

Automatisierung wird Hausverwaltungen entlasten

## KI beantwortet Kundenanfragen und erteilt Aufträge

Die Verwalterbranche befindet sich in einem echten Umbruch: Der seit Jahren auch in Immobilienverwaltungen um sich greifende Fachkräftemangel sowie die stets notwendige technische Weiterentwicklung des eigenen Betriebs stellen große und kleine Immobilienverwaltungen vor immense Herausforderungen.



**Mehr Zeit für das Wesentliche: Immobilienverwalter werden durch lernende Computerprogramme von Routinearbeiten in der Kundenkommunikation und Sachbearbeitung entlastet.**

**D**och wie sollen es Immobilienverwaltungen schaffen, mit der rasanten Entwicklung der Digitalisierung Schritt zu halten, wenn das vorhandene Personal ohnehin schon an den Kapazitätsgrenzen arbeitet? Die Antwort ist: Beide Herausforderungen widersprechen sich nicht – die eine Aufgabe kann vielmehr zur Lösung für die andere werden.

### Personalsorgen erfolgreich digital bekämpfen

Die Antwort liegt auf der Hand: Durch die gezielte Investition in eine effiziente, digitalisierte und nicht zuletzt auch zukünftig wettbewerbsfähige Software stellen Immobilienverwaltungen die Weichen für eine erfolgreiche Zukunft ihres Unternehmens. Dabei entlastet eine erfolgreiche Digitalisierung der Arbeitsprozesse die Verwaltung auf unterschiedlichen Ebenen:

- Prozesse werden effizient und fehlerfrei erledigt,
  - Die ortsunabhängige Verwaltung ist möglich
  - Die Mitarbeiter werden entlastet.
- Die Folgen: Das Unternehmen wird dadurch zu einem attraktiveren potenziellen Arbeitgeber für qualifiziertes Personal. Die zunehmende Optimierung und Automatisierung der Arbeitsabläufe sorgen für eine zusätzlich größere Unabhängigkeit vom Fachkräftemarkt. Denn fest steht: Schon durch die heute absehbaren Folgen der Digitalisierung innerhalb der Immobilienverwaltung wird sich auch das konkrete Tätigkeitsfeld an den Schreibtischen der Branche verändern. Während die Verwaltungen heute noch vielfach die technischen Weichen stellen – beispielsweise in Form eines gut gepflegten CRM-Systems – und viel Zeit sowie Geld in die Optimierung ihrer Arbeitsprozesse investieren, werden „die Früchte“

dieser Investitionen bereits immer größer: So werden einfache, wiederkehrende Tätigkeiten auf Basis eines erfolgreich etablierten CRM-Systems schon jetzt nicht mehr von Hand, sondern vollautomatisch erledigt. Prozesse werden schneller, der händische Aufwand weniger und die Serviceleistung gegenüber dem Kunden gleichzeitig verbessert.

### KI hält Einzug in die Immobilienverwaltung

Vor rund einem halben Jahr erfolgte zudem ein weiterer Meilenstein in Richtung einer wirklich digitalen Immobilienverwaltung. Die Künstliche Intelligenz ist nun über Textprogramme wie ChatGPT auch in der Verwalterbranche angekommen. Die neu entwickelte KI-Technologie ist in der Lage, selbstständig Texte zu generieren und selbstständig auf Anfragen zu antworten. Dabei bietet ChatGPT eine beeindruckende Funktionalität: Das Programm versteht und kategorisiert Nachrichten, liest wichtige Inhalte aus und erstellt automatisch Antworten.

### KI versteht und kategorisiert Informationen von Handwerkern

Moderne Softwareprogramme wie von DOMUS, in die Anwendungen von ChatGPT bereits implementiert werden, ermöglichen es Verwaltern, auf Kundenanfragen und -bedürfnisse schneller und präziser zu reagieren und dabei die Auslastung des eigenen Personals zu senken. In Kombination mit dem Programm Fluks der Cloud Klambauer GmbH können Unternehmen eine Vielzahl von Prozessen in großem Umfang automatisieren. Beispielsweise kann ChatGPT mit Fluks eingehende Anfragen von Interessenten oder Handwerkern automatisch verstehen und kategorisieren, Aktivitäten erstellen, Adressdatensätze komplett eigenständig anlegen, Antworten generieren und sogar Aufträge erteilen – alles wie von selbst.

Weitere Informationen zu den Möglichkeiten der Automatisierung in der Immobilienverwaltung erhalten Interessierte im Internet unter [domus-software.de](http://domus-software.de) und [fluks.cloud](http://fluks.cloud).



**Autorin**  
**Stephanie Kreuzpaintner,**  
Vorstand der DOMUS  
Software AG