

## PRESSEMITTEILUNG

### ORACOM wächst und steigert KI-Anteil in der Mieterkommunikation deutlich

- Insgesamt 630.000 Wohneinheiten im gesamten Bundesgebiet durch ORACOM betreut
- KI-Anteil an Kommunikationslösungen auf 58 Prozent gestiegen (von 17 Prozent in 2024)

**Berlin, 08. Juni 2026:** Der Berliner Anbieter von Kommunikationslösungen für die Wohnungswirtschaft ORACOM baut seine Marktposition weiter aus und treibt die Automatisierung der Mieterkommunikation konsequent voran. Aktuell betreut ORACOM insgesamt 630.000 Wohneinheiten, deren Mieterkommunikation über die InfinityBots<sup>°</sup> bereits jetzt zu 100 Prozent betreut wird. Der Anteil der KI an der gesamten Kommunikationsleistung liegt bei 58 Prozent – damit hat sich der KI-Anteil seit 2024 mehr als verdreifacht. Grundlage für die skalierbare Bearbeitung ist unter anderem die stetig wachsende Datenbasis mit über 700 Anrufergründen, anhand derer Anliegen strukturiert erfasst, priorisiert und prozesssicher weitergeleitet werden.

Andreas Tutsche, Gründer und Geschäftsführer von ORACOM: „Die positive Entwicklung in einem weiterhin herausfordernden Marktumfeld zeigt uns, dass die Digitalisierung der Mieterkommunikation nach wie vor stark gefragt ist. In der Immobilienwirtschaft sehen wir unverändert große Potenziale, Abläufe schneller, transparenter und wirtschaftlicher zu gestalten – ohne die Servicequalität zu verlieren. Wir fühlen uns in unserem Weg bestätigt, konsequent in KI, Prozesslogik und Systemintegration zu investieren.“

Ein zentraler Baustein der Produktstrategie ist der SmartAssistant<sup>°</sup>. Der virtuelle Mitarbeiter arbeitet als Stele bzw. Display mit menschlichem Avatar und steht 24/7 für Information, Orientierung und Hilfe zur Verfügung. Neu ist die deutlich erweiterte Sprachabdeckung: Der SmartAssistant<sup>°</sup> spricht 95 Sprachen (30 Sprachen in 2025). Eingesetzt wird er überall dort, wo viele Menschen schnell verlässliche Auskünfte benötigen, aber nicht ausreichend Personal verfügbar ist. Dies ist etwa in Empfangsbereichen, Hotels, Gastronomien, Krankenhäusern, Flächenmärkten, Mieterbüros und weiteren Servicepoints der Fall. Der SmartAssistant<sup>°</sup> entlastet das eigene Personal, liefert konsistenten Kundenservice ohne Wartezeiten und bleibt auch bei hohem Aufkommen jederzeit verfügbar. ORACOM präsentiert den SmartAssistant<sup>°</sup> dieses Jahr auch auf der Real Estate Arena in Hannover.

Mit diesem technikbasierten Ansatz, der konsequenten Einbindung von KI-Modellen und der gleichzeitigen Betreuung eines Call Centers – bei Bedarf kann der Anrufer mit einem

menschlichen Callcenter-Agenten verbunden werden – bietet ORACOM das Komplett-Service-Angebot für Immobilieneigentümer und Hausverwaltungen. Dass dieser Service in der Immobilienwirtschaft Anklang findet, beweisen die rund 630.000 Wohneinheiten, die ORACOM im gesamten Bundesgebiet betreut.

Bildunterschrift: Andreas Tutsche, Gründer und Geschäftsführer von ORACOM präsentiert den Chatbot Emma, eine der Avatarmöglichkeiten des SmartAssistant®

Bildrechte: ©Frank Kittelmann im Auftrag von media corps

### **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 630.000 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](http://www.Oracom.de).

### **Pressekontakt**

Dr. Tilman Pradt

Ummen Communications GmbH

M +49 160 9033 0098

E-Mail: [pradt@ummen.com](mailto:pradt@ummen.com)