

PRESSEMITTEILUNG

ORACOM gewinnt BSU Haustechnik als neuen Kunden

- **BSU Haustechnik verwendet zunächst KI-Havarie-Hotline**
- **Kooperation soll ab 2026 ausgeweitet werden**

Berlin, 13. November 2025 – Der Berliner Kommunikationsdienstleister ORACOM und die BSU Haustechnik GmbH, ein Unternehmen der BSU Holding GmbH, gehen eine strategische Kooperation ein. BSU Haustechnik betreut die kommunalen Wohnungsgesellschaften in Berlin in den Bereichen Instandhaltung, Gasgeräthewartung und Havarie. Künftig wird ORACOM diese Leistungen mit seiner KI-gestützten Havarie-Hotline flankieren. Die Zusammenarbeit ist zum 7. November 2025 gestartet; die Vereinbarung sieht bereits heute eine Ausweitung des Leistungsumfangs im kommenden Jahr vor.

„Wir freuen uns sehr über die Zusammenarbeit mit BSU – einem renommierten Akteur, der die Messlatte für Qualität in der technischen Bewirtschaftung hochlegt“, sagt **Andreas Tutsche**, Geschäftsführer der Oracom GmbH. „Die KI-Havarie-Hotline ist bewusst als erster Schritt in eine breitere Partnerschaft angelegt. Unser Ziel ist es, gemeinsam die Servicekette weiter zu digitalisieren und damit die Versorgungssicherheit und Reaktionsgeschwindigkeit im Bestand zu erhöhen. Wir blicken mit großer Zuversicht auf die kommenden Jahre.“

Seit November ist die **KI-Havarie-Hotline**® von ORACOM für die von BSU betreuten Bestände erreichbar – rund um die Uhr, ohne Wartezeiten, auch bei sehr hohem Aufkommen. Der Voice-Bot nimmt Notrufe in Echtzeit an, prüft die Dringlichkeit, leitet unmittelbar die nächsten Schritte ein und informiert Handwerker, Dienstleister und Hausverwaltung nach hinterlegten Regeln. Alle Maßnahmen werden fortlaufend dokumentiert und digital bereitgestellt, sodass sich Vorgänge transparent mit Dienstleisterabrechnungen abgleichen lassen. Wo ein Bot an Grenzen stößt oder ein Bewohner dies wünscht, übernimmt jederzeit ein ORACOM-Serviceagent. In der Praxis liegt die durchschnittliche Zeit bis zur Behebung eines Notfalls bei rund zwei Stunden; die Zufriedenheitsrate nach gelöstem Einsatz beträgt rund 89 Prozent. Die Lösung lässt sich per Schnittstelle an CRM- und ERP-Systeme anbinden, priorisiert echte Havarien gegenüber regulären Anliegen und hält mit definierten Rückruf- und Eskalationspfaden die Wartezeit für Anrufer im Minutenbereich.

„ORACOM gehört bundesweit zu den Treibern der Digitalisierung in der Immobilienverwaltung“, sagt **Steffen Herzmann**, Geschäftsführer der BSU Haustechnik GmbH. „Wir bei BSU Haustechnik begrüßen diesen Trend sehr und planen schon seit geraumer Zeit, unseren Bestand Schritt für Schritt weiter zu digitalisieren. Mit der KI-Havarie-Hotline ist der erste, wichtige Baustein gesetzt: schneller, transparenter, verlässlicher. Wir freuen uns sehr auf die Zusammenarbeit und die nächsten Ausbaustufen.“

Für 2026 ist die **Erweiterung der Zusammenarbeit** geplant. Im Fokus steht die Übernahme der Terminierung sowie zusätzliche Module aus dem ORACOM-Portfolio.

Über ORACOM

Die Oracom GmbH ist Teil der Unternehmensgruppe „BERBUS ALLIANCE“ und startete bereits 2004 als Projekt zur Unterstützung eines großen, bundesweit agierenden Immobilienverwalters. Oracom hat sich auf die Immobilienwirtschaft spezialisiert und unterstützt Immobilienverwalter mit aktuell insgesamt 625.000 Wohneinheiten in ganz Deutschland. Firmensitz sowie Callcenter sind in Berlin-Grünau angesiedelt, zum Einsatz kommen ausschließlich lokale, geschulte Callcenter-Agents, die – dank eines ausgeklügelten CRM-Systems – optimal auf alle Bedürfnisse von Mietern eingehen. Mehr Informationen zum Unternehmen auf www.Oracom.de.

Pressekontakt

Dr. Tilman Pradt

Ummen Communications GmbH

M +49 160 9033 0098

E-Mail: pradt@ummen.com