**Noch mehr Service**

**mit Chatbot und Mieter-App**

**Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte | Wohnstadt setzt verstärkt auf digitale Präsenz / Vorteil: Zeitersparnis und Rund-um-die-Uhr-Angebot / Persönlicher Kontakt nach wie vor wichtig**

Frankfurt am Main / Kassel – Ferienspiele in Kassel. Nachbarschaftsfeste in Frankfurt und Offenbach. Freie Mietwohnungen in Hanau: Die Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte | Wohnstadt (NHW) bietet ihren Mieterinnen und Mietern jetzt einen zusätzlichen Service an: die Mieter-App „mittendrin wohnen“. Egal, ob es sich um aktuelle Termine und Neuigkeiten handelt oder den direkten Zugriff auf alles Wichtige rund um Mietvertrag, Mieterservice und Co: Hessens größtes Wohnungsunternehmen ermöglicht es seinen Mieterinnen und Mietern, jetzt auch digital schnell und unkompliziert Kontakt aufzunehmen. Ob in der U-Bahn, im Bus oder auf dem Sofa: Mit der App sind die Mieter:innen jederzeit nur wenige Klicks von ihrer NHW entfernt. „Digitale Kompetenz wird mehr und mehr zum Wettbewerbsvorteil“, erläutert Dr. Constantin Westphal, der für das Immobilienmanagement zuständige Geschäftsführer. „Im Rahmen unserer Digitalisierungsstrategie haben wir unser Angebot daher um entsprechende Lösungen erweitert. Mit der App bieten wir einen zusätzlichen Service an, der unseren Mietern, aber auch unseren Mitarbeitern zugutekommt. Vieles, was die Mieterinnen und Mieter in einem direkten Gespräch oder Telefonat besprechen möchten, geht mit unserer App jetzt deutlich schneller – beide Seiten sparen somit wertvolle Zeit, die sie in andere Tätigkeiten investieren können.“

**Bestmöglichen Support bieten, Zufriedenheit weiter erhöhen**

Die Mieter-App ist kostenlos im Apple Store oder Google Playstore verfügbar. Wer erst einmal hineinschnuppern möchte, kann sie ohne Anmeldung/Registrierung downloaden. Viele allgemeine Online-Services stehen dann schon bereit. Neben der Übersicht über Termine und Neuigkeiten sind dies beispielsweise Informationen zu Mobilitäts- und Multimediaangeboten, zum Wohn-Service-Team oder zur Energiesparberatung. Außerdem erfährt der User u.a. alles Wissenswerte zum kostenlosen Reparaturservice, zur Hausordnung, zu Abfall und Sperrmüll und zum Wohngeld. Alle persönlichen Informationen stehen erst nach der persönlichen Anmeldung zur Verfügung. Hierzu gehört alles, was mit dem persönlichen Mietverhältnis zu tun hat wie der Vertrag, die Nebenkostenabrechnung oder die regelmäßige Verbrauchsinformation. Registrierte Mieter können auch Schäden melden und Anliegen auf Weg bringen, z.B. zuziehende Personen melden oder eine Wohnungsgeberbescheinigung anfordern. „Unser Ziel ist es, den bestmöglichen Support zu bieten, die Kommunikation zu verbessern und somit die Zufriedenheit unserer Mieterinnen und Mieter weiter zu steigern“, führt Westphal aus. Die bisherige Bilanz sieht gut aus: In den ersten drei Monaten haben sich rund 8.000 Mieter für die „mittendrin wohnen“ registriert – Tendenz steigend.

**Vielfältige Unterstützung durch Chatbot Leo**

Bereits ein wenig länger im Einsatz ist Leo. Der digitale Assistent begrüßt die Besucher auf [www.wohnen-in-der-mitte.de](http://www.wohnen-in-der-mitte.de), der Mieter-Homepage der NHW, und bietet ihnen seine Unterstützung an, z. T. sogar mehrsprachig. Die FAQs werden neben Deutsch auch auf Englisch, Türkisch, Französisch und Russisch beantwortet. Genauso wie die Mieter-App steht Leo zu jeder Tag- und Nachtzeit zur Verfügung und führt mit den Mieter:innen einen Frage-Antwort-Dialog. Über einen Login kann man auch über den Chatbot eine Mietbescheinigung anfordern oder einen Schaden melden. Selbstverständlich informiert Leo auch über alles, was mit der Mieter-App zu tun hat. Die Bilanz des digitalen Assistenten kann sich sehen lassen: Mehr als 23.000 Nachrichten gehen jeden Monat ein, 94 Prozent der Anliegen werden korrekt beantwortet. Und wenn er mal doch nicht weiterweiß? Dann sieht das beim nächsten Mal bestimmt anders aus. Leo wird natürlich regelmäßig mit neuen Informationen gefüttert – und lernt somit jeden Tag dazu.

**Persönlicher Kontakt nach wie vor wichtig**

Selbstverständlich wird trotz Digitalisierung der persönliche Kontakt bei der NHW nach wie vor großgeschrieben. Wer keine Möglichkeit hat, die App zu nutzen oder auch mit der Unterstützung von Leo keine zufriedenstellende Lösung für sein Anliegen findet, erreicht den Kundenservice weiterhin auch per Telefon.

**Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte | Wohnstadt**

Die Unternehmensgruppe Nassauische Heimstätte | Wohnstadt (NHW) mit Sitz in Frankfurt am Main und Kassel bietet seit 100 Jahren umfassende Dienstleistungen in den Bereichen Wohnen, Bauen und Entwickeln. Sie beschäftigt rund 850 Mitarbeitende. Mit rund 59.000 Mietwohnungen in 120 Städten und Gemeinden in Hessen gehört sie zu den zehn führenden deutschen Wohnungsunternehmen. Unter der NHW-Marke ProjektStadt werden Kompetenzfelder gebündelt, um nachhaltige Stadtentwicklungsaufgaben durchzuführen. Die Unternehmensgruppe arbeitet daran, ihren Wohnungsbestand weiter zu erhöhen und klimaneutral zu entwickeln. Um dem Klimaschutz in der Wohnungswirtschaft mehr Schlagkraft zu verleihen, hat sie gemeinsam mit Partnern das Kommunikations- und Umsetzungsnetzwerk Initiative Wohnen.2050 gegründet. Mit hubitation verfügt die Unternehmensgruppe zudem über ein Startup- und Ideennetzwerk rund um innovatives Wohnen. [www.naheimst.de/](http://www.naheimst.de/)