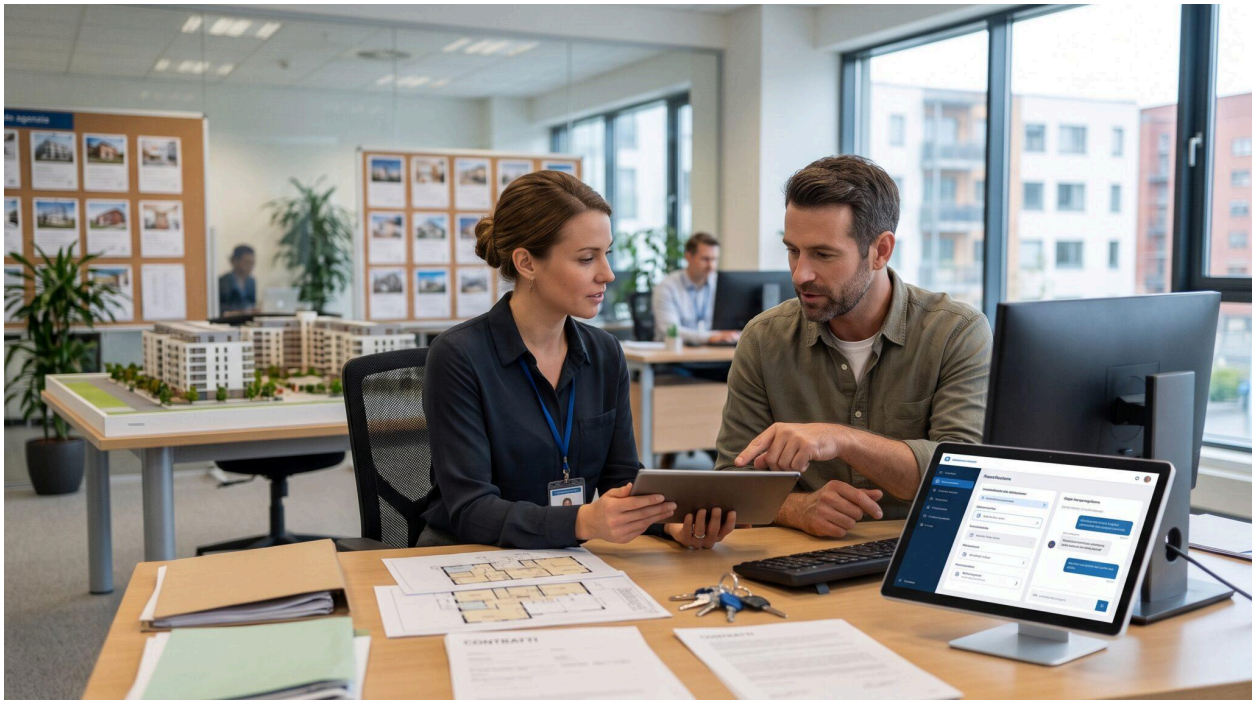
Automazione dei Servizi di Contact Center per Real Estate e Property Management

Proposta di Valore e Modello Operativo Piattaforma IA "Sysmo"

A cura di: Sysmo s.r.l.

Destinatari: Direttori Agenzie Immobiliari, Property Manager, Amministratori di Condominio, Responsabili Sviluppo Immobiliare, Facility Manager.



SYSMO srl-via Orefici, 2, 2 – 20123 MilanoTel: +39 02 52803731
website: www.sysmo.it – e-mail: info@sysmo.it
C.F. - P.IVA: 06774240961 – Numero REA MI 1914608

1. I Servizi di Sysmo per Real Estate e Property Management

La piattaforma **enuan** offre una soluzione avanzata per gestire in modo efficiente le relazioni con acquirenti, inquilini e proprietari, digitalizzando e automatizzando le fasi di acquisizione, gestione e manutenzione del patrimonio immobiliare:

- **Qualificazione dei Lead Immobiliari**: Intervista virtuale per raccogliere informazioni chiave (budget, metri quadri desiderati, zona di interesse) e inserimento diretto dell'appuntamento nell'agenda dell'agente, ottimizzando i tempi della forza vendita.
- **Manutenzione Condominiale e Facility**: Raccolta strutturata delle segnalazioni di guasti (ascensori fermi, perdite idriche) da parte degli inquilini, con classificazione dell'urgenza e smistamento automatico della richiesta alla ditta fornitrice competente (idraulico, elettricista, ecc.).
- **Assistenza 24/7 su Immobili e Contratti**: Fornitura immediata di informazioni su immobili a catalogo (spese condominiali, classe energetica) o su scadenze amministrative e contrattuali (rinnovi affitto, pagamenti quote).
- **Acquisizione Documentale**: Raccolta tramite chat o email di documenti essenziali come buste paga per garanzie d'affitto, documenti d'identità e contratti firmati, con analisi OCR automatica.
- **Passaggio Ibrido all'Operatore**: Trasferimento immediato della conversazione all'agente immobiliare o all'amministratore per negoziazioni complesse, proposte d'acquisto o lamentele delicate.

2. Architettura Multicanale e Flessibilità di Integrazione

La piattaforma si inserisce come uno sportello digitale unico che collega i portali immobiliari, il sito web dell'agenzia e i sistemi di gestione condominiale, sfruttando i canali più utilizzati dagli utenti:

Canale di Contatto	Modalità d'Uso e Funzionalità AI	Vantaggio Operativo per l'Ente
Chatbot Sito Web / Portali	Widget intelligente integrato sugli annunci immobiliari per intercettare il visitatore, rispondere a FAQ sull'immobile e profilare il lead.	Aumento della conversione dei lead dai portali (es. Immobiliare.it, Idealista) e filtro dei contatti non in target.
WhatsApp Business	Canale asincrono ideale per inviare foto di guasti condominiali, documenti pre-contrattuali o condividere link a virtual tour.	Miglioramento dell'esperienza inquilini e smistamento visivo immediato delle manutenzioni.
Telefono (Voicebot)	Gestione chiamate in ingresso per fissare visite immobiliari o triage vocale per emergenze (es. tubo rotto, allagamenti).	Reperibilità H24 per le emergenze condominiali senza l'obbligo di un call center notturno umano.
Email	Lettura semantica di richieste di informazioni, proposte contrattuali o solleciti, con estrazione automatica dei dati.	Smaltimento rapido del backlog e archiviazione strutturata dei documenti nel gestionale (CRM/ERP).

3. Dieci Esempi di Richieste Automatizzabili

Di seguito 10 casi d'uso concreti di automazione per il settore Real Estate e Property Management:

3.1. Qualificazione Lead Immobiliare (Chatbot)

Utente: *"Vorrei informazioni sul trilocale in Via Roma."*

Sysmo (ChatBot): "Certamente. Per aiutarla al meglio, posso chiederle se sta cercando per acquisto o affitto? Qual è il suo budget orientativo e quando vorrebbe fissare una visita?"

Integrazione API: Sì. Web Service: *SubmitRealEstateLeadAPI, SchedulePropertyViewingAPI*.

3.2. Segnalazione Guasto Condominiale (Voicebot)

Utente: *"Sono un condomino di Via Verdi 10, l'ascensore è bloccato da stamattina."*

Sysmo (VoiceBot): "Ho identificato lo stabile di Via Verdi 10. Apro immediatamente un ticket di urgenza e lo inoltro alla ditta manutentrice Schindler. Riceverà un SMS di conferma con i tempi di intervento previsti."

Integrazione API: Sì. Web Service: *OpenMaintenanceTicketAPI, DispatchSupplierTicketAPI.*.

3.3. Informazioni Dettagliate sull'Immobile (WhatsApp)

Utente: *"A quanto ammontano le spese condominiali per la villetta rif. 456?"*

Sysmo (Bot): "Le spese condominiali per l'immobile Rif. 456 ammontano a circa 120€ mensili, comprensive di riscaldamento centralizzato e pulizia scale. L'immobile è in Classe Energetica B. Vuole il link al virtual tour?"

Integrazione API: Sì. Web Service: *GetPropertyDetailsAPI*.

3.4. Raccolta Documenti per Affitto (Email/Chat)

Utente: *"Cosa devo inviare per bloccare l'appartamento in locazione?"*

Sysmo (Bot): "Per procedere, la prego di inviare qui in chat o via mail la copia della sua Carta d'Identità e le ultime due buste paga (o ultima dichiarazione dei redditi). Vuole caricarli ora in formato PDF o foto?"

Integrazione API: Sì. Web Service: *UploadLeaseDocument_OCR_API*.

3.5. Sollecito Pagamento Rata Condominiale (Outbound WhatsApp)

Sysmo (Bot): "Gentile Sig. Rossi, le ricordiamo che la seconda rata delle spese condominiali di 350€ è in scadenza dopodomani. Se desidera, le invio il link per pagare comodamente con carta di credito."

> **Utente:** *"Sì, mandami il link, grazie."*

Integrazione API: Sì. Web Service: *SendPaymentReminderAPI, GeneratePaymentLinkAPI*.

3.6. Segnalazione Danno con Foto (WhatsApp)

> **Utente:** *[Invia foto di una macchia di umidità sul soffitto]"*

Sysmo (Bot): "o ricevuto l'immagine della macchia di umidità. Per poter inoltrare la segnalazione all'amministratore, mi conferma che l'infiltrazione riguarda l'appartamento 4B della scala A?"

Integrazione API: Sì. Web Service: *AttachDamagePhotoAPI*.

3.7. Modifica Appuntamento Visita (Voce)

> **Utente:** *"Non riesco a venire all'appuntamento di oggi pomeriggio con l'agente."*

Sysmo (Bot): "Nessun problema, ho annullato la visita delle 16:00. Il calendario dell'agente Bianchi ha disponibilità domani alle 10:00 o giovedì alle 17:30. Quale preferisce?"

Integrazione API: Sì. Web Service: *RescheduleAppointmentAPI*.

3.8. Procedura di Disdetta Affitto

> **Utente:** *"Voglio dare disdetta per il mio contratto d'affitto, quanti mesi di preavviso servono?"*

Sysmo (Bot): "Come da contratto standard (4+4), è richiesto un preavviso di 6 mesi da inviare tramite lettera Raccomandata A/R o PEC all'agenzia. Desidera che le invii un modulo precompilato fac-simile?"

Integrazione API: No (Knowledge Base HR/Legale).

3.9. Richiesta Valutazione Immobile (Acquisizione Incarichi)

> **Utente:** *"Vorrei vendere la mia casa a Milano, fate valutazioni gratuite?"*

Sysmo (Bot): "Certamente! Offriamo valutazioni gratuite. Qual è l'indirizzo esatto, la metratura e il piano dell'immobile? Un nostro agente di zona la ricontatterà entro 24 ore."

Integrazione API: Sì. Web Service: *SubmitValuationLeadAPI*.

3.10. Escalation Negoziazione (Passaggio Agente)

> **Utente:** *"Il prezzo è trattabile? Vorrei fare un'offerta di 250.000 euro invece di 280.000."*

Sysmo (Bot): "Ogni offerta è valutabile dalla proprietà. Poiché si tratta di un aspetto commerciale delicato, le passo immediatamente l'agente immobiliare responsabile di questo mandato per discuterne a voce."

Integrazione API: Sì. *Web Service: CTI_Handover_Agent*.

4. Elenco Esemplificativo delle Tipiche Richieste Automatizzabili

Di seguito una classificazione delle operazioni delegabili all'IA per ambito operativo. .

4.1 Acquisizione Lead e Compravendita

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Profilazione Acquirente	Raccolta budget, zona e necessità (es. mutuo)	Sì	"Perfetto, cerchi un trilocale in centro. Necessiti di supporto per il mutuo?"
Prenotazione Visita Immobile	Check disponibilità agenda agente e fissaggio visita	Sì	"L'agente ha disponibilità domani alle 14:00. Ti invio il promemoria."
Informazioni Annuncio (PIM)	Risposte su dettagli tecnici (metratura, spese, cantina)	Sì	"Sì, l'immobile dispone di un box auto singolo e di una cantina."
Richiesta Valutazione	Generazione lead di proprietari che vogliono vendere	Sì	"Prendo in carico la richiesta per la valutazione gratuita del tuo immobile."
Condivisione Virtual Tour	Invio materiale multimediale prima della visita	No	"Ti invio il link per visitare la casa in 3D prima di vederla dal vivo."

4.2 Property Management e Affitti

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Verifica Pagamenti e Scadenze	Controllo stato rate affitto per inquilini/proprietari	Sì	"L'affitto di questo mese risulta regolarmente saldato in data 05/11."
Acquisizione Documenti Garanzia	Raccolta buste paga/fideiussioni via OCR	Sì	"Busta paga ricevuta. La documentazione è completa per la proposta."
Invio Modulistica Disdetta	Spiegazione iter e fornitura moduli recesso	Sì	"Ecco il modulo per il recesso anticipato da inviare via PEC."
Spiegazione Calcolo Spese	Lettura semantica dei conguagli condominiali	Sì	"L'aumento di 40€ deriva dal conguaglio riscaldamento dell'anno scorso."
Subentro Utenze (Luce/Gas)	Assistenza agli inquilini per la voltura contatori	No	"I contatori sono attivi. Devi chiamare il gestore e fornire i codici POD/PDR."

4.3 Manutenzione e Gestione Condominiale (Facility)

Nome	Breve Descrizione	Integrazione API	Esempio Risposta
Triage Segnalazione Guasti	Classificazione danni (elettrico, idraulico, edile)	Sì	"Capisco. Trattandosi di un tubo rotto, apro un ticket idraulico URGENTE."
Smistamento Fornitori	Inoltro ticket in automatico al fornitore appaltato	Sì	"La segnalazione per l'ascensore è stata inviata alla ditta di manutenzione."
Verifica Stato Intervento	Aggiornamento inquilini sui tempi di risoluzione	Sì	"L'elettricista interverrà domani mattina tra le 09:00 e le 12:00."
Avviso Lavori Straordinari	Notifiche massive proattive via SMS o WhatsApp	Sì	"ATTENZIONE: Giovedì mattina mancherà l'acqua dalle 10 alle 12 per lavori."

5. Integrazione con Sistemi Gestionali (CRM/ERP)

La piattaforma si interfaccia con i principali CRM immobiliari (Salesforce, HubSpot, RealEstate CRM), i software di Property Management e di gestione condominiale (es. Danea Domustudio) e le agende elettroniche. Di seguito le ipotetiche chiamate web service:

Nome API	Ipotesi di URL	Utilizzo dei Dati in Risposta	Valore Aggiunto Integrazione
SubmitRealEstateLead	/api/crm/leads/create	Inserisce il lead profilato (budget, zone, intenti) direttamente nel CRM dell'agenzia.	Ottimizza il lavoro degli agenti, che trovano i contatti già pre-qualificati a sistema.
SchedulePropertyViewing	/api/crm/calendar/schedule	Incrocia la disponibilità dell'agente assegnato per fissare la visita all'immobile.	Converte il traffico del sito web in appuntamenti reali, senza latenze di ricontatto.
GetPropertyDetails	/api/catalog/properties/{id}/details	Recupera dati tecnici come classe energetica, spese accessorie e numero vani.	Risponde in tempo reale alle curiosità specifiche degli acquirenti, H24.
OpenMaintenanceTicket	/api/facility/tickets/create	Apre il ticket di guasto allegando foto e descrizione nel gestionale condominiale.	Organizza strutturalmente le lamentele spesso caotiche via chat/telefono.
DispatchSupplierTicket	/api/facility/suppliers/dispatch	Invia automaticamente l'ordine di lavoro alla ditta (idraulico, ascensorista).	Riduce il tempo di intervento per emergenze (allagamenti, blocchi).
CheckRentPaymentStatus	/api/finance/rent/{id}/status	Verifica nel database contabile se il bonifico della locazione è stato incassato.	Trasparenza immediata per proprietari e inquilini sullo stato dei pagamenti.

Nome API	Ipotesi di URL	Utilizzo dei Dati in Risposta	Valore Aggiunto Integrazione
UploadLeaseDocument (OCR)	/api/documents/tenant/upload	Estrae e archivia documenti sensibili come buste paga e documenti di identità.	Digitalizza il processo di onboarding del nuovo inquilino, riducendo la carta.
CancelViewingAppointment	/api/crm/calendar/appointment/{id}/cancel	Elimina la visita programmata, aggiornando l'agenda dell'agente	Riduce i tempi morti per i "no-show", permettendo all'agente di riorganizzarsi.
SendPaymentReminder	/api/communications/sms/reminder	Avvia campagne outbound per ricordare le rate condominiali in scadenza.	Migliora i flussi di cassa del condominio diminuendo i ritardi (Soft Collection).
EscalateToAgent	/api/routing/transfer/live-agent	Trasferisce chat o chiamata direttamente all'agente o al property manager.	Garantisce l'intervento umano tempestivo nelle trattative commerciali critiche.

6. Considerazioni Finali e Vantaggi

Il settore Immobiliare e del Property Management è basato sulla tempestività relazionale: perdere un lead oggi significa perdere una commissione importante domani, e gestire male un guasto condominiale genera sfiducia e contenziosi. L'adozione della piattaforma IA di Sysmo introduce benefici radicali:

- **Aumento delle Conversioni (Compravendita)**: Il chatbot H24 cattura e qualifica i contatti sui portali immobiliari nei momenti in cui le agenzie sono chiuse (es. sera e weekend), inserendo in agenda visite per clienti caldi e bloccando i cosiddetti perditempo.
- **Efficienza per gli Agenti Immobiliari**: Liberati dall'onere di rispondere a chiamate puramente informative (es. "Quante camere ha l'immobile in via Roma?") o di rincorrere i documenti mancanti, gli agenti possono focalizzarsi sulle acquisizioni, le valutazioni sul territorio e la chiusura dei contratti.
- **Mitigazione delle Emergenze (Property Management)**: L'automazione del triage per guasti strutturali e impiantistici previene l'assalto telefonico agli amministratori, incanalando le urgenze direttamente ai fornitori manutentori, riducendo l'ansia dei condomini.
- **Digitalizzazione Contrattuale**: La raccolta sicura e automatizzata via WhatsApp/Email dei documenti reddituali e anagrafici, con analisi OCR, snellisce i processi di locazione e garantisce archivi digitali sempre in ordine.

In sintesi, la soluzione trasforma agenzie immobiliari e studi di amministrazione in realtà 100% digitali, proattive e always-on, in grado di scalare il portafoglio clienti e immobiliari gestiti senza un proporzionale aumento dei costi di segreteria o call center.