

Pressemitteilung

08. August 2025

KI im Kundenservice: Wohnungsunternehmen Heimstaden launcht erfolgreich Chatbot

Berlin. Als eines der ersten Wohnungsunternehmen in Deutschland hat Heimstaden im Juli 2025 seinen KI Chatbot gestartet. Nach einer erfolgreichen Pilotphase nutzen heute bereits rund zehn Prozent der Website-Besucher den digitalen Assistenten, der Mieterinnen und Mietern sowie Wohnungsinteressenten rund um die Uhr zur Verfügung steht. Der Chatbot, der auf Basis von generativer KI agiert, ist in der Lage, vor allem bei allgemeinen und häufig gestellten Fragen schnell und unkompliziert zu helfen.

Mehr Effizienz durch generative KI

„Der Chatbot ist nicht nur ein digitales Tool, sondern eine intelligenter und schnellere Möglichkeit, unsere Mieterinnen und Mieter zu unterstützen, und ein bedeutender Fortschritt in der Art und Weise, wie wir Dienstleistungen anbieten“, sagt Thomas Jakob, Head of Customer Service bei Heimstaden Deutschland.

Mit dem menschlichen Kundenservice-Team von Heimstaden pflegt der KI Chatbot dabei eine enge Zusammenarbeit. Kann der Chatbot etwa bei individuellen Fragestellungen nicht weiterhelfen, ist auf Wunsch eine nahtlose Überleitung des Gesprächs zu einem Customer Care Spezialisten von Heimstaden möglich.

Die klassischen Kanäle des Heimstaden-Kundenservices bleiben bestehen. Der KI Chatbot fungiert als ergänzende Lösung. Er ist unabhängig von Öffnungszeiten des Kundendienstes und bearbeitet auch in Spitzenzeiten viele Anfragen parallel, immer mit der gleichen Schnelligkeit und Genauigkeit.

„Wir wollen den menschlichen Kundendienst und den direkten Dialog mit unseren Mietern nicht abschaffen“, betont Thomas Jakob. *„Der KI Chatbot ist eine Ergänzung zu den klassischen Kanälen und wir sind davon überzeugt, dass durch das effiziente Einsetzen von Technologien unser menschliches Team mehr Zeit hat, um sich mit den Kundenanliegen zu beschäftigen, die eben nur ein Mensch bearbeiten und lösen kann. Am Ende profitieren alle davon, dass wir mit KI sowohl die Qualität als auch die Effizienz unserer Arbeit steigern“,* so Jakob.

Entwickelt wurde die KI Chatbot-Lösung, die laufend aktualisiert und optimiert wird, gemeinsam mit dem skandinavischen KI-Spezialisten Kindly. Heimstaden evaluiert aktuell weitere Anwendungsgebiete für seinen virtuellen Assistenten, um das Kundenerlebnis weiter zu verbessern.

Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an

Pressekontakt Heimstaden:

Heimstaden Deutschland

Michael Lippitsch

Head of Brand & Communications

+49 172 623 13 71

presse@heimstaden.de

Über Heimstaden

Heimstaden ist ein führendes Immobilienunternehmen in Europa, das sich auf den Erwerb, die Entwicklung und Verwaltung von Wohnimmobilien und Grundstücken fokussiert. Durch unsere Werte Dare, Care und Share schaffen wir Wertschöpfung für unsere Eigentümer und ein freundliches Zuhause für unsere Mieterinnen und Mieter. Heimstaden verfügt über etwa 161.000 Wohnungen in neun europäischen Ländern und einen Immobilienwert von ca. 323 Milliarden SEK. Der Hauptsitz des Unternehmens befindet sich in Malmö, Schweden. Weitere Informationen finden Sie unter www.heimstaden.de und www.heimstaden.com.