

Digitale Kommunikation

Bei der Hilfswerk-Siedlung GmbH in Berlin beantwortet Chatbot Hilfs-Bert Mieterfragen über die Homepage – 24 Stunden, jeden Tag

„Ich habe meinen Haustürschlüssel verloren“, „Meine Heizung funktioniert nicht“, „Darf ich in meiner Wohnung ein Haustier halten?“. Das sind typische Anfrage von Mieter*innen, die die Mitarbeiter*innen der Hilfswerk-Siedlung GmbH (HWS) täglich erreichen und bearbeiten. Da diese Fragen immer wiederkehren und die Beantwortung und Bearbeitung viel Zeit kostet, hat die Hilfswerk-Siedlung GmbH einen Chatbot namens Hilfs-Bert auf ihrer Homepage ein.



Wohnungen Dienstleistungen Unternehmen HWS-App

Der neue HWS-Chatbot ist da!

Hallo, ich bin Hilfs-Bert



Der Chatbot ist ein Dialogsystem, das künstlicher Intelligenz (KI) und automatische Fragen ganz automatisch und ohne menschliche Hilfe beantwortet. Ziel ist die erleichterte Kommunikation.

Der HWS-Chatbot wurde von seinen Mitarbeitern freudig empfangen und auf den Namen Hilfs-Bert getauft.

Unser Hilfs-Bert chattet gerne, beantwortet Ihre Fragen und hilft Ihnen auch außerhalb unserer Servicezeiten. Im Moment befindet sich Hilfs-Bert in der Einarbeitungsphase. Um ihn bestmöglich anzupassen zu können, sind wir auf Ihre Rückmeldung angewiesen. Sie können ihn doch zum Beispiel unser Wohnangebot oder Änderungen Ihrer Vertragsdaten.

Wir freuen uns über Ihr Feedback an kundenservice@hws-berlin.de!

Sie finden Hilfs-Bert in der rechten unteren Ecke.



Mieter haben Fragen, Neukunden suchen eine Wohnung, auch nach Feierabend oder an den Wochenenden? Bei der Hilfswerk-Siedlung ist das kein Problem. Der digitale Helfer Hilfs-Bert antwortet. Grafik: HWS www.hws-berlin.de

Kundenservice verbessert

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.

„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.

In Zusammenarbeit mit der Kölner Firma bots4you hat die Hilfswerk-Siedlung GmbH ihren eigenen Chatbot entwickelt.

„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.

Hilfswerk-Siedlung GmbH

Die HWS ist ein Unternehmen der Evangelischen Kirche Berlin-Brandenburg-schlesische Oberlausitz und verwaltet rund 10.000 Einheiten aus eigenem und fremdem Bestand. Dazu gehören neben Wohnungen und Erbbaurechten auch Liegenschaften sowie ein eigener Forst. Zum Besitz der HWS zählen verschiedenartige Immobilien in Berlin, Brandenburg, Sachsen und Mecklenburg-Vorpommern. Unsere langjährigen und bewährten Erfahrungen sowie immobilienwirtschaftlichen Kompetenzen stützen sich auf über 60 Jahre erfolgreiche Immobilienverwaltung. Als evangelisches Unternehmen ist es ihr erklärtes Ziel, Sozialverträglichkeit und wirtschaftliches Handeln im Sinne der Mieter*innen und Kund*innen miteinander zu verbinden. Darüber hinaus engagiert sich die Hilfswerk-Siedlung GmbH für soziale Projekte.

Lara Rentmeister



heute. Ausgabe 161

Hier können sie sich alle Artikel der neuen Ausgabe der Wohnungswirtschaft heute anschauen oder sie als PDF herunterladen.

[Heft anschauen](#)

[Heft herunterladen](#)



Betriebskosten aktuell AG 75

Hier können sie sich alle Artikel der Ausgabe der Betriebskosten aktuell anschauen oder sie als PDF herunterladen.

[Heft anschauen](#)

[Heft herunterladen](#)