

# Immobilienverwaltung 4.0: Wie Künstliche Intelligenz die Branche neu definiert

Masterthese zur Erlangung des akademischen Grades  
“Master of Science”

eingereicht bei  
DI Matthias Grosse, MA

Christian Gaugeler, BSc

01253587

Wien, 26.12.2025

## Eidesstattliche Erklärung

Ich, **CHRISTIAN GAUGELER, BSC**, versichere hiermit

1. dass ich die vorliegende Masterthese, "IMMOBILIENVERWALTUNG 4.0: WIE KÜNSTLICHE INTELLIGENZ DIE BRANCHE NEU DEFINIERT", 101 Seiten, gebunden, selbständig verfasst, andere als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel nicht benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe, und
2. dass ich das Thema dieser Arbeit oder Teile davon bisher weder im In- noch Ausland zur Begutachtung in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

Wien, 26.12.2025



---

Unterschrift

## **Danksagung**

Ich möchte hiermit meinem Betreuer, DI Matthias Grosse, MA, meinen herzlichen Dank aussprechen. Seine fachliche Begleitung, wertvollen Anregungen und ermutigenden Worte haben wesentlich zum Gelingen dieser Arbeit beigetragen.

Mein Dank gilt ebenso den Experten, die sich für die Interviews zur Verfügung gestellt und damit einen wichtigen Beitrag zu dieser Arbeit geleistet haben.

## **Gendererklärung**

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird in dieser Arbeit auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.

## **Kurzfassung**

Die folgende Arbeit untersucht den Einfluss von Künstlicher Intelligenz (KI) auf die Immobilienverwaltung und analysiert die damit verbundenen Chancen und Risiken. Mittels Literaturrecherche und fünf leitfadengestützten Experteninterviews, vier österreichischen Hausverwaltungen sowie einer US-amerikanischen Hausverwaltung, wurde ein internationaler Vergleich ermöglicht.

Die Ergebnisse zeigen, dass KI die Arbeitsprozesse bereits heute deutlich beeinflusst. Drei Bereiche erweisen sich als besonders geeignet: Kommunikationsprozesse (automatisierte Beantwortung wiederkehrender Anfragen), Administrations- und Dokumentationsprozesse (automatische Strukturierung/Archivierung von Dokumenten) sowie analytische Prozesse (datenbasierte Entscheidungsfindung). Als zentrale Chancen wurden Effizienzsteigerungen, verbesserte Servicequalität durch 24/7-Erreichbarkeit sowie systematischere Fallbearbeitung identifiziert.

Dem stehen jedoch auch Risiken gegenüber: Die Tendenz von KI-Systemen, falsche Informationen zu generieren (Halluzinationen), stellt im rechtlich sensiblen Kontext ein erhebliches Problem dar. Weitere Herausforderungen umfassen die Abhängigkeit von Datenqualität, Akzeptanzprobleme bei Mitarbeitenden sowie rechtliche Unsicherheiten. Der Vergleich zeigt, dass der fragmentierte österreichische Markt KI langsamer implementiert als die zentralisierten US-Strukturen, wo es bereits Beispiele gibt von Anbietern die 95 Prozent der Kundeninteraktionen automatisiert abhandeln.

Als Voraussetzungen für eine erfolgreiche KI-Integration wurden eine strukturierte technische Infrastruktur, unterstützende Unternehmenskultur, klare rechtliche Rahmenbedingungen sowie professionelle Softwarepartner identifiziert. Die Arbeit kommt zu dem Schluss, dass KI eine Schlüsseltechnologie darstellt, die gegenwärtig als Beschleuniger von Prozessen wirkt und perspektivisch zu einer tiefgreifenden Transformation der Branche beitragen wird. Der Erfolg bleibt jedoch an menschliche Kontrolle und qualitativ hochwertige Daten gebunden.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1 Einleitung und Zielsetzung der Arbeit</b> .....	<b>1</b>
<b>2 Künstliche Intelligenz</b> .....	<b>3</b>
2.1 Arten und Kernbereiche der künstlichen Intelligenz .....	5
2.2 Bestandteile der Künstlichen Intelligenz.....	7
2.2.1 Neuronale Netze .....	8
2.2.2 Maschinelles Lernen .....	9
2.2.3 Deep Learning .....	10
<b>3 Status quo in der Immobilienverwaltung</b> .....	<b>11</b>
3.1 Der gegenwärtige Zustand der Immobilienverwaltung .....	11
3.2 Herausforderungen in der Immobilienverwaltung.....	13
3.2.1 Datenmanagement in der Immobilienverwaltung.....	13
3.2.2 Datenschutz- und IT-Sicherheitsaspekte .....	16
3.2.3 Klassifikation und Strukturierung von Dokumenten .....	17
3.2.4 Instandhaltungs- und Wartungsmanagement .....	17
3.2.5 Demografischer Wandel .....	19
3.2.6 Agile Arbeitsmethoden und neue Arbeitswelten .....	20
<b>4 Künstliche Intelligenz als Antwort auf die Herausforderungen in der Immobilienverwaltung</b> .....	<b>23</b>
4.1 Digitalisierung als Fundament für den Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der Immobilienverwaltung .....	23
4.2 Vom Papierarchiv zur intelligenten Immobilienverwaltung .....	24
4.2.1 Die besondere Bedeutung der Stammdatenpflege .....	25
4.2.2 Automatisierte Dokumentenklassifizierung bei Kundenanfragen.....	26
4.2.3 Effizienzsteigerung durch KI-gestütztes Dokumenten- und Ablagemanagement.....	27
4.2.4 Intelligente Suchfunktionen als Schlüssel für schnelle Informationsverfügbarkeit .....	28
4.2.5 Automatisierte Datenextraktion und Prozessoptimierung mittels KI und RPA.....	29
4.2.6 KI als Lösung zu intelligenter Instandhaltung und Wartung von Immobilien.....	30
<b>5 Experteninterviews</b> .....	<b>32</b>
5.1 Interview mit Ferdinand Gaugeler (Hausverwaltung Mag. Gaugeler) .....	32
5.2 Interview mit Christian Hammerl (ITS).....	35
5.3 Interview mit Ferenc Sabo (Sabo plus Mandl & Tomaschek Immobilien) ....	37
5.4 Interview mit Albin Schwarz (Immobilienverwaltung Schwarz & Schwarz) ..	40
5.5 Interview mit Vincent Huber (Elise AI).....	43
<b>6 Analyse der Experteninterviews</b> .....	<b>46</b>
6.1 Wahrgenommene Vorteile des KI-Einsatzes.....	47
6.2 Herausforderungen und Risiken.....	48

6.3 Auswirkungen auf Rollenbilder und Personalbedarf .....	49
6.4 Voraussetzungen für eine erfolgreiche KI-Integration .....	50
<b>7 Diskussion der Ergebnisse .....</b>	<b>52</b>
7.1 Interviews im Kontext der Forschungsfrage .....	52
7.1.1 Vergleich zwischen österreichischen und US-amerikanischen Entwicklungen .....	53
7.1.2 Chancen - welche Potenziale KI bereits heute realisiert.....	54
7.1.3 Risiken - wo die KI an Grenzen stößt .....	55
7.2 Zukünftige Entwicklungen .....	55
<b>8 Schlussfolgerung und Ausblick .....</b>	<b>57</b>
<b>Literaturverzeichnis .....</b>	<b>59</b>
<b>Abbildungsverzeichnis .....</b>	<b>64</b>
<b>Anhang: Interviewfragen und Langfassung der Interviews .....</b>	<b>65</b>

# 1 Einleitung und Zielsetzung der Arbeit

Der Einfluss von Künstlicher Intelligenz (KI) auf den Immobilienmarkt hat in den letzten Jahren zunehmend an Bedeutung gewonnen. Diese Technologie bietet innovative Lösungen für die Verwaltung von Immobilien und wird zu weitreichenden Veränderungen führen. Diese Masterthese zielt darauf ab, die Auswirkungen von KI auf den Bereich Immobilienverwaltung zu untersuchen. Sie versucht die Konsequenzen sowie potenzielle Risiken und Chancen zu erläutern.

Forschungsfrage: Wie beeinflusst die Künstliche Intelligenz die Immobilienverwaltung? Welche Auswirkungen hat die künstliche Intelligenz auf die Branche und welche potenziellen Risiken und Chancen ergeben sich daraus?

Der erste Abschnitt der Arbeit widmet sich der Theorie und bietet einen Überblick über die Hauptthemen: Künstliche Intelligenz und Immobilienverwaltung. Zunächst werden die Schlüsselbegriffe definiert und abgegrenzt, um dem Leser ein einheitliches Verständnis zu vermitteln. Ein detaillierter Einblick in das Thema Künstliche Intelligenz umfasst Entwicklungen, Verfahren und Leistungskomponenten. Darauf folgend befasst sich die Arbeit mit den Arbeitsbereichen einer Immobilienverwaltung und erläutert Arbeitsprozesse sowie Abläufe um dem Leser das nötige Verständnis zu übermitteln. Abschließend werden die Themen Künstliche Intelligenz und Verwaltung von Immobilien zusammengeführt und mögliche Chancen aber auch Gefahren dieser Synergie aufzuzeigen, um den theoretischen Teil abzuschließen.

Im zweiten Teil der Arbeit wird eine qualitative Forschungsmethode in Form von Experteninterviews angewendet. Die Auswahl der Experten berücksichtigt ihren beruflichen Hintergrund, wobei langjährige Erfahrung in der Immobilienbranche, insbesondere im Bereich Verwaltung von Immobilien, bevorzugt wird. Die Ergebnisse der Interviews werden analysiert, zusammengefasst und interpretiert.

Im dritten Teil werden die gewonnenen Ergebnisse und Erkenntnisse zusammengefasst. Neben der Beantwortung der Forschungsfrage werden auch die Schlussfolgerungen hinsichtlich der Chancen und Risiken sowie ein Zukunftsausblick zur Anwendung von Künstlicher Intelligenz für die Verwaltung von Immobilien präsentiert.

Methodik: Diese Studie verwendet eine qualitative Methodik, die auf einer umfassenden Literaturrecherche basiert. Es werden relevante wissenschaftliche Artikel, Bücher und Forschungsberichte ausgewertet, um einen umfassenden Überblick über die aktuellen Entwicklungen und Erkenntnisse im Bereich der KI und Immobilientechnologien zu erhalten. Die Informationen werden analysiert, um Schlüsselrends, Herausforderungen und Chancen im Zusammenhang mit dem Einfluss von KI bei der Verwaltung von Immobilien zu identifizieren.

Um dem empirischen Ansatz dieser Masterarbeit gerecht zu werden, werden im Rahmen der qualitativen Datenerhebung Experteninterviews durchgeführt. Es wurden insgesamt 5 Interviews mit Hausverwaltern geführt. Ziel der Experteninterviews ist es, die Chancen und Risiken von Künstlicher Intelligenz (KI) im Bereich der Verwaltung in der österreichischen Immobilienwirtschaft zu identifizieren. Zur Gewährleistung einer systematischen und effizienten Datenerhebung wird das Verfahren des Leitfadeninterviews angewendet. Die durchgeführten fünf Experteninterviews sollen dazu dienen, einen umfassenden Überblick über den aktuellen Stand der KI in der Immobilienbranche Österreichs zu geben und zur Beantwortung der Forschungsfragen beizutragen.

Zuallererst werden die folgenden Paragraphen das Fachgebiet künstliche Intelligenz definieren und näher erläutern um der Leserin eine fundierte Grundlage für die weiteren Kapitel zu vermitteln.

## 2 Künstliche Intelligenz

Der Fachbereich der Künstlichen Intelligenz (KI) hat sich über die Jahre zu einer Disziplin mit globaler Bedeutung entwickelt. Eine universelle und einheitliche Definition von KI existiert jedoch bis heute nicht. Dennoch weisen viele Definitionsansätze ähnliche Kernaussagen auf oder überschneiden sich in wesentlichen Aspekten. (Goudz, Erdogan 2024)

Der Begriff "Künstliche Intelligenz" wurde 1955 von John McCarthy eingeführt und bezeichnet die maschinelle Nachbildung menschlicher Intelligenz. Es umfasst Fähigkeiten wie Lernen, Sprachverständnis, Abstraktion und kreatives Denken. (Cornelius 2019)

Eine andere etwas allgemeine Definition bietet Gethmann et al. (2022) *“Künstliche Intelligenz bezeichnet die Fähigkeit von Computersystemen, auf sie zugeschnittene Aufgaben selbsttätig zu lösen, die aufgrund ihrer Komplexität bislang menschliche Fähigkeiten erforderten.”*(Gethmann et al. 2022: 8).

Laut Chan et al (2022) ist die künstliche Intelligenz (KI) ein wissenschaftliches Gebiet, das sich mit der Bewältigung von Aufgaben beschäftigt, die normalerweise Menschen zugeschrieben werden, wie Lernen, Problemlösen und Mustererkennung. Das Ziel von KI-Technologien ist es, Maschinen so zu gestalten, dass sie intelligent handeln und sich proaktiv an ihre Umgebung anpassen können. Dies ist vor allem in geschäftlichen Anwendungen von Vorteil. Das Forschungsfeld der KI ist interdisziplinär und vereint Wissen aus Informatik, Informationstheorie, Kybernetik, Linguistik, Neurophysiologie, Psychologie, Mathematik, Philosophie und weiteren Bereichen. (Chan et al. 2022)

Die Unterscheidung zwischen klassischen Algorithmen und Künstlicher Intelligenz (KI) ist von zentraler Bedeutung, um technologische Potenziale und Einsatzgrenzen adäquat bewerten zu können. Algorithmen sind klar definierte, deterministische Handlungsanweisungen, die nach festen Regeln arbeiten und unabhängig vom Kontext stets identische Ergebnisse liefern (Sharda et al., 2020). Im Gegensatz dazu sind KI Systeme durch Methoden wie Maschinelles Lernen (ML) oder Deep Learning in der Lage, aus Daten zu lernen, Muster zu erkennen und ihre Entscheidungslogik adaptiv weiterzuentwickeln (Russell und Norvig, 2021). Während Algorithmen somit

eine statische, regelbasierte Verarbeitung implementieren, zeichnet sich KI durch eine dynamische, datengetriebene Anpassungsfähigkeit aus, die eine stetige Optimierung der Ergebnisqualität ermöglicht (Haenlein und Kaplan, 2019). Dieser adaptive Charakter prädestiniert KI insbesondere für Einsatzfelder mit hoher Datenkomplexität und sich verändernden Rahmenbedingungen, wohingegen klassische Algorithmen vor allem in stabilen, klar strukturierten Aufgabenbereichen eingesetzt werden (Jordan und Mitchell, 2015).

Trotz des erheblichen Innovationspotenzials ist der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) mit einer Reihe gravierender Herausforderungen und Risiken verbunden, die in der wissenschaftlichen Debatte zunehmend Beachtung finden. Kritikerinnen warnen vor einer übermäßigen Abhängigkeit von KI-Systemen, die - ähnlich einem „schwarzen Loch“ - immense Datenmengen anziehen, deren Verarbeitung und Entscheidungsprozesse nur eingeschränkt nachvollziehbar sind (Pasquale, 2015). Dieses Phänomen der sogenannten „Black-Box“-Problematik erschwert nicht nur die Transparenz, sondern kann auch das Vertrauen in automatisierte Entscheidungen stark beeinflussen (Burrell, 2016).

Darüber hinaus birgt der Einsatz von KI erhebliche ethische und regulatorische Implikationen. Fehlende oder unzureichende Datenqualität kann zu systematischen Verzerrungen („Bias“ in Englisch) führen, die bestehende Ungleichheiten verstärken, anstatt sie zu verringern (O’Neil, 2016). Besonders im Kontext der Immobilienwirtschaft kann dies zu diskriminierenden Entscheidungen bei der Mieterauswahl oder zur ungleichen Bereitstellung von Dienstleistungen führen. Darüberhinaus besteht die Gefahr, dass Menschen/Organisationen ihre strategische Kontrolle über Prozesse verlieren, wenn kritische Entscheidungen zunehmend an autonome Systeme delegiert werden (Shneiderman, 2020).

Schließlich weisen einige Studien darauf hin, dass die wirtschaftlichen Versprechen von KI in der Praxis nicht selten überhöht dargestellt werden. Hohe Implementierungskosten, komplexe Integrationsprozesse und der Bedarf an kontinuierlicher Wartung und Optimierung der KI, können die erhofften Effizienzgewinne erheblich schmälern (Zhang et al., 2021).

Trotz dieser kritischen Perspektiven überwiegt in dieser Arbeit der Fokus auf den praktischen Nutzen und die Einsatzmöglichkeiten von KI in der Verwaltung von Immobilien. Gerade für Hausverwaltungen eröffnen sich vielfältige Potenziale, um Prozesse zu optimieren, Kundenbedürfnisse gezielter zu erfüllen und langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben. In diesem Sinne, scheint die Definition von Kreutzer und Sirrenberg (2019) am zutreffendsten: „Der Kern der Künstlichen Intelligenz besteht darin, selbstständig große Datenmengen zu verarbeiten, darin eigenständig Muster zu erkennen und auf deren Grundlage autonom Entscheidungen und/oder Vorhersagen zu treffen. KI-Anwendungen sind bei einer Vielzahl von Aufgabenstellungen meist schneller und auch kostengünstiger.“ (Kreutzer, Sirrenberg 2019: 50). Um in dieser Arbeit das Potential von KI in der Hausverwaltung fundierter bewerten zu können, ist es jedoch zunächst notwendig, die grundlegenden Arten und Kernbereiche der Künstlichen Intelligenz zu verstehen. Diese differenzierte Betrachtung bildet die Basis für die nachfolgenden Analysen und schafft ein klares Verständnis der technologischen Grundlagen um das mögliche Potential in der Anwendung der KI in der Immobilienverwaltung zu erörtern.

## **2.1 Arten und Kernbereiche der künstlichen Intelligenz**

Die künstliche Intelligenz (KI) besteht aus einer Vielzahl an Ansätzen, Funktionen und Typen. Ein häufig verwendeter Ansatz unterscheidet zwischen schwacher und starker KI. Während schwache KI die menschliche Intelligenz bereits in bestimmten Bereichen übertrifft, würde eine starke KI in allen Aspekten mit den Fähigkeiten des menschlichen Gehirns gleichziehen. (Technische Hochschule Würzburg-Schweinfurt 2025; Röser 2021)

Schwache KI ist darauf spezialisiert, klar definierte Aufgaben mithilfe festgelegter Methoden zu lösen. Das passiert insbesondere bei komplexen und wiederkehrenden Problemen. Ihr Fokus liegt weniger auf der Nachahmung menschlicher Fähigkeiten, sondern vielmehr auf der Lösung spezifischer Aufgaben, wie z. B. der Bearbeitung von Kundenanfragen oder der Echtzeitanalyse von Daten. Starke KI hingegen zielt darauf ab, menschliche Fähigkeiten nicht nur nachzuahmen, sondern zu optimieren und in neue Dimensionen vorzudringen. Aufgrund der hohen Anforderungen ist die

Entwicklung einer starken KI jedoch bislang nicht gelungen, sodass der Einsatz einer starken KI laut Röser (2021) noch in weiter Zukunft liegt (vgl. Röser 2021). In anderen Worten, diese Arbeit fokussiert sich in der Recherche auf die schwache KI, da diese bereits im alltäglichen Leben angewandt wird.

Die Künstliche Intelligenz umfasst zahlreiche Methoden und Anwendungsbereiche, darunter Robotik, Mustererkennung (für Bilder, Text und Sprache), Vorhersagemodelle (Big Data) sowie Maschinelles Lernen (z. B. Deep Learning). Jede dieser Technologien basiert auf unterschiedlichen Funktionsprinzipien und simuliert intelligentes Verhalten mithilfe von Informatik und Mathematik. Der Aufbau selbstständiger Lösungskompetenz durch Maschinelles Lernen erfordert große Datenmengen. Das bedeutet wiederum, dass die Qualität der KI stark von den ihr bereitgestellten Daten abhängt. (Röser 2021)

Die Fähigkeiten von KI lassen sich in vier Kernbereiche unterteilen: Wahrnehmen, Verstehen, Handeln und Lernen. (Herrmann 2020; Termer et al. 2019)

**Wahrnehmen** - Systeme können Daten aus unterschiedlichen Quellen aufnehmen, um diese anschließend weiterzuverarbeiten. Mit dem kontinuierlichen Fortschritt der Digitalisierung gibt es nahezu unbegrenzte Mengen und Arten von Daten. Während eine große Menge an Daten die Ergebnisse der Datenverarbeitung verbessern kann, sind nicht alle verfügbaren Daten für den jeweiligen Prozess relevant. Daher ist es entscheidend, die Daten sorgfältig zu filtern und nur diejenigen auszuwählen, die für die Verarbeitung notwendig sind. (Herrmann 2020; Termer et al. 2019)

**Verstehen** - Anhand von KI-Technologien wie Deep Learning und Machine Learning können Daten automatisch erkannt und zugeordnet werden. Strukturierte Informationen, wie Formulare oder Aufträge, lassen sich direkt verarbeiten und entsprechende Prozesse werden automatisiert ausgelöst. Bei unstrukturierten Daten, wie etwa Kundenanfragen oder Sonderwünschen, ist jedoch ein tieferes Verständnis erforderlich, um das gewünschte Ergebnis korrekt zu erfassen. Dafür nutzen moderne Systeme trainierte Modelle, die Zusammenhänge analysieren und passende Entscheidungen treffen können. Solche Anwendungen finden zunehmend Einsatz in der Kundenbetreuung und der automatisierten Steuerung von Arbeitsabläufen. (Herrmann 2020; Termer et al. 2019)

**Handeln** - KI-Systeme ermöglichen die intelligente Steuerung von Prozessen und Geräten, insbesondere in der Produktion. Diese Technologien können Arbeitsabläufe optimieren und haben einen direkten Einfluss auf den Herstellungsprozess. Während in den Medien oft spektakuläre Beispiele aus der KI-Forschung, wie das Erstellen von Kunstwerken oder das Entwickeln fortschrittlicher Roboter, hervorgehoben werden, liegt der praktische Nutzen eher in der effizienten Steuerung von Produktionsprozessen. Solche Anwendungen sind essenziell für moderne IT-Systeme und bilden eine zentrale Grundlage für die Weiterentwicklung automatisierter Abläufe. (Herrmann 2020; Termer et al. 2019)

**Lernen** - Ein sehr wertvolles Merkmal moderner KI-Systeme ist die Fähigkeit, sowohl während der Trainingsphase als auch im laufenden Betrieb dazuzulernen. Während der Entwicklungsphase werden dem System Daten bereitgestellt, um Muster und Strukturen zu erkennen. Dieser Lernprozess endet jedoch nicht nach der initialen Trainingsphase, sondern setzt sich durch kontinuierliche Datenerfassung im Betrieb fort. Durch dieses fortlaufende Lernen kann sich die KI flexibel an neue Anforderungen anpassen und ihre Leistung auf Basis von Feedback und Erfahrungen optimieren. (Herrmann 2020; Termer et al. 2019)

## **2.2 Bestandteile der Künstlichen Intelligenz**

Laut Kreuzer und Sirrenberg (2019) lassen sich die Leistungsbestandteile der Künstlichen Intelligenz in verschiedene Elemente unterteilen (siehe Abb. 2.2). Ein zentrales Element sind dabei die neuronalen Netze, deren Ursprung in den Neurowissenschaften liegt. Allgemein betrachtet ist Künstliche Intelligenz ein breit gefasster Begriff, der eine Vielzahl unterschiedlicher Disziplinen umfasst. Dazu gehören unter anderem neuronale Netze, Maschinelles Lernen und Deep Learning, die im Folgenden genauer erklärt werden.



Abb. 1 Leistungsbestandteile der Künstliche Intelligenz (Kreutzer, Sirrenberg 2019)

### 2.2.1 Neuronale Netze

Künstliche neuronale Netze bestehen aus Algorithmen, die die Struktur und Funktionsweise von Nervenzellnetzwerken nachahmen und sich am menschlichen Gehirn orientieren. Das neuronale Netzwerk kann als der Hauptbestandteil der künstlichen Intelligenz betrachtet werden. Diese Modelle werden trainiert, um Muster in Daten zu erkennen und zu analysieren. Neuronale Netzwerke bestehen aus zahlreichen Prozessoren, die gleichzeitig arbeiten und in mehreren Schichten organisiert sind. Die erste Schicht (Eingabeschicht) nimmt die Rohdaten auf und verhalten sich ähnlich wie die Sehnerven im menschlichen Sehsystem. Jede folgende Schicht, die sogenannten versteckten Schichten (Hidden Layers), verarbeitet die Ergebnisse der vorherigen Schicht und basiert nicht mehr auf den ursprünglichen Eingabedaten.

Jeder Knoten im Netzwerk verfügt über ein spezifisches Wissensgebiet, das nicht nur aus den ursprünglich programmierten Regeln besteht, sondern auch durch den Lernprozess des Systems erweitert und angepasst wird. Im Rahmen des maschinellen Lernens kann das Netzwerk eigenständig Wissen erarbeiten und sich von den ursprünglichen Vorgaben entfernen, um sich an neue Anforderungen anzupassen. (vgl. Kreutzer, Sirrenberg 2019)

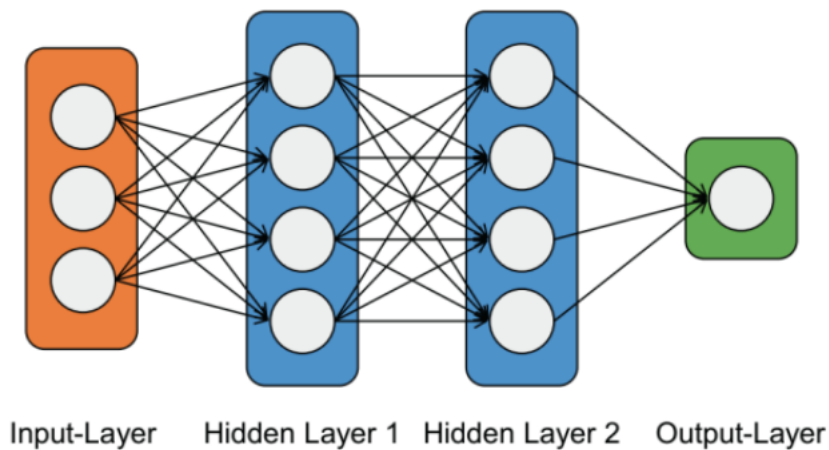


Abb. 2 Verschiedene Schichten bei neuronalen Netzwerken (Kreutzer, Sirrenberg 2019)

### 2.2.2 Maschinelles Lernen

Maschinelles Lernen ist ein wesentlicher Bestandteil der Künstlichen Intelligenz und ermöglicht es Systemen, eigenständig zu lernen und sich zu verbessern, ohne dass eine manuelle Programmierung benötigt wird. Diese Technologie ermöglicht es Maschinen, Wissen automatisch zu erzeugen, Algorithmen zu optimieren und unbekannte Muster zu identifizieren. Aus den daraus entstandenen Erkenntnissen, können anschließend bisher unbekannte Aufgaben gelöst werden. Im Zentrum dieses Prozesses stehen spezielle Algorithmen, die eine zentrale Rolle spielen. Ein Algorithmus ist eine vordefinierte Anweisung, die Daten verarbeitet und zu einem Ergebnis führt. Im Falle des maschinellen Lernens handelt es sich um sogenannte selbst-adaptive Algorithmen, die es Maschinen ermöglichen, ohne Eingriff von Programmierern eigenständig zu lernen und sich zu optimieren. Damit dieser Lernprozess erfolgreich ist, sind große Mengen an Daten erforderlich. Diese Daten werden genutzt, um die Algorithmen so zu trainieren, dass sie in der Lage sind, wiederkehrende Aufgaben immer besser zu bewältigen. Erkenntnisse aus Bereichen wie Deep Learning spielen eine wesentliche Rolle bei der Steigerung der Leistungsfähigkeit.

Um die Algorithmen weiter zu verbessern, ist es wichtig dass die zugeführten Daten qualitativ hochwertig sind. Im Zusammenhang mit der Weiterentwicklung dieser Algorithmen gibt es unterschiedliche Lernmethoden. Beim überwachten Lernen werden bekannte Daten verwendet, um ein Muster zu erkennen. Das unüberwachte Lernen hingegen arbeitet ohne markierte Daten und ermöglicht es dem Algorithmus, selbständig Muster zu identifizieren. Beim verstärkenden Lernen interagiert der Algorithmus mit seiner Umgebung, wobei Belohnungen für richtige Entscheidungen und Bestrafungen für falsche Entscheidungen den Lernprozess steuern. (Kreutzer, Sirrenberg 2019)

### **2.2.3 Deep Learning**

Deep Learning ist ein wichtiger Teil innerhalb des maschinellen Lernens. Es ermöglicht die Verarbeitung einer breiten Vielfalt an Daten, erfordert weniger vorbereitende Schritte und erzielt oftmals genauere Ergebnisse als traditionelle Lernmethoden. Diese Technik verwendet künstliche neuronale Netze, die nach dem Vorbild des menschlichen Gehirns arbeiten und es der Maschine ermöglichen, erlerntes Wissen kontinuierlich zu erweitern. Die Methode hilft der Maschine, komplexe Ideen aus einfacheren Komponenten zusammensetzen. Dadurch kann die Maschine fundierte Entscheidungen treffen und diese auch hinterfragen. In den letzten Jahren hat Deep Learning insbesondere in den Bereichen der Gesichts-, Objekt- und Spracherkennung innerhalb der Künstlichen Intelligenz an Bedeutung gewonnen. (Kreutzer, Sirrenberg 2019)

### **3 Status quo in der Immobilienverwaltung**

Im folgenden Abschnitt befasst sich diese Arbeit mit den Herausforderungen in der Immobilienverwaltung. Laut Nävy (2018, S. 11-12) „umfasst [die Immobilienverwaltung] alle Leistungsbereiche, die zum Betreiben und Bewirtschaften der baulichen und technischen Anlagen eines Gebäudes erforderlich sind, die geschäftsunterstützenden Dienstleistungen, welche die Nutzung von Gebäuden verbessern, die anfallenden kaufmännischen Aufgaben und die Verwaltung der verfügbaren Flächen im Hinblick auf ihre Nutzung und Verwertung.“ Zunächst werden die zentralen Herausforderungen innerhalb der Verwaltungsprozesse dargestellt. Darauf aufbauend erfolgt eine theoretische Auseinandersetzung mit ausgewählten Einsatzfeldern von künstlicher Intelligenz. Abschließend werden diese Anwendungen anhand von Experteninterviews mit Branchenvertretern hinsichtlich ihrer praktischen Relevanz und ihres Einsatzes im Arbeitsalltag analysiert.

#### **3.1 Der gegenwärtige Zustand der Immobilienverwaltung**

Die Immobilienverwaltung befindet sich im 21. Jahrhundert in einem grundlegenden Transformationsprozess, der durch Digitalisierung, Nachhaltigkeitsanforderungen, veränderte Nutzererwartungen und einem immer stärker werdenden Fachkräftemangel geprägt ist (Pfnür & Wagner, 2020; Franz & Kirch, 2017). Laut Platteter (2025), besteht oftmals ein hybrider Zustand zwischen traditionellen Arbeitsweisen und technologischer Modernisierung. Der Arbeitsalltag in der Verwaltung ist von Informationsflut, fragmentierten IT-Lösungen und komplexen rechtlichen sowie technischen Rahmenbedingungen bestimmt.

Das Tätigkeitsfeld der Immobilienverwaltung erfordert heute weit mehr als administrative Fähigkeiten. Neben juristischen und technischen Kenntnissen sind eine hohe Belastbarkeit, Verantwortungsbewusstsein und die Fähigkeit zur gleichzeitigen Bearbeitung zahlreicher Anfragen erforderlich. Unterstützungsstrukturen wie Assistenzen oder Kundencenter können punktuell entlasten, erfordern jedoch selbst Einarbeitung und Betreuung. Fehlzeiten durch Urlaub oder Krankheit verschärfen die Situation zusätzlich, da sich in dieser Zeit unerledigte Anfragen und E-Mails

ansammeln. Auch haftungsrechtliche Risiken werden oftmals unterschätzt und können nur durch fundiertes Wissen abgewehrt werden (vgl. Platteter 2025).

Verstärkt wird diese Ausgangslage durch den Fachkräftemangel. Unternehmen sind daher zunehmend gefordert, sich durch moderne Technologien, optimierte Prozesse und attraktive Arbeitsbedingungen als zukunftsfähige Arbeitgeber zu positionieren.

Jedoch können die genannten Probleme mit Hilfe von Digitalisierung und technologischer Innovationen entkräftet werden. Sie ermöglichen oftmals effizientere Arbeitsprozesse, eine höhere Transparenz und datengestützte Entscheidungen, wodurch sich die Qualität der Verwaltungsdienstleistungen verbessern lässt. Technologien wie Building Information Modeling (BIM), IoT-Sensorik und smarte Gebäudeverwaltungssysteme werden dabei zunehmend als Standard angesehen und bilden die Grundlage für eine moderne und nachhaltige Verwaltung von Wohn- und Gewerbeimmobilien (Ulbrich & Gronau, 2018; Badea & Badea, 2020).

Es ist jedoch wichtig zu betonen, dass Digitalisierung nicht mit Künstlicher Intelligenz (KI) gleichzusetzen ist. Digitalisierung beschreibt die Umwandlung analoger Prozesse und unstrukturierter Daten in digitale Formate. Dadurch wird eine systematische Erfassung, Strukturierung und Auswertung relevanter Informationen ermöglicht. Erst auf dieser Basis kann künstliche Intelligenz effektiv eingesetzt werden. Die KI ist auf strukturierte und zugängliche Daten angewiesen, um basierend darauf durch Mustererkennung, Prognosen und automatisierte Entscheidungsfindung einen Mehrwert zu schaffen (Bortolini et al., 2020; Motawa & Almarshad, 2013).

Parallel steigen die Anforderungen im Hinblick auf Nachhaltigkeit und ESG-Kriterien (Environmental, Social, Governance), wodurch Themen wie Energieeffizienz, ressourcenschonende Bewirtschaftung und nachhaltige Instandhaltung stärker in den Fokus rücken (Lorenz & Lützkendorf, 2019). Trends wie Homeoffice und flexible Arbeitsmodelle verändern die Erwartungen der Nutzer, was sich auf Flächennutzung, Serviceangebote und Kommunikationsstrukturen auswirkt (Deloitte, 2020; CBRE, 2021).

Diese Entwicklungen erfordern von der Immobilienverwaltung Anpassungsfähigkeit, Offenheit für agile Arbeitsmethoden und die Integration neuer Technologien in bestehende Systeme (Klein & Felfe, 2019; Rigby et al., 2016). Die erfolgreiche

Transformation der Immobilienverwaltung im 21. Jahrhundert hängt daher maßgeblich davon ab, inwiefern es gelingt, Digitalisierung als Grundlage für die künstliche Intelligenz zu etablieren und gleichzeitig organisatorische Flexibilität zu schaffen, um den wachsenden Anforderungen der Branche nachhaltig gerecht zu werden.

## **3.2 Herausforderungen in der Immobilienverwaltung**

Die Immobilienverwaltung steht gegenwärtig vor einigen zentralen Herausforderungen, die sowohl technologischer als auch organisatorischer und gesellschaftlicher Natur sind. Diese resultieren einerseits aus der zunehmenden Digitalisierung und der damit einhergehenden Datenflut, andererseits aus veränderten rechtlichen Rahmenbedingungen, steigenden Kundenerwartungen und einem sich wandelnden Arbeitsmarkt. Die nachfolgenden Abschnitte beleuchten sechs zentrale Problemfelder, mit denen sich Immobilienverwaltungen im operativen Alltag konfrontiert sehen. Das Management stetig wachsender Datenmengen (3.2.1), die Gewährleistung von Datenschutz und IT-Sicherheit (3.2.2), die konsistente Klassifikation und Strukturierung von Dokumenten (3.2.3), die Komplexität moderner Instandhaltungs- und Wartungsprozesse (3.2.4), die Auswirkungen des demografischen Wandels auf Nutzeranforderungen und Kommunikationsstrategien (3.2.5) sowie die Notwendigkeit agiler Arbeitsmethoden in einer zunehmend dynamischen Arbeitswelt (3.2.6). Das Verständnis dieser Herausforderungen bildet die Grundlage für die spätere Analyse und hilft bei der Beantwortung der Frage, inwieweit künstliche Intelligenz als Lösungsansatz zur Bewältigung dieser Problemstellungen beitragen kann?

### **3.2.1 Datenmanagement in der Immobilienverwaltung**

Im Zuge des digitalen Fortschritts hat sich die Datenmenge, die in der Praxis einer Immobilienverwaltung verarbeitet werden muss, erheblich ausgeweitet. Es handelt sich dabei nicht nur um mehr Dokumente, sondern auch um eine Vielzahl unterschiedlicher Formate und Ursprünge. Angefangen von klassischen E-Mails und PDF-Dateien über Multimedia-Inhalte bis hin zu komplexen Datenbankanforderungen. Wenn diese wachsende Datenvielfalt nicht regelmäßig geordnet und effizient

verwaltet wird, kann dies die Funktionsfähigkeit bestehender Verwaltungs- und Ablagesysteme stark beeinträchtigen. In weiterer Folge kann dies etwa auch zu Schwierigkeiten im Kundenservice führen. (vgl. Platteter 2025)

Die in der Liegenschaftsverwaltung anfallenden Informationen lassen sich grob in zehn Hauptbereiche gliedern:

- Immobiliendaten: Grundinformationen über das Gebäude wie Baujahr, Größe oder Widmungsart.
- Einheits- und Nutzerdaten: Details zu einzelnen Nutzungseinheiten (Wohnung, Gewerbe) sowie zu Mietern oder Eigentümern.
- Technische Informationen: Angaben zu Zustand, Wartungsintervallen und technischen Einrichtungen.
- Verbrauchs- und Energiedaten: Messwerte für Strom, Heizung, Wasser und zugehörige Zertifikate (z. B. Energieausweis, Nachhaltigkeitszertifikate).
- Finanzielle Daten: Daten zu Einnahmen, Ausgaben, Abrechnungen und Buchungsvorgängen.
- Dienstleisterinformationen: Informationen über externe Fachkräfte wie Handwerker oder Sachverständige.
- Juristische Unterlagen: Daten zu gerichtlichen oder außergerichtlichen Vorgängen, Streitfällen oder Verfahren.
- Versicherungsbezogene Daten: Angaben zu Versicherungen und Schadensfällen.
- Vertragsdokumente: Mietverträge, Gutachten, Grundrisse und andere relevante Unterlagen.
- IT- und Systemdaten: Informationen über digitale Tools und Verwaltungssoftware, insbesondere im Bereich Facility Management.

Diese Aufschlüsselung verdeutlicht, wie umfangreich und vernetzt die Datenstruktur im Immobilienbereich ist. Eine All-in-One-Lösung, die alle relevanten Datenbereiche effektiv abbildet, ist selten. Daher greifen Unternehmen meist auf verschiedene Einzelsysteme zurück. Zum Beispiel eines für die Wartung, ein anderes für die Buchhaltung und wiederum ein separates für die Dokumentenverwaltung. Zusätzlich erfolgt die Datenpflege vielerorts noch manuell oder papierbasiert, was die digitale Weiterverarbeitung erschwert. Die kontinuierlich wachsende Datenmenge stellt eine große Herausforderung für die Strukturierung und klare Dokumentation dar. Daher benötigen Immobilienverwaltungen flexible und benutzerfreundliche IT-Lösungen, die sowohl mit dem Datenvolumen als auch mit den Anforderungen im Alltag gerecht werden (vgl. Platteter 2025).

Einer der wichtigsten Bestandteile einer modernen Informationsverarbeitung in der Immobilienwirtschaft ist die konsequente Durchführung von Maßnahmen zur Datenbereinigung und Datenpflege sowie die Einführung intelligenter Managementsysteme. Eine wesentliche Herausforderung besteht zudem in der Kommunikation und der übergreifenden Integration von Ablage- und Dokumentenmanagementlösungen mit anderen betrieblichen IT-Strukturen wie Customer-Relationship-Management-Systemen (CRM), Enterprise-Resource-Planning-Systemen (ERP) oder projektbezogenen Softwarelösungen. Die mangelnde Kompatibilität dieser Systeme führt häufig zu Inkonsistenzen in der Datenverarbeitung, da ein verlustfreier und automatisierter Datentransfer nicht gewährleistet ist. In der Folge entstehen Medienbrüche, die manuelle Eingriffe erforderlich machen und somit die Effizienz der operativen Prozesse erheblich mindert (vgl. Platteter 2025).

Durch das Fehlen einer systemischen Vernetzung der Systeme, entstehen eine Vielzahl an Ineffizienzen:

- Der manuelle Datentransfer zwischen verschiedenen Softwarelösungen erhöht das Risiko von Informationsverlust und Verzögerungen, insbesondere bei nicht automatisch erfassten Kundenmeldungen.

- Die Kommunikation über klassische E-Mail-Kanäle ohne Systemanbindung kann zu Bearbeitungsverzögerungen führen, wenn Dringlichkeit und Zuständigkeiten nicht klar definiert oder sichtbar sind.
- Entgegengesetzte Datenverarbeitungslogiken in den Systemen erhöhen die Wahrscheinlichkeit unnötiger und/oder fehlerhafter Arbeitsschritte, etwa durch doppelte Beauftragungen oder inkonsistente Datenpflege.
- Die fehlende Nachvollziehbarkeit von Bearbeitungsständen beeinträchtigt die Transparenz innerhalb des Teams und behindert eine zielgerichtete Prozesskoordination.

Es existieren zwar noch zahlreiche weitere Problematiken, die aus unzureichender Systemintegration resultieren, aber im Rahmen dieser Arbeit wird der Fokus bewusst auf diejenigen Herausforderungen gelegt, die in der betrieblichen Praxis regelmäßig auftreten und die organisatorische Effizienz sowie Datenqualität maßgeblich beeinflussen. Ziel ist es, Ansatzpunkte für nachhaltige Optimierungsstrategien zu identifizieren, die sowohl die Prozessstabilität als auch die Skalierbarkeit bestehender Systeme verbessern (vgl. Platteter 2025).

### **3.2.2 Datenschutz- und IT-Sicherheitsaspekte**

Auf Grund der zunehmenden digitalen Bedrohungen sowie verschärfter gesetzlicher Anforderungen gewinnt der Schutz sensibler Daten an zentraler Bedeutung. Dokumenten- und Ablagesysteme müssen daher den geltenden datenschutzrechtlichen Normen (z.B.DSGVO) entsprechen. Dies beinhaltet unter anderem die Implementierung unterschiedlicher Zugriffskonzepte, Verschlüsselungstechnologien, Löschkonzepte und regelmäßige Sicherheitsüberprüfungen. Besondere Aufmerksamkeit gilt hierbei dem Einsatz von KI-basierten Technologien, die durch ihre dynamische Funktionsweise zusätzliche Anforderungen an Datenintegrität und Zugriffsmanagement stellen (vgl. Steinrötter, Buchner 2025; vgl. Platteter 2025).

### **3.2.3 Klassifikation und Strukturierung von Dokumenten**

Ein weiterer zentraler Problembereich in der digitalen Immobilienverwaltung betrifft die konsistente Klassifikation und strukturierte Ablage von Dokumenten. Dazu zählt sowohl die standardisierte Benennung als auch die eindeutige Zuordnung und systematische Verarbeitung unterschiedlichster Dokumententypen. Im Kontext der Digitalisierung und in weiterer Folge der Implementierung von künstlicher Intelligenz, ist es erforderlich, verbindliche Richtlinien zur Dokumentenstruktur zu etablieren, um eine hohe Datenqualität sowie ein schnelles Auffinden relevanter Inhalte oder gespeicherte Dokumente sicherzustellen.

Fehlende Standards in der Dokumentenbezeichnung wie zum Beispiel eine uneinheitliche Benennungen wie „Mietvertrag XY“, „MV“ oder lediglich „Vertrag“ erschweren die systematische Ablage und erhöhen den organisatorischen Aufwand.

Die beschriebenen Herausforderungen zeigen die Schwierigkeiten im Bereich der digitalen Informationsorganisation auf. Nur durch eine ganzheitliche Digitalisierungsstrategie, bestehend aus einer systemischen Integration, technischer Infrastruktur, Mitarbeiterschulung und laufender Qualitätssicherung, lässt sich die Effizienz in der Immobilienverwaltung nachhaltig steigern. Da das Marktumfeld immer dynamischer wird und fortlaufend neue technologische Entwicklungen hinzukommen, ist es umso wichtiger, dass Immobilienverwaltungen das Fundament dafür schaffen um proaktiv auf diese Entwicklungen reagieren und flexibel agieren zu können (vgl. Platteter 2025).

### **3.2.4 Instandhaltungs- und Wartungsmanagement**

Es war schon immer die Aufgabe von Immobilienverwaltungen, die Erhaltung des Immobilienwerts sowie die fortlaufende Optimierung der technischen Infrastruktur sicherzustellen. Im Fokus stehen dabei insbesondere die Durchführung kosteneffizienter Instandhaltungsmaßnahmen und Wartungen sowie die Sicherstellung einer nachhaltigen und wirtschaftlichen Gebäudebewirtschaftung.

Im Zuge fortschreitender digitaler Transformation werden die eingesetzten Wartungs- und Verwaltungssysteme jedoch zunehmend komplexer, was wiederum

Immobilienverwaltungen sowohl auf technischer als auch auf organisatorischer Ebene mit neuen Herausforderungen konfrontiert. Gebäude werden immer öfter mit intelligenten, digital vernetzten Steuerungssystemen ausgestattet, die eine herkömmliche analoge Verwaltung weitgehend obsolet machen. So kommen unter anderem multifunktionale Zutrittssysteme, sensorgestützte Überwachungseinheiten (IoT-Komponenten) und zentrale digitale Kommunikationsplattformen zum Einsatz (vgl. Erste Hausverwaltung 2025; vgl. Platteter 2025).

Parallel dazu gewinnen die ESG-Kriterien (Environmental, Social, Governance) zunehmend an Relevanz. Die Integration solcher Kriterien trägt einerseits zur Realisierung unternehmensinterner Nachhaltigkeitsziele bei und führt andererseits auch zu einer Effizienzsteigerung im Betrieb und einer Verbesserung der Nutzerzufriedenheit. Insbesondere im Bereich „Environmental“ liegt der Fokus auf der Reduktion des ökologischen Fußabdrucks durch ressourcenschonende Wartungsstrategien sowie durch den Einsatz energieeffizienter Technologien. Dazu zählen unter anderem moderne HKLS-Systeme (Heizung, Lüftung, Klima), LED-basierte Beleuchtungskonzepte und die Integration nachhaltiger Baustoffe. Auch der verstärkte Einsatz alternativer Energien wie z. B. durch Photovoltaikanlagen, leistet einen signifikanten Beitrag zur Reduktion der Umweltbelastung und zur Senkung langfristiger Betriebskosten (vgl. Datakwip 2024; vgl. Platteter 2025).

Platteter (2025) führt auch das Beispiel von Begrünungen von Fassaden unter Einsatz hochwertiger Trinkwasserressourcen (z. B. Hochquellwasser) an, die jedoch oftmals ohne eine ganzheitliche Betrachtung langfristiger Betriebskosten umgesetzt wurden. Auf Grund globaler Krisen, wachsender Umweltbelastungen und gesundheitlicher Risikofaktoren ist heute ein verantwortungsvoller Umgang mit Ressourcen zwingend erforderlich. Auch innovative Konzepte wie der dezentrale Energiehandel auf Basis von Blockchain-Technologie rücken zunehmend in den Fokus und könnten mittelfristig eine wichtige Rolle im Energiemanagement von Liegenschaften einnehmen (vgl. Khan et al. 2024; vgl. Platteter 2025).

### 3.2.5 Demografischer Wandel

Die demografische Entwicklung hat einen großen Einfluss auf die strategische Ausrichtung der Immobilienwirtschaft. Besonders der kontinuierliche Anstieg des Durchschnittsalters der Bevölkerung hat weitreichende Auswirkungen auf die Gestaltung, Verwaltung und Bewirtschaftung von Wohn- und Gewerbeimmobilien.

In vielen europäischen Gesellschaften sowie in den USA ist ein signifikanter demografischer Alterungsprozess zu beobachten. Dieser führt zu einer veränderten Nachfrage auf dem Immobilienmarkt und führt zunehmend zur Entwicklung barrierefreier und/oder altersgerechter Wohnformen. Gleichzeitig steigt der Anspruch an Servicequalität, technische Assistenzsysteme (Ambient Assisted Living), sowie an individuell anpassbare Wohnkonzepte (Blaszke 2024; McKinsey & Company 2025)

Die Immobilienverwaltung sieht sich folglich mit der Aufgabe konfrontiert, innovative Konzepte zur Kundenkommunikation, -betreuung und -bindung zu entwickeln, die den Bedürfnissen einer alternden, zugleich aber digital zunehmend affinen Kundschaft gerecht werden. Die Diskrepanz zwischen den Erwartungen der unterschiedlichen Generationen, stellt hierbei eine zentrale Herausforderung dar: Während ältere Nutzergruppen häufig persönliche, direkt erreichbare Ansprechpersonen bevorzugen, fordern jüngere Generationen effiziente, digitale Kommunikationskanäle mit hoher Reaktionsgeschwindigkeit. Das können beispielsweise Apps, Chatbots oder digitale Kundenportale sein (vgl. The Times 2024; vgl. Platteter 2025).

Um diesem Spannungsfeld adäquat zu begegnen, sollten Immobilienverwaltungen eine hybride Kommunikationsstrategie entwickeln, welche sowohl analoge als auch digitale Zugänge integriert. So kann gewährleistet werden, dass alle Nutzergruppen, unabhängig von ihrem digitalen Kompetenzniveau, einen gleichwertigen Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen erhalten. Darüber hinaus gewinnen die Bedürfnisse von Mietern und Mieterinnen an Bedeutung und sie werden immer öfter als aktive Interessensgruppe im Wohnumfeld wahrgenommen, deren Bedürfnisse in die Ausgestaltung von angebotenen Leistungen einbezogen werden sollten.

Neben der Anpassung der Kommunikationsformate erfordert der demografische Wandel auch strukturelle Veränderungen im Gebäudebestand. Wie bereits erwähnt

betrifft das insbesondere Maßnahmen zur Erhöhung der Barrierefreiheit (z. B. durch Aufzüge, automatische Türsysteme, rutschhemmende Bodenbeläge), aber auch die Integration digitaler Assistenztechnologien zur Unterstützung des Alltags der Bewohnerinnen. Der Einsatz von Notruf, Erinnerungssysteme, smarte Lichtsteuerung oder Gesundheitsmonitoring wird in Zukunft an Bedeutung gewinnen. (Blaszke 2024; McKinsey & Company 2025; vgl. Platteter 2025).

Schließlich eröffnet die zunehmende Digitalisierung auch neue Möglichkeiten zur sozialen Teilhabe älterer Menschen. Über digitale Plattformen können sie einfacher mit Nachbarn, Betreuungsdiensten oder Angehörigen in Kontakt treten und so stärker in gesellschaftliche Prozesse eingebunden werden. Die Immobilienverwaltung übernimmt in diesem Zusammenhang zunehmend auch eine moderierende und integrative Funktion, indem sie technologische Infrastruktur bereitstellt und gleichzeitig den Zugang dazu fördert (vgl. Sanders 2025; vgl. Ryan and Gutman 2023; vgl. Platteter 2025).

### **3.2.6 Agile Arbeitsmethoden und neue Arbeitswelten**

Die gegenwärtige Transformation der Immobilienwirtschaft wird nicht nur durch technologische Innovationen, sondern auch durch tiefgreifende Veränderungen in der Arbeitswelt geprägt. Angesichts steigender Komplexität, wachsender Kundenanforderungen und eines zunehmenden Fachkräftemangels stoßen traditionelle, hierarchisch organisierte Arbeitsmodelle zunehmend an ihre Grenzen. In diesem Zusammenhang gewinnen agile Arbeitsmethoden stark an Bedeutung.

Agile Arbeitsweisen basieren auf Flexibilität und einer starken Nutzerorientierung. Sie basieren auf flachen Hierarchien, einer teamübergreifenden Zusammenarbeit und einer kontinuierlichen Anpassung an sich verändernde Rahmenbedingungen. Für die Immobilienverwaltung bedeutet dies einen Paradigmenwechsel - weg von oftmals starren Abläufen hin zu dynamischen, selbstorganisierten Teams, die aktiv zur Entwicklung effizienter Prozesse beitragen (Vgl. Scrum Alliance/CBRE 2019).

Drei zentrale Säulen prägen diesen Ansatz:

**1. Technologische Transformation und Digitalisierung:**

Die Integration digitaler Technologien (z.B. cloudbasierter Verwaltungsplattformen und künstliche Intelligenz (KI)) bildet die Grundlage für eine moderne und leistungsfähige Verwaltungsstruktur. Sie erlaubt eine signifikante Effizienzsteigerung durch Automatisierung repetitiver Aufgaben sowie eine verbesserte Datenverfügbarkeit für strategische Entscheidungsprozesse (vgl. Platteter 2025)

**2. Teamorientierung und kollaborative Strukturen:**

Agile Arbeitsmethoden fördern dezentrale Entscheidungsprozesse, stärken die Eigenverantwortung von Mitarbeitenden und ermöglichen eine höhere Anpassungsfähigkeit beim Thema Kundenanforderungen. Der kollaborative Austausch zwischen Abteilungen wird dabei gezielt in den Fokus gestellt, um Synergiepotenziale zu nutzen und Silostrukturen aufzubrechen (vgl. Platteter 2025).

**3. Nachhaltigkeit und kontinuierliche Verbesserung:**

Der agile Ansatz ist auf permanente Optimierung ausgerichtet. Durch eine regelmäßige Evaluierung können einerseits Prozesse effizienter gestaltet und andererseits Kompetenzen der Mitarbeitenden gezielt weiterentwickelt werden. Dies führt zur Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit und zur Erhöhung der Innovationsfähigkeit des Unternehmens (vgl. Platteter 2025).

Ein zentrales Element agiler Organisationsformen ist die Einbindung der Mitarbeitenden in Veränderungsprozesse. Dabei werden nicht nur operative Aufgaben übertragen, sondern auch strategische Weiterentwicklungen gemeinsam gestaltet. Dies fördert einerseits die Identifikation mit dem Unternehmen und andererseits die Beteiligung an der digitalen Transformation.

Die agile Arbeitsweise basiert auf einem horizontalen Führungsmodell. Führung wird dabei nicht mehr ausschließlich als hierarchische Kontrolle verstanden, sondern vielmehr als unterstützende und moderierende Funktion. Die Führungskraft agiert als

Ermöglicher (*Enabler*) von Potenzialentfaltung und Veränderung. Dies steht im Gegensatz zu vertikalen Führungsstrukturen, die primär auf Weisung und Kontrolle setzen (vgl. Rialti 2024)

In Verbindung mit dem Einsatz künstlicher Intelligenz ergeben sich daraus weitreichende Potenziale für die Optimierung administrativer Prozesse. Moderne KI-Systeme können beispielsweise im Bereich der schriftlichen Kundenkommunikation eingesetzt werden, um Standardanfragen automatisiert und effizient zu bearbeiten. Dies entlastet die Mitarbeitenden und befreit sie von monotonen Aufgaben und schafft gleichzeitig Freiräume für individuellere und komplexere Anliegen.

Empirische Studien, wie etwa jene des Massachusetts Institute of Technology (MIT) (Noy and Zhang. 2023), belegen den Effekt: Der Einsatz von KI in der Bearbeitung schriftlicher Aufgaben führte zu einer Steigerung der Produktivität um 40 % sowie zu einer Qualitätsverbesserung von 18 %. Für Unternehmen bedeutet das eine effiziente und qualitativ hochwertige Kundeninteraktion, die für alle Beteiligten einen Mehrwert schafft. Ziel der Integration agiler Methoden in Verbindung mit KI ist es, die Organisation so auszurichten, dass sowohl Effizienz als auch Innovationsfähigkeit gestärkt werden. Durch Automatisierung repetitiver Aufgaben kann der Fokus auf strategisch anspruchsvolle Tätigkeiten gelegt werden. Gleichzeitig werden Mitarbeitende durch Schulungen und gezielte Kompetenzentwicklung auf die Nutzung neuer Technologien vorbereitet (vgl. Platteter 2025).

Die Voraussetzung für eine erfolgreiche Implementierung dieses Modells liegt jedoch nicht nur in der technologischen Infrastruktur, sondern insbesondere in einer offenen und lernorientierten Unternehmenskultur. Nur wenn digitale Kompetenzen systematisch aufgebaut und Werte wie Eigenverantwortung, Transparenz und Anpassungsfähigkeit von allen Mitarbeitenden gelebt werden, kann das volle Potenzial agiler Arbeitsweisen entfaltet werden (vgl. Pawar & Shah 2024; Cyfert 2025)

Insgesamt stellt die Verbindung von agiler Methodik und künstlicher Intelligenz ein zukunftsweisendes Organisationsmodell dar. Wenn es erfolgreich implementiert ist, kann es oben genannte Herausforderungen überbrücken und zur Steigerung von Arbeitszufriedenheit, Innovationskraft und Wettbewerbsfähigkeit beitragen (vgl. Platteter 2025).

## **4 Künstliche Intelligenz als Antwort auf die Herausforderungen in der Immobilienverwaltung?**

Künstliche Intelligenz (KI) ist keine abstrakte Zukunftsvision mehr, sondern ein operativ einsetzbares Werkzeug mit zunehmender Relevanz für die Immobilienwirtschaft (Haenlein & Kaplan, 2019; Zhang, Chen & Li, 2021). In den folgenden Absätzen werden zentrale Anwendungsfelder von KI in der Immobilienverwaltung besprochen, die in Kapitel 6 vertieft behandelt werden. Ziel dieses Kapitels ist es, einen Überblick über die wesentlichen Themenfelder zu geben, ohne dabei bereits in die technische Detailanalyse einzusteigen.

Ein wesentliches Einsatzgebiet stellt die Automatisierung repetitiver und standardisierter Aufgaben dar. So können KI-basierte Chatbots oder eine KI-basierte Telefonbeantwortung, Routinekommunikationen mit Mieterinnen, Eigentümerinnen oder Dienstleistenden übernehmen (Noy & Zhang, 2023). Auch die Erkennung und Priorisierung technischer Mängel, die Entscheidungsunterstützung durch Prognosesysteme gehören zu den Bereichen, in denen KI den Verwaltungsalltag grundlegend verändern kann (Motawa & Almarshad, 2013; Sanders, 2025).

Darüber hinaus wird deutlich, dass die erfolgreiche Anwendung künstlicher Intelligenz nicht allein eine Frage der Technologie ist. Datenschutz, IT-Sicherheit und ethische Verantwortung stellen ebenso zentrale Anforderungen dar wie die Qualifizierung der Mitarbeitenden und die Förderung einer agilen, lernorientierten Unternehmenskultur (Burrell, 2016; Steinrötter & Buchner, 2025; Pawar & Shah, 2024; Cyfert, 2025).

### **4.1 Digitalisierung als Fundament für den Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der Immobilienverwaltung**

Die digitale Transformation in der Immobilienbranche zielen in erster Linie darauf ab, analoge Prozesse in digitale Formate zu überführen (Franz & Kirch, 2017; Pfnür & Wagner, 2020). Häufig bleibt dieser Wandel jedoch an der Oberfläche stehen: So werden Dokumente beispielsweise zwar im PDF gespeichert und per E-Mail weitergeleitet, aber die Bearbeitung durch mehrere Beteiligte, die Konsolidierung von Rückmeldungen und wiederholte Korrekturschleifen bleibt trotzdem weitgehend

unverändert (Ulbrich & Gronau, 2018). Ein solcher Ansatz bindet erhebliche Ressourcen, ohne einen echten Effizienzgewinn zu generieren und wird in der Praxis oft fälschlicherweise bereits als „Digitalisierung“ verstanden.

Diese Fehlinterpretation macht deutlich, dass Digitalisierung nicht als Selbstzweck zu begreifen ist, sondern als strategisch geplanter, kontinuierlicher Veränderungsprozess. Ein tragfähiges Digitalisierungskonzept muss die gesamte Organisation einbeziehen und darauf abzielen, Arbeitsabläufe strukturell neu zu denken, anstatt lediglich bestehende Abläufe in digitale Formate zu übertragen (Pfnür & Wagner, 2020).

Erst auf dieser Grundlage können digitale Systeme ihr volles Potenzial entfalten. Denn Effizienz entsteht nicht allein durch die digitale Verfügbarkeit von Informationen, sondern vor allem durch deren strukturierte und zweckgerichtete Verarbeitung basierend auf einer internen Digitalisierungsstrategie (Sharda, Delen & Turban, 2020). Damit bildet die Digitalisierung das notwendige Fundament, auf dem Künstliche Intelligenz wirksam aufbauen kann (Zhang, Chen & Li, 2021).

## **4.2 Vom Papierarchiv zur intelligenten Immobilienverwaltung**

Das Management von Dokumenten und Informationen nimmt innerhalb der Immobilienverwaltung eine Schlüsselrolle ein (Motawa & Almarshad, 2013) und die Bewältigung großer Datenmengen stellt eine der zentralen organisatorischen Herausforderungen dar. Der Übergang von analogen Ablagesystemen zu KI-gestützten digitalen Dokumentenmanagementsystemen kann dabei entscheidende Effizienzgewinne und Qualitätsverbesserungen ermöglichen (Badea & Badea, 2020).

Die Qualität der Daten stellt dabei einen kritischen Erfolgsfaktor dar. Nur korrekt strukturierte, konsistente und vollständige Datensätze ermöglichen eine zuverlässige Weiterverarbeitung durch KI-Systeme (Sharda, Delen & Turban, 2020). Fehlerhafte oder lückenhafte Informationen gefährden die Funktionalität automatisierter Prozesse erheblich.

Darüber hinaus ist die Nutzerfreundlichkeit der Systeme ein maßgeblicher Erfolgsfaktor. Komplexe oder zeitaufwändige Ablageprozesse führen häufig zu

Vernachlässigung, was in der Folge zu Informationsverlusten oder Bearbeitungsfehlern führen kann (Cornelius, 2019). In den folgenden Unterkapiteln werden sechs Bereiche vorgestellt, in denen künstliche Intelligenz erhebliches Optimierungspotenzial bietet und oftmals bereits zur Anwendung kommt.

#### **4.2.1 Die besondere Bedeutung der Stammdatenpflege**

Während Kapitel 5 die Digitalisierung als strategisches Fundament für den Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) beschrieben hat, fokussieren wir uns folgende auf die praktische Umsetzung. Im Zentrum steht dabei die Stammdatenpflege, die eine unverzichtbare Grundlage für jede Immobilienverwaltung bildet (Motawa & Almarshad, 2013).

Zu den Stammdaten zählen sowohl technische Informationen wie das Baujahr, Ausstattung oder Energieverbrauchsdaten einer Immobilie sowie administrative Angaben wie Eigentümerinformationen oder die Kontaktdaten der Mieterinnen. Nur wenn diese Daten korrekt, konsistent und aktuell vorliegen, ist eine reibungslose Kommunikation und ein effizienter Verwaltungsbetrieb gewährleistet. Fehlerhafte oder veraltete Stammdaten führen dagegen zu Verzögerungen, erhöhtem Arbeitsaufwand und unter Umständen sogar zu rechtlichen Problemen (Badea & Badea, 2020).

Eine besondere Rolle spielt in diesem Zusammenhang das digitale Dokumentenmanagement. Verträge, Bescheide oder Wartungsprotokolle sollten digital durchsuchbar und effizient auffindbar sein (Sharda, Delen & Turban, 2020). Ein gut strukturiertes System reduziert den zeitlichen Aufwand erheblich und senkt die Fehleranfälligkeit im Arbeitsalltag.

Darauf aufbauend ermöglichen KI-gestützte Systeme eine Vielzahl praxisrelevanter Möglichkeiten, die auf einer sauberen Datenbasis basieren (Chan, Hogaboam & Cao, 2022):

- **Automatisierte Dokumentenklassifizierung:** Eingehende Unterlagen wie Mietverträge, Rechnungen oder Protokolle können automatisch erkannt und den richtigen Kategorien zugeordnet werden.

- **Intelligente Suchfunktionen:** Mit Methoden des Natural Language Processing (NLP) lassen sich komplexe Suchanfragen in natürlicher Sprache präzise beantworten.
- **Automatische Datenextraktion:** Inhalte wie Beträge, Vertragsnummern oder Fälligkeiten können direkt aus Dokumenten identifiziert und in die Verwaltungssoftware übernommen werden.

Eine Studie aus dem Jahr 2022 zeigt, dass Mitarbeitende in der Immobilienverwaltung täglich zwischen 2 und 3,5 Stunden mit der Sichtung, Bearbeitung und Ablage von Informationen beschäftigt sind. Diese Zeitspanne kann durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz radikal gekürzt werden. (Goudz & Erdogan, 2024).

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die Qualität der Stammdaten und die konsequente Pflege dieser Informationen das Rückgrat einer modernen Immobilienverwaltung bilden. Erst durch diese solide Grundlage können KI-gestützte Anwendungen ihre volle Wirkung entfalten und zu einer nachhaltigen Effizienzsteigerung beitragen.

#### **4.2.2 Automatisierte Dokumentenklassifizierung bei Kundenanfragen**

Die Immobilienverwaltung ist in der täglichen Praxis mit einem hohen Kommunikationsaufkommen konfrontiert. Eine Untersuchung aus dem Jahr 2022 (Platteter 2025) zeigt, dass pro Verwaltungseinheit täglich zwischen 70 und 100 E-Mails eingehen. Davon sind rund 28,9 % auf Kundenanfragen zurückzuführen und 39,2 % auf interne Abstimmungen. Für die Bearbeitung dieser Korrespondenz werden bis zu 3,5 Stunden pro Tag aufgewendet was erhebliche Ressourcen bindet. (Platteter 2025)

Künstliche Intelligenz kann hier entscheidend entlasten. Mittels Natural Language Processing (NLP), Machine Learning (ML) und Optical Character Recognition (OCR) lassen sich eingehende Anfragen automatisch analysieren, klassifizieren und den zuständigen Fachabteilungen zuordnen (vgl. Khoury et al., 2020). Dies gilt sowohl für

einfache Anliegen wie zum Beispiel Betriebskostenabrechnungen, Reparaturmeldungen oder Vertragsfragen aber auch für komplexere Inhalte wie Grundrisse, Baupläne oder technische Dokumentationen.

In diesem Zusammenhang besonders interessant sind Deep-Learning-Modelle, die in der Lage sind, semantische Zusammenhänge zu erkennen und über klassische regelbasierte Systeme hinauszugehen. Bei visuell dominierten Informationen, etwa Plänen oder Grundrissen, kommen Convolutional Neural Networks (CNNs) zum Einsatz, die auch komplexe visuelle Daten einordnen können (vgl. Alzubaidi et al., 2021).

Optical Character Recognition (OCR) Technologien ermöglichen darüber hinaus die Digitalisierung und Klassifikation von handschriftlichen oder eingescannten Unterlagen, wie sie in der Immobilienverwaltung nach wie vor häufig vorkommen.

Durch diese Technologien lassen sich Bearbeitungszeiten erheblich verkürzen und Fehlerquellen minimieren (vgl. Kapula, 2025). Gleichzeitig steigt die Nachvollziehbarkeit interner Abläufe, was nicht nur die Effizienz, sondern auch die Servicequalität gegenüber Mieterinnen und Eigentümerinnen verbessert.

### **4.2.3 Effizienzsteigerung durch KI-gestütztes Dokumenten- und Ablagemanagement**

Die Integration künstlicher Intelligenz in das Dokumenten- und Ablagemanagement der Immobilienverwaltung kann zu Effizienzsteigerung und strukturelle Optimierung bestehender Arbeitsprozesse führen (Kreutzer & Sirrenberg, 2019). In vielen Immobilienverwaltungen ist das Auffinden und systematische Ablegen von Informationen eine zeitintensive Tätigkeit. Einer Analyse zufolge verbringen Mitarbeitende täglich zwischen zwei und 3,5 Stunden allein mit der Sichtung, Sortierung und Ablage relevanter Dokumente. Diese ineffiziente Nutzung von Ressourcen wirkt sich nicht nur auf die Produktivität aus, sondern bindet auch personelle Kapazitäten, die andernorts besser bzw. gewinnbringender eingesetzt werden könnten (Goudz & Erdogan, 2024).

Durch den Einsatz KI-basierter Systeme können diese Herausforderungen adressiert werden. Sie ermöglichen eine automatisierte Erkennung, Klassifizierung und Archivierung von Informationen auf Basis vorher definierter Regeln (Cornelius, 2019). Dies schließt sowohl digitale als auch analoge Dokumente ein, wobei letztere mittels Optical Character Recognition (OCR) zuerst in durchsuchbare Formate überführt werden müssten. Die Reduktion manueller Tätigkeiten führt nicht nur zu einer deutlichen Entlastung der Mitarbeitenden, sondern minimiert zugleich die Fehleranfälligkeit bei der Datenpflege.

Ein weiterer wichtiger Faktor ist die Skalierbarkeit. Während traditionelle Systeme bei zunehmender Datenmenge an Effizienz verlieren, lassen sich KI-gestützte Lösungen problemlos auf größere Datenvolumina ausweiten (Gethmann et al., 2022). Durch intelligente Suchfunktionen und Texterkennung können relevante Informationen in Sekunden identifiziert werden, was zu schnelleren Entscheidungsprozessen beiträgt. Im Hinblick auf den steigenden Wettbewerbsdruck in der Branche stellt dies einen wichtigen strategischen Vorteil dar (CBRE, 2021).

#### **4.2.4 Intelligente Suchfunktionen als Schlüssel für schnelle Informationsverfügbarkeit**

Angesichts der Vielzahl an Dokumententypen in der Immobilienverwaltung (z.B. Verträge, Betriebskostenabrechnungen, Schriftverkehre mit Behörden oder Gutachten) ist der schnelle und zielgerichtete Zugriff auf relevante Informationen essenziell. Herkömmliche Suchfunktionen, die sich ausschließlich auf Dateinamen oder Schlagworte beschränken, stoßen hierbei rasch an ihre Grenzen (Shneiderman, 2020).

Intelligente Suchsysteme, die auf KI-Methoden wie Natural Language Processing (NLP) basieren, bieten eine signifikant höhere Effizienz und Nutzerfreundlichkeit. Solche Systeme ermöglichen es, in natürlicher Sprache formulierte Suchanfragen zu stellen. Nehmen wir „Fenstertausch Musterliegenschaft“ als Beispiel. KI-Systeme können darauf sowohl Inhalte als auch Metadaten der hinterlegten Dokumente durchsuchen und in Sekunden damit assoziierte Informationen liefern.

Durch Analyseverfahren die Inhalte auch wirklich verstehen und nicht nur lesen, können auch Synonyme oder verwandte Begriffe berücksichtigt werden, was die Treffergenauigkeit erhöht. Die intelligente Suche analysiert nicht nur die formalen Eigenschaften eines Dokuments. (Noy & Zhang, 2023).

Die erfolgreiche Implementierung eines solchen Systems erfordert mehrere aufeinander abgestimmte Schritte. Zunächst müssen die zu durchsuchenden Dokumententypen identifiziert und gegebenenfalls standardisiert werden. Anschließend werden die Daten zur Feinjustierung der Modelle kuratiert (Chan, Hogaboam & Cao, 2022). Die Integration in bestehende Verwaltungssysteme erfolgt in der Regel über API-Schnittstellen, die eine nahtlose Verbindung zwischen Suchfunktion und Datenbestand ermöglichen.

Ergänzend kann durch die Verwendung von OCR-Technologie auch historisches Aktenmaterial in den digitalen Datenpool überführt werden, was insbesondere bei älteren Liegenschaften mit papierbasierter Aktenführung hilft (Badea & Badea, 2020). Die Kombination aus semantischer Suche, KI-basierter Klassifikation und OCR-basierter Digitalisierung schafft so die Grundlage für eine zukunftsfähige, durchgängig digitale Aktenstruktur.

#### **4.2.5 Automatisierte Datenextraktion und Prozessoptimierung mittels künstlicher Intelligenz (KI) und Robotic Process Automation (RPA)**

Ein besonders vielversprechender Anwendungsbereich für KI in der Immobilienverwaltung liegt in der automatisierten Extraktion strukturierter Daten aus unstrukturierten oder halbstrukturierten Dokumenten (Termer et al., 2019). Beispiele hierfür sind das Auslesen von IBAN-Nummern aus SEPA-Mandaten, das Erfassen von Schadensdetails aus E-Mails oder die Extraktion von Kostenpositionen aus Rechnungen. Diese Informationen werden in einem nächsten Schritt direkt in die Verwaltungssoftwaresysteme des jeweiligen Unternehmens überführt, wodurch eine medienbruchfreie Weiterverarbeitung ermöglicht wird.

Die dafür eingesetzten KI-Modelle basieren in der Regel auf Natural Language Processing und Deep Learning, wobei Named Entity Recognition (NER) und Sequence Labeling zentrale Teilbereiche darstellen (Russell & Norvig, 2021). Die kontinuierliche Verbesserung der Modelle erfolgt dabei durch Feedback-Schleifen (Human-in-the-loop), bei denen Mitarbeitende Rückmeldungen zu den Extraktionsergebnissen geben können.

Zur weiteren Automatisierung standardisierter Prozesse kann Robotic Process Automation (RPA) eingesetzt werden. RPA beschreibt softwaregestützte Roboter, die regelbasierte Abläufe wie zum Beispiel das Befüllen von Formularen, das Versenden von Erinnerungsmails oder das Einpflegen von Daten in verschiedene Systeme übernehmen (Herrmann, 2020). Im Zusammenspiel mit KI-Modulen entsteht so eine hybride Automatisierungsarchitektur, die sowohl lernfähig als auch skalierbar ist (Chan, Hogaboam & Cao, 2022).

Als Praxisbeispiel kann die automatisierte Bearbeitung von Schadensmeldungen herangezogen werden. Eine eingehende E-Mail wird durch ein NLP-Modell analysiert, relevante Informationen (z. B. Objekt, Schadensart, Uhrzeit, Absender) entnommen, durch RPA in das Verwaltungssystem eingetragen und wenn erforderlich, ein Reparaturauftrag automatisch generiert und an den zuständigen Dienstleister übermittelt (Sanders, 2025). Der gesamte Prozess, der ohne die KI-Systeme mehrere Mitarbeitende und Stunden in Anspruch nimmt, kann so in wenigen Minuten abgewickelt werden.

Durch den kombinierten Einsatz von KI und RPA lassen sich nicht nur Ressourcen einsparen, sondern auch die Servicequalität gegenüber Eigentümerinnen und Mieterinnen verbessern (Goudz & Erdogan, 2024).

#### **4.2.6 KI als Lösung zu intelligenter Instandhaltung und Wartung von Immobilien**

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI) stellt für die Instandhaltung und Wartung von Immobilien eine Schlüsseltechnologie dar, die traditionelle Prozesse grundlegend transformieren kann (Russell & Norvig, 2021; Zhou et al., 2023). Moderne

Hausverwaltungen stehen, wie bereits erwähnt, vor der Herausforderung, eine wachsende technische Komplexität zu bewältigen, steigende ESG-Anforderungen zu erfüllen und gleichzeitig die Betriebskosten zu optimieren (Datakwip, 2024).

KI-Systeme, die auf Konzepten wie Egocentric Search, Reinforcement Learning oder prädiktiver Analyse basieren, bieten die Möglichkeit, Wartungsstrategien adaptiv und datengesteuert zu gestalten (Silver et al., 2021). Diese Technologien analysieren permanent Sensordaten aus Gebäudeautomationssystemen, IoT-Komponenten und Nutzerfeedback, um potenzielle Störungen frühzeitig zu erkennen und automatisch priorisierte Handlungsempfehlungen zu erstellen (Erste Hausverwaltung, 2025). Dadurch lassen sich ungeplante Ausfallzeiten minimieren und gleichzeitig Ressourcen gezielter einsetzen.

Darüber hinaus können KI-Agenten im Rahmen eines integrierten Facility-Management-Ansatzes mit externen Dienstleistern vernetzt werden, um Wartungseinsätze in Echtzeit zu koordinieren und den Status aller Anlagen zentral zu überwachen (ISO, 2022). Durch die Einbindung in mobile Kommunikationsplattformen lassen sich Informationen unmittelbar an die zuständigen Techniker, Verwaltungsmitarbeitenden sowie auch an die betroffenen Mieterinnen weitergeben, wodurch Reaktionszeiten verkürzt und Kommunikationsfehler reduziert werden.

Neben operativen Vorteilen bieten KI-basierte Instandhaltungsmodelle auch strategische Mehrwerte. Sie ermöglichen eine datenbasierte Langfristplanung, identifizieren kostspielige Problemstellen im Bestand und liefern Entscheidungsgrundlagen für Investitionen in Modernisierungen oder auch Argumente für den Immobilienverwalter im Gespräch mit der Haus- oder Wohnungseigentümerin (Sanders, 2025).

Der Einsatz von KI steigert die Effizienz und Wirtschaftlichkeit der Immobilienverwaltung und erhöht zugleich die Servicequalität für die Nutzerinnen und Nutzer. Vor dem Hintergrund des Fachkräftemangels, steigender Energiepreise und zunehmender Nachhaltigkeitsanforderungen kann die KI daher als zukunftsweisendes Werkzeug für eine moderne Hausverwaltung gesehen werden (Zhou et al., 2023).

## 5 Experteninterviews

Im Rahmen dieser Arbeit wurden fünf leitfadengestützte Experteninterviews durchgeführt, um die theoretischen Erkenntnisse aus der Literaturrecherche mit praktischen Erfahrungen aus der Immobilienverwaltung zu ergänzen. Die Interviews wurden zwischen Oktober und November 2025 mit vier österreichischen Branchenvertretern sowie einem US-amerikanischen Experten geführt. Die Auswahl der Interviewpartner erfolgte mit dem Ziel, unterschiedliche Perspektiven abzubilden: von klassischen Hausverwaltungen verschiedener Größenordnungen über einen Softwareanbieter (mit eigener Hausverwaltung) bis hin zu einem international tätigen KI-Unternehmen im Property-Management-Bereich. Die Gespräche folgten einem einheitlichen Fragebogen mit acht Kernfragen zu aktuellem KI-Einsatz, geeigneten Anwendungsbereichen, erwarteten Vorteilen, Herausforderungen, Rollenveränderungen, Voraussetzungen für eine erfolgreiche Implementierung, institutioneller Unterstützung sowie der Akzeptanz bei Mitarbeitenden und Kunden. Im Folgenden werden die wesentlichen Aussagen der einzelnen Interviews zusammengefasst dargestellt.

### 1) Interview mit Ferdinand Gaugeler

Hausverwaltung Mag. Gaugeler, Graz | Geführt am 24.10.2025

#### ***Frage 1: Aktueller KI-Einsatz***

„Im Augenblick setzen wir über unser Hausverwaltungsprogramm noch keine KI-gesteuerten Vorgänge ein. Wir beginnen aber bereits damit, KI-unterstützte Informationen einzuholen, etwa zu Erhaltungspflichten des Mieters bei konkreten Anfragen, zu rechtlichen Bestimmungen bei Kündigungen oder zu Streitigkeiten unter Wohnungseigentümern.“

„Wir nutzen KI derzeit ausschließlich zur Informationsfindung, bevor wir rechtsverbindliche Auskünfte an Eigentümer oder Wohnungseigentümer erteilen. Dabei haben wir festgestellt, dass die gelieferten Informationen immer kritisch hinterfragt werden müssen und nicht eins zu eins übernommen werden dürfen.“

### **Frage 2: Geeignete Prozesse für KI-Unterstützung**

„Wir möchten relativ bald beginnen, den gesamten E-Mail-Verkehr sowie Telefonate KI-unterstützt zu verarbeiten und auch KI-gestützt zu führen. Dadurch erhoffen wir uns eine bessere Strukturierung, ein effizienteres Ablagesystem und einen verbesserten Informationsfluss – sowohl für die betroffenen Mieter als auch für die Eigentümer.“

„Es soll auch gewährleistet sein, dass Informationen nicht ‚liegen bleiben‘, etwa wenn ein Mitarbeiter krank oder auf Urlaub ist. Die KI soll Informationen systematisch speichern und zugänglich machen, damit andere Mitarbeitende jederzeit darauf zugreifen können.“

### **Frage 3: Erwartete Vorteile**

„Ein klarer Vorteil ist ein besser strukturierter Ablauf in der Hausverwaltung sowie ein höherer Informationsaustausch. Ich denke auch, dass wir mit dem gleichen Personalaufwand mehr Informationen und Anliegen bearbeiten können.“

„Außerdem könnte man damit besser erkennen, welche Häuser im Vergleich einen überdurchschnittlichen Arbeitsaufwand verursachen - und ob dieser Aufwand gerechtfertigt ist. [...] Das wäre erst mit KI wirklich möglich. In der Vergangenheit haben wir im Grunde nur gefühlt beurteilt, welche Häuser viel Aufwand verursachen – statistisch belegbar war das nicht.“

### **Frage 4: Herausforderungen und Risiken**

„Persönlich sehe ich das nicht so kritisch. Datenschutz muss selbstverständlich geprüft werden. Man sollte sich zu Beginn genau ansehen, welche Daten von der KI verarbeitet oder weitergeleitet werden. Das ist anfangs sicher eine Herausforderung. Aber grundsätzlich sehe ich das positiv.“

### **Frage 5: Veränderung der Rollenbilder**

Zu dieser Frage äußerte sich der Interviewpartner nicht explizit.

### **Frage 6: Voraussetzungen für erfolgreiche Einführung**

„Jede neue Struktur ist für bestehende Mitarbeitende zunächst schwierig, da viele an alten Abläufen festhalten. Deshalb halte ich es für sinnvoll, einen externen

Experten zu beauftragen, der den Transformationsprozess begleitet. Eine externe, neutrale Person kann neue Systeme leichter einführen als ein interner Mitarbeiter, der selbst im alten System verhaftet ist."

„Das hängt davon ab, wie gut die bestehenden digitalisierten Daten integriert werden können. In manchen Bereichen sind wir gerade dabei, die Voraussetzungen zu schaffen - insbesondere beim E-Mail-Verkehr und der Telefonie."

***Frage 7: Unterstützung durch Verbände, Politik, Softwareanbieter***

„Von Politik und Interessensvertretungen erwarte ich wenig. Höchstens könnten Rahmenbedingungen geschaffen werden. Bisher hat man dazu noch nichts gehört. Entscheidend sind die Softwareanbieter - sie sind unsere wichtigste Schnittstelle."

„Förderungen halte ich hingegen für sinnlos. [...] Ich erwarte mir vom Einsatz von KI eine Arbeitszeiterparnis und langfristig niedrigere Personalkosten - das rechnet sich aus meiner Sicht von selbst."

***Frage 8: Akzeptanz bei Mitarbeitenden und Kunden***

„Bei den Kunden wird der Einsatz von KI am Anfang wahrscheinlich kaum auffallen. Sie werden es eher als Unterstützung wahrnehmen."

„Bei den Mitarbeitenden ist die Einführung anfangs sicher eine Hürde. Aber wenn man KI schrittweise, Bereich für Bereich einführt, wird die Akzeptanz - auch bei älteren Mitarbeitenden - vermutlich rasch steigen, sobald die Vorteile sichtbar werden."

## **2) Interview mit Christian Hammerl**

ITS (Hausverwalter + Softwareanbieter für Hausverwaltungen) | Geführt am 10.11.2025

### ***Frage 1: Aktueller KI-Einsatz***

„Ja, wir setzen KI im Bereich der Entwicklung und in diversen weiteren Bereichen ein, die wir allerdings nicht öffentlich kommunizieren.“

„Wir testen KI bereits. Das sind rudimentäre Entwicklungen. Es gibt erste Ansätze, aber es braucht weitere Evaluierungen, Unit-Tests und vieles mehr, um ein zuverlässiges System aufzubauen, da KI nicht immer exakt arbeitet.“

### ***Frage 2: Geeignete Prozesse für KI-Unterstützung***

„Workflow-Management, Datenevaluierung sowie die Überprüfung von Regelwerken, die der Sicherung des Systems dienen.“

### ***Frage 3: Erwartete Vorteile***

„KI kann permanent rechnen und beispielsweise die Vorbereitung von E-Mails oder die Aufbereitung von Workflows übernehmen. Dadurch entstehen Performance-Vorteile und eine Reduktion von Arbeitskräften.“

„Die Arbeitswelt wird sich verändern: Tätigkeiten mit geringer kognitiver Anforderung werden zunehmend rationalisiert. Sekretariatsaufgaben, Telefonannahmen oder Helpdesk-Funktionen werden stärker verschwinden. Dafür werden höher qualifizierte Mitarbeiter in Büro- und Business-Segmenten wichtiger.“

### ***Frage 4: Herausforderungen und Risiken***

„Die bekannte Tendenz der KI, Inhalte zu erfinden oder zu ‚fabulieren‘, ist ein Risiko. KI darf nicht nur auf Sprachmodellen basieren.“

„Entscheidend ist, dass sie Schnittstellen zur Business-Intelligence der Software triggern kann, Prozesse auslöst und Rückmeldungen richtig weiterverarbeitet. KI wird niemals völlig autonom und unbemerkt Aufgaben erledigen. Sie bleibt ein vorbereitendes Werkzeug, das Daten strukturiert, Attribuierungen vornimmt und Workflows initialisiert.“

„Nur vollständig und korrekt attribuierte Daten ermöglichen später korrekte Rückschlüsse - das ist dann klassische Datenbanklogik, nicht KI. KI ist hier ein Durchlaufkanal und Strukturierungshilfe.“

#### ***Frage 5: Veränderung der Rollenbilder***

„Ja, eindeutig. Es wird künftig weniger Mitarbeitende geben, aber sie werden höher qualifiziert sein, mehr Aufgaben erledigen und ein tiefes Verständnis der Abläufe haben müssen.“

„Es geht weniger um reine Datenerfassung - das kann das System selbst -, sondern um das Ziehen richtiger Schlussfolgerungen, das Bewerten der Daten und die fachlich korrekte Ableitung von Antworten. Die KI unterstützt die Formulierung, aber der Inhalt muss vom Menschen geprüft und verantwortet werden.“

#### ***Frage 6: Voraussetzungen für erfolgreiche Einführung***

„Zunächst braucht man eine Hausverwaltungssoftware mit sehr guter Attribuierung und strukturierten, wieder abrufbaren Informationen. Zweitens muss der Softwareanbieter in der Lage sein, KI korrekt zu integrieren.“

„Es bringt nichts, KI-Modelle wie Gemini, Copilot oder ChatGPT einfach in eine Hausverwaltungslösung einzubauen, da diese Modelle keinen Einblick in die realen Daten haben. Man benötigt ein vorgelagertes Dokumentenmanagement-System, das der KI die relevanten Informationen und Dokumente bereitstellt.“

#### ***Frage 7: Unterstützung durch Verbände, Politik, Softwareanbieter***

„Ich bin ein klarer Gegner von Förderungen. Förderungen verzerren die wirtschaftliche Basis, schaffen falsche Anreize und führen zu unnötiger Bürokratie. Der Markt sollte sich selbst regulieren. In den USA oder China läuft das ganz anders. Regulierungs- und Fördermaßnahmen würden uns eher bremsen.“

#### ***Frage 8: Akzeptanz bei Mitarbeitenden und Kunden***

„Die Branche weiß mittlerweile ungefähr, was KI kann. Viele Hausverwaltungen lassen heute schon einfache E-Mails durch KI beantworten. Das ist unproblematisch. Die eigentliche Herausforderung liegt jedoch in komplexen Fällen wie Leistungsstörungen, Gewährleistungsfragen oder historischen Sanierungsdaten.“

„Mitarbeitende, die davon bedroht sind, sind meist jene, die ohnehin wenig leisten und nicht engagiert sind. Sie werden sich der Realität stellen müssen, dass es ohne Leistung nicht geht. KI ist hier ein ‚Wettbewerber‘ für nicht leistungsbereite Mitarbeiter. Leistungsorientierte Mitarbeiter profitieren hingegen von KI-Unterstützung.“

### **3) Interview mit Ferenc Sabo**

Sabo plus Mandl & Tomaschek Immobilien | Geführt am 13.11.2025

#### ***Frage 1: Aktueller KI-Einsatz***

„Natürlich. Wenn im Jahr 2025 jemand von meinen Marktbegleitern noch keine künstliche Intelligenz einsetzt, hat er den Verlust im Grunde schon eingeleitet – das ist der Anfang vom Ende.“

„Einerseits gibt es die Schreib- und Sprach-KI, also die allgemeine, wie etwa ChatGPT und ähnliche Systeme. Die wird, glaube ich, sehr breit eingesetzt. [...] Der zweite Bereich ist die Analyse von Vergangenheitsdaten.“

„Im Workflow hätte die KI schon im Sommer dieses Jahres ausgerollt werden sollen, aber wie das oft ist, dauert es etwas.“

#### ***Frage 2: Geeignete Prozesse für KI-Unterstützung***

„Wenn man sich anschaut, was wir den ganzen Tag tun, dann haben wir ungefähr 120 Minuten täglich, in denen wir ausschließlich dokumentieren. Das ist eine ganze Menge.“

„Wir arbeiten mit rund 5,7 Millionen Dokumenten - die brauchen aussagekräftige Bezeichnungen, damit man sie wiederfindet. Das Dokumentationsthema ist daher sehr groß.“

„Ein nächster Fokus wird sein: Wie erstellen wir ein effektives Protokoll nach einer Eigentümersversammlung? Das wird ein großer Brocken werden, aber das steht an.“

### **Frage 3: Erwartete Vorteile**

„Einerseits mehr Geschwindigkeit, andererseits eine höhere inhaltliche Qualität. Das Schreiben ist weniger aufwendig - in zehn Minuten sind zwei Seiten geschrieben. Ich glaube, dadurch wird sich die Informationsqualität deutlich steigern.“

„Einsparungen werden sicher kommen - weniger manuelle Arbeit bedeutet letztlich auch Geldersparnis. Ich gehe aber davon aus, dass wir zunächst vor allem qualitativ und in der Geschwindigkeit erheblich zulegen werden.“

### **Frage 4: Herausforderungen und Risiken**

„Das Risiko ist unter anderem, was ich ‚KI-Fieber‘ nenne – also Probleme bei der Datenanalyse. KI ist hervorragend, wenn ich weiß, was ich tue. [...] Wenn ich die Materie, mit der ich arbeite, aber nicht kenne und das Ergebnis nicht auf Richtigkeit überprüfen kann, wird es schwierig.“

„Manche Kunden schicken uns KI-generierte Antworten, verweisen auf Links zu obergerichtlichen Entscheidungen, die es zwar gibt, die aber mit der konkreten Thematik gar nichts zu tun haben.“

„Ein Auto ist ein großartiges Hilfsmittel, aber wenn man nicht fahren kann, ist es eine Gefahr – für einen selbst und für andere Verkehrsteilnehmer. KI ist ein riesiges Werkzeug; wenn man damit nicht umgehen kann, wird es problematisch.“

### **Frage 5: Veränderung der Rollenbilder**

„Wo die Reise genau hingehen wird, kann ich nicht definitiv sagen, aber dass es massive Veränderungen geben wird, davon bin ich überzeugt.“

„Dass der Beruf des Verwalters ein heute noch stark personalintensives Berufsfeld bleibt, glaube ich, wird sich mittelfristig ändern. In meiner aktiven Zeit wohl nicht mehr vollständig, aber in 20 Jahren wird die Verwaltungslandschaft deutlich anders aussehen.“

„Man darf die technischen Einrichtungen nicht vergessen: In Neubauten gibt es Heizungssysteme, Aufzüge, Beleuchtungssteuerungen mit Rückmeldeleitungen usw. Vieles davon wird künftig automatisiert gesteuert, und der menschliche Eingriff reduziert sich auf das Auslösen von Arbeitsaufträgen.“

### **Frage 6: Voraussetzungen für erfolgreiche Einführung**

„Als Erstes braucht man eine Datenstruktur. Ohne Daten brauche ich keine KI – es gibt schlicht nichts zu analysieren. Und es braucht saubere Daten. Eine KI ist nur so intelligent wie der Datenstamm, der zur Verfügung steht.“

„Wer seine Digitalisierung nicht abgeschlossen hat – insbesondere Altunterlagen zumindest als PDF verarbeitet hat – wird wenig Analysepotenzial haben und gehört schon zu den ‚Verlierern‘.“

„Beim Thema Datensicherheit beginnt auch ein Umdenken. Einerseits: Daten in die USA zu schicken, wird mit dem KI-Act zunehmend schwierig.“

### **Frage 7: Unterstützung durch Verbände, Politik, Softwareanbieter**

„Ich finde es wahnsinnig schade, dass die europäische Politik - auch in Österreich - dieses Thema nicht schon viel früher aktiv aufgegriffen hat. Das ist der nächste Zug, den wir vom Bahnsteig mit dem Taschentuch nachwinken.“

„Ich bin nicht der Meinung, dass es unbedingt klassische Förderungen braucht. [...] Sinnvoller fände ich steuerliche Anreize.“

„Hilfreich wären echte Analysen der Anbieterlandschaft, vergleichbar mit einem KSV-Rating: Risiko 1–10, klare Einschätzungen. Das wäre eine echte Unterstützung.“

„Ich sehe auch die Kammern in der Verantwortung. Manchmal wirkt es, als wären sie mehr mit sich selbst beschäftigt als mit der Wirtschaft, in der gerade ein großer Umbruch stattfindet.“

### **Frage 8: Akzeptanz bei Mitarbeitenden und Kunden**

„Der Kunde sollte im Idealfall gar nicht merken müssen, dass ich KI-unterstützt arbeite. KI-gestützte Arbeit ist nichts ‚Böses‘.“

„Zur Akzeptanz bei Mitarbeitenden: Ich dachte, es würde einen hellen, positiven Aufschrei geben - ‚Hurra!‘. In der Realität ist es differenziert: Diejenigen, die ohnehin leistungsschwach sind, verwenden KI kaum (‚Ich brauche das nicht‘). Diejenigen, die genügend ‚Gehirnkapazität‘ haben – um es direkt zu sagen - nutzen sie.“

„Am Ende ist entscheidend, ob jemand bereit ist, KI zu akzeptieren und anzuwenden. [...] entscheidend ist der ‚Freigeist‘ und wie weit jemand bereit ist, seine Scheuklappen zu öffnen und Neues auszuprobieren.“

#### **4) Interview mit Albin Schwarz**

Immobilienverwaltung Schwarz & Schwarz, Graz | Geführt am 16.10.2025

##### ***Frage 1: Aktueller KI-Einsatz***

„Ja. Mein Unternehmen arbeitet seit ungefähr eineinhalb Jahren mit KI. Ich nutze ein Programm, das mit KI arbeitet, und wir verwenden es tatsächlich täglich - alle meine Mitarbeiter.“

„Seit Kurzem nutzen wir KI im Telefonmanagement. Das heißt: Wir haben eine Telefondienstzeit von 9 bis 12 Uhr, und außerhalb dieser Zeiten telefoniert die KI mit unseren Klienten. Sie legt dabei direkt in unserem Programm Fälle an - also Tickets.“

##### ***Frage 2: Geeignete Prozesse für KI-Unterstützung***

„Ein großer Vorteil ist, dass künftig auch sprachliche Barrieren überwunden werden können. Englisch funktioniert bereits. Die Softwarefirma arbeitet daran, weitere Sprachen zu integrieren.“

„Die KI ‚weiß‘ das bereits für das jeweilige Objekt, weil der Wohnungseigentumsvertrag dort hinterlegt ist. [...] Die KI weist meine Mitarbeiter automatisch darauf hin: ‚Laut § X im Wohnungseigentumsvertrag ist Folgendes vereinbart‘ - und kann sogar einen Textvorschlag für die Antwort an den Eigentümer erstellen.“

„Die KI unterstützt unsere Mitarbeiter beim Aufnehmen von Mängeln. Es geht dann im Gespräch wirklich nur um den konkreten Mangel und nicht um private Befindlichkeiten oder Nachbarschaftsstreitigkeiten.“

### **Frage 3: Erwartete Vorteile**

„Das große Potenzial sehe ich darin, das Alltagsgeschäft so weit zu reduzieren, dass wir uns stärker auf die wirklichen, komplexen Probleme in den Häusern konzentrieren können.“

„Momentan sind etwa 80 % der Tätigkeiten solche, für die man keinen hochqualifizierten Hausverwalter braucht - die KI kann diese Aufgaben zu 100 % richtig erledigen.“

„Dazu kommt der 24/7-Aspekt: Wenn ein Mieter um 20 Uhr nach Hause kommt, durchs Haus geht und bemerkt, dass das Stiegenlicht defekt ist, kann er das sofort melden. Am nächsten Morgen ist der Fall bereits im System, der Vorgang vorbereitet und die Mitarbeiterin braucht nur einen Klick, um den Elektriker zu beauftragen.“

### **Frage 4: Herausforderungen und Risiken**

„Wir haben festgestellt, dass die KI, wenn sie nicht weiter weiß, Dinge erfindet. Das ist das größte Manko. Sie erfindet Paragraphen oder verweist auf rechtliche Regelungen, die es in dieser Form nicht gibt.“

„Wir kontrollieren daher jede Aussage, jeden Paragraphen, jede Behauptung, die in einem Schreiben von der KI stammt.“

„Wenn man sich ausschließlich auf KI verlassen würde, könnte man den Betrieb zusperren. Man muss die KI kontrollieren - und weil sie, wie gesagt, ‚eine extreme Blöfnerin‘ ist, kann man sich nicht darauf verlassen, dass sie alles richtig macht.“

### **Frage 5: Veränderung der Rollenbilder**

„Momentan eher nicht. Ich kann mir derzeit nicht vorstellen, dass KI ‚brav alleine agieren‘ könnte, also ohne Controlling.“

„Dass es Sachbearbeiter gibt, die mit Diktiergerät arbeiten und eine Sekretärin das Diktat abtippen lässt, ist ohnehin Geschichte - diesen Teil übernimmt jetzt KI. Aber eine vollständige Rollenverschiebung hin zu reinen Prozessmanagern sehe ich aktuell noch nicht.“

„Für mich ist KI eher ein Assistent für jeden meiner Mitarbeiter.“

### **Frage 6: Voraussetzungen für erfolgreiche Einführung**

„Wir haben eigens einen Mitarbeiter eingestellt, der ein Jahr lang nur Daten aktualisiert und im System strukturiert archiviert hat.“

„Ich habe mir verschiedene Anbieter angesehen, die KI-Systeme für unsere Branche entwickeln, und dann im Grunde ‚Learning by Doing‘ betrieben. Am Anfang weiß man ja selbst nicht genau, was einen erwartet - es ist eine komplett neue Materie.“

„Man merkt auch, dass viele Anbieter noch in den Kinderschuhen stecken. Vieles klingt großartig, ist aber in der Praxis noch nicht ausgereift.“

### **Frage 7: Unterstützung durch Verbände, Politik, Softwareanbieter**

„Mir ist keine konkrete Unterstützung bekannt. Ich wüsste auch ehrlich gesagt nicht, wen ich fragen sollte. Ich habe das Gefühl, dass wir in der Immobilienbranche oft ziemlich allein dastehen.“

„Beim Thema KI sehe ich die Verantwortung eher bei den Unternehmern selbst. Die Chefs müssen sich einlesen, sich ernsthaft damit beschäftigen und die Mitarbeitenden mitnehmen, um ihnen die Angst zu nehmen.“

„Ich erwarte mir von der Politik in diesem Bereich nichts Konkretes. Die Politik soll ihren Job machen - der Rest liegt aus meiner Sicht bei den Unternehmen selbst.“

### **Frage 8: Akzeptanz bei Mitarbeitenden und Kunden**

„Definitiv mit Skepsis und Angst. Teilweise gab es sogar eine Art Boykott. Jeder Unternehmer muss damit rechnen, dass Mitarbeitende KI als Bedrohung wahrnehmen, statt als Chance.“

„Mein Ziel ist nicht, Mitarbeitende zu ersetzen, sondern Prozesse genauer und besser zu machen und unsere Arbeit qualitativ zu verbessern.“

„Die Resonanz war im Großen und Ganzen gut. Wir verwalten etwa 4.500 Wohnungen, davon haben sich rund 800 Wohnungen bereits im System registriert - Tendenz steigend.“

„Ältere Kunden hingegen - vor allem 70 plus - verstehen es häufig nicht oder möchten es nicht annehmen. Hier müssen wir weiterhin auf klassische Kommunikationswege setzen.“

„Ein weiterer Vorteil der KI ist, dass sie Emotionen aus dem Gespräch herausnimmt und sich auf die Sache konzentriert.“

## **5) Interview mit Vincent Huber**

Elise AI, New York (USA) | Geführt am 16.11.2025

### ***Frage 1: Aktueller KI-Einsatz***

„On the leasing side - our flagship and most mature product - the automation rate is roughly 95% of conversations. That means 95% of prospects, up to the point where they either do a tour or decide not to, do not require any human intervention.“

„We don't just handle the communication; we also own the workflow. We create a work order, which is then assigned to an on-site technician.“

„For context, our voice product alone - which is one of our smaller products - handles about 3 million conversations per month.“

### ***Frage 2: Geeignete Prozesse für KI-Unterstützung***

„Our goal is to own the entire leasing and resident experience. [...] We aim to automate the full front-office operation.“

Konkret umfasst dies: Lead Nurturing, KI-gestützte Besichtigungen, Mietvertragsabschlüsse, Mietkommunikation, Zahlungserinnerungen (Delinquency), Wartungsaufträge, Vertragsverlängerungen und Auszugskommunikation.

### ***Frage 3: Erwartete Vorteile***

„The main benefit of AI here is consistency and reliability: every resident who is late receives appropriate, timely follow-ups. That's where a lot of the ROI comes from.“

„In a world without AI, on-site teams should be doing all of this. But in reality, on-site teams in US multifamily are usually undertrained, high-churn, and low-qualified. So many of these follow-ups simply don't happen.“

### ***Frage 4: Herausforderungen und Risiken***

„AI can always make mistakes. We use generative AI, not a static decision tree. That means there is always some scope for error or ‚hallucination‘.“

„We deal with high-dollar, emotionally sensitive transactions - people's homes. That can be a risk, especially in areas like delinquency.”

„On regulatory matters, our AI almost always escalates to a human agent. If the conversation touches anything regulatory, we create an agent task and do not let the AI resolve it autonomously. These rule sets act as guardrails and significantly reduce hallucinations.”

#### ***Frage 5: Veränderung der Rollenbilder***

„One hundred percent - and we are already seeing it very clearly.”

„With centralization and AI, we can: fully automate the role of the assistant community manager, and in many cases, automate the role of at least one leasing agent. So, a team can go from five to three for a well-run business.”

„Those ‚missing‘ roles don't necessarily disappear - they move into centralized teams that oversee multiple buildings.”

„AI is a key enabler of this centralization, because it gives centralized teams the leverage to manage several properties instead of just one.”

#### ***Frage 6: Voraussetzungen für erfolgreiche Einführung***

„I don't think it's primarily a legal issue. It's much more about culture and market structure.”

„In the US multifamily industry, the market is highly fragmented and therefore hyper-competitive. [...] This fragmentation and competition force operators to: be extremely efficient, use technology to reduce costs, and make AI adoption attractive as a competitive advantage.”

„In much of Europe, there is a structural issue: in most markets (except Germany), there is no comparably developed multifamily operator segment. [...] Many owners in Europe are small-scale or private, making a scalable AI business model difficult.”

#### ***Frage 7: Unterstützung durch Verbände, Politik, Softwareanbieter***

„In the US, I don't think this is needed or desired - not by us, and not by the industry.”

„Property management – largely thanks to companies like us - is actually one of the fastest legacy industries in terms of adopting real AI.”

„In Europe, again, the bigger issue is market structure: how do you build a software business selling to two retirees who own a few properties? That's not a scalable target market, regardless of subsidies.“

***Frage 8: Akzeptanz bei Mitarbeitenden und Kunden***

„From the resident's point of view, what matters is service quality: how fast they get a response, whether they can track the status of a maintenance request, etc.“

„We often use the comparison with pizza delivery: today you can track a pizza from being prepared to being delivered. In traditional property management, when you file a maintenance request, you have no idea when it will be done or where it is in the queue. Resident expectations are moving towards the ‚pizza standard‘, and in many cases only AI-enabled systems can meet those expectations at scale.“

„At the top end of the market - our core segment - customers view AI primarily as a tool to achieve specific ROI, not as something to be afraid of.“

## **6 Analyse der Experteninterviews**

Die Auswertung der Interviews zeigt ein klares Bild über den aktuellen Einsatz von KI in der Immobilienverwaltung. In Österreich befindet sich die Implementierung der KI in die Prozesse der Immobilienverwaltung noch in einer frühen Phase. Im US-Kontext sieht das Bild ganz anders aus, sagt Vincent Huber. Der US-Kontext (basierend auf den Einschätzungen von Herrn Huber bei Elise AI) zeigt, dass fast alle Interaktionen mit den Mieterinnen automatisch abgewickelt werden. Der US-Kontext lässt die Wartungsprozesse, die Terminvereinbarungen, das Mahnwesen und die Vermietung fast ohne direkte menschliche Eingriffe laufen. Während die österreichische Hausverwaltung noch in einer Übergangsphase zur Nutzung von KI steckt, läuft in den USA ein großer Teil der Verwaltung bereits fast vollständig automatisiert.

Die Befragten benennen beinahe übereinstimmend Tätigkeitsfelder, die sich besonders gut für einen KI-Einsatz eignen. Drei Bereiche kristallisieren sich dabei deutlich heraus:

### **1) Kommunikationsprozesse:**

Wiederkehrende Anfragen, etwa zu Störungen, Betriebskosten oder zum Bearbeitungsstand bestimmter Anliegen, können nach Ansicht der Experten effizient durch KI-Systeme beantwortet werden. Herr Schwarz nennt mit der telefonischen KI, die bereits in seinem Unternehmen angewandt wird, ein praktisches Beispiel für die Automatisierung solcher Kommunikationsprozesse. Im US-amerikanischen Kontext geht Elise AI noch einen Schritt weiter und automatisiert nahezu sämtliche Kommunikationskanäle. Angefangen von E-Mail und Chat Möglichkeiten über SMS bis hin zu Telefonaten.

### **2) Administrations- und Dokumentationsprozesse:**

Hier verweisen insbesondere Herr Sabo und Herr Schwarz auf den erheblichen Zeitaufwand, der heute in die Erfassung, Ablage und Strukturierung von Informationen fließt. Herr Sabo beziffert diesen Aufwand mit bis zu zwei Stunden pro Tag und Mitarbeitendem. KI könnte in diesem Bereich Verträge, Protokolle und Fallhistorien automatisch durchsuchen, zuordnen und strukturieren.

### **3) Analytische Prozesse:**

Einige der Interviewten, darunter insbesondere Herr Gaugeler, Herr Hammerl und Herr Huber, betonen das Potenzial datenbasierter Steuerungen. Herr Gaugeler möchte mithilfe von KI künftig präziser erkennen, welche Objekte überdurchschnittlich viel Aufwand verursachen. Herr Hammerl verweist auf die Möglichkeit, mittels KI Regelwerke und Datenkonsistenz systematisch zu prüfen. Herr Huber beschreibt datenbasiertes „Delinquency-Management“, bei dem Zahlungsausfälle und Mahnläufe durch KI frühzeitig erkannt, prognostiziert und strukturiert adressiert werden.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass KI insbesondere für standardisierbare, repetitive und klar regelbasierte Aufgaben geeignet ist. Bereiche, die eine komplexe juristische Würdigung oder hohes Maß an sozialer bzw. emotionaler Kompetenz erfordern, werden von den Experten weiterhin überwiegend als menschliche Domäne eingeschätzt.

## **6.1 Wahrgenommene Vorteile des KI-Einsatzes**

Die in den Interviews beschriebenen Vorteile des KI-Einsatzes folgen einem konsistenten Muster. An erster Stelle steht dabei die Steigerung von Effizienz und die damit verbundene Zeitersparnis. Alle Experten sprechen darüber, dass sich durch KI-Automatisierungen Abläufe beschleunigen und Mitarbeitende insbesondere von administrativen Routinetätigkeiten entlastet werden. Herr Gaugeler erwartet strukturiertere Vorgänge und die Möglichkeit, mit demselben Personalumfang mehr Fälle zu bearbeiten. Herr Schwarz verweist auf die Möglichkeit 24/7 für Kunden erreichbar sein zu können und die automatisierte Zuordnung von Anliegen. Herr Sabo hebt vor allem die Entlastung im Bereich Schriftverkehr und Dokumentation hervor. Herr Huber illustriert anhand konkreter Fallbeispiele aus den USA, dass mit KI-gestützten Systemen Produktivitätssteigerungen erzielt werden können, die bei großen Unternehmen zu messbaren Personalreduktionen von bis zu 15 Prozent führten.

Ein zweiter wahrgenommener Vorteil ist die Qualitätssteigerung. Diese resultiert einerseits aus einer konsistenteren und dokumentierten Kommunikation, andererseits

aus einer systematischeren Bearbeitung von Fällen. Die Möglichkeit, Informationen schnell zu finden, Fälle sauber zu strukturieren und Bearbeitungsstände transparent zu machen, trägt aus Sicht der Experten zu einer höheren Servicequalität bei. Gerade im Hinblick auf die Erwartungen der Mieterinnen spielt dies eine zunehmend wichtige Rolle, da wie Herr Schwarz betont, sich die Erwartungshaltung in Richtung kurzfristiger Reaktionszeiten und permanenter Erreichbarkeit verschoben haben.

Ein weiterer Vorteil zeigt sich in der Reduktion von Fehlern, insbesondere in standardisierten Verfahren. Bei Vorgängen, die durch KI verarbeitet werden, sinkt die Wahrscheinlichkeit typischer Routinefehler. Das betrifft zum Beispiel die Datenerfassung oder die Zuordnung von Fällen. Insgesamt interpretieren die Experten den Nutzen von KI vor allem als Kombination aus erhöhter Servicequalität, beschleunigten Prozessen und gesteigerter Wettbewerbsfähigkeit.

## **6.2 Herausforderungen und Risiken**

Neben den Vorteilen weisen die Interviewpartner auch übereinstimmend auf die mit KI verbundenen Herausforderungen und Risiken hin.

### **1) Verlässlichkeit der KI Antworten:**

Herr Schwarz, Herr Sabo und Herr Gaugeler berichten, dass KI-Systeme gelegentlich falsche oder erfundene rechtliche Grundlagen anführen. Im Immobilienverwaltungsbereich, in dem rechtliche Auskünfte eine zentrale Rolle spielen, stellt dies ein erhebliches Risiko dar. Herr Huber bestätigt, dass sogenannte Halluzinationen auch in großen Systemen auftreten können, verweist aber auf technische Schutzmechanismen („Guardrails“), mit denen derartige Fehler reduziert oder durch Eskalation an menschliche Mitarbeitende abgefangen werden können.

### **2) Abhängigkeit von der Datenqualität.**

Alle Experten sind sich einig, dass eine KI nur so gut arbeiten kann, so gut die Datenbasis ist, auf der die KI basiert. Fehlende oder inkonsistente Daten, unstrukturierte Archive oder uneinheitliche Dokumentenablagen können zu falschen Schlussfolgerungen und falschen Empfehlungen führen. Herr Sabo formuliert dies

zugespitzt mit dem Hinweis, dass es ohne Daten auch keine sinnvolle KI geben könne. Herr Hammerl beschreibt in diesem Zusammenhang die Attribuierung der Datenbank bzw. die saubere Strukturierung und Kennzeichnung der Daten, als zentrale Voraussetzung für einen erfolgreichen KI-Einsatz.

### **3) Akzeptanz der KI:**

Herr Schwarz ist der Meinung, dass seine Mitarbeitenden die Einführung von KI anfangs mit großer Skepsis, teils sogar mit offenem Widerstand begleitet haben. Auch Herr Gaugeler erwartet Schwierigkeiten insbesondere bei älteren Mitarbeitenden, die mit bestehenden Strukturen vertraut sind und Veränderungsprozessen eher zurückhaltend gegenüberstehen. Herr Hammerl betont daher die Bedeutung eines gut vorbereiteten Change-Managements.

### **4) Rechtliche und organisatorische Risiken:**

In Österreich ist bislang nicht geklärt, wie KI-generierte Auskünfte rechtlich zu bewerten sind und wer die Verantwortung im Falle fehlerhafter Informationen trägt. Zudem wird von mehreren der interviewten Experten darauf hingewiesen, dass der österreichische Markt stark fragmentiert und technisch heterogen ist, was die Standardisierung und breite Integration KI-basierter Systeme zusätzlich erschwert. Die Befragten sind sich einig, dass KI als potenziell riskant einzustufen ist, wenn sie unreflektiert, unkontrolliert oder ohne ausreichende fachliche Kompetenz eingesetzt wird.

## **6.3 Auswirkungen auf Rollenbilder und Personalbedarf**

Die Einschätzungen der Experten zur Frage, ob und wie die künstliche Intelligenz die Rollenbilder und den Personalbedarf verändert, fallen je nach Reifegrad der KI-Anwendung unterschiedlich aus. In Österreich dominiert derzeit die Meinung, dass die KI vor allem als unterstützendes Instrument angewandt wird. Herr Gaugeler betont, dass die künstliche Intelligenz Kapazitäten erhöhen, nicht aber Personal ersetzen solle. Herr Sabo geht zwar mittel bzw. langfristig von Einsparungspotenzialen aus, rechnet jedoch nicht mit kurzfristigen Personalabbauten. Herr Schwarz stellt klar, dass er nicht beabsichtigt, Mitarbeitende aufgrund des Einsatzes von künstlicher Intelligenz

zu reduzieren, sondern die Technologie primär zur Verbesserung von Prozessen und zur Qualitätssicherung nutzen möchte.

Dem gegenüber stehen die Erfahrungen aus den USA, wie sie Herr Huber darlegt. Dort führt der Einsatz von KI-basierten Tools bereits heute zu deutlichen Verschiebungen in den Rollenprofilen. Durch Zentralisierung administrativer Aufgaben und Automatisierung großer Teile der Kommunikation kann die Anzahl der vor Ort tätigen Mitarbeitenden pro Objekt reduziert werden. Herr Huber berichtet von Fällen, in denen vormals fünf Mitarbeitende pro Objekt tätig waren und nach Einführung zentralisierter KI-gestützter Systeme nur noch drei Personen benötigt werden. Er berichtet weiters auch davon dass von seiner Firma betreute Kunden ihr Personal insgesamt um 15% reduzieren konnten. Die verbleibenden Rollen verschieben sich dabei weg von klassischer Sachbearbeitung hin zu übergeordnetem Prozessmanagement.

In der Zusammenschau lässt sich festhalten, dass KI in Österreich aktuell vor allem als Assistenztechnologie wahrgenommen wird, während in den USA bereits ein struktureller Umbau von Rollenprofilen und Organisationseinheiten stattfindet. Langfristig erscheint eine ähnliche Entwicklung auch im deutschsprachigen Raum möglich, insbesondere vor dem Hintergrund zunehmender Zentralisierung und Automatisierung.

## **6.4 Voraussetzungen für eine erfolgreiche KI-Integration**

Aus den Interviews lassen sich mehrere Voraussetzungen für eine erfolgreiche Integration von KI in die Immobilienverwaltung ableiten:

### **1) Technische Infrastruktur:**

Damit sind strukturierte und digital verfügbare Dokumente, einheitliche Datenmodelle, gut dokumentierte Schnittstellen zwischen den eingesetzten Softwarelösungen sowie eine konsistente digitale Archivierung gemeint. Ohne diese Grundlagen kann KI ihr Potenzial nicht entfalten.

## **2) Unternehmenskultur:**

Die Akzeptanz der Mitarbeiter gegenüber KI sowie die daraus folgenden Ängste bezüglich möglicher Arbeitsplatzveränderungen muss laut der Experten ernst genommen werden. In anderen Worten, transparente Kommunikation über Ziele, Chancen und Grenzen der Technologie sowie gezielte Schulungsmaßnahmen sind zentrale Elemente einer solchen Veränderung.

## **3) Juristische und organisatorische Rahmenbedingungen:**

Insbesondere im österreichischen Kontext wird hervorgehoben, dass KI nicht autonom rechtsverbindliche Auskünfte erteilen darf und dass Fragen der Datensicherheit, des Datenschutzes und der Haftung klar geregelt sein müssen.

## **4) KI Anwendungen in Kooperation mit professionellen Softwareanbietern:**

Sowohl im österreichischen Beispiel von ITS als auch im US-amerikanischen Fall von Elise AI wird deutlich, dass KI am wirksamsten ist, wenn sie in ein umfassendes System aus Datenbank, Dokumentenmanagement, Workflow-Engine und Kommunikationsmodulen eingebettet ist.

## **7. Diskussion der Ergebnisse**

Die Analyse der fünf Experteninterviews macht deutlich, dass die Integration Künstlicher Intelligenz in der Immobilienverwaltung von einem Spannungsfeld zwischen großen Potenzialen und nicht zu vernachlässigenden Herausforderungen geprägt ist. Die Ergebnisse zeigen, dass KI bereits heute einen substantziellen Beitrag zur Optimierung von Prozessen leisten kann, zugleich aber strukturelle, kulturelle und rechtliche Voraussetzungen geschaffen oder weiterentwickelt werden müssen, um diese Potenziale vollständig ausschöpfen zu können. In den folgenden Paragrafen werden die Ergebnisse im Hinblick auf die Forschungsfrage diskutiert und eingeordnet.

### **7.1 Interviews im Kontext der Forschungsfrage**

Die zentrale Forschungsfrage dieser Arbeit lautet, wie Künstliche Intelligenz die Immobilienverwaltung beeinflusst und welche Chancen und Risiken sich aus ihrem Einsatz ergeben. Die Interviews liefern hierzu ein in sich konsistentes, zugleich aber ein auf Grund von geografischen unterschiedlichen Herangehensweisen differenziertes Bild. In Bezug auf den Einfluss auf die Immobilienverwaltung zeigt sich, dass KI den Arbeitsalltag von Hausverwaltungen bereits heute verändert. Besonders deutlich wird dies in zwei Bereichen. Zum einen werden repetitive und zeitintensive Tätigkeiten wie zum Beispiel die Dokumentation, Aufnahmen von zu bearbeitenden Fällen, Standardkommunikation, Zuordnung von Anfragen oder einfache Analyseschritte zunehmend von KI-Systemen unterstützt oder vollständig übernommen. Dies entlastet Mitarbeitende von Routinetätigkeiten und kann menschliche Ressourcen für komplexere Aufgaben freimachen. Zum anderen erleichtert die KI das Informations- und Datenmanagement, indem sie große Datenmengen analysieren, relevante Inhalte identifizieren und strukturiert aufbereiten kann. Alle interviewten Experten betonen, dass dadurch fundiertere und schnellere Entscheidungen möglich werden.

Diese Beobachtungen stützen die Schlussfolgerung, dass KI nicht mehr nur als reines Informations- oder Recherchewerkzeug fungiert, sondern zunehmend zu einem operativen Bestandteil der Wertschöpfungskette in der Immobilienverwaltung wird.

Voraussetzung hierfür ist jedoch ein gewisser Digitalisierungsgrad, der insbesondere in den österreichischen Unternehmen derzeit noch ausgebaut werden muss.

### **7.1.1 Vergleich zwischen österreichischen und US-amerikanischen Entwicklungen**

Die österreichischen Interviewpartner sehen die KI überwiegend als unterstützendes Instrument an, das in Teilbereichen Erleichterungen bringt, aber noch nicht durchgängig eingesetzt wird. Einsatzbereiche der KI umfassen die Kommunikationsvorbereitung, Dokumentenanalyse sowie die Klassifikation einfacher Vorgänge. Gleichzeitig bestehen unter den Österreichischen Experten Vorbehalte gegenüber vollautomatisierten Prozessen und es wird einheitlich betont, dass menschliche Kontrolle bleiben muss. Hinzu kommt, dass Datenqualität und Digitalisierungsgrad noch nicht durchgängig den Anforderungen moderner KI-Systeme entsprechen und Mitarbeitende teilweise Unsicherheit oder Widerstand gegenüber der Technologie zeigen.

Demgegenüber demonstriert das Beispiel Elise AI, wie weitreichend KI-Systeme in einem anderen Marktumfeld (USA) bereits genutzt werden. In den USA werden bei Kunden von Elise AI, 95% aller Kundeninteraktionen ohne menschliche Beteiligung abgewickelt. Die künstliche Intelligenz ist bereits ein integraler Bestandteil von den von Elise AI abgewickelten Leasing-, Service- und Mahnprozessen, und deren Kunden (große Unternehmen), erzielen bereits messbare Kosteneinsparungen sowie Personalreduktionen auf Grund Ihrer Automatisierungen. Es ist jedoch wichtig zu betonen, dass die Marktstruktur in den USA eine andere ist als in Österreich. In den USA dominieren große, zentralisierte Property-Management-Unternehmen, die KI flächendeckend implementieren und skalieren können, während in Österreich die Marktstruktur viel fragmentierter ist und es viele kleine Mitbewerber gibt.

Die Interpretation dieses Vergleichs zeigt daher auf, dass der Einsatz von KI besonders stark von drei Faktoren abhängt: der Marktstruktur, dem regulatorischen und kulturellen Umfeld sowie dem jeweiligen Digitalisierungsgrad. Fragmentierte Märkte mit vielen kleineren Akteuren wie in Österreich implementieren neue

Technologien langsamer, während zentralisierte Strukturen in wettbewerbsintensiven Märkten wie den USA die schnelle Einführung von KI erleichtern aber auch erfordern, um wettbewerbsfähig zu bleiben.

### **7.1.2 Chancen - welche Potenziale KI bereits heute realisiert**

Aus den Interviews lassen sich mehrere Chancen ableiten, die bereits heute realisiert werden oder in unmittelbarer Reichweite liegen. Eine klare Chance ist die Effizienzsteigerung. Durch die Automatisierung von Dokumentation, Standardkommunikation, Mängelbearbeitung und Routinerückfragen können Mitarbeitende deutlich entlastet werden. In den USA zeigt sich zudem, dass diese Effizienzgewinne in großen Organisationen in konkrete Personaleinsparungen übersetzt werden können. In Österreich steht primär eine Entlastung der Mitarbeiter und eine qualitative Verbesserung im Vordergrund.

Ein zweites wichtiges Potenzial betrifft die Servicequalität. Die Möglichkeit, Anfragen rund um die Uhr entgegenzunehmen, zügig zu bearbeiten und transparent zu kommunizieren, führt zu höherer Zufriedenheit bei Mieterinnen sowie Eigentümerinnen.

Letztlich unterstützt die KI eine systematische Fallbearbeitung und trägt zur Fehlervermeidung bei, indem sie Prozesse strukturiert und Bearbeitungsschritte nachvollziehbar dokumentiert. KI-basierte Analysen ermöglichen es Immobilienverwaltern datenbasierter Entscheidungen zu treffen, anstatt auf Annahmen oder auf langwierig selbsterstellte Analysen zu vertrauen. So können beispielsweise Objekte mit hohem Betreuungsaufwand identifiziert, Betriebskosten detaillierter analysiert oder Muster bei Schadensfällen und Beschwerden erkannt werden, die bisher aufgrund begrenzter Ressourcen nicht oder nur begrenzt ausgewertet werden konnten.

### **7.1.3 Risiken - wo die KI an Grenzen stößt**

Parallel zu den aufgezeigten Chancen identifizieren die Experten eine Reihe von Risiken, die bei der Einordnung der Ergebnisse berücksichtigt werden müssen.

#### **1) Die Überzeugungskraft falscher KI-Aussagen:**

Vor allem im rechtlichen Kontext können die von KI genannten, nicht existierenden oder unpassenden Paragraphen und Rechtsprechungen gravierende Konsequenzen haben.

#### **2) Abhängigkeit von der Datenqualität:**

Unvollständige, veraltete oder inkonsistente Daten führen zu fehlerhaften Analysen und unzutreffenden Empfehlungen. Ohne grundlegende Digitalisierung und einheitliche Standards bleibt der Einsatz von KI daher anfällig für Fehler und begrenzt in ihrem Potenzial.

#### **3) Akzeptanzprobleme und Ängste bei Mitarbeitenden:**

Möglichen Arbeitsplatzveränderungen oder zusätzlichen Anforderungen können zu Ängsten bei Mitarbeitenden führen. Die Interviews zeigen, dass diese Ängste zu Widerstand und Verzögerungen bei der Implementierung führen können.

#### **4) Rechtliche Unsicherheiten:**

In Österreich ist bislang nicht geklärt, wie KI-generierte Kommunikation einzuordnen ist und wer im Schadensfall haftet. Fehlende Standardisierung und die starke Fragmentierung des Marktes erschweren die breite Integration von KI-Systemen, da Schnittstellen, Prozesse und Datenstrukturen häufig individuell gestaltet sind.

## **7.2 Zukünftige Entwicklungen**

Die Aussagen der Experten deuten darauf hin, dass KI in der Immobilienverwaltung keine kurzfristige Modeerscheinung, sondern eine strukturelle Entwicklung darstellt. Kurzfristig (1-3 Jahre) ist in Österreich vor allem mit einem Ausbau unterstützender

KI-Systeme zu rechnen. Diese werden hauptsächlich zur Automatisierung von Teilprozessen, als Assistenzwerkzeuge und zur Entlastung von Mitarbeitenden eingesetzt, während vollautomatische Interaktionen eher die Ausnahme bleiben.

Mittelfristig (3-7 Jahre) ist davon auszugehen, dass komplexere Prozesse teilweise automatisiert werden. Dazu zählen etwa die Klassifikation von Schadensfällen, die Priorisierung von Maßnahmen, datengetriebene Wartungsstrategien oder die engere Verknüpfung von Dokumentenmanagement Systemen und KI um Analysen zu tätigen. Die Rolle der Mitarbeitenden könnte sich in dieser Phase zunehmend von der Sachbearbeitung hin zur Qualitätssicherung und Prozesssteuerung verschieben.

Langfristig (7 + Jahre) ist basierend auf der US-Erfahrungen mit strukturellen Veränderungen zu rechnen. Dazu gehören die Zentralisierung administrativer Funktionen, die Entstehung neuer Berufsbilder wie etwa spezialisierten KI-Prozessmanagern, die Reduktion traditioneller administrativer Rollen sowie die Etablierung durchgängig automatisierter Standardprozesse. Diese Entwicklung setzt jedoch eine hohe Digitalisierungsdichte, klare rechtliche Rahmenbedingungen und eine grundsätzliche Bereitschaft der Unternehmen zur Transformation voraus.

## 8 Schlussfolgerung und Ausblick

Die vorliegende Masterarbeit widmet sich der Frage, welchen Einfluss die künstliche Intelligenz auf die Immobilienverwaltung ausübt und welche Chancen und Risiken damit verbunden sind. Auf Grundlage einer umfassenden Literaturrecherche sowie fünf Experteninterviews wurde ein differenziertes Bild darüber gezeichnet, wie KI derzeit eingesetzt wird, welche Potenziale aus Sicht der Praxis bestehen und welche strukturellen Herausforderungen den weiteren Einsatz prägen.

Die Untersuchung zeigt, dass KI die Arbeitsprozesse in der Immobilienverwaltung bereits heute deutlich beeinflusst. Besonders repetitive und zeitintensive Aufgaben wie Kommunikation, Dokumentation, Fallannahme und Informationssuche werden zunehmend automatisiert oder durch KI-Systeme unterstützt. Dies führt zu einer spürbaren Entlastung der Mitarbeitenden, zu schnelleren Bearbeitungsprozessen und zu einer Verringerung von Fehlerquellen in Routineabläufen. KI übernimmt damit die Rolle einer Assistenz- und Effizienztechnologie, die bestehende Abläufe optimiert, ohne menschliche Tätigkeiten vollständig zu ersetzen.

Gleichzeitig werden durch die KI Chancen für verbesserte Servicequalität, höhere Erreichbarkeit und datengetriebene Entscheidungen ermöglicht. Die Ergebnisse aus den USA verdeutlichen, dass operative Prozesse durch intelligente Systeme tiefgreifend transformiert werden können, wenn Marktstruktur und Datenbasis entsprechende Voraussetzungen bieten.

Auf der Risikoseite stehen insbesondere Halluzinationen und falsche Auskünfte, eine hohe Abhängigkeit von Datenqualität, fehlende Standardisierung, rechtliche Unsicherheiten und Akzeptanzprobleme. Diese Faktoren machen deutlich, dass KI-Systeme nicht ohne menschliche Kontrolle eingesetzt werden dürfen und insbesondere im rechtlich sensiblen Bereich klare Grenzen benötigen.

Insgesamt beantwortet die Arbeit die Forschungsfrage dahingehend, dass KI bereits heute signifikante Auswirkungen auf die Immobilienverwaltung hat, den Arbeitsalltag in wesentlichen Bereichen erleichtert und langfristig das Potenzial besitzt, organisatorische Strukturen grundlegend zu verändern. Gleichzeitig bleibt der Erfolg

ihres Einsatzes an menschliche Kontrolle, verlässliche rechtliche Rahmenbedingungen und qualitativ hochwertige Daten gebunden.

Die Antwort auf die zentrale Forschungsfrage: Wie beeinflusst die künstliche Intelligenz die Immobilienverwaltung und welche Auswirkungen hat die künstliche Intelligenz auf die Branche und welche potenziellen Risiken und Chancen ergeben sich daraus? lässt sich somit wie folgt zusammenfassen. Die KI wirkt gegenwärtig vor allem als Beschleuniger und als strukturierende Kraft von Prozessen, schafft neue Möglichkeiten der Serviceerbringung und Entscheidungsfindung und wird perspektivisch zu einer tiefgreifenden Transformation der Organisationsstrukturen beitragen. Die Entwicklung verläuft dabei evolutionär und wird sowohl von technologischen als auch von kulturellen und regulatorischen Faktoren geprägt.

Die Ergebnisse dieser Arbeit machen deutlich, dass die KI eine Schlüsseltechnologie für die zukünftige Entwicklung der Immobilienverwaltung darstellt. Ihr Einfluss wird langfristig die Arbeitsorganisation, die Kommunikationsstrukturen, die Entscheidungsprozesse und die gesamte Wertschöpfungskette der Branche verändern. Ob diese Transformation erfolgreich verläuft, hängt maßgeblich davon ab, inwieweit es den Unternehmen gelingt, die Technologie verantwortungsvoll einzusetzen, Mitarbeitende in den Wandel einzubeziehen und regulatorische Anforderungen zu berücksichtigen.

Die Immobilienverwaltung steht damit an der Schwelle eines neuen Zeitalters, in dem die KI nicht nur als technisches Werkzeug, sondern als strategischer Bestandteil moderner Prozesse verstanden werden muss.

## Literaturverzeichnis

### Fachbücher und Monografien

- Chan, Leong, Hogaboam, Liliya und Cao, Renzhi (2022): Applied Artificial Intelligence in Business. Cham: Springer International Publishing.
- Cornelius, Andrea (2019): Künstliche Intelligenz: Entwicklungen, Erfolgsfaktoren und Einsatzmöglichkeiten. 1. Aufl. Stuttgart: Haufe-Lexware GmbH & Co. KG.
- Gethmann, Carl Friedrich et al. (2022): Künstliche Intelligenz in der Forschung: Neue Möglichkeiten und Herausforderungen für die Wissenschaft. Berlin, Heidelberg: Springer Verlag.
- Goudz, Alexander und Erdogan, Sibel (2024): Künstliche Intelligenz im Supply Chain Management - Potenziale und Grenzen der KI: Grundlagen, Anwendungsfelder, Konzepte. Wiesbaden: Springer Vieweg.
- Kreutzer, Ralf T. und Sirrenberg, Marie (2019): Künstliche Intelligenz verstehen. Wiesbaden: Springer Gabler Verlag.
- Nävy, J. (2018): Facility Management: Grundlagen, Informationstechnologie, Systemimplementierung, Anwendungsbeispiele. 5. Aufl. Berlin: Springer Vieweg.
- O'Neil, C. (2016): Weapons of math destruction: How big data increases inequality and threatens democracy. New York: Crown.
- Pasquale, F. (2015): The Black Box Society: The Secret Algorithms That Control Money and Information. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Platteter, C. (2025): KI in der Immobilienverwaltung. Wien: MANZ Verlag Wien.
- Russell, S. und Norvig, P. (2021): Artificial Intelligence: A Modern Approach. 4th ed. Upper Saddle River: Pearson.
- Sharda, R., Delen, D. und Turban, E. (2020): Analytics, Data Science, & Artificial Intelligence: Systems for Decision Support. 11th ed. Harlow: Pearson Education.

### Wissenschaftliche Artikel

- Alzubaidi, L. et al. (2021): 'Review of deep learning: concepts, CNN architectures, challenges, applications, future directions', Journal of Big Data, 8(53), S. 1–74.
- Blaszke, M. (2024): 'Demographic Change and the Housing Stock of Large and Medium-Sized Cities in the Context of Sustainable Development', Sustainability, 16(24), S. 10907.
- Bortolini, R. und Forcada, N. (2020): 'Analysis of building maintenance requests using a text mining approach: building services evaluation', Building Research & Information, 48(2), S. 207–217.

- Burrell, J. (2016): 'How the machine thinks: Understanding opacity in machine learning algorithms', *Big Data & Society*, 3(1), S. 1–12.
- Franz, S. und Kirch, J. (2017): 'Digitalisierung der Immobilienwirtschaft: Status quo und Perspektiven', *Zeitschrift für Immobilienökonomie*, 3(1), S. 43–64.
- Haenlein, M. und Kaplan, A. M. (2019): 'A brief history of artificial intelligence: On the past, present, and future of artificial intelligence', *California Management Review*, 61(4), S. 5–14.
- Jordan, M. I. und Mitchell, T. M. (2015): 'Machine learning: Trends, perspectives, and prospects', *Science*, 349(6245), S. 255–260.
- Khoury, M. et al. (2020): 'Natural Language Processing Model for Managing Maintenance Requests in Buildings', *Buildings*, 10(9), 160.
- Klein, V. und Felfe, J. (2019): 'Agile Methoden in der Verwaltung: Potenziale und Grenzen', *Zeitschrift für Führung und Organisation*, 88(6), S. 382–387.
- Lorenz, D. und Lützkendorf, T. (2019): 'Sustainability and property valuation: Systematisation of existing approaches and recommendations for future action', *Journal of Property Investment & Finance*, 37(6), S. 487–500.
- Motawa, I. und Almarshad, A. (2013): 'A knowledge-based BIM system for building maintenance', *Automation in Construction*, 29, S. 173–182.
- Noy, S. und Zhang, W. (2023): 'Experimental Evidence on the Productivity Effects of Generative Artificial Intelligence', *Science*, 381(6654), S. 187–192.
- Pagourtzi, E. et al. (2003): 'Real estate appraisal: A review of valuation methods', *Journal of Property Investment & Finance*, 25(4), S. 383–401.
- Pawar, P. und Shah, A.H. (2024): 'The Impact of Artificial Intelligence on Organizational Culture: A Pathway to Digital Transformation', *ShodhKosh: Journal of Visual and Performing Arts*, 5(1), S. 2159–2172.
- Pfnür, A. und Wagner, B. (2020): 'Die Transformation des Immobilienmanagements in Zeiten der Digitalisierung', *Zeitschrift für Immobilienökonomie*, 6(1), S. 5–27.
- Rigby, D.K., Sutherland, J. und Takeuchi, H. (2016): 'Embracing Agile', *Harvard Business Review*, 94(5), S. 40–50.
- Rossini, P., Kershaw, P. und Kooymans, R. (2000): 'Artificial intelligence and valuation modelling', *Australian Property Journal*, 38(5), S. 346–351.
- Ryan, Y. und Gutman, G. (2023): 'Aging, artificial intelligence, and the built environment in smart cities: Ethical considerations', *Gerontechnology*, 22(2).
- Shneiderman, B. (2020): 'Human-centered artificial intelligence: Reliable, safe & trustworthy', *International Journal of Human-Computer Interaction*, 36(6), S. 495–504.
- Silver, D. et al. (2021): 'Reward is enough', *Artificial Intelligence*, 299, 103535.

- Steinrötter, B. und Buchner, B. (2025): 'KI und Datenschutz', *Datenschutz und Datensicherheit*, 49(6), S. 345.
- Ulbrich, F. und Gronau, N. (2018): 'Challenges in the transformation towards smart facility management: Status quo and perspectives', *Journal of Facilities Management*, 16(2), S. 152–170.
- Zhang, Y.; Chen, J. und Li, K. (2021): 'Challenges and opportunities of artificial intelligence in the real estate industry', *Journal of Property Research*, 38(4), S. 320–339.
- Zhou, Q. et al. (2023): 'A reinforcement learning-based approach for predictive maintenance scheduling in smart buildings', *Automation in Construction*, 148, 104760.

### **Konferenzbeiträge und Working Papers**

- Badea, A. und Badea, L. (2020): 'Smart building management in the era of digitization: Challenges and opportunities', *IOP Conference Series: Materials Science and Engineering*, 916, 012049.
- Herrmann, Frank (2020): *Die Smart Factory und ihre Risiken*. Ostbayerische Technische Hochschule Regensburg (OTH Regensburg), Innovationszentrum für Produktionslogistik und Fabrikplanung.
- Kabaivanov, S. und Markovska, V. (2021): 'Artificial intelligence in real estate market analysis', *AIP Conference Proceedings*, 2333(1).
- Khan, I.H. et al. (2024): 'A Systematic Review of Economic Sustainability of Vertical Greenery Systems for Buildings', *Construction Economics and Building*, 24(1), S. 1–22.
- Röser, Alexander Maximilian (2021): *Charakterisierung von schwacher und starker Künstlicher Intelligenz*. Arbeitspapiere der FOM.
- Termer, Frank et al. (2019): *Die Einbindung und Nutzung von Künstlicher Intelligenz wird die ERP-Landschaft deutlich verändern und zu einem wesentlichen Wettbewerbsfaktor werden – Künstliche Intelligenz und ERP*. Bitkom Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V., Berlin.

### **Branchenberichte und Studien**

- CBRE (2021): *Global Real Estate Market Outlook 2021*. CBRE. Verfügbar unter: <https://www.cbre.com> (Zugriff: 11. Oktober 2025)
- Deloitte (2020): *2020 Commercial Real Estate Outlook*. Deloitte Insights. Verfügbar unter: <https://www2.deloitte.com> (Zugriff: 11. Oktober 2025)
- ISO (2022): *ISO 55000: Asset management - Overview, principles and terminology*. Geneva: International Organization for Standardization.

Scrum Alliance / CBRE (2019): Agile and Real Estate: Success of Agility in Evolving Industry. Verfügbar unter: <https://resources.scrumalliance.org/Article/real-%28estate%29-agility> (Zugriff: 12. Oktober 2025)

### **Online-Quellen und Webseiten**

Cyfert, S. (2025): 'Are We Ready for Digital Transformation? The Role of Organizational Culture, Digital Leadership and Digital Competencies in Organizational Transformation Processes', Central European Management Journal. Verfügbar unter: <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/cemj-11-2024-0346/full/html> (Zugriff: 9. August 2025).

Datakwp (2024): Implementing ESG for Sustainable Property Management, 26 August. Verfügbar unter: <https://www.datakwp.com/post/the-future-of-real-estate-implementing-esg-for-sustainable-property-management> (Zugriff: 9. August 2025).

Erste Hausverwaltung (2025): Predictive Maintenance für Immobilien, 29 April. Verfügbar unter: <https://erste-hausverwaltung.de/predictive-maintenance-immobilien/> (Zugriff: 9. August 2025).

Google Cloud (2021): Lennar builds smarter homes and communities with Google Cloud. Verfügbar unter: <https://cloud.google.com/customers/lennar> (Zugriff: 14. Mai 2025).

Kapula, K. (2025): 'Intelligent document processing: The new frontier of automation', World Journal of Advanced Engineering Technology and Sciences, 17(01), S. 376–387.

McKinsey & Company (2025): How Private Investment Can Improve Senior-Housing Options, 6 March. Verfügbar unter: <https://www.mckinsey.com/industries/real-estate/our-insights/how-private-investment-can-improve-senior-housing-options> (Zugriff: 9. August 2025).

Rialti, R. (2024): 'Observing Agile Leadership in Digital Transformation: Fast Decisions, Continuous Participation', Business Horizons. Verfügbar unter: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S000768132400048X> (Zugriff: 9. August 2025).

Sanders, B. (2025): 'AI in Facilities Management: Unlocking the Future', IFMA Blog, 19 March. Verfügbar unter: <https://blog.ifma.org/ai-in-facilities-management> (Zugriff: 9. August 2025).

Technische Hochschule Würzburg-Schweinfurt (2025): Schwache vs. Starke KI. Verfügbar unter: <https://ki.thws.de/thematik/starke-vs-schwache-ki-eine-definition/> (Zugriff: 18. Januar 2025).

The Times (2024): 'Gen Z: stop messaging and pick up the phone', The Times, 4 June.  
Verfügbar unter: <https://www.thetimes.co.uk/article/gen-z-stop-texting-and-pick-up-the-phone-n22htsrmg> (Zugriff: 9. August 2025).

## **Abbildungsverzeichnis**

Abb. 1) Kreuzer, Ralf T. und Sirrenberg, Marie (2019): Künstliche Intelligenz verstehen. Wiesbaden: Springer Gabler Verlag. Seite: 4

Abb. 2) Kreuzer, Ralf T. und Sirrenberg, Marie (2019): Künstliche Intelligenz verstehen. Wiesbaden: Springer Gabler Verlag. Seite: 5

## Anhang

### Interviewfragen zum Einsatz Künstlicher Intelligenz in der Hausverwaltung

1. Setzen Sie in Ihrer täglichen Arbeit bereits Anwendungen ein, die auf künstlicher Intelligenz basieren? Wenn ja, in welchen Bereichen?
2. Welche Prozesse oder Tätigkeitsfelder innerhalb Ihrer Hausverwaltungstätigkeit halten Sie grundsätzlich für besonders geeignet für eine Unterstützung oder Automatisierung durch KI?
3. Welche konkreten Vorteile versprechen Sie sich persönlich von der zukünftigen Integration von KI in Ihre Verwaltungsabläufe?
4. Gibt es bestimmte Herausforderungen oder Risiken, die Sie beim Einsatz von KI in der Hausverwaltung kritisch sehen?
5. Glauben Sie, dass der Einsatz von KI zu einer Veränderung der Rollenbilder in der Hausverwaltung führen wird (z. B. weg vom Sachbearbeiter hin zum Prozessmanager)?
6. Welche Voraussetzungen (z. B. technologische Infrastruktur, rechtliche Rahmenbedingungen, Unternehmenskultur) müssten Ihrer Ansicht nach geschaffen werden, um KI erfolgreich in Ihrem Unternehmen einzuführen?
7. Wünschen Sie sich Unterstützung oder Orientierungshilfen von Verbänden, Politik oder Softwareanbietern beim Thema KI in der Hausverwaltung? Wenn ja, in welcher Form?
8. Wie schätzen Sie die Akzeptanz von KI-Anwendungen bei Ihren Mitarbeitenden und Kunden ein, und welche Maßnahmen würden Sie ergreifen, um mögliche Vorbehalte abzubauen.?

## Experteninterviews (Langfassung)

### 1) Interview mit Ferdinand Gaugeler (Eigentümer der Hausverwaltung Mag. Gaugeler)

*Geführt am [24.10.2025]*

**Interviewer:** Bevor wir mit dem Interview beginnen, könnten Sie bitte kurz Ihren Namen nennen sowie die Firma, die Sie leiten?

**Ferdinand Gaugeler:** Mein Name ist Ferdinand Gaugeler. Ich betreibe die Hausverwaltung Mag. Gaugeler seit 1987 selbstständig in Graz. Wir beschäftigen derzeit fünf bis sechs Mitarbeiter und verwalten rund 200 Objekte.

**Interviewer:** Vielen Dank für das Gespräch. Ich habe acht Fragen vorbereitet, die wir gemeinsam durchgehen werden. Zur ersten Frage: Setzen Sie in Ihrer täglichen Arbeit bereits Anwendungen ein, die auf künstlicher Intelligenz basieren? Wenn ja, in welchen Bereichen?

**Ferdinand Gaugeler:** Im Augenblick setzen wir über unser Hausverwaltungsprogramm noch keine KI-gesteuerten Vorgänge ein. Wir beginnen aber bereits damit, KI-unterstützte Informationen einzuholen, etwa zu Erhaltungspflichten des Mieters bei konkreten Anfragen, zu rechtlichen Bestimmungen bei Kündigungen oder zu Streitigkeiten unter Wohnungseigentümern. Wir nutzen KI derzeit ausschließlich zur Informationsfindung, bevor wir rechtsverbindliche Auskünfte an Eigentümer oder Wohnungseigentümer erteilen. Dabei haben wir festgestellt, dass die gelieferten Informationen immer kritisch hinterfragt werden müssen und nicht eins zu eins übernommen werden dürfen.

**Interviewer:** Sie erwähnten, dass euer Hausverwaltungssystem selbst noch keine KI integriert hat. Wenn Sie von KI sprechen: Welche KI verwenden Sie dann aktuell?

**Ferdinand Gaugeler:** Wir haben ein kostenpflichtiges Modul - ich weiß den genauen Namen nicht.

**Interviewer:** Chat GPT?

**Ferdinand Gaugeler:** Ja, genau. Ich weiß außerdem, dass unser Hausverwaltungsprogramm „ITS“, ein in Österreich weit verbreitetes System, intensiv daran arbeitet, KI-unterstützte Services anzubieten.

**Interviewer:** Welche Prozesse oder Tätigkeitsfelder innerhalb der Hausverwaltung halten Sie grundsätzlich für besonders geeignet für eine Unterstützung oder Automatisierung durch KI?

**Ferdinand Gaugeler:** Wir stehen da sicher erst am Anfang, aber wir möchten relativ bald beginnen, den gesamten E-Mail-Verkehr sowie Telefonate KI-unterstützt zu verarbeiten und auch KI-gestützt zu führen. Dadurch erhoffen wir uns eine bessere Strukturierung, ein effizienteres Ablagesystem und einen verbesserten Informationsfluss - sowohl für die betroffenen Mieter als auch für die Eigentümer. Ich verspreche mir davon einen höheren Informationsgrad im täglichen Ablauf und dass keine Telefonate oder Anliegen mehr vergessen werden. In der Vergangenheit habe ich manchmal meine private Telefonnummer an Eigentümer weitergegeben. Wenn ich unterwegs war, kam es vor, dass ich ein Telefonat vergaß. Mit KI-unterstützter Telefonie und E-Mail-Erfassung sollte das künftig vermieden werden.

**Interviewer:** Das heißt, auch vorhandene, teilweise nicht digitale Informationen sollen für alle Mitarbeitenden zugänglicher werden?

**Ferdinand Gaugeler:** Ja, selbstverständlich. Es soll auch gewährleistet sein, dass Informationen nicht „liegen bleiben“, etwa wenn ein Mitarbeiter krank oder auf Urlaub ist. Die KI soll Informationen systematisch speichern und zugänglich machen, damit andere Mitarbeitende jederzeit darauf zugreifen können.

**Interviewer:** Welche konkreten Vorteile erhoffen Sie sich von einer zukünftigen Integration von KI in die Verwaltungsabläufe?

**Ferdinand Gaugeler:** Ein klarer Vorteil ist ein besser strukturierter Ablauf in der Hausverwaltung sowie ein höherer Informationsaustausch. Ich denke auch, dass wir mit dem gleichen Personalaufwand mehr Informationen und Anliegen bearbeiten können. Außerdem könnte man damit besser erkennen, welche Häuser im Vergleich einen überdurchschnittlichen Arbeitsaufwand verursachen - und ob dieser Aufwand

gerechtfertigt ist. Man könnte analysieren, welche Objekte ein „Plus“ darstellen und welche unwirtschaftlich hohe Kosten verursachen.

**Interviewer:** Erfolgt diese Art der Analyse aktuell schon oder wäre das erst mit KI möglich?

**Ferdinand Gaugeler:** Das wäre erst mit KI wirklich möglich. In der Vergangenheit haben wir im Grunde nur gefühlt beurteilt, welche Häuser viel Aufwand verursachen - statistisch belegbar war das nicht.

**Interviewer:** Könnten Sie sich vorstellen, dass KI auch in der Kommunikation gegenüber Eigentümern dabei hilft, Argumente datenbasiert zu untermauern?

**Ferdinand Gaugeler:** Absolut. Momentan ist es oft schwierig, Entscheidungen zu begründen, wenn man sie nur „gefühlte“ trifft.

**Interviewer:** Gibt es aus Ihrer Sicht bestimmte Herausforderungen oder Risiken beim Einsatz von KI in der Hausverwaltung?

**Ferdinand Gaugeler:** Persönlich sehe ich das nicht so kritisch. Datenschutz muss selbstverständlich geprüft werden. Man sollte sich zu Beginn genau ansehen, welche Daten von der KI verarbeitet oder weitergeleitet werden. Das ist anfangs sicher eine Herausforderung. Aber grundsätzlich sehe ich das positiv.

**Interviewer:** Welche Voraussetzungen müssten Ihrer Ansicht nach geschaffen werden (technisch, rechtlich, organisatorisch), um KI erfolgreich einzuführen?

**Ferdinand Gaugeler:** Jede neue Struktur ist für bestehende Mitarbeitende zunächst schwierig, da viele an alten Abläufen festhalten. Deshalb halte ich es für sinnvoll, einen externen Experten zu beauftragen, der den Transformationsprozess begleitet. Eine externe, neutrale Person kann neue Systeme leichter einführen als ein interner Mitarbeiter, der selbst im alten System verhaftet ist. Mitarbeitende würden die Vorteile vermutlich rasch erkennen, wenn man Bereich für Bereich neu aufsetzt. Und wenn sich herausstellt, dass KI in manchen Bereichen nicht geeignet ist - etwa dort, wo die persönliche Beziehung wichtig ist - dann setzt man sie eben nicht ein.

**Interviewer:** Eine weitere Frage betrifft die Digitalisierung als Voraussetzung. Sind Sie technisch bereits so weit, dass KI unmittelbar eingesetzt werden kann, oder gibt es noch Bedarf an grundlegender Digitalisierung?

**Ferdinand Gaugeler:** Das hängt davon ab, wie gut die bestehenden digitalisierten Daten integriert werden können. In manchen Bereichen sind wir gerade dabei, die Voraussetzungen zu schaffen - insbesondere beim E-Mail-Verkehr und der Telefonie.

**Interviewer:** Wünschen Sie sich Unterstützung oder Förderungen von Verbänden, Politik oder Softwareanbietern?

**Ferdinand Gaugeler:** Von Politik und Interessensvertretungen erwarte ich wenig. Höchstens könnten Rahmenbedingungen geschaffen werden. Bisher hat man dazu noch nichts gehört. Entscheidend sind die Softwareanbieter - sie sind unsere wichtigste Schnittstelle. Förderungen halte ich hingegen für sinnlos. Es gibt Hausverwaltungen, die nach 40 Jahren noch immer mit Sammelkonten arbeiten. Wenn ein Unternehmen nicht interessiert ist, Neuerungen einzuführen, ist das dessen eigenes Problem. Ich erwarte mir vom Einsatz von KI eine Arbeitszeiterparnis und langfristig niedrigere Personalkosten - das rechnet sich aus meiner Sicht von selbst.

**Interviewer:** Wie schätzen Sie die Akzeptanz von KI-Anwendungen bei Mitarbeitenden und Kunden ein?

**Ferdinand Gaugeler:** Bei den Kunden wird der Einsatz von KI am Anfang wahrscheinlich kaum auffallen. Sie werden es eher als Unterstützung wahrnehmen. Der Vorteil liegt für uns in der besseren Analyse struktureller Abläufe und darin, dass wir für das gleiche Geld mehr oder bessere Leistungen bieten können. Auch die Ertragslage könnte sich dadurch verbessern. Bei den Mitarbeitenden ist die Einführung anfangs sicher eine Hürde. Aber wenn man KI schrittweise, Bereich für Bereich einführt, wird die Akzeptanz - auch bei älteren Mitarbeitenden - vermutlich rasch steigen, sobald die Vorteile sichtbar werden.

**Interviewer:** Vielen Dank für das Gespräch.

**Ferdinand Gaugeler:** Vielen Dank.

## 1) Interview mit Christian Hammerl (ITS)

*Geführt am [10.11.2025]*

**Interviewer:** Bevor wir mit dem Interview beginnen, bitte ich Sie, kurz Ihren Namen und die Firma zu nennen, die Sie leiten.

**Christian Hammerl:** Mein Name ist Christian Hammerl, Firma ITS. Ja, wir setzen KI im Bereich der Entwicklung und in diversen weiteren Bereichen ein, die wir allerdings nicht öffentlich kommunizieren.

**Interviewer:** Setzen Sie in Ihrer täglichen Arbeit bereits Anwendungen ein, die auf künstlicher Intelligenz basieren? Wenn ja, in welchen Bereichen?

**Christian Hammerl:** Ja, wir setzen KI im Bereich der Entwicklung und in diversen weiteren Bereichen ein, die wir allerdings nicht öffentlich kommunizieren.

**Interviewer:** Welche Prozesse oder Tätigkeitsfelder innerhalb der Hausverwaltungstätigkeit halten Sie grundsätzlich für besonders geeignet für eine Unterstützung oder Automatisierung durch KI?

**Christian Hammerl:** Workflow-Management, Datenevaluierung sowie die Überprüfung von Regelwerken, die der Sicherung des Systems dienen.

**Interviewer:** Welche konkreten Vorteile versprechen Sie sich von einer zukünftigen Integration von KI in Verwaltungsabläufe? Sie nutzen KI ja bereits intern und betreuen zudem viele andere Hausverwaltungen. Was sehen Sie als die größten Vorteile?

**Christian Hammerl:** KI kann permanent rechnen und beispielsweise die Vorbereitung von E-Mails oder die Aufbereitung von Workflows übernehmen. Dadurch entstehen Performance-Vorteile und eine Reduktion von Arbeitskräften. Die Arbeitswelt wird sich verändern: Tätigkeiten mit geringer kognitiver Anforderung werden zunehmend rationalisiert. Sekretariatsaufgaben, Telefonannahmen oder Helpdesk-Funktionen werden stärker verschwinden. Dafür werden höher qualifizierte Mitarbeiter in Büro- und Business-Segmenten wichtiger.

**Interviewer:** Sehen Sie das in Ihrem eigenen Unternehmen bereits?

**Christian Hammerl:** Wir testen KI bereits. Das sind rudimentäre Entwicklungen. Es gibt erste Ansätze, aber es braucht weitere Evaluierungen, Unit-Tests und vieles mehr, um ein zuverlässiges System aufzubauen, da KI nicht immer exakt arbeitet.

**Interviewer:** Welche Herausforderungen oder Risiken sehen Sie beim Einsatz von KI in der Hausverwaltung?

**Christian Hammerl:** Die bekannte Tendenz der KI, Inhalte zu erfinden oder zu „fabulieren“, ist ein Risiko. KI darf nicht nur auf Sprachmodellen basieren. Entscheidend ist, dass sie Schnittstellen zur Business-Intelligence der Software triggern kann, Prozesse auslöst und Rückmeldungen richtig weiterverarbeitet. KI wird niemals völlig autonom und unbemerkt Aufgaben erledigen. Sie bleibt ein vorbereitendes Werkzeug, das Daten strukturiert, Attribuierungen vornimmt und Workflows initialisiert. Nur vollständig und korrekt attribuierte Daten ermöglichen später korrekte Rückschlüsse - das ist dann klassische Datenbanklogik, nicht KI. KI ist hier ein Durchlaufkanal und Strukturierungshilfe.

**Interviewer:** Glauben Sie, dass der Einsatz von KI zu Veränderungen der Rollenbilder in der Hausverwaltung führen wird, etwa vom Sachbearbeiter hin zum Prozessmanager?

**Christian Hammerl:** Ja, eindeutig. Es wird künftig weniger Mitarbeitende geben, aber sie werden höher qualifiziert sein, mehr Aufgaben erledigen und ein tiefes Verständnis der Abläufe haben müssen. Es geht weniger um reine Datenerfassung - das kann das System selbst -, sondern um das Ziehen richtiger Schlussfolgerungen, das Bewerten der Daten und die fachlich korrekte Ableitung von Antworten. Die KI unterstützt die Formulierung, aber der Inhalt muss vom Menschen geprüft und verantwortet werden.

**Interviewer:** Welche Voraussetzungen - technologische Infrastruktur, rechtliche Rahmenbedingungen oder Unternehmenskultur - müssten geschaffen werden, um KI erfolgreich einzuführen?

**Christian Hammerl:** Zunächst braucht man eine Hausverwaltungssoftware mit sehr guter Attribuierung und strukturierten, wieder abrufbaren Informationen. Zweitens muss der Softwareanbieter in der Lage sein, KI korrekt zu integrieren. Es bringt nichts, KI-Modelle wie Gemini, Copilot oder ChatGPT einfach in eine Hausverwaltungslösung

einzubauen, da diese Modelle keinen Einblick in die realen Daten haben. Man benötigt ein vorgelagertes Dokumentenmanagement-System, das der KI die relevanten Informationen und Dokumente bereitstellt. Die KI muss zunächst Prozesse kanalisieren und attribuieren. Für konkrete Antworten muss sie über Schnittstellen zusätzliche Daten aus der Hausverwaltungssoftware abrufen können. Das ist reine Programmier- und Schnittstellenlogik.

**Interviewer:** Wünschen Sie sich Unterstützung oder Förderungen durch Verbände oder Politik beim Thema KI?

**Christian Hammerl:** Ich bin ein klarer Gegner von Förderungen. Förderungen verzerren die wirtschaftliche Basis, schaffen falsche Anreize und führen zu unnötiger Bürokratie. Der Markt sollte sich selbst regulieren. In den USA oder China läuft das ganz anders. Regulierungs- und Fördermaßnahmen würden uns eher bremsen.

**Interviewer:** Wie schätzen Sie die Akzeptanz von KI-Anwendungen bei Mitarbeitenden und Kunden ein? Und welche Maßnahmen wären geeignet, um Vorbehalte abzubauen?

**Christian Hammerl:** Die Branche weiß mittlerweile ungefähr, was KI kann. Viele Hausverwaltungen lassen heute schon einfache E-Mails durch KI beantworten. Das ist unproblematisch. Die eigentliche Herausforderung liegt jedoch in komplexen Fällen wie Leistungsstörungen, Gewährleistungsfragen oder historischen Sanierungsdaten. Nur gute Hausverwaltungsdatenbanken verfügen über diese Informationen. Der entscheidende Punkt ist, diesen Datenschatz für KI nutzbar zu machen.

**Interviewer:** Glauben Sie, dass Mitarbeitende Angst vor KI haben könnten, etwa aufgrund medialer Berichte über Jobabbau?

**Christian Hammerl:** Mitarbeitende, die davon bedroht sind, sind meist jene, die ohnehin wenig leisten und nicht engagiert sind. Sie werden sich der Realität stellen müssen, dass es ohne Leistung nicht geht. KI ist hier ein „Wettbewerber“ für nicht leistungsbereite Mitarbeiter. Leistungsorientierte Mitarbeiter profitieren hingegen von KI-Unterstützung.

**Interviewer:** Vielen Dank für das Gespräch und Ihre Zeit.

**Christian Hammerl:** Bitte gerne.

### **3) Interview mit Ferenc Sabo (Sabo plus Mandl & Tomaschek Immobilien)**

*Geführt am [13.11.2025]*

**Interviewer:** Hallo Ferenc, vielen Dank für das Interview. Könntest du bitte zu Beginn kurz deinen Namen nennen und die Firma, die du leitest?

**Ferenc Sabo:** Grüß dich, mein Name ist Ferenc Sabo. Ich bin Inhaber und Geschäftsführer der Firma *Sabo plus Mandl & Tomaschek Immobilien* und bin schon gespannt auf deine Fragen.

**Interviewer:** Perfekt, vielen Dank. Dann starten wir gleich mit der ersten Frage: Setzt du bzw. setzt ihr in eurer täglichen Arbeit bereits Anwendungen ein, die auf künstlicher Intelligenz basieren? Wenn ja, in welchen Bereichen?

**Ferenc Sabo:** Natürlich. Wenn im Jahr 2025 jemand von meinen Marktbegleitern noch keine künstliche Intelligenz einsetzt, hat er den Verlust im Grunde schon eingeleitet - das ist der Anfang vom Ende. Wo setzen wir KI ein? Man muss unterscheiden: Einerseits gibt es die Schreib- und Sprach-KI, also die allgemeine, wie etwa ChatGPT und ähnliche Systeme. Die wird, glaube ich, sehr breit eingesetzt. Ich empfinde sie als große Erleichterung. Man merkt auch, dass der Output der Leute dadurch deutlich höher ist. Dabei muss man Mitarbeiter in zwei Gruppen unterscheiden: jüngere und ältere. Nicht, weil ältere Mitarbeiter KI nicht verwenden würden, sondern weil manche aus einem technischen Beruf kommen, nie ein klassisches Office-Management hatten und etwa das 10-Finger-System nicht wirklich beherrschen. Da kommt ihnen KI enorm entgegen. Man kann inzwischen hervorragend diktieren; wenn man seine Angaben richtig macht, kommt ein vernünftiger Text heraus. Das ist der erste Bereich. Der zweite Bereich ist die Analyse von Vergangenheitsdaten. Wenn wir beispielsweise ab den 1960er-Jahren Wohnungseigentumsobjekte analysieren, alle Protokolle, Rechnungen und Unterlagen heranziehen und nach bestimmten Themen - etwa „Dach“ - durchsuchen, ist KI sehr hilfreich. Hier sehe ich KI als wirklich erfolgreich an.

Ein weiterer Bereich ist die sogenannte „HIPS-KI“ - also Maßnahmen in kleinen Schritten im Workflow. Da sind wir noch am Warten, da warten wir auf ITS (unseren Softwareanbieter). Das Ziel ist, dass etwa Textspeicherung und Zuordnung automatisiert passieren: Welche Information gehört wohin? So sollen einige Klicks pro Tag vermieden werden. Wenn man sich anschaut, was wir den ganzen Tag tun, dann haben wir ungefähr 120 Minuten täglich, in denen wir ausschließlich dokumentieren. Das ist eine ganze Menge. Wir arbeiten mit rund 5,7 Millionen Dokumenten - die brauchen aussagekräftige Bezeichnungen, damit man sie wiederfindet. Das Dokumentationsthema ist daher sehr groß. Ansonsten: Analyse, interne KI-Systeme usw. - da ist vieles „im Anmarsch“, das kommt erst. Aber ja, wir verwenden KI.

**Interviewer:** Nur kurz zur Rückfrage: In eurem eigentlichen Hausverwaltungssystem ist KI also noch nicht direkt eingebunden? Ihr nutzt derzeit eher Tools „rundherum“ bzw. jede Person für sich, und sobald es im System integriert ist, vor allem für den Administrationsaufwand?

**Ferenc Sabo:** Vollkommen richtig. Im Workflow hätte die KI schon im Sommer dieses Jahres ausgerollt werden sollen, aber wie das oft ist, dauert es etwas. Ein nächster Fokus wird sein: Wie erstellen wir ein effektives Protokoll nach einer Eigentümerversammlung? Das wird ein großer Brocken werden, aber das steht an.

**Interviewer:** Sehr spannend. Wir haben damit schon teilweise die zweite Frage gestreift:

Welche Prozesse oder Tätigkeitsfelder innerhalb der Hausverwaltungstätigkeit hältst du grundsätzlich für besonders geeignet für eine Automatisierung mit KI? Wenn ich dich richtig verstanden habe, ist es vor allem der Administrationsbereich - ihr wisst, dass ihr rund 120 Minuten täglich dafür aufwendet. Das wäre ein perfektes Beispiel, oder?

**Ferenc Sabo:** Ja. Wenn man keine Datenanalyse macht und rein aus dem Bauchgefühl handelt, ist das zwar auch okay, aber eben ungenau. Wir wissen allerdings nicht erst seit gestern, sondern schon seit Längerem, in welche Bereiche unsere Zeit tatsächlich „verschwindet“.

**Interviewer:** Welche konkreten Vorteile versprichst du dir von der Integration von KI?

**Ferenc Sabo:** Einerseits mehr Geschwindigkeit, andererseits eine höhere inhaltliche Qualität. Das Schreiben ist weniger aufwendig - in zehn Minuten sind zwei Seiten geschrieben. Ich glaube, dadurch wird sich die Informationsqualität deutlich steigern. Die Problematik ist: Die Konzentrationsfähigkeit muss höher werden, die EDV- und IT-Anwenderkompetenz muss größer werden. Und wie so oft werden Menschen, die in ihrer Ausbildung eher am Rand der Gesellschaft standen, noch stärker an den Rand gedrückt, wenn sie mit solchen Systemen nicht umgehen können.

Die größten Vorteile sind also Geschwindigkeit und Qualität. Beim Thema Einsparungen: Viele erhoffen sich, Personalkosten einsparen zu können. Ja, das wird sicher kommen, aber nicht kurzfristig. Ich glaube auch, dass viele Prozesse innerhalb der Kanzlei an das neue Zeitthema angepasst werden müssen. Wir hatten einmal die maschinelle Revolution, jetzt haben wir die IT-Revolution. Daran müssen wir einige Prozesse noch anpassen. Einsparungen werden sicher kommen - weniger manuelle Arbeit bedeutet letztlich auch Geldersparnis. Ich gehe aber davon aus, dass wir zunächst vor allem qualitativ und in der Geschwindigkeit erheblich zulegen werden.

**Interviewer:** Vielen Dank. Gibt es deiner Meinung nach auch Herausforderungen oder Risiken beim Einsatz von KI?

**Ferenc Sabo:** Das Risiko ist unter anderem, was ich „KI-Fieber“ nenne - also Probleme bei der Datenanalyse. KI ist hervorragend, wenn ich weiß, was ich tue. Das gilt grundsätzlich für alles. Wenn ich die Materie, mit der ich arbeite, aber nicht kenne und das Ergebnis nicht auf Richtigkeit überprüfen kann, wird es schwierig. Wir sehen das zum Beispiel bei Betriebskostenabrechnungen. Manche Kunden schicken uns KI-generierte Antworten, verweisen auf Links zu obergerichtlichen Entscheidungen, die es zwar gibt, die aber mit der konkreten Thematik gar nichts zu tun haben. Da merkt man: Wenn jemand den Sachverhalt nicht versteht, bekommt er einen Vorschlag und kann nicht beurteilen, ob er richtig ist und verschickt ihn einfach. Das ist ein Risiko, da sehe ich das größte Problem.

Ein weiterer Aspekt: Wir haben heute alle ein riesiges „Lexikon“ in der Hosentasche, am Tablet oder am PC. Das „Brockhaus“-Regal im Bibliothekskilometer verschwindet im Smartphone, und man kann schnell fragen, was man braucht. Für Systeme wird es auch schwierig, weil Workflow-Hersteller ihre eigene KI bauen wollen, um damit Geld

zu verdienen, während es schon allgemeine KIs gibt, die man mit offenen Datenbanken nutzen könnte - was man aber aus Geschäftsinteressen nicht machen wird.

Ich glaube, klassische Datenbanken in ihrer heutigen Form werden sich schneller auflösen, als man denkt. Ein Beispiel: Das System „MAMS“, ein Schweizer Unternehmen, das sich auf Eigentümer und Hausverwaltung fokussiert. Der Workflow-Prozess besteht dort im Wesentlichen aus: Man „spricht“ mit der KI, und danach wird die Aufgabe erledigt. Natürlich muss das System angelernt werden, aber dahinter steht nicht mehr die klassische Datenbank, sondern Dokumente, die analysiert werden. Wo dort die Nachteile liegen, kann ich noch nicht sagen, dafür habe ich noch zu wenig damit gearbeitet. Aber klar ist: Die heutigen großen Datenbanken und Softwarehersteller werden künftig unter Druck geraten.

**Interviewer:** Ich finde es spannend, dass du sagst, von Kundenseite kommen oft schon KI-basierte Informationen, die dann aber falsch sind. Es spielt sich dann zum Teil „KI gegen KI“ ab - die Frage ist dann, wer die bessere KI hat.

**Ferenc Sabo:** Erstens das, zweitens ist es teilweise auch ein Missverständnis. Aber so ist es bei allem: Ein Auto ist ein großartiges Hilfsmittel, aber wenn man nicht fahren kann, ist es eine Gefahr - für einen selbst und für andere Verkehrsteilnehmer. KI ist ein riesiges Werkzeug; wenn man damit nicht umgehen kann, wird es problematisch.

**Interviewer:** Sehr gute Metapher, vielen Dank. Glaubst du, dass der Einsatz von KI zu Veränderungen bei den Rollenbildern in der Hausverwaltung führen wird - zum Beispiel weg vom klassischen Sachbearbeiter hin zum Prozessmanager?

**Ferenc Sabo:** Wo die Reise genau hingehen wird, kann ich nicht definitiv sagen, aber dass es massive Veränderungen geben wird, davon bin ich überzeugt. Ob sich die Rolle des Verwalters auflösen wird, ist fraglich. In Österreich - ähnlich wie in Deutschland und der Schweiz - ist das Wohnrecht recht komplex. Deshalb hat der Facility Manager den Verwalter noch nicht ersetzt. In anderen Ländern, etwa Ungarn, Holland oder Frankreich, existiert diese Rolle in der Form gar nicht. In Österreich genießt der Immobilienverwalter ein relativ hohes Ansehen - unterhalb von Rechtsanwalt, Steuerberater oder Arzt, aber doch auf höherem Niveau, vor allem bei entsprechendem Immobilienvermögen. In anderen Ländern ist das nicht so.

Man darf die technischen Einrichtungen nicht vergessen: In Neubauten gibt es Heizungssysteme, Aufzüge, Beleuchtungssteuerungen mit Rückmeldeleitungen usw. Vieles davon wird künftig automatisiert gesteuert, und der menschliche Eingriff reduziert sich auf das Auslösen von Arbeitsaufträgen. In großen Anlagen wie Spitälern, wo Instandhaltung ein Riesenthema ist, wird es sehr schnell in Richtung automatisierter Systeme gehen.

Bei Altbauten der Gründerzeit sieht es anders aus. Dort sind Strom, Gegensprechanlage und vielleicht ein Aufzug schon das Maximum, dazwischen gibt es undichte Gasleitungen. Dort Technik zur KI-Steuerung einzubauen, erfordert massive Umbauten. Ich glaube daher: Ja, KI wird das Berufsbild massiv verändern und möglicherweise stark unter Druck setzen. Andererseits haben wir nicht überall die technischen Voraussetzungen wie etwa in Peking oder Shanghai, wo viel mit Neubauten gearbeitet wird.

Zentrale Leitsysteme haben auch ihre Probleme, weil die technische Infrastruktur selbst wieder störanfällig ist. Man muss sich fragen, wofür man sie wirklich braucht. Aktuell ist vieles Hype - der wird bleiben, aber sich abschwächen. Viele Häuser werden digitalisiert werden, vieles wird sich dann wieder einpendeln. Dass der Beruf des Verwalters ein heute noch stark personalintensives Berufsfeld bleibt, glaube ich, wird sich mittelfristig ändern. In meiner aktiven Zeit wohl nicht mehr vollständig, aber in 20 Jahren wird die Verwaltungslandschaft deutlich anders aussehen.

**Interviewer:**

Welche Voraussetzungen - etwa technologische Infrastruktur, rechtliche Rahmenbedingungen, Unternehmenskultur - müssen deiner Ansicht nach geschaffen werden, um KI erfolgreich im Unternehmen einzuführen?

**Ferenc Sabo:** Als Erstes braucht man eine Datenstruktur. Ohne Daten brauche ich keine KI - es gibt schlicht nichts zu analysieren. Und es braucht saubere Daten. Eine KI ist nur so intelligent wie der Datenstamm, der zur Verfügung steht. Wer seine Digitalisierung nicht abgeschlossen hat - insbesondere Altunterlagen zumindest als PDF verarbeitet hat - wird wenig Analysepotenzial haben und gehört schon zu den „Verlierern“.

Beim Thema Datensicherheit beginnt auch ein Umdenken. Einerseits: Daten in die USA zu schicken, wird mit dem KI-Act zunehmend schwierig. Andererseits muss man überlegen, ob ein privater Anbieter, der eine KI-Lösung bereitstellt, auf den eigenen Daten „sitzt“. Früher hatte man einen Serverraum im eigenen Haus, wo alle Daten gespeichert waren. Heute gibt es Unternehmen, die eigene KI-Server betreiben, die die Anfragen beantworten. Man darf nicht vergessen, dass ein einziger Prompt unter Umständen Hunderttausende KI-Prozesse auslöst. Mit einem normalen PC vom Elektronikmarkt kommt man da nicht weit.

Es gibt Anbieter, die sagen: Behalte deinen Server im eigenen Haus, wir liefern die KI als Schicht oben drauf - sie liegt nicht direkt in der Datenbank. Ich glaube, da wird sich noch einiges tun, und ich halte das für absolut notwendig.

Ich vergleiche es mit der Motorsäge: Ja, sie verursacht Umweltschäden, aber niemand fällt heute mehr einen Baum ausschließlich mit der Handsäge. Sie ist ein Hilfsmittel - genauso wie KI. Im Kern ist es Datenanalyse. Der Distanzhalter beim Autofahren ist auch ein technisches Hilfsmittel, und wir hinterfragen ihn nicht ständig grundsätzlich. Der große Sprung wird kommen, wenn wir den Quantencomputer im Griff haben - dann erwarte ich einen wirklichen Durchbruch. Aber wir brauchen eben Rechenleistung.

Ich sehe KI als etwas Normales. Wir verweigern uns ja auch nicht Apple oder Microsoft - warum also KI?

**Interviewer:**

Wünschst du dir Unterstützung oder Orientierungshilfen von Verbänden, Politik oder Softwareanbietern beim Thema KI in der Hausverwaltung? Wenn ja, in welcher Form – etwa Förderungen?

**Ferenc Sabo:** Ich finde es wahnsinnig schade, dass die europäische Politik - auch in Österreich - dieses Thema nicht schon viel früher aktiv aufgegriffen hat. Das ist der nächste Zug, den wir vom Bahnsteig mit dem Taschentuch nachwinken. Beim Internet war es ähnlich, bei Amazon, beim Smartphone - wir winken und die Züge fahren weg. Irgendwann sind wir ein Bahnhof, in den kein Zug mehr einfährt, weil alle anderen längst weiter sind.

Wir sind derzeit in einer Phase wie bei Apple, Microsoft in den 1970er-/1980er-Jahren: Aufbruchstimmung, jeder bastelt etwas, es gibt einen intensiven Verdrängungswettbewerb. Vieles wird als „KI“ bezeichnet, das gar keine echte KI ist - einfach, um Aufmerksamkeit zu bekommen.

Zu Förderungen: Ich bin nicht der Meinung, dass es unbedingt klassische Förderungen braucht. Ja, es ist ein erheblicher finanzieller Aufwand. Sinnvoller fände ich steuerliche Anreize. Die bestehenden Förderungen über Forschungsprogramme sind oft so transparent wie MI6 oder CIA - offiziell gibt es sie, aber kaum jemand weiß, wie man konkret profitieren kann.

Ich sehe auch die Kammern in der Verantwortung. Manchmal wirkt es, als wären sie mehr mit sich selbst beschäftigt als mit der Wirtschaft, in der gerade ein großer Umbruch stattfindet. Informationsveranstaltungen sind oft sehr niedrigschwellig – auf einem Niveau, auf dem man erklärt, was ein Bildschirm ist. Das passt nicht zu den Herausforderungen, vor denen wir stehen.

Hilfreich wären echte Analysen der Anbieterlandschaft, vergleichbar mit einem KSV-Rating: Risiko 1–10, klare Einschätzungen. Das wäre eine echte Unterstützung. Ich beschäftige mich aus meiner Sicht intensiv mit dem Thema, kenne Datenbanken und Abläufe, und selbst für mich ist es anspruchsvoll, zu entscheiden, wohin ich mein Budget in Zukunft lenken soll. Für jemanden, der sich bisher wenig mit solchen Themen beschäftigt hat, ist es noch viel schwieriger.

**Interviewer:** Sehr guter Punkt. Zur letzten Frage: Wie schätzt du die Akzeptanz von KI-Anwendungen bei Mitarbeitenden und bei deinen Kunden ein, und welche Maßnahmen würdest du ergreifen, um mögliche Vorbehalte abzubauen?

**Ferenc Sabo:** Bei den Kunden: Der Kunde sollte im Idealfall gar nicht merken müssen, dass ich KI-unterstützt arbeite. KI-gestützte Arbeit ist nichts „Böses“. Manche Unternehmen setzen bereits Sprach-KI am Telefon ein. Ein Beispiel ist die ÖRAG, wo man mit einem digitalen Kollegen spricht - ich kann nur jeden einladen, das einmal auszuprobieren. Ich teste solche Systeme gerne, um zu sehen, wie man sie „schachmatt“ setzen kann. Meiner Meinung nach ist das zu früh und zu holprig - eher Kundenvertreibung als Kundenbindung.

Ob ich KI im Schreibsystem einsetze, zur Unterstützung meiner Prozesse, zur Zusammenfassung von Inhalten - warum sollte ich das nicht tun?

Zur Akzeptanz bei Mitarbeitenden: Ich dachte, es würde einen hellen, positiven Aufschrei geben - „Hurra!“. In der Realität ist es differenziert: Diejenigen, die ohnehin leistungsschwach sind, verwenden KI kaum („Ich brauche das nicht“). Diejenigen, die genügend „Gehirnkapazität“ haben - um es direkt zu sagen - nutzen sie. Ich sehe das auch bei mir selbst: Wenn ich in Excel eine komplizierte Formel brauche, lese ich nicht 45 Minuten nach, sondern erkläre der KI mein Problem, bekomme einen Formulierungsvorschlag und passe ihn an. Natürlich muss ich wissen, wie ich ihn einsetze - einfach blind kopieren geht nicht. Aber das ist wieder der Punkt: Ich muss wissen, was ich tue.

Bei den Kunden: Man muss unterscheiden zwischen privaten Wohnungseigentümern und großen, eher konzernartigen Strukturen. Private Eigentümer sind oft älter und nicht so flexibel, was technische Neuerungen betrifft. Österreich ist ein konservatives Land, wir bewegen uns oft nur, wenn wir gestoßen werden. Konzernstrukturen hingegen haben mit KI meist kein Problem.

Ich nutze KI gern zur Analyse großer, komplexer Angebote oder Kostenvoranschläge. Es ist genial: Man kann Mengen, Quadratmeter, Materialien und Kosten vergleichen, herausfinden, wo Einsparungen möglich sind oder wo man am Ziel vorbeiarbeitet. Man muss nicht mehr jede einzelne Position auf 20 Seiten manuell prüfen, sondern kann der KI gezielte Arbeitsaufträge geben.

Am Ende ist entscheidend, ob jemand bereit ist, KI zu akzeptieren und anzuwenden. Menschen, die sich schon dem Teletext verweigert haben und nur physische Zeitungen lesen, werden sich auch hier schwer tun. Menschen mit einer offenen, zukunftsorientierten Haltung werden KI viel positiver annehmen als Menschen, die grundsätzlich pessimistisch sind. Es hängt mit dem Alter zusammen, aber nicht ausschließlich - entscheidend ist der „Freigeist“ und wie weit jemand bereit ist, seine Scheuklappen zu öffnen und Neues auszuprobieren.

**Interviewer:** Vielen, vielen Dank, Ferenc! Danke für deine Zeit.

**Ferenc Sabo:** Sehr gerne.

#### **4) Interview mit Albin Schwarz (Immobilienverwaltung Schwarz & Schwarz, Graz)**

*Geführt am [16.10.2025]*

**Interviewer:** Herr Schwarz, vielen Dank für Ihre Zeit. Könnten Sie zu Beginn bitte kurz Ihren Namen nennen und die Hausverwaltung, die Sie führen?

**Albin Schwarz:** Mein Name ist Albin Schwarz. Ich bin Eigentümer der Immobilienverwaltung *Schwarz & Schwarz* in Graz.

**Interviewer:** Vielen Dank. Ich würde nun gerne einige Fragen mit Ihnen durchgehen. Zur ersten Frage: Setzen Sie in Ihrer täglichen Arbeit bereits Anwendungen ein, die auf künstlicher Intelligenz basieren? Wenn ja, in welchen Bereichen?

**Albin Schwarz:** Ja. Mein Unternehmen arbeitet seit ungefähr eineinhalb Jahren mit KI. Ich nutze ein Programm, das mit KI arbeitet, und wir verwenden es tatsächlich täglich - alle meine Mitarbeiter.

**Interviewer:** Welche Prozesse oder Tätigkeitsfelder innerhalb Ihrer Hausverwaltungstätigkeit halten Sie grundsätzlich für besonders geeignet für eine Unterstützung oder Automatisierung durch KI?

**Albin Schwarz:** Seit Kurzem nutzen wir KI im Telefonmanagement. Das heißt: Wir haben eine Telefondienstzeit von 9 bis 12 Uhr, und außerhalb dieser Zeiten telefoniert die KI mit unseren Klienten. Sie legt dabei direkt in unserem Programm Fälle an - also Tickets.

Es gibt Fälle, die bereits vollständig durch das Gespräch zwischen Kunde und KI aufgenommen und vorbereitet werden. Die KI führt ein persönliches Gespräch, nimmt den Mangel bzw. den Fall auf und fragt nach, wenn sie etwas nicht versteht.

Ein großer Vorteil ist, dass künftig auch sprachliche Barrieren überwunden werden können. Englisch funktioniert bereits. Die Softwarefirma arbeitet daran, weitere Sprachen zu integrieren. Derzeit ist eine der größten Hürden, dass Kunden mit schlechtem Deutsch teilweise nicht gut verstanden werden. In solchen Fällen wird das Telefonat aufgezeichnet, und wir hören es uns später an und rufen gegebenenfalls zurück.

Perspektivisch könnte die KI in der Muttersprache des Klienten mit ihm kommunizieren, Fälle dokumentieren, übersetzen und uns damit die Arbeit weiter erleichtern. Die von der KI angelegten Fälle werden dann von meinen Mitarbeitern bearbeitet - die KI macht dazu bereits Vorschläge. Sie lernt sozusagen mit, wie wir mit bestimmten Mängeln oder Sachverhalten umgehen.

**Interviewer:** Das Tool, das Sie erwähnen - das ist eine externe Lösung, also zugekauft?

**Albin Schwarz:** Ja, das ist eine externe Firma, die diese Lösung anbietet.

**Interviewer:** Es gab dazu eine Information an die Mieter und Eigentümer, dass dieses System jetzt eingesetzt wird. Merken die Kunden, dass sie mit einer KI sprechen, oder wirkt es wie ein normales Gespräch?

**Albin Schwarz:** Man merkt es eigentlich kaum. Beim ersten Telefonat wird der Kunde jedoch ausdrücklich darauf hingewiesen, dass er mit einer KI spricht - das ist uns wichtig. Man kann die Stimme der KI einstellen. Theoretisch könnte man sogar die eigene Stimme aufnehmen und verwenden, aber das wollen wir nicht. Wir wollen, dass klar ist, dass es sich um eine KI handelt.

Die KI unterstützt unsere Mitarbeiter beim Aufnehmen von Mängeln. Es geht dann im Gespräch wirklich nur um den konkreten Mangel und nicht um private Befindlichkeiten oder Nachbarschaftsstreitigkeiten, die in der Hausverwaltung sehr häufig vorkommen, aber nicht zu unserem eigentlichen Aufgabenbereich gehören und viel Zeit kosten.

**Interviewer:** Sie setzen KI also vor allem in der Kommunikation mit Mietern und Eigentümern ein. Sehen Sie noch weitere Bereiche, etwa Datenanalyse oder Auswertung?

**Albin Schwarz:** Ja, das machen wir bereits. Unser Programm kann beispielsweise auf Basis umfangreicher Vorarbeiten arbeiten: Wir haben eigens einen Mitarbeiter eingestellt, der ein Jahr lang nur Daten aktualisiert und im System strukturiert archiviert hat.

Ein Beispiel: In einem Wohnungseigentumsobjekt ist im Wohnungseigentumsvertrag ein abweichender Verteiler- bzw. Regelungsinhalt festgehalten - etwa, dass die

Fenster im Eigentum und in der Verantwortung der einzelnen Eigentümer stehen. Üblicherweise sind Fenster allgemeine Teile und werden bei Schäden aus der Rücklage bezahlt. In bestimmten älteren Verträgen ist das aber anders geregelt.

Die KI „weiß“ das bereits für das jeweilige Objekt, weil der Wohnungseigentumsvertrag dort hinterlegt ist. Ruft ein Eigentümer an und sagt: „Schick bitte den Tischler, mein Fenster fällt auseinander“, erkennt die KI auf Basis der hinterlegten Daten: Achtung, laut Wohnungseigentumsvertrag ist der Eigentümer für sein Fenster selbst verantwortlich - das ist nicht Aufgabe der Hausverwaltung und wird nicht aus der Rücklage bezahlt.

Früher mussten meine Mitarbeiter dafür jedes Mal in den Akt gehen, den Vertrag suchen, hineinschauen - im besten Fall war der Passus bereits durch ein Post-it markiert oder im System notiert. Diese Wege entfallen. Die KI weist meine Mitarbeiter automatisch darauf hin: „Laut § X im Wohnungseigentumsvertrag ist Folgendes vereinbart“ - und kann sogar einen Textvorschlag für die Antwort an den Eigentümer erstellen.

In diesem Bereich ist die KI für mich eine sehr große Hilfe.

**Interviewer:** Sie haben erwähnt, dass die KI manchmal auch „erfindet“. Können Sie das näher erläutern?

**Albin Schwarz:** Ja. Wir haben festgestellt, dass die KI, wenn sie nicht weiter weiß, Dinge erfindet. Das ist das größte Manko. Sie erfindet Paragraphen oder verweist auf rechtliche Regelungen, die es in dieser Form nicht gibt. Wir kontrollieren daher jede Aussage, jeden Paragraphen, jede Behauptung, die in einem Schreiben von der KI stammt. Ich gehe davon aus, dass die KI, mit der wir arbeiten, ein modellspezifisches System des Softwareanbieters ist. KI ist nicht „eine“ KI für alles, sondern sehr spezifisch an das jeweilige System gekoppelt. Je mehr sie lernt, desto besser wird sie - aber aktuell muss alles überprüft werden.

**Interviewer:** Sie haben bereits einige Vorteile genannt. Welche konkreten Vorteile sehen Sie persönlich und für Ihr Unternehmen in der weiteren Integration von KI in Ihre Abläufe?

**Albin Schwarz:** Das große Potenzial sehe ich darin, das Alltagsgeschäft so weit zu reduzieren, dass wir uns stärker auf die wirklichen, komplexen Probleme in den Häusern konzentrieren können. Momentan sind etwa 80 % der Tätigkeiten solche, für die man keinen hochqualifizierten Hausverwalter braucht - die KI kann diese Aufgaben zu 100 % richtig erledigen. Dazu kommt der 24/7-Aspekt: Wenn ein Mieter um 20 Uhr nach Hause kommt, durchs Haus geht und bemerkt, dass das Stiegenlicht defekt ist, kann er das sofort melden. Am nächsten Morgen ist der Fall bereits im System, der Vorgang vorbereitet und die Mitarbeiterin braucht nur einen Klick, um den Elektriker zu beauftragen. Das ist ein klarer Vorteil der KI.

**Interviewer:** Also auch ein 24-Stunden-Service, das die gestiegenen Erwartungen von Mietern und Eigentümern unterstützt und Sie im Wettbewerb differenzieren kann?

**Albin Schwarz:** Ja, so sehe ich das.

**Interviewer:** Sehen Sie in Zukunft durch den Einsatz von KI auch Auswirkungen auf die Anzahl der Mitarbeitenden - im Sinne von Entlastung oder sogar Wegfall von Arbeitsplätzen?

**Albin Schwarz:** Derzeit kann ich mir das nicht vorstellen. Im Moment sage ich klar: nein. Wenn man sich ausschließlich auf KI verlassen würde, könnte man den Betrieb zusperren. Man muss die KI kontrollieren - und weil sie, wie gesagt, „eine extreme Blöfnerin“ ist, kann man sich nicht darauf verlassen, dass sie alles richtig macht. Für mich ist KI eher ein Assistent für jeden meiner Mitarbeiter.

**Interviewer:** Welche Risiken sehen Sie beim Einsatz von KI in der Hausverwaltung?

**Albin Schwarz:** Genau das, was ich gerade beschrieben habe: Man kann sich nicht blind darauf verlassen, und es besteht die Gefahr, dass Unwahrheiten verbreitet werden.

Der Hausverwalter schreibt seinen Klienten - der Klient verlässt sich darauf, dass der Verwalter ihm das Richtige mitteilt, erzählt es weiter und plötzlich kursiert ein kompletter Unsinn. Der Kunde muss sich auf uns verlassen können, genauso wie ich mich auf einen Handwerker verlassen können muss. Wenn KI selbstständig kommuniziert und wir nicht kontrollieren, kann das zu falschen Informationen führen.

**Interviewer:** Glauben Sie, dass der Einsatz von KI zu einer Veränderung der Rollenbilder in der Hausverwaltung führen wird - zum Beispiel weg vom klassischen Sachbearbeiter hin zum Prozessmanager?

**Albin Schwarz:** Momentan eher nicht. Ich kann mir derzeit nicht vorstellen, dass KI „brav alleine agieren“ könnte, also ohne Controlling. Dass es Sachbearbeiter gibt, die mit Diktiergerät arbeiten und eine Sekretärin das Diktat abtippen lässt, ist ohnehin Geschichte - diesen Teil übernimmt jetzt KI. Aber eine vollständige Rollenverschiebung hin zu reinen Prozessmanagern sehe ich aktuell noch nicht.

**Interviewer:** Wie haben Sie Ihr Unternehmen auf die Integration von KI vorbereitet? Welche Voraussetzungen - etwa technologische Infrastruktur, rechtliche Rahmenbedingungen, Unternehmenskultur - waren Ihrer Ansicht nach notwendig?

**Albin Schwarz:** Ich habe mir verschiedene Anbieter angesehen, die KI-Systeme für unsere Branche entwickeln, und dann im Grunde „Learning by Doing“ betrieben. Am Anfang weiß man ja selbst nicht genau, was einen erwartet - es ist eine komplett neue Materie.

Man merkt auch, dass viele Anbieter noch in den Kinderschuhen stecken. Vieles klingt großartig, ist aber in der Praxis noch nicht ausgereift. Wegen der Mitarbeitenden: Ich würde keinen einzigen Mitarbeiter nur wegen KI entlassen. Das wäre aus meiner Sicht nicht möglich. Ich sehe KI so, dass sie in unsere Abläufe integriert wird und die Arbeit verbessert - nicht, dass sie Menschen ersetzt.

**Interviewer:** Wie haben Ihre Mitarbeitenden auf die Einführung von KI reagiert?

**Albin Schwarz:** Definitiv mit Skepsis und Angst. Teilweise gab es sogar eine Art Boykott. Jeder Unternehmer muss damit rechnen, dass Mitarbeitende KI als Bedrohung wahrnehmen, statt als Chance. Die Medien tragen ihren Teil dazu bei, indem sie das Thema Jobverlust stark betonen. Ich bin der Meinung, dass wir davon noch weit entfernt sind - darüber reden wir vielleicht in fünf Jahren noch einmal. Mein Ziel ist nicht, Mitarbeitende zu ersetzen, sondern Prozesse genauer und besser zu machen und unsere Arbeit qualitativ zu verbessern.

**Interviewer:** Erwarten Sie sich Hilfe oder Unterstützung von Verbänden, Politik oder Softwareanbietern - zum Beispiel in Form von Förderungen oder Schulungsangeboten?

**Albin Schwarz:** Mir ist keine konkrete Unterstützung bekannt. Ich wüsste auch ehrlich gesagt nicht, wen ich fragen sollte. Ich habe das Gefühl, dass wir in der Immobilienbranche oft ziemlich allein dastehen. Von Institutionen wie der Wirtschaftskammer erwarte ich mir in diesem Bereich wenig. Die sollten sich aus meiner Sicht eher um andere Themen kümmern - zum Beispiel darum, falsche Narrative zu korrigieren, etwa dass „die Mieten explodieren“. In Wahrheit steigen Energiekosten und Betriebskosten, nicht die Mieten in dem Ausmaß, wie es oft behauptet wird. Beim Thema KI sehe ich die Verantwortung eher bei den Unternehmern selbst. Die Chefs müssen sich einlesen, sich ernsthaft damit beschäftigen und die Mitarbeitenden mitnehmen, um ihnen die Angst zu nehmen.

**Interviewer:** Erwarten Sie sich Förderungen oder staatliche Programme zur Unterstützung der KI-Einführung?

**Albin Schwarz:** Nein. Ich erwarte mir von der Politik in diesem Bereich nichts Konkretes. Die Politik soll ihren Job machen - der Rest liegt aus meiner Sicht bei den Unternehmen selbst.

**Interviewer:** Abschließend: Wie schätzen Sie die Akzeptanz von KI-Anwendungen bei Mitarbeitenden und Kunden ein? Und welche Maßnahmen wären geeignet, um Vorbehalte abzubauen?

**Albin Schwarz:** Wir haben das System heuer schrittweise auf unsere Kunden „losgelassen“ - nicht alle Häuser gleichzeitig, sondern nach und nach. Die Resonanz war im Großen und Ganzen gut. Wir verwalten etwa 4.500 Wohnungen, davon haben sich rund 800 Wohnungen bereits im System registriert - Tendenz steigend. Ich merke, dass viele Kunden aktiv mit dem System arbeiten und informiert werden möchten. Sie erhalten Informationen, die wir im Alltagsgeschäft sonst in dieser Frequenz oder Tiefe gar nicht liefern könnten. Ein Beispiel: Einen Rundbrief an 4.000 Kunden kann ich heute in wenigen Minuten verschicken - früher hätten Mitarbeiter dafür zwei bis drei Tage benötigt. Die Kunden, die das System nutzen, sind überwiegend positiv gestimmt. Ältere Kunden hingegen - vor allem 70 plus - verstehen es häufig nicht oder

möchten es nicht annehmen. Hier müssen wir weiterhin auf klassische Kommunikationswege setzen und sie „auf die alte Art“ informieren.

Bei den jüngeren Kunden ist das Gegenteil der Fall - sie wachsen mit solchen Technologien auf und nutzen sie völlig selbstverständlich.

Grundsätzlich geht es mir nicht darum, den Menschen zu ersetzen, sondern ihn zu unterstützen. Die Arbeit wird dadurch besser. Ich würde KI nie völlig selbstständig arbeiten lassen; ein Mensch muss immer kontrollieren.

Ein interessantes Beispiel: Wir hatten einmal den Fall, dass zwei KIs miteinander telefoniert haben - eine externe KI rief bei uns an und sprach mit unserer KI, um einen Termin zu vereinbaren. Das war durchaus amüsant. Ein weiterer Vorteil der KI ist, dass sie Emotionen aus dem Gespräch herausnimmt und sich auf die Sache konzentriert. Wenn ein Mieter anruft und ihm das Wasser von der Decke rinnt, ist er natürlich emotional aufgebracht und sucht einen Schuldigen. Unsere Mitarbeiter bekommen diesen Frust oft ab, obwohl sie helfen wollen. Die KI hingegen reagiert ruhig, sachlich und konzentriert sich auf das Problem. Das ist manchmal sehr interessant zu beobachten.

**Interviewer:** Vielen Dank, Herr Schwarz, für das ausführliche und gute Gespräch.

**Albin Schwarz:** Sehr gerne.

## **5) Interview mit Vincent Huber (Elise AI)**

*Geführt am [16.11.2025]*

**Interviewer:** Hello Vincent, thank you for taking the time to talk to me today. Before starting the interview, I kindly ask you to state your name and the company you work for?

**Vincent Huber:** My name is Vincent Huber and I work for Elise AI in New York (USA). We have different areas, but I think for the purpose of our conversation, we will focus on the property management (after move in).

**Interviewer:** Yes that sounds great. Before we go into the prepared questions, I would love to talk to you about it more generally to give the reader a better overview on how the company you work for has AI integrated in everything they do. For property management after move-in: if there is a problem, residents contact the AI and it is then handed over to the respective party. Is there any human contact in that process, and roughly what share is automated vs. done by humans?

**Vincent Huber:** On the leasing side - our flagship and most mature product - the automation rate is roughly 95% of conversations. That means 95% of prospects, up to the point where they either do a tour or decide not to, do not require any human intervention.

For the remaining 5%, where human intervention is required, we create what we call a handoff. We integrate with all major CRMs; clients don't need to use our CRM, but our own CRM offers the cleanest workflow. In our CRM we create an *agent task* whenever the AI cannot complete the workflow autonomously. In 95% of cases no task is created, and only the 5% of conversations that require human input are surfaced to the human agent, along with the specific message that triggered the handoff and the expected action.

**Interviewer:** Taking a concrete example: if I have a plumbing issue in my apartment, I reach out to your system. Does your AI then organise a plumber to come?

**Vincent Huber:** Here the specifics of the US multifamily industry matter. Leasing agents, property managers, and maintenance technicians all typically work for the *property management company itself*. So they are usually not external. This makes the workflow easier.

In the maintenance workflow (part of our Resident AI suite), it looks like this:

- You text your property manager: "My sink is broken", or similar.
- Our AI responds along the lines of: *"Thanks for letting us know, we've created a work order. Can you please send pictures or additional details? In the meantime, here are some things you can try yourself..."*

- We don't just handle the communication; we also own the workflow. We create a work order, which is then assigned to an on-site technician.
- The maintenance technician uses a Lease AI-branded app to manage their workday: which units to visit, routing optimisation across multiple buildings, etc.
- Once the issue is fixed, the technician logs it in the app. This triggers another automated communication to the resident notifying them that the work order has been completed.

Roughly 80% of maintenance work orders in US multifamily are handled by in-house technicians. Only about 20% are outsourced (for more complex issues like certain HVAC problems). In those outsourced cases, our AI is currently *not* equipped to search for and select external vendors.

**Interviewer:** Which processes or activity areas within the company do you consider particularly suitable for support or automation through AI? In your case, is the goal essentially to AI-enable everything?

**Vicnent Huber:** Our goal is to own the entire leasing and resident experience.

If you break down what a property manager does, there is:

- the front office (everything resident-facing), and
- the back office (primarily accounting and similar functions).

We aim to automate the full front-office operation. Concretely:

- On the leasing side:
  - initial conversations / lead nurturing
  - AI-guided tours (where used)
  - post-tour follow-ups
  - lease application process
- On the resident side:

- move-in communication
- conversations around rent payments (but *not* the financial backend itself)
- delinquencies
- maintenance work orders
- renewals
- move-out communication

**Interviewer:** Focusing on the resident side (post move-in): what benefits do you see in having everything supported by AI? Which benefits would you highlight as the most important?

**Vincent Huber:** Each product has slightly different ROI metrics. For example:

- For our Delinquency AI product, which follows up with residents who are habitually or currently late paying rent, the core metric is on-time collections - increasing the share of rent collected on time.
- For maintenance work orders, we typically track the *end-to-end automation rate* and the *percentage of after-hours requests* that we can handle automatically.

We are a very data-driven company, and our website has detailed case studies with specific ROI figures for different products.

**Interviewer:** Could you give a specific example for the delinquency workflow?

**Vincent Huber:** In US multifamily, rent is typically due on the first of each month. If you don't pay by the fifth, late fees start to accrue.

Our AI does the following:

1. Based on payment history and conversational data, we predict whether a resident is habitually late.
2. If they are, we start sending reminders before the first of the month:

- “Reminder: You owe \$5,000; this is due on the 1st. If you will have issues paying, let us know.” These messages are interactive – residents can reply, e.g., “My rent is only \$4,500,” and the AI responds accordingly.
3. After the first of the month, for anyone who hasn’t paid (habitually late or not), we run a follow-up workflow. The operator can configure when to follow up (day 3, 5, 7, etc.).

In a world without AI, on-site teams *should* be doing all of this. But in reality, on-site teams in US multifamily are usually undertrained, high-churn, and low-qualified. So many of these follow-ups simply don’t happen.

The main benefit of AI here is consistency and reliability: every resident who is late receives appropriate, timely follow-ups. That’s where a lot of the ROI comes from.

**Interviewer:** Do you see particular challenges or risks that you view critically when it comes to the use of AI in property management?

**Vincent Huber:** AI can always make mistakes. We use generative AI, not a static decision tree. That means there is always some scope for error or “hallucination”.

We deal with high-dollar, emotionally sensitive transactions - people’s homes. That can be a risk, especially in areas like delinquency. Some property managers prefer not to have AI run those conversations. On the other hand, many on-site agents also *don’t* want to have those conversations, even though they are supposed to.

Again, the benefit of AI is that it provides consistent service levels that operators can rely on. I don’t think the risk is higher than in other AI-enabled industries; it’s just the same core problem: mistakes can happen.

**Interviewer:** In Austria, several interviewees mentioned that LLMs sometimes simply “make up” legal references or case law when they don’t know the answer. Have you seen similar behaviour in the US context?

**Vincent Huber:** Yes, of course. For context, our voice product alone - which is one of our *smaller* products - handles about 3 million conversations per month. So hallucinations absolutely do occur.

However, much of this is a question of product design and engineering quality. We believe we have one of the best engineering teams in New York City, possibly in the US. That doesn't mean there are zero mistakes, but we build guardrails and rules into the system.

For example, on regulatory matters, our AI almost always escalates to a human agent. If the conversation touches anything regulatory, we create an agent task and do not let the AI resolve it autonomously. These rule sets act as guardrails and significantly reduce hallucinations. But yes, hallucination is a risk in *any* AI application.

**Interviewer:** Do you believe that the use of AI will lead to changes in role profiles in property management, for example from caseworker to process manager?

**Vincent Huber:** One hundred percent - and we are already seeing it very clearly.

In US multifamily real estate, there is a strong trend called centralization. Traditionally, a typical building staffed by an operator like Greystar would have:

- 1 property manager
- 1 assistant property manager
- 2 leasing agents
- 1 maintenance technician

So, five people per building. Historically, each building had its own team like this.

With centralization and AI, we can:

- fully automate the role of the assistant community manager, and
- in many cases, automate the role of at least one leasing agent.

So, a team can go from five to three for a well-run business. Those "missing" roles don't necessarily disappear - they move into centralized teams that oversee multiple buildings (e.g. a team in Kansas City managing all properties in that region).

AI is a key enabler of this centralization, because it gives centralized teams the leverage to manage several properties instead of just one. We even have an internal team dedicated to on-site change management to help clients accelerate centralization.

Strategically, centralization is also important for us: once an operator has reorganised around AI and centralization, it becomes very difficult to “go back” and stop using our product.

**Interviewer:** In your opinion, what prerequisites - for example technological infrastructure, legal framework, corporate culture - need to be in place to successfully implement AI?

**Vincent Huber:** I don't think it's primarily a legal issue. It's much more about culture and market structure.

In Europe, the question is not only whether consumers are ready for AI, but also whether companies are willing to adopt it:

- Are they focused enough on efficiency?
- Is competition intense enough to force them to become efficient?

In the US multifamily industry, the market is highly fragmented and therefore hyper-competitive. As mentioned, there are roughly 35-40 million units. The largest operator, Greystar, manages around 800,000 units - still only a small fraction of the market. The next largest operators manage fewer than 200,000 units.

This fragmentation and competition force operators to:

- be extremely efficient,
- use technology to reduce costs,
- and make AI adoption attractive as a competitive advantage.

In much of Europe, there is a structural issue: in most markets (except Germany), there is no comparably developed multifamily operator segment. Germany, with

companies like Vonovia, is an exception. Many owners in Europe are small-scale or private, making a scalable AI business model difficult.

So I don't see the main barrier in laws or regulations, but in market structure and culture.

Role of Policy, Associations, Subsidies

**Interviewer:** Would support or guidance from associations, policymakers, or software providers - for example subsidies - help property management adopt AI faster? Could this be beneficial or counterproductive?

**Vincent Huber:** In the US, I don't think this is needed or desired - not by us, and not by the industry.

On a macro level, property management - largely thanks to companies like us - is actually one of the fastest legacy industries in terms of adopting *real* AI. You would struggle to find many other vertical-AI companies at our scale (approaching 150 million in revenue) with similar impact. Many other vertical-AI firms are below 50 million in revenue and have relatively limited industry impact so far.

Furthermore, US multifamily skipped a tech generation. There was essentially no major technological disruption since the 1990s; many operators still use the same ERP and marketing tools from back then. This means the marginal impact of introducing AI is huge compared to industries that are already highly optimised and tech-enabled.

So in the US, I don't think policymakers can or should do much here. In Europe, again, the bigger issue is market structure: how do you build a software business selling to two retirees who own a few properties? That's not a scalable target market, regardless of subsidies.

**Interviewer:** How do you assess the acceptance of AI applications among employees and customers? And what measures do you take to reduce potential reservations?

**Vincent Huber:** Our employees obviously know what they are signing up for - they join an AI company. So internal acceptance is not really an issue.

On the customer side, it's important to distinguish:

- Our customers are the property management companies.
- The residents are *not* our direct customers; they may or may not know that they are interacting with AI.

It's up to the property manager to decide whether they disclose that it is an AI assistant or just present it as a contact channel (phone number, email, chat) that "magically" responds quickly.

From the resident's point of view, what matters is service quality:

- how fast they get a response,
- whether they can track the status of a maintenance request, etc.

We often use the comparison with pizza delivery: today you can track a pizza from being prepared to being delivered. In traditional property management, when you file a maintenance request, you have *no idea* when it will be done or where it is in the queue. Resident expectations are moving towards the "pizza standard", and in many cases only AI-enabled systems can meet those expectations at scale.

On the property manager side, especially among large, professional operators, decisions are ROI-driven, not ideology-driven. Typical objections we hear are:

- "What if the AI hallucinates?"
- "We want to keep a human touch with our residents."

Our sales and customer success teams are used to addressing these concerns. But at the top end of the market - our core segment - customers view AI primarily as a tool to achieve specific ROI, not as something to be afraid of.

There is some selection bias here: we mainly talk to companies already interested in AI. Operators who fundamentally reject AI are unlikely to speak to us in the first place.

**Interviewer:** Thank you very much, Vincent.

**Vincent Huber:** My pleasure.