



FOTO: LIMITLESSVISIONS / STOCK.ADOBE.COM, IMGENERITY

1. ChatGPT in der Immobilienverwaltung: Prompts passend einsetzen
2. Was bieten ERP- und Kundenportalanbieter an tatsächlichem KI-Mehrwert?
3. Was innovative Hausverwaltungen bereits an KI-Lösungen einsetzen
4. Microsoft 365: Lohnt sich Copilot als KI-Zusatzlizenz?
5. **Integrationsmöglichkeiten von ChatGPT & Co. speziell für die Immobilienverwaltung**
6. Chancen für Hausverwaltungen, die sich mit KI beschäftigen

Chatbots intern und extern einsetzen

Integrationsmöglichkeiten von ChatGPT & Co.

Ein an die Hausverwaltung angepasster interner Immobilienverwaltungs-Assistent dürfte der zweckmäßigste Weg sein, die KI in den betrieblichen Alltag zu integrieren.

Dafür bietet sich ChatGPT als bekanntestes Sprachmodell an, mit dem die meisten Anwender ohnehin schon mehr oder weniger spielerisch experimentiert und erste Erfahrungen gesammelt haben. Im Unternehmen sollte die Team-Variante eingesetzt werden. Und das nicht nur, weil die kostenlose Variante die Assistenten-Funktion bzw. das CustomGPT nicht zur Verfügung stellt. Vor allem wäre es aus Sicht des Datenschutzes mehr als problematisch, wenn die betrieblichen und teils personenbezogenen Inhalte sich auf den Servern der Anbieter für Trainingszwecke wiederfinden, wie es bei der kostenlosen Variante passieren kann. Es ist keine große Kunst, ChatGPT so zu konfigurieren und mit Anweisungen zu instruieren, dass die generierten Antworten nach einem professionellen Verwalter klingen.

KI muss auf Fachtexte zurückgreifen können

Von der passenden Tonalität abgesehen, gilt es auch, die inhaltliche Antwortqualität zu verbessern. Als Basis für mehr fachliche Substanz wird dem Hausverwaltungs-Assistenten aufgetragen, dass vorab hochgeladene Dokumente bei den Antworten berücksichtigt werden. Das kann Fachliteratur aller Art sein, wie das Skript einer Verwalter-Fortbildung bis hin zum WEG-Kommentar.

Allerdings sollte dieses Vorgehen nicht unstrukturiert erfolgen; ein Konzept zur Handhabung der Daten ist notwendig. So muss eine Datenpflege geregelt sein, sonst sind überholte Antworten absehbar.

KI-Assistentin muss ihre Zielgruppe kennen

Die Kunst liegt darin, nicht zu viel, aber auch nicht zu wenig Instruktionen einzupflegen. Bei einer großen Menge an Regeln gerät der KI-Assistent ansonsten in ein zu enges Korsett. Wichtig ist auch die Vorgabe der Rolle, ein Immobilienverwaltungs-Experte zu sein.

Dem KI-Assistenten muss klar sein, an wen sich die Antworten für das interne Wissensmanagement richten, nämlich an die Mitarbeiter der Hausverwaltung. Zusätzlich sollten auf der Basis auch Fragen von Eigentümern und Mietern beantwortet werden. Ein solcher Assistent gilt als klassischer interner Chatbot. Bei kleinen und mittleren Hausverwaltungen wird diese Variante noch für eine ganze Weile der Standard bleiben. Denn nur sehr wenige Immobilienverwaltungen dürften eigene GPTs bzw. Custom GPTs für die Eigentümer oder Mieter per Klick auf deren Website zugänglich machen.

Technisch wären solche externen Chatbots bei ChatGPT mittels Registrierung über OpenAI problemlos zu erstellen. Durch den dort erhaltenen API-Schlüssel und die Integration eines Chat-Interface auf der Hausverwaltungswebsite steht die Kunden-Kommunikation mit der hauseigenen, selbst eingestellten KI-Assistenz zur Verfügung. Bei anderen Sprachmodellen verhält sich das ähnlich. Wer dies jedoch tatsächlich selbst in die Hand nimmt, sieht sich schnell unüberschaubaren Risiken gegenüber. Es sind zu viele Datensicherheitsaspekte zu beachten.

Die Integration von externen Chatbots wie Neela von Aareon bedarf also neben fachlicher Kompetenz einer ganzheitlichen Herangehensweise. Das führt dazu, dass sich eine solche KI-Integration meist nur größere Wohnungsunternehmen insbesondere mit viel Mieterkommunikation leisten.

Solche textbasierten Dialogsysteme sind lernfähig und haben das Ziel, möglichst viele Anfragen direkt beim Erstkontakt zu beantworten. Auch werden solche externen Chatbots künftig an immer mehr Kommunikationsschnittstellen des Unternehmens zum Einsatz kommen.

Externe Chatbots mit deutlich weniger Ressourceneinsatz sind die im zweiten Teil dieser Artikelreihe beschriebenen KI-Telefonassistenten, die schon heute problemlos mit dem Kundenportal korrespondieren (siehe IVV, Ausgabe 5/2024).



Autor

Alexander Haas,
Haas Unternehmensberatung
für Immobilienverwaltungen