

Eine KI-Strategie für Immobilienverwaltungen

Die meisten Hausverwaltungen gehen bisher unmethodisch an die Integration der Künstlichen Intelligenz heran. Mit ChatGPT wird eher spielerisch herumexperimentiert. Entsprechend sind die Ergebnisse faszinierend oder auch frustrierend. Einerseits tun sich bislang unglaubliche Möglichkeiten auf, andererseits sind die Resultate häufig inhaltlich falsch oder wenigstens nicht zielführend.

Nachfolgend wird eine Strategie vorgestellt, die dazu verhilft, dass Immobilienverwaltungen ohne bereits funktionierende KI-Unterstützung den Anschluss an die neue betriebliche Welt nicht verpassen. So wäre es empfehlenswert, gleich drei KI-Modelle zu abonnieren. ChatGPT in der Team-Version, Perplexity als KI-Suchmaschine sowie Microsoft Copilot als 365-Zusatzlizenz. Das Arbeiten mit den kostenlosen Versionen von ChatGPT und ähnlichen Diensten kann aus Sicht des Datenschutzes verheerend sein, wenn die betrieblichen, teils personenbezogenen Inhalte für Trainingszwecke auf die Server der Anbieter gelangen. Professionelle KI-Versionen bieten in der Regel eine bessere Anpassungsfähigkeit an die Anforderungen der Hausverwaltung und über eine höhere Leistung sowie Verfügbarkeit. Wem die Bezahlversionen zu teuer sind, sollte sich fragen, ob generell der unternehmerische Blick zu kurz gerät. Erfahrungsgemäß zögern hierbei die Hausverwaltungen mit eher niedrigen Stundensätzen für Sonderleistungen und generell dem Markt nicht angepassten Verwaltervergütungen.

Bleiben wir bei ChatGPT als üblicherweise erstem KI-Werkzeug. Es ist zwingend erforderlich, einen Immobilienverwaltungs-Assistenten einzurichten, den Sie mit generellen Anweisungen instruieren. Es sollte festgelegt werden, dass aus dem Blickwinkel des Profi-Verwalters in einer bestimmten Art und Weise geantwortet wird. Auch erfolgt die Vorgabe, dass der Assistent bei den Antworten Bezug auf hochgeladene Dokumente nimmt. Das können Skripte von Verbänden sein,



gehensweise und Anpassung an die Bedürfnisse der Hausverwaltung. Eine hier vorhandene Integration von Quellenangaben und Zitaten in den generierten Antworten bringt mehr Vertrauen in die Verlässlichkeit der Ergebnisse. Perplexity bietet sogenannte Sammlungen innerhalb einer Bibliothek an, damit Voreinstellungen für passendere Ergebnisse möglich sind. Eine gut eingestellte Immobilienverwaltungs-Sammlung mit weiteren Bearbeitungs- und Suchmöglichkeiten bietet sich an, damit ist Google als Suchmaschine weit abgeschlagen.

Zur KI-Strategie einer Microsoft 365 nutzenden Hausverwaltung gehört der Copilot. Dieser nutzt zwar die GPT-Technologie von OpenAI, ist jedoch auf den Produktivitätszuwachs innerhalb der Microsoft-Umgebung und dort befindlichen Programmen und Daten der Hausverwaltung ausgerichtet.

Schulungsunterlagen der Verwalterzertifizierung oder auch komplette, sehr umfangreiche und gehaltvolle WEG-Kommentare. Schon damit wird sich die Antwortqualität deutlich ändern und das betriebliche Wissensmanagement verbessert sich schlagartig. Allerdings sollte das zu keinem Wildwuchs führen, ein Konzept zur Handhabung der Daten ist notwendig. Wenn das Team darüber hinaus noch einige nützliche Tipps und Tricks im Umgang mit der jeweiligen KI beherrscht, ist schon viel gewonnen. Ebenfalls ein signifikanter Fortschritt im Tagesgeschäft ist es, wenn statt Google künftig eine KI-Suchmaschine wie Perplexity zum Einsatz kommt. Dies zumindest bei richtiger Heran-

Dieser Strategieentwurf ist abzurunden durch eine intelligente Anrufannahme, idealerweise in Verbindung mit dem Kundenportal und dessen Vorgangsbearbeitung. Generell sollte man prüfen, was der Portal- und ERP-Anbieter für eine KI-Strategie bietet. Von großen Plänen bis hin zum problematischen Ignorieren der Künstlichen Intelligenz ist hier alles dabei. Wichtig für die Hausverwaltung ist, dass sie beim Vorhandensein der richtigen KI-Infrastruktur und idealerweise einer fachlichen Begleitung bzw. Schulung spielerisch, ausprobierend und neugierig an diese neue Welt herangehen. ■



Der Autor

Alexander Haas ist BAFA-registrierter Unternehmensberater für Immobilienverwaltungen.

www.haas-unternehmensberatung.de

alexander.haas@haas-unternehmensberatung.de