



Verband Berlin-Brandenburgischer
Wohnungsunternehmen e.V.

Hilfswerk-Siedlung GmbH führt Chatbot als Mieterservice ein

25.01.2022 Fachinformation

Darf ich meinen Schlüssel nachmachen lassen? Wie werden Heizkosten abgerechnet? Das sind typische Anfrage von Mieter*innen, die die Mitarbeiter*innen der Hilfswerk-Siedlung GmbH (HWS) täglich bearbeiten. Da diese Fragen immer wiederkehren, führt die Hilfswerk-Siedlung GmbH am 26. Januar 2022 einen Chatbot namens "Hilfs-Bert", auf ihrer Homepage ein.

Der digitale Helfer ist ein Frage-/Antwort Assistent, der spezifische, kurze Antworten zu der gestellten Frage bzw. dem eingegebenen Schlagwort gibt. Auf der HWS-Homepage steht ein Dialogfenster zur Verfügung, in welches die Frage eingegeben wird. Die Antwort tätigt der virtuelle Assistent. Die HWS hat den Chatbot in Zusammenarbeit mit der Firma bots4you aus Rheinland-Pfalz entwickelt.

„Der Chatbot Hilfs-Bert wird eine große Erleichterung für uns alle sein – egal ob für unsere Mieter*innen oder die Mitarbeiter*innen. Das Besondere ist, dass der Chatbot nicht in den Feierabend geht und somit einfachere Anliegen 24 Stunden am Tag bearbeitet werden können. So steigern wir unseren Kundenservice. Es werden Wartezeiten verkürzt und Ressourcen optimiert“, begründet **Luisa Lengauer**, Abteilungsleiterin Hausbewirtschaftung der HWS, die Einführung des Chatbots.

„Der Chatbot bietet uns die Möglichkeit unsere Ansprechbarkeit durch einen neuen, zusätzlichen Kommunikationskanal zu erhöhen. Neben unserer HWS-App ist das ein weiterer wichtiger Schritt, unsere Kundenkommunikation zu verbessern. Mit bots4you haben wir einen versierten Partner, der zukünftig auch die Integration des Chatbots in unsere bestehenden Systeme umsetzen wird. Schritt für Schritt erweitern wir damit unser digitales Angebot für unsere Kund*innen“, so **Lena Karohs**, Abteilungsleiterin Unternehmensentwicklung der HWS.

<https://bbu.de/beitraege/hilfswerk-siedlung-gmbh-fuehrt-chatbot-als-mieterservice-ein>