

Medienmitteilung

## Mieterkommunikation: Akzeptanz von Messengern steigt



**Hattingen, 25.07.2022. Mieterinnen und Mieter nutzen zunehmend Messenger, um mit Wohnungsunternehmen zu kommunizieren. Das belegt eine Auswertung der AT Unternehmensgruppe.**

Mit der Marke „Atmosphäre“ bietet die AT Unternehmensgruppe eine datenschutzkonforme Lösung, mit der Wohnungsunternehmen per Messenger mit ihren Kundinnen und Kunden kommunizieren können – unabhängig davon, ob diese dafür WhatsApp, Telegram, Signal oder einen anderen Messenger nutzen. Große Wohnungsunternehmen wie Vonovia und die LEG nutzen diese Möglichkeit bereits seit Jahren. Standardvorgänge wie Wohnungsanfragen und Schadensmeldungen beantwortet „Atmosphäre“ automatisch per Chatbot. Wenn das nicht möglich ist, wird die Anfrage an Mitarbeitende aus dem Wohnungsunternehmen weitergeleitet.

### **Ein Plus von 20 Prozent gegenüber dem Vorjahr**

Die Auswertungen der AT Unternehmensgruppe zeigen nun, dass die Akzeptanz dieses Kommunikationskanals wächst: 2021 bearbeitete „Atmosphäre“ erfolgreich mehr als 267.000 Interessentenanfragen – die allermeisten davon automatisch per Chatbot. Das bedeutet eine



Steigerung von 20 Prozent gegenüber 2020 und von 90 Prozent gegenüber 2019. Für die Unternehmen fallen dadurch Tausende von Anfragen weg, die sie sonst über andere Kanäle beantworten müssten. Die Mieterinnen und Mieter schätzen die unkomplizierte Art der Kommunikation.

„Laut Branchenverband bitkom verwenden 88 Prozent aller Smartphone-Userinnen und -User Messenger. Die Kommunikation über WhatsApp, Signal & Co. ist so selbstverständlich geworden, dass die Menschen es auch von Wohnungsunternehmen erwarten, hier ein Angebot zu machen. Insofern wundern uns die Zahlen nicht“, erklärt Markus Saxen, Vorstandsvorsitzender der AT Unternehmensgruppe. „Die Messenger-Kommunikation kann im Wohnungsunternehmen eine Mieter-App ergänzen oder sogar ganz ersetzen. Denn der Vorteil ist, dass die Kundinnen und Kunden dafür keine neue Anwendung herunterladen müssen.“

Über die AT Unternehmensgruppe:

Die AT Estate AG Aktiengesellschaft beschäftigt sich seit mehr als 20 Jahren mit Digitalisierung in der Immobilienbranche. Sie ist in vier Bereiche unterteilt: AT Estate ist der Gründungs- und Kernbereich der Unternehmensgruppe, AT Maps dient zur Veröffentlichung der Immobilien-Portfolios auf einer übersichtlichen und intuitiven Karte und AT Innovate ist das Innovationslabor der Gruppe. Seit 2017 ermöglicht der Bereich Atmosphäre Wohnungsunternehmen die datenschutzkonforme Kommunikation via Messenger – automatisiert mittels Künstlicher Intelligenz. Eine Lösung für die Gruppenkommunikation per Messenger, die datenschutzkonform ist, wurde 2021 patentiert. [www.at-unternehmensgruppe.de](http://www.at-unternehmensgruppe.de)

Bild:

Messengerkommunikation

Quelle: Adem Ay / Unsplash

Medienkontakt:

CCAW GmbH

Telefon: 040 609 4399-30

[at@ccaw-pr.de](mailto:at@ccaw-pr.de)