitte ich um Rückruf und Erklärung und möglicherweise um Anpassung. Vielen Dank, Wiederhören.

Name: WBG 1903 Potsdam eG
Adresse: Friedrich-Ebert-Str. 38
Stadt: Friedrich-Ebert-Str. 38
Telefon: +49331288980
Email:
Vertrag: 5649.0

Problem in der Testphase

2. Einsatz KI im Telefon und ERP-System

Eingehende Anrufe



MANAGBL.AI in die Telefonanlage einbinden

2. Einsatz KI im Telefon und ERP-System



MANAGBL.AI in die Telefonanlage einbinden

Ihre Rufnummern

Zentrale +4930

Ansagen-Konfigurator

Zentrale

Standardansage ||| AI Stimme ▼ Deutsch ▼ Daniel ▼

Herzlich willkommen bei der Wohnungsbaugenossenschaft 19 0 3 .

Wir sind gerade im Gespräch oder nicht am Platz. Für eine

→ [Weiterleitung hinzufügen](#)

Änderungen aktiv schalten speichern

Mittlerweile sind viele Sprachen und eine Auswahl an Stimmen verfügbar

2. Einsatz KI im Telefon und ERP-System



Wichtig ist die vorherige Clusterung der Vorgänge

- Analog der Archiv Einbindung oder Einrichtung des Kundenportals

2. Einsatz KI im Telefon und ERP-System



Kategorisierung

Zentrale

BESCHWERDE	▼	SCHADENSMELDUNG	▼
DIEBSTAHL	▼	SCHLÜSSEL	▼
KONTAKTDATEN	▼	TECHNISCHE ANFRAGE / HANDWERKER	▼
KÜNDIGUNG	▼	TIERHALTUNG	▼
MIETERWECHSEL	▼	VERMIETUNG	▼
NEBENKOSTENABRECHNUNG	▼		
NOTFALL	▼		

Weitere Kategorie hinzufügen

2. Einsatz KI im Telefon und ERP-System



SCHLÜSSEL ^

Schlüssel nachmachen x

Schlüssel verloren x

neuer Schlüssel x

Briefkastenschlüssel x

Schlüsselsystem x

Schlüsselübergabe x

+

☒ Ablageorte

[Kategorie löschen](#)

2. Einsatz KI im Telefon und ERP-System



- 2. Schritt – Umwandlung der Mail in Aktivität im ERP-System

- **Person ruft an**, wird umgeleitet auf die Mailbox (Rufnummer bei Anbieter KI (030...))
- usw.
- **KI ist mittels Schnittstelle mit ERP-System verknüpft und erstellt Aktivität**
- **KI verschickt Mail** an 1903 inkl. der Tonaufnahme bei Nichtzuordnung der Anfrage

Rückblick auf „altes ERP-System“

Von: WBG1903 - Judith Anderssohn
Gesendet: Donnerstag, 5. September 2024 09:21
An: Mario Nagel
Betreff: Screenshots aus dem Cockpit

Hallo Herr Nagel,

hier noch die Screenshots aus meinem Cockpit:

Fällig am:	CRM	Normal	CRM - Nummer	Telefonanfra	Nicht begonnen	22.07.2024	0	ANDERSOHN	1	608	Stellplätze
Fällig am: 22.07.2024 (1)	CRM	Normal	CRM - Nummer 1001453:	Telefonanfra	Nicht begonnen	22.07.2024	0	ANDERSOHN	1	608	Stellplätze
Fällig am: 30.07.2024 (1)	CRM	Normal	CRM - Nummer 1001454:	Telefonanfra	Nicht begonnen	30.07.2024	0	ANDERSOHN	1	608	Stellplätze
Fällig am: 03.08.2024 (1)	CRM	Normal	CRM - Nummer 1001507:	Anfrage : rur	Nicht begonnen	03.08.2024	0	ANDERSOHN,CRM,HÖ	1	111	Heinrich-W
Fällig am: 09.08.2024 (1)	CRM	Normal	CRM - Nummer 1001527:	Telefonanfra	Nicht begonnen	09.08.2024	0	ANDERSOHN	1	14	Hessestraß
Fällig am: 04.09.2024 (2)	CRM	Normal	CRM - Nummer 1001542:	Telefonanfra	Nicht begonnen	04.09.2024	0	ANDERSOHN	1	111	Heinrich-W
	CRM	Normal	CRM - Nummer 1001543:	Telefonanfra	Nicht begonnen	04.09.2024	0	ANDERSOHN	1	120	Drevesstra
Fällig am: 30.09.2024 (1)	ERP	Normal	Neue Miete auf 15,00 € NKM festsetze		Nicht begonnen	30.09.2024	0	ANDERSOHN	1	25	Friedrich-E

2. Einsatz KI im Telefon und ERP-System



 **WBG1903**

[Dashboard](#)

[Inbox](#)

[Settings](#)

Zentrale

Alle Kategorien

Alle Anrufe

SCHADENSMELDUNG

Drevesstraße 33 c

+49 XXXX

03.04/09/24

Anfrage

Heinrich-Mannerle-26

+49 XXXX

04.04/09/24

Anfrage

Heinrich-Mann-Allee 51

+49 XXXX

04.04/09/24

MIETERWECHSEL

Hans-Sachs-Straße 16

+49 XXXX

02.02/09/24

NOTFALL

+49 XXXX

02.02/09/24

Anfrage

Hans-Sachs-Str. 15-27

+49 XXXX

02.02/09/24

Anfrage

Drevesstraße 5

+49 XXXX

16.08/24

Anfrage

Hessestraße 18

+49 XXXX

09.08/24

MIETERWECHSEL, SCHLÜSSEL

Hans-

Mo. 02/09/24 - 15:36:24

Ja, ich hatte vorhin schon mal angerufen oder heute Vormittag. Mein Name ist . Es geht um die Hans-. Ich hatte ja dort die Wohnung gekündigt meines verstorbenen Vaters und rufe einfach morgen nochmal an, wie das jetzt weitergeht mit der Wohnungsabnahme und Schlüsselübergabe und, und. Okay, Ich versuche es morgen noch mal. Dankeschön. Tschüss.



Name: XXXX

Vertrag: --

Kategorie: MIETERWECHSEL, SCHLÜSSEL

Sprache: Deutsch

Stadt: Potsdam

Adresse: Hans-Sachs-

Telefon: +49331288980

Email: --

Nach Korrektur wird auch die Telefonnummer des Anrufers angezeigt.

2. Einsatz KI im Telefon und ERP-System

Wie wird die
Anfrage im
ERP-System
dargestellt?

Rückblick auf „altes ERP-System“

The screenshot displays a complex ERP interface for managing lease contracts. The top navigation bar includes tabs like 'Gewerbe', 'Mahnung', 'Mietanpassung', 'Vertragslaufzeit', 'Sonstige Angaben', 'Schufa', and 'Vorwegabzug'. The main area is divided into several sections:

- Vertrag (Contract):** Fields for 'Nummer' and 'Bezeichnung'.
- Mietobjekt (Lease Object):** Fields for 'WIE/Obj/VE' (207, 160, 11), 'Wohnfläche' (57,00), 'Balkon' (1), 'Nutzgarten' (nein), 'Zimmer' (3), 'Straße' (Hans-Sachs-), 'PLZ/Ort' (14471 Potsdam), 'Finanzierungsart' (frei finanziert), 'Etage' (EG), and 'Lage' (links).
- Mieter (Tenant):** Fields for 'GP-Nr.', 'Name', and 'Vorname'.
- Mietbestandteil (Lease Component):** A table with columns 'Mietbestandteil' and 'Betrag'. It lists 'Nettokalmmiete', 'Betriebskostenumlage', 'Heizkostenumlage', and 'Gesamtmiere'.
- Mietanpassung (Lease Adjustment):** Fields for 'Anpassungsvereinbarung', 'Beginn' (01.01.1996), 'verfügbar zum' (01.09.2024), 'Ende', 'Kündigung zum' (31.08.2024), 'Übergabe', and 'Endabnahme'.
- Informationen (Information):** A section with 'CRM-Registrierung' details, including 'Reg.-Code', 'Erster Login', 'Letzter Login', 'Zustimm. Dok.-Überm.' (nein), 'Deaktivierung', and 'Deregistrierung'.
- Aufgaben (Tasks):** A table with columns 'Fälligkeit', 'Bezeichnung', 'Status', and 'Typ'. It shows a task with 'Fälligkeit' 02.09.2, 'Bezeichnung' CRM - Nummer, 'Status', and 'Typ' Telefon.

The 'Aufgaben' table is circled in red, highlighting the task entry.

2. Einsatz KI im Telefon und ERP-System

Wie wird die
Anfrage im
ERP-System
dargestellt?

Rückblick auf „altes ERP-System“

Aktivität zu: Mietvertrag ansehen (Nummer: 3519)

Telefonanfrage (ManagblAI) (Aufgabe)

CRM - Nummer 1001541: Telefonanfrage : KI Telefonanfrage

Nummer: 3519 Erfasst am: 02.09.2024 15:37 CRM Letzte Änderung: 03.09.2024 07:41 ANDERSSOHN

Fällig am: 02.09.2024

Bearbeitung durch: [REDACTED]

CRM Nummer: 1001541

Aufgabenstatus:  Nicht begonnen

02.09.2024 15:37:30 von Benutzer 'CRM':
CRM-Nr. 1001541 , Für Geschäftspartner Nummer [REDACTED] liegt eine Kontaktanfrage zur Bearbeitung an:
Anfangsdefinition: Telefonanfrage : KI Telefonanfrage

CRM-Nummer: 1001541
Betreff: MIETERWECHSEL
Text: Name: [REDACTED]
Adresse: Han [REDACTED]
PLZ: 14471
Stadt: Potsdam
Tel Nr.: +49331288980
E-Mail:
Datum/Uhrzeit: 02-09-2024 15:36:24
Kategorie: MIETERWECHSEL, SCHLÜSSEL
Sprache: de

Anliegen:
Ja, ich hatte vorhin schon mal angerufen oder heute Vormittag. Mein Name ist [REDACTED] Es geht um die Hans-S [REDACTED] Ich hatte ja dort die Wohnung gekündigt meines verstorbenen Vaters und rufe einfach morgen nochmal an, wie das jetzt weitergeht mit der Wohnungssabnahme und Schlüsselübergabe und, und. Okay, Ich versuche es morgen noch mal. Dankeschön. Tschüss.

Sprachaufnahme: [REDACTED]
token=eyJhbGciOiJIUzI1NiIsInR5cCI6IkpXVCJ9.eyJyYXN5IjoiMjNpZC1mZkNDVjNzBkLTZyYUtnGFkYS04NzZlTQ3NzRlODZlYiYlZC1mZnRva2VuljoieFRGVmIwbnCYWNZU2VvSmYzcnB0bVVoakJDNdlIiwidXNlcl9nZC1mZnRva2VvVz0AOTAzLmRlIn0.VikxR7dOfeiinQMctHfCYlvCT0Sa1vzFrAhmoUfBhAE&tv

Gewerbe	Mahnung	Mi
Mietvertrag	X	Zuordnung

Vertrag

Nummer: [REDACTED]

Bezeichnung: [REDACTED]

Mietobjekt

WIE/Obj/VE: 207 160 11

Wohnfläche: 57,00

Balkon: 1

Nutzergarten: nein

Zimmer: 3

Mieter

GP-Nr.: [REDACTED]

Nutzungsart: Wohnraum

Vertr.-Status: nicht mehr aktiv

Umlageart: Betriebskostenabrechnung

Mietanpassung: Anpassungsvereinbarung

Beginn: 01.01.1996 verfügbar zum:

Ende: Kündigung zum:

Übergabe: Endabnahme:

?

?

?

?

3. Raum für Fragen

?

?

Vielen Dank!