

Künstliche Intelligenz für Ihre Hausverwaltung richtig nutzen

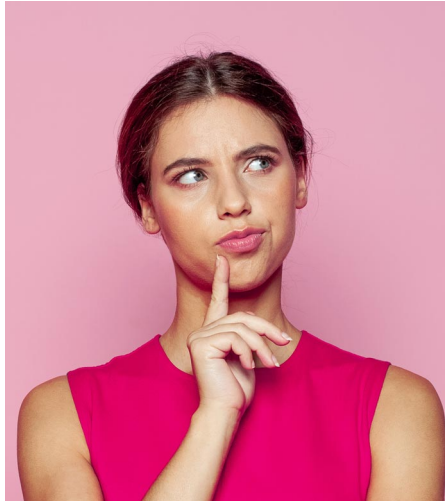
Menschen in der Immobilienverwaltung werden nicht durch Künstliche Intelligenz (KI) ersetzt. Aber Immobilienverwalter, die keine KI verwenden, werden auf Dauer durch Immobilienverwalter, die KI verwenden, ersetzt. Dies frei nach dem Neurowissenschaftler Manfred Spitzer, der in seiner aktuellen Publikation „Künstliche Intelligenz“ dieses Szenario allen möglichen beruflichen Disziplinen prophezeit.

Seit im November 2022 das Unternehmen OpenAI den Zugang zur KI für die allgemeine Nutzung freigeschaltet hat, ist viel passiert. Weniger als zwei Monate später hatte ChatGPT bereits 100 Millionen Nutzer. Es geht dabei nicht um ein Computerprogramm, sondern um ein neuronales Netzwerk, das aufgrund seiner Struktur menschenähnlich mit Sprache umgeht.

Diese Entwicklung muss man keinesfalls gut finden, doch der Geist kam damit aus der Flasche. Die Auswirkungen auf die Gesellschaft, die Unternehmen und damit auch auf die Immobilienverwaltungen sind in ihrer Tragweite nicht im Entferntesten absehbar. Es gibt keinen Zweifel, dass KI auch unsere Branche auf den Kopf stellen wird. Das weiß jeder, der mit Sprachmodellen wie ChatGPT experimentiert.

Eine kostenlose App oder die Registrierung im Browser genügen, um einen sogenannten Prompt wie „Erstelle eine Abmahnung an den Mieter wegen Hundehaltung“ zu generieren. Die Ergebnisse solcher Aufforderungen mitsamt Nachjustierungen sind verblüffend und zeigen, dass sich unser Wissensmanagement deutlich verändern wird.

Wenn nun Mitarbeiter neben ihrer normalen Arbeitsmethodik auf solche Werkzeuge zugreifen, mag das immer wieder Vorteile bringen, auch wenn manche dieser Ergebnisse ganz besonders zu kontrollieren sind. Allerdings wird die KI noch tiefer in die Prozesse der Hausverwaltung eindringen. Einige Anbieter von Kundenportalen und ERP-



Systemen rühren bereits die Werbetrommel. Manches sind lediglich Ankündigungen, um darzustellen, dass am Ball geblieben wird. Wann und wie die Umsetzung allerdings stattfindet, bleibt abzuwarten. Bei manchen Neuerungen geht es lediglich um Merkmale, die zwar praktisch sein mögen, jedoch mit Künstlicher Intelligenz nichts zu tun haben.

Das bloße Abarbeiten von Algorithmen ist keine KI. Es bedarf der Intuition, die bisher als ausschließlich menschliche Fähigkeit galt. Hinsichtlich echter KI stellt sich die Frage, wie die künftige IT-Strategie des Hausverwaltungsbüros aussieht. Wenn beispielsweise eingehende E-Mails von der KI direkt einem Vorgang zugeordnet und ein Textvorschlag für die Antwort erzeugt wird, so ist das eine erstaunliche Innovation. Noch spannender ist, was Microsoft seit kurzem mit dem aufpreispflichtigen Copilot in 365

anbietet. Dieser ist direkt in Apps wie Word, Teams, Outlook, OneNote, Power Point oder Excel integriert.

Der digitale Assistent Copilot auf ChatGPT-Basis zeichnet sich dadurch aus, dass auf die Unternehmensdaten der Hausverwaltung zugegriffen wird, die sich im Microsoft-Kosmos befinden. Die monatlichen 22 Euro je Lizenz dürften sich schnell amortisieren, da sich ungeahnte Möglichkeiten für die Prozessoptimierung abzeichnen. So hat Microsoft über die genannten Apps hinaus auch eine Copilot-Unterstützung für die Daten in SharePoint Online angekündigt, was das ohnehin schon sehr attraktive Dokumentenmanagement innerhalb von Microsoft 365 nun mit der KI verbindet.

Microsoft hat aufgrund der deutlichen KI-Marktführerschaft Apple als wertvollstes börsennotiertes Unternehmen verdrängt. Vor diesem Hintergrund dürfte es für die Immobilienverwaltungen noch wichtiger als bisher sein, dass die Kundenportale oder ERP-Systeme eine Microsoft-Integration bieten. Eine von KI abgetrennte Insellösung dürfte ansonsten schnell an Attraktivität verlieren.

Tatsächlich wird die von neuen Anforderungen und stetig zunehmender Komplexität geplagte Branche der Immobilienverwaltung hier vor einer weiteren Herausforderung stehen. Das bedeutet nach einer Umsetzung der Digitalisierung als Grundvoraussetzung nun eben der angemessene Umgang mit der Künstlichen Intelligenz. ■



Der Autor

Alexander Haas ist BAFA-registrierter Unternehmensberater für Immobilienverwaltungen.

www.haas-unternehmensberatung.de

alexander.haas@haas-unternehmensberatung.de