

# AB SOFORT AN IHRER SEITE

NEELA – Ihre virtuelle Assistentin



Eine Anleitung für unseren digitalen Service

neela



# SCHÖN, DASS SIE DA SIND!

---

Mein Name ist Neela – ich bin virtuell und Ihre neue rechte Hand beim GWU. Mein Fachgebiet sind alle Anliegen rund um Ihre Wohnung und Ihre Mitgliedschaft. Mein Ziel: Ihnen schnellstmöglich weiterzuhelfen.





# WARUM SIE MICH GUT GEBRAUCHEN KÖNNEN

---

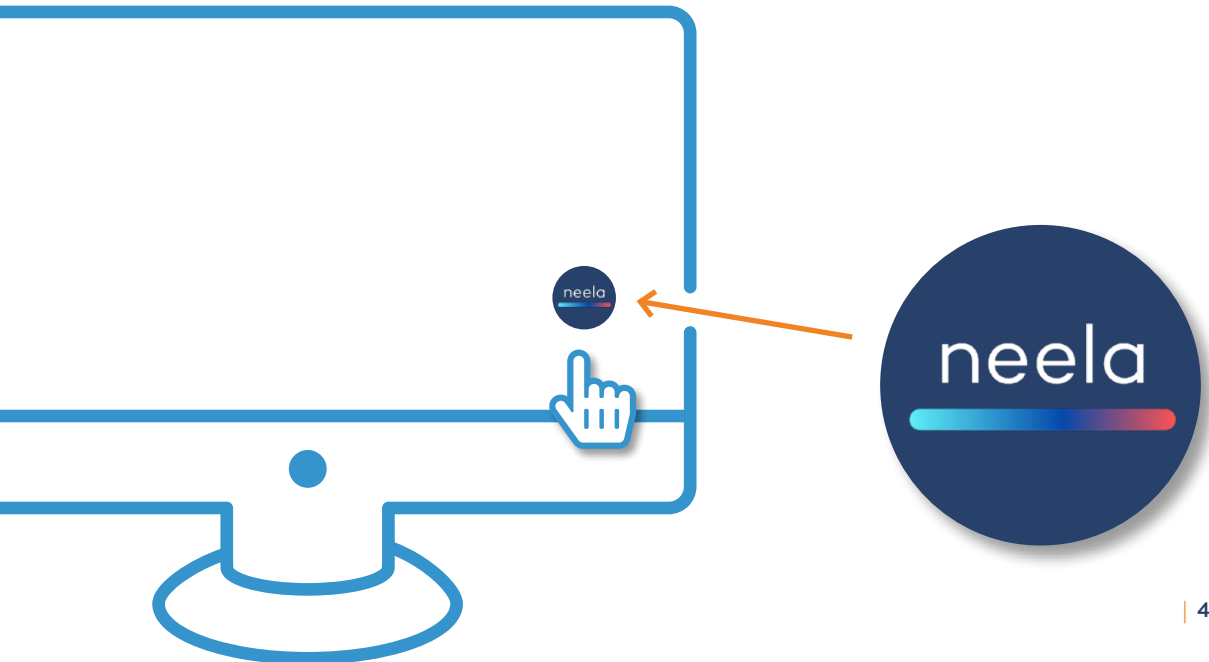
- Ich bin rund um die Uhr für Sie da.  
Jeden Tag. Sofort. Ohne Warteschleifen.
- Sie haben ein Gegenüber, das Ihnen Rede und Antwort steht.
- Ich frage direkt alle wichtigen Informationen ab,  
damit Schadensmeldungen und andere wichtige  
Anliegen schnell bearbeitet werden können.

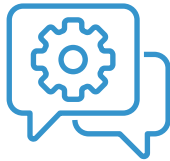


# WO SIE MICH FINDEN

---

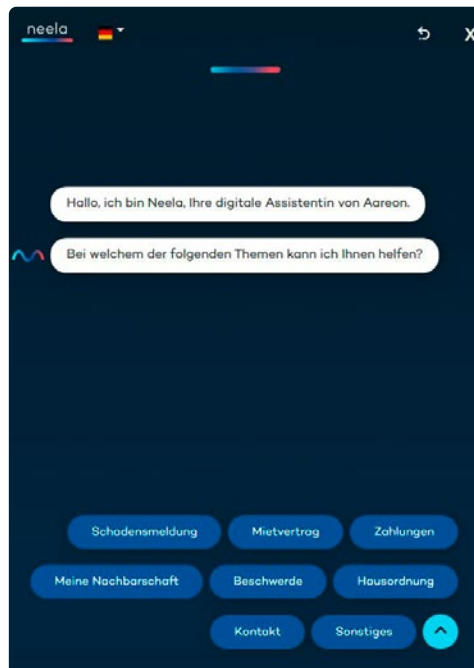
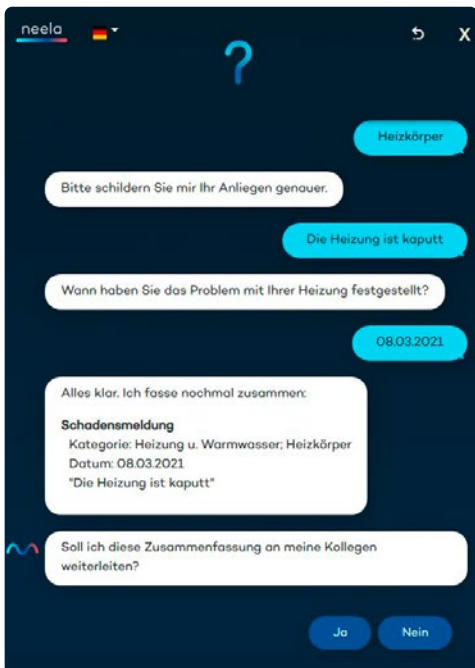
Sie erreichen mich ab sofort im Serviceportal und bald auch in Ihrer Service-App. Ganz gleich, auf welcher Seite Sie unterwegs sind – ich bin schon da. Immer im kleinen blauen Kreis unten rechts. Einfach antippen und ich bin ganz Ohr.





# WIE UNSER CHAT FUNKTIONIERT

Sobald Sie mich aktiviert haben, rufen Sie mithilfe eines kleinen hellblauen Pfeils die verfügbaren Gesprächsthemen auf und wählen das passende aus. Im nächsten Schritt frage ich Sie nach Ihrem konkreten Anliegen. Dazu biete ich Ihnen verschiedene Antwortmöglichkeiten an; werden Sie dabei nicht fündig, schreiben Sie mir eine kurze Nachricht in unseren Chat





## WAS ALS NÄCHSTES PASSIERT

---

In vielen Fällen kann ich Ihnen sofort weiterhelfen – z.B. wenn es um allgemeine Fragen zum GWU, Ihrer Mitgliedschaft oder Ihrem Mietvertrag geht. Bei anderen Anliegen wie Schadensmeldungen oder Beschwerden hole ich im Gespräch mit Ihnen möglichst alle benötigten Informationen ein. So gibt es weniger Rückfragen und die Bearbeitung kann schneller starten.



# WOBEI ICH IHRE HILFE BRAUCHE

---

Wie alle Ansprechpartner\*innen beim GWU entwickle auch ich mich stetig weiter. Und mit einer kurzen Rückmeldung können Sie mir dabei helfen. Schreiben Sie mir, was Ihnen gefehlt hat, was Sie nicht so gut fanden und natürlich gerne auch, was Ihnen gefallen hat. Die richtige Adresse: **[neela@gwu-eck.de](mailto:neela@gwu-eck.de)**. Herzlichen Dank!

## GWU Eckernförde

Lorenz-von-Stein-Ring 7-9  
24340 Eckernförde

Telefon 0 43 51 75 75-0  
Telefax 0 43 51 75 75-75

[info@gwu-eck.de](mailto:info@gwu-eck.de)

[www.gwu-eck.de](http://www.gwu-eck.de)



Bezahlbarer  
Wohnraum



Ganzheitlicher  
Service



Lebenslanges  
Wohnrecht



Starke  
Gemeinschaft