

Juni 2026

business news

für die Immobilienwirtschaft

Serie: Künstliche Intelligenz in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft

Aus der Praxis: Sprachbarrieren überwinden mit KI

Sprachbarrieren in der Mieterkommunikation gehören für viele Wohnungsunternehmen zum Alltag. Im zweiten Teil unserer Serie zu KI in der Immobilienbranche zeigt ein Beispiel der Frankfurter Wohnungsgesellschaft GWH, wie sich dieses Problem mit KI und QR-Codes deutlich reduzieren lässt. Die einfache, aber wirkungsvolle IT-Lösung QRLingo sorgt dabei für positive Effekte im operativen Geschäft.

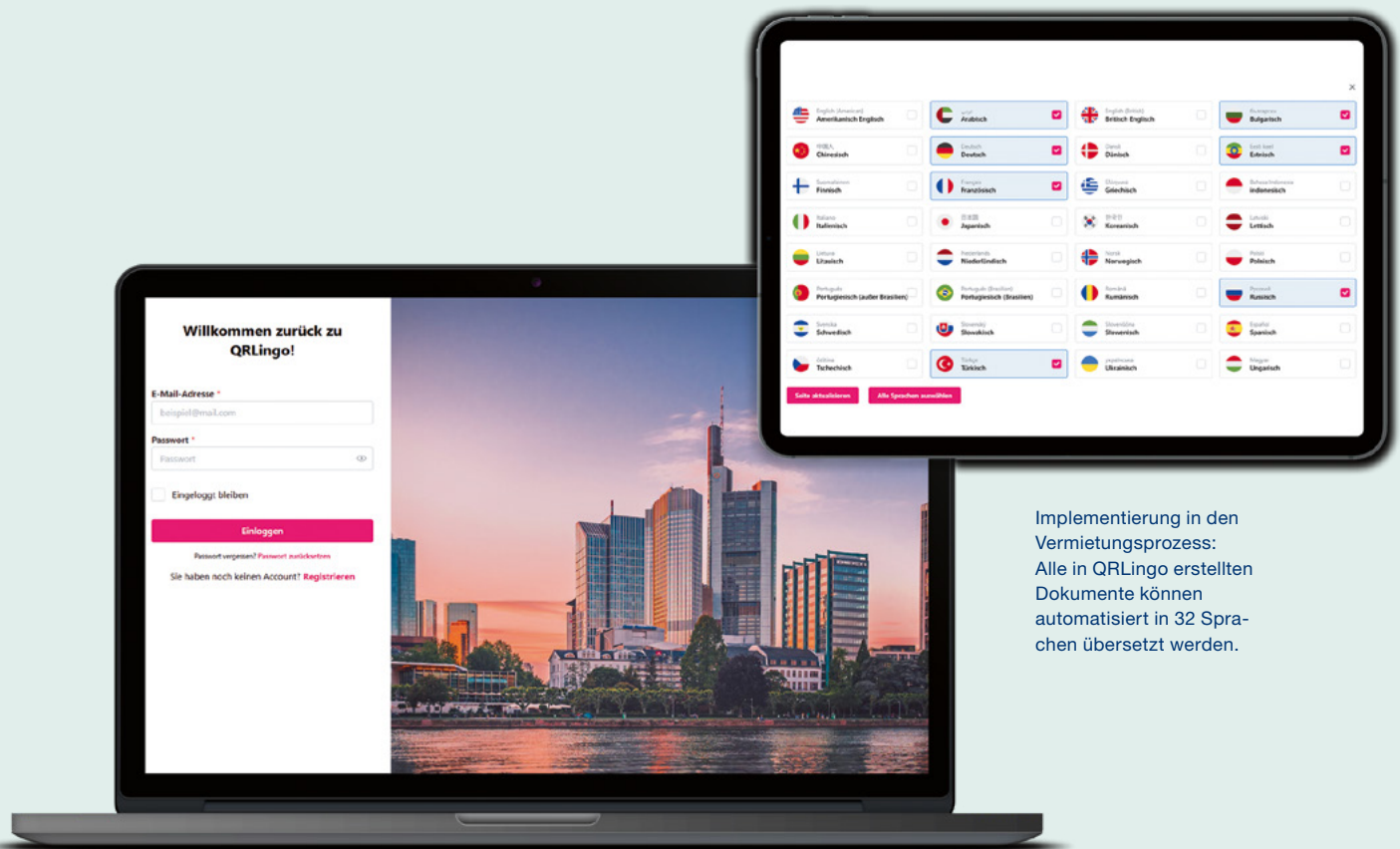
Die Herausforderung ist in vielen großen Wohnungsbeständen ähnlich: Die Mieterinnen und Mieter kommen aus verschiedenen Herkunftsländern, sprechen unterschiedlich gut Deutsch und können wichtige Schreiben, Aushänge wie die Hausordnung sowie Angebote nicht oder nicht vollständig verstehen. Die Folgen sind nicht nur viele Rückfragen. Oft wird die Mieterharmonie beeinträchtigt, Handwerker stehen vor verschlossenen Türen oder es kommt im schlimmsten Fall zu eigentlich vermeidbaren Kündigungen und Räumungen, weil Mahnungen und ihre Bedeutung nicht rechtzeitig verstanden wurden. Bei der GWH, mit rund 50.000 verwalteten Wohnungen eines der größten Wohnungsunternehmen in Hessen, war genau das der Ausgangspunkt für eine eigene KI-Entwicklung. „Unser Ziel war es, alle Mieter in der schriftlichen Kommunikation gleichermaßen zu erreichen und stets gut zu informieren – unabhängig von ihrer Sprache“, erklärt Michael Back als zuständiger Geschäftsstellenleiter der GWH.



Eigenes Produkt als Lösung

Die Idee für QRLingo entstand in einem internen Innovationsprozess, nachdem sich am Markt kein vergleichbares Produkt finden ließ. Entwickelt wurde die Software-as-a-Service-(SaaS-)Lösung von der Tochtergesellschaft GWH Digital, dem IT-Spezialisten des Unternehmens. Seit 2024 verbindet sie unter dem Namen QRLingo analoge und digitale Kommunikation. Dabei erhält der Mieter weiterhin ein Schreiben in deutscher Sprache, das um einen QR-Code ergänzt ist. Wird dieser gescannt, öffnet sich eine Webseite, die den Inhalt automatisch in der jeweils passenden Sprache des Empfängers anzeigt – abhängig von den Spracheinstellungen des Smartphones oder manuell auswählbar. Für Jörg Heuser, Geschäftsführer der GWH Digital, die ideale Lösung: „Gerade bei Briefen ist Mehrsprachigkeit eine Herausforderung: Die deutsche Fassung bleibt maßgeblich; zugleich soll der Inhalt aber für möglichst viele Mieterinnen und Mieter verständlich sein. Der QR-Code verbindet beides – das klassische Anschreiben und die digitale Übersetzung.“

Auch auf Unternehmensseite ist der Aufwand gering. Die Mitarbeitenden legen das Dokument auf der SaaS-Plattform an, wählen die gewünschten Sprachen aus und QRLingo übersetzt den Text KI-gestützt. Anschließend wird ein QR-Code generiert, der auf die digitale Übersetzungsseite verweist. Einmal erzeugte Übersetzungen bleiben gespeichert und können bei wiederkehrenden Dokumenten erneut abgerufen werden – ein wichtiger Effizienzfaktor bei Massensendungen.



Implementierung in den Vermietungsprozess:
Alle in QRLingo erstellten Dokumente können automatisiert in 32 Sprachen übersetzt werden.

Seit dem Start wurde auch die Usability weiter verbessert. QRLingo lässt sich jetzt direkt aus einer Word-Vorlage heraus nutzen und der QR-Code wird automatisch an der vorgesehenen Stelle eingefügt. „Das spart Zeit, reduziert Fehlerquellen und macht die Anwendung im Alltag nochmals deutlich einfacher“, betont Christian Ament, Produktmanager QRLingo bei GWH Digital. Auch der E-Mail-Einsatz der Software in Verbindung mit einem Übersetzungsbutton ist inzwischen möglich. Was aktuell noch erarbeitet wird, ist die Integration in Dokumente, die mit SAP erstellt werden.

Allgemein positive Resonanz

QRLingo hat sich in der Mieterkommunikation intern wie extern schnell etabliert. Die GWH setzt das System inzwischen flächendeckend ein – von Schreiben aller Art bis zu Aushängen. Aus Mietersicht ist die Nutzung gewünscht niedrigschwellig: Es ist keine App oder ein Log-in erforderlich, ein Scan genügt. Die integrierte einfache Bewertungsfunktion mit Daumen hoch oder runter zeigt, dass das Übersetzungsangebot gut ankommt. Auch am Markt stößt die praktische Lösung zunehmend auf Interesse. Ein Wohnungsunternehmen hat sich bereits für die Nutzung von QRLingo entschieden.

Parallel zur Mieterkommunikation hat die GWH mit der eigenen Unternehmenswebsite ein weiteres Einsatzfeld für künstliche Intelligenz erschlossen. Auch hier kommen

KI-gestützte Übersetzungen zum Einsatz. Zentrale Inhalte und insbesondere FAQ-Bereiche stehen zusätzlich in den Sprachen Englisch, Türkisch, Französisch und Russisch zur Verfügung. Änderungen im deutschen Original werden dabei automatisch übernommen und übersetzt.

Unterstützung in vielfältiger Weise

Der Ansatz der GWH zeigt, wie KI helfen kann, konkrete Hürden abzubauen: bei Verständlichkeit, Servicequalität und Prozesssicherheit. Gleichzeitig arbeitet die GWH Digital bereits an weiteren Anwendungen. Aktuell wird unter anderem eine Plattform für den Austausch und die Prüfung von Dokumenten mit einer KI-gestützten Dokumentenanalyse entwickelt. Für andere Wohnungsunternehmen haben die GWH-Experten die klare Empfehlung, sich frühzeitig mit KI zu beschäftigen. Denn die eigenen Erfahrungen zeigten, dass sich konkrete Anwendungsfälle in der Praxis gut umsetzen lassen. Weitere Informationen unter www.gwh-digital.de



Sie haben Fragen oder Interesse an QRLingo?
Christian Ament
Tel.: 069 97551-2126
E-Mail: sales@gwh-digital.de