

Erfolgreich digitalisieren

# Vom Mieter-Portal bis zum Einsatz von KI – wo fängt man an?

Es dürfte niemanden überraschen, dass die Digitalisierung eines der prägenden Zukunftsthemen für die Wohnungswirtschaft ist. Doch wo setzt man an? Wie groß ist der tatsächliche Bedarf und lassen sich die Effekte der Digitalisierung in greifbaren Zahlen ausdrücken?

Zahlreiche Studien haben sich in den letzten Jahren mit dem Stand der Digitalisierung speziell in der Wohnungswirtschaft beschäftigt – dabei hat sich eine Funktion als zentraler Erfolgsfaktor für die Integration herausgestellt.

## ■ Mieter-Apps sind der Schlüssel zur erfolgreichen Digitalisierung

Für die Kommunikation zwischen Mietern und Vermietern ist die Einführung einer App als Kommunikationsmedium der einfachste Weg, um die Digitalisierung voranzutreiben. Die Entwicklungen in diesem Bereich schreiten rasant voran und viele Wohnungsunternehmen riskieren, den Anschluss zu verlieren, wenn sie diesen Schritt nicht bald gehen. In einer Springer-Studie aus dem Jahr 2022 gaben noch 23 Prozent der befragten Mieter an, keine Anliegen online regeln zu wollen. In der Folgestudie im Jahr 2023 waren es hingegen nur noch zwei Prozent. Die Akzeptanz gegenüber Mieter-Apps hat sich – sicher auch durch die Erfahrungen

während der Corona-Pandemie – massiv gesteigert. Über 50 Prozent der Mieter gaben an, digitale Kommunikationswege zu bevorzugen. Die Mehrheit ist also mittlerweile digital.

Befragungen zeigen zudem, dass 57 Prozent der Mieter, die bereits eine App nutzen, diese bereits für die Meldung von Schäden verwendet haben. 40 Prozent nutzen die App zur Abfrage der Betriebskostenabrechnung und des Mietkontostands, während 41 Prozent damit ihre Verbrauchsdaten einsehen. Allerdings zeigt sich auch, dass die Einführung einer Mieter-App kein Selbstläufer ist: 35 Prozent der Mieter gaben an, eine vorhandene App nicht zu nutzen, weil sie zu kompliziert sei.

## ■ Ein Ökosystem an Lösungen: Digitalisierung mit Experten

Die Anzahl der Tools und Anbieter für digitale Lösungen ist enorm und wächst stetig. Mit der Mieter-App haben Sie einen praxisnahen Ansatz, um in Ihrem Unternehmen mit der Digitalisierung zu beginnen. Zahlreiche All-In-One-Lösungen versprechen einfache Lösun-



Über das Casavi-Portal können Mieter auch den Fortgang einer Schadensbehebung verfolgen.

gen aus einer Hand, erfüllen jedoch in der Praxis oft nicht die vielseitigen Anforderungen und dynamischen Entwicklungen am Markt. Zudem machen sie Unternehmen von einem einzigen Anbieter abhängig. Bei casavi bieten wir daher ein umfassendes Ökosystem an Lösungen, die über zuverlässige Schnittstellen integriert werden. So können Daten aus bestehenden Softwaresystemen übertragen werden, ohne dass zusätzlicher Aufwand durch doppelte Datenpflege entsteht. Der interne Aufwand für die Einführung bleibt minimal.

In Zusammenarbeit mit unseren Partnern bieten wir Ihnen darüber hinaus weitere Möglichkeiten, die Prozesse in Ihrem Unternehmen zu digitalisieren. Vom einfachen Mieterwechsel, bei dem alle Schritte von der Kündigung bis zur Schlüsselübergabe abgebildet werden, über digitale Hausaushänge bis hin zu KI-gestützten Anrufbeantwortern – wir haben für eine Vielzahl an Anwendungen digitale Lösungen im Angebot, die sich nahtlos in casavi als zentrale Kommunikationsplattform integrieren lassen.

### ■ Der Einstieg in die Arbeit mit Künstlicher Intelligenz (KI)

Nach der Digitalisierung folgt die Automatisierung von Prozessen – hier spielt Künstliche Intelligenz (KI) eine entscheidende Rolle. KI kann zudem helfen, dem Fachkräftemangel entgegenzuwirken. Mit über 10.000 KI-Tools auf dem Markt hat Künstliche Intelligenz bereits viele Branchen revolutioniert. Die Wohnungswirtschaft bildet dabei keine Ausnahme. Dennoch gibt es zahlreiche Mythen und Missverständnisse rund um den Einsatz von KI, die viele Führungskräfte in der Wohnungswirtschaft an der vollständigen Integration zögern lassen. Der tatsächliche Nutzen und die Anwendungsmöglichkeiten erscheinen für viele noch wenig greifbar.

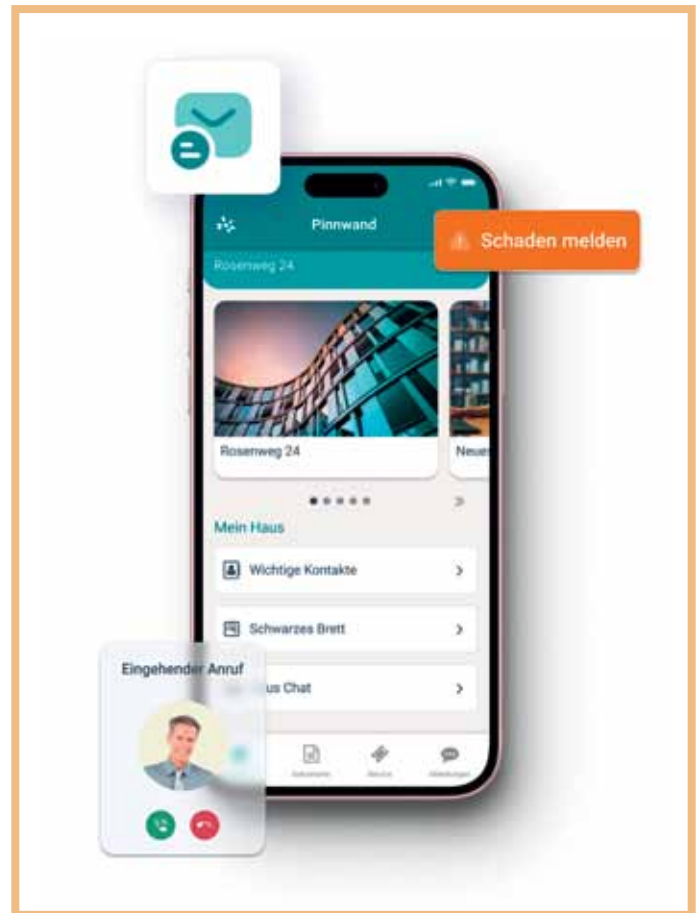
Bei casavi haben wir mit „Assist“ ein Paket einfacher KI-Lösungen entwickelt, das sich nahtlos in Ihren Arbeitsalltag mit der Plattform integriert. Neben einem KI-gestützten Anrufbeantworter, der nahezu 24 Stunden erreichbar ist, bieten wir auch Tools an, die automatische Antworten auf Anfragen generieren oder lange E-Mails auf die wesentlichen Informationen zusammenfassen, damit Sie schneller mit der Bearbeitung beginnen können.

### ■ Datenschutz ist keine Ausrede für Digitalisierungsmuffel

In Gesprächen mit Kunden aus der Wohnungswirtschaft ist der Datenschutz das häufigste Thema. „Was passiert mit meinen Daten? Wo werden sie gespeichert? Ist das alles sicher?“ Diese und ähnliche Fragen begegnen uns regelmäßig. Die Antwort darauf ist einfach: casavi und nahezu alle unsere Partner sind europäische Unternehmen und unterliegen – wie unsere Kunden – den Bestimmungen der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Dies gilt sowohl für unsere Speichersysteme als auch für den potenziellen Einsatz von KI-Tools. Wir beobachten mit unseren Rechtsexperten und Produktentwicklern die nationalen und internationalen Entwicklungen im Datenschutz und passen unsere Systeme schnell an, um Ihnen bei der Nutzung dauerhaft rechtliche Sicherheit zu gewährleisten.

### ■ Schnell und einfach loslegen

Viele, die bereits seit Jahren in der Wohnungswirtschaft tätig sind, haben komplizierte, langwierige und ressourcenaufwendige Softwareeinführungen erlebt. Diese Zeiten gehören der Vergangenheit an. Die Lösungen von casavi und unseren Partnern lassen sich schnell und unkompliziert in bestehende Prozesse integrieren. Einige unserer Kunden haben bereits wenige Wochen nach Vertragsabschluss ein funktionierendes Kundenportal im Einsatz –



**Befragungen zeigen, dass 57 Prozent der Mieter, die eine App nutzen, diese bereits für die Meldung von Schäden verwendet haben.**

dank moderner, intuitiver Oberflächen, die ohne aufwendige Schulungen sofort genutzt werden können.

So profitieren am Ende alle von einer erfolgreichen Digitalisierung: Sie bringen Objektbetreuer, Hausmeister, Dienstleister und viele weitere Beteiligte in einer Softwarelösung zusammen und erfüllen gleichzeitig die steigenden Erwartungen Ihrer Mieter:innen an digitale Kommunikationslösungen. Im nächsten Schritt lassen Sie sich von den Lösungen aus unserem Partner-Ökosystem inspirieren und profitieren von den Erfahrungen von über 1.400 Kunden, die casavi erfolgreich im Einsatz haben.

#### casavi GmbH

Sandstraße 33  
80335 München

#### Bill Leopold

Tel.: 01525 40 84 738  
E-Mail: bill.leopold@casavi.de