

# Eine Woche Anrufe zählen.

Wie viele Anrufe bekommt Ihre Verwaltung, und wie viele davon laufen immer gleich? Dazu gibt es keine verlässliche Branchenzahl. Die einzige Zahl, die für Ihr Büro gilt, ist Ihre eigene. Mit dieser Liste haben Sie sie in einer Woche.

- 1 Drucken Sie Seite 2 für jeden Arbeitsplatz mit Telefon aus und legen Sie sie neben das Telefon.
- 2 Nach jedem Anruf ein Strich in der passenden Zeile, beim heutigen Tag. Das dauert zwei Sekunden.
- 3 Anrufe auf dem Anrufbeantworter und Rückrufbitten zählen mit, in der Spalte "Abends, Wochenende", wenn sie außerhalb der Bürozeit kamen.
- 4 Am Freitag die Zeilen zusammenzählen und unten eintragen.



## Anrufe in Zeilen mit S

laufen nach Schema, Summe A

Alle Anrufe der Woche

Summe B

Anteil nach Schema

A geteilt durch B, mal 100

%

Geschätzte Minuten je Anruf, mit Notiz und Weitergabe

Ihre Schätzung

Minuten pro Woche für Schema-Anrufe

A mal Minuten je Anruf



## Läuft nach Schema

Schaden aufnehmen, Rückruf eintragen, Termin bestätigen, Auskunft, die Sie einmal hinterlegen. Solche Anrufe kann ein Telefonassistent annehmen und Ihnen als Zusammenfassung schicken.



## Braucht einen Menschen

Beschwerden, Streit, Verhandlungen, Fragen, die Fachwissen oder eine Entscheidung brauchen. Die bleiben bei Ihnen. Was ein Notfall ist, legen Sie fest, nicht die KI.

**Liste ausgefüllt?** Schicken Sie uns ein Foto. Wir rechnen mit Ihnen durch, welche Anrufe ein Assistent übernehmen könnte, was er kostet und ob es sich für Ihr Büro lohnt. Wenn es sich nicht lohnt, sagen wir das auch. [adlaris.com/hausverwaltung](https://adlaris.com/hausverwaltung)

| ART DES ANRUFES                                                                    | MO | DI | MI | DO | FR | ABENDS,<br>WOCHENENDE | SUMME |
|------------------------------------------------------------------------------------|----|----|----|----|----|-----------------------|-------|
| <b>S</b> Schadensmeldung<br>tropft, Heizung kalt, Licht im Stiegenhaus             |    |    |    |    |    |                       |       |
| <b>S</b> Rückrufwunsch<br>"Bitte um Rückruf von ..."                               |    |    |    |    |    |                       |       |
| <b>S</b> Termin<br>Handwerker, Besichtigung, Übergabe                              |    |    |    |    |    |                       |       |
| <b>S</b> Auskunft<br>Zuständigkeit, Bürozeiten, Stand der Abrechnung               |    |    |    |    |    |                       |       |
| <b>S</b> Schlüssel, Müll,<br>Hausordnung<br>Nachschlüssel, Abholung, Ruhezeiten    |    |    |    |    |    |                       |       |
| <b>M</b> Notfall<br>Wasserrohrbruch, Gasgeruch, Person im Aufzug                   |    |    |    |    |    |                       |       |
| <b>M</b> Beschwerde oder Streit<br>Nachbarn, Lärm, Unzufriedenheit                 |    |    |    |    |    |                       |       |
| <b>M</b> Fachfrage oder<br>Entscheidung<br>Abrechnung im Detail, Recht, Eigentümer |    |    |    |    |    |                       |       |
| <b>M</b> Sonstiges<br>passt nirgends                                               |    |    |    |    |    |                       |       |
| <b>Summe je Tag</b>                                                                |    |    |    |    |    |                       |       |

Ein Strich pro Anruf. Wenn ein Anruf zwei Dinge betrifft, zählt das Wichtigere. S = läuft nach Schema, M = braucht einen Menschen.