



Digitalisierungsstudie 2024:

KI - ein „Game Changer“ in der Immobilienwirtschaft?

ZIA/EY Real Estate
September 2024



Vorwort

Liebe Leserinnen und Leser,

die Immobilienwirtschaft wird gerade von einer Innovationwelle erfasst, deren Tempo atemberaubend ist: Künstliche Intelligenz (KI) erobert unsere Branche und wirbelt vertraute Geschäftspraktiken durcheinander. Unter dem Titel „KI – ein ‚Game Changer‘ in der Immobilienwirtschaft?“ nimmt die Digitalisierungsstudie von ZIA und EY diesmal die riesigen Chancen und Herausforderungen in den Blick, die KI für die Branche bereithält.

Von intelligenten Chatbots bis zur Automatisierung komplexer Prozesse – KI bietet unzählige Möglichkeiten, wie wir unsere Arbeitsweise revolutionieren können. Doch wie weit sind wir wirklich in der Umsetzung? Welche Hürden müssen wir noch überwinden? Wie können wir die enormen Chancen so nutzen, dass die Datensicherheit nicht zu kurz kommt? Und: Wo sind die ethischen Grenzen in dieser schier unbegrenzten KI-Welt? Diese Fragen stehen im Zentrum der Studie und liefern spannende Einblicke in den Digitalisierungsgrad der Immobilienbranche.

Ein kurzer Blick auf das politische Umfeld zeigt, dass der AI Act der Europäischen Union maßgeblich die Zukunft beeinflussen wird. Dieser rechtliche Rahmen soll gewährleisten, dass KI-Systeme sicher und vertrauenswürdig eingesetzt werden und bietet gleichzeitig die Chance, klare Standards zu etablieren. Der ZIA hat die Entwicklungen rund um den AI Act intensiv begleitet und die Wünsche und Sorgen der Immobilienwirtschaft konstruktiv in den Prozess eingebracht.

Die aktuelle Digitalisierungsstudie – es ist mittlerweile die **neunte** – zeigt eindrucksvoll, dass Unternehmen, die mutig in KI und digitale Technologien investieren, besser für aktuelle Herausforderungen gewappnet sind und einen wichtigen Grundstein für eine erfolgreiche Zukunft legen. Lassen Sie sich von den Erkenntnissen inspirieren, um Ihre Organisationen und Projekte voranzubringen.


In diesem Sinne wünsche ich Ihnen eine erkenntnisreiche Lektüre! Bleiben Sie auch in herausfordernden Zeiten mutig und innovativ.

Herzlichst Ihre



Aygül Özkan

Hauptgeschäftsführerin ZIA (Zentraler Immobilien Ausschuss)



„KI ist angekommen,
das Potenzial ist aber bei
Weitem noch nicht aus-
geschöpft.“

Dr. Alexander Hellmuth
Partner, EY Real Estate

Inhalt

1. Kernergebnisse
2. Design der Studie
3. Ergebnisse 2024
4. Fokusthema: KI in der Immobilienwirtschaft
5. Experteninterviews
6. Kontakt



Kernergebnisse

79 %

sprechen KI die Fähigkeit zu, dem Fachkräftemangel und dem demografischen Wandel entgegenzuwirken.

81 %

sehen in KI das Potenzial, einen signifikanten Anteil der immobilienwirtschaftlichen Prozesse zu automatisieren.

78 %

setzen bereits interne Chatbots ein oder planen zumindest deren Einsatz.

Nur 19 %

sehen in Datenschutz, Datensicherheit oder ethischen Themen die größte Herausforderung für die KI-Anwendung.

Nur 3 %

der Unternehmen verorten sich in der digitalen Exzellenz - der Anteil hat sich damit im Vergleich zum Vorjahr mehr als halbiert.

Die Top 5

der Digitalisierungshürden des Vorjahres sind nach wie vor ungelöst bzw. spitzen sich sogar weiter zu. Dabei stechen besonders eine mangelhafte Datenqualität und fehlende personelle Ressourcen heraus.



Design der Studie

Design der Studie

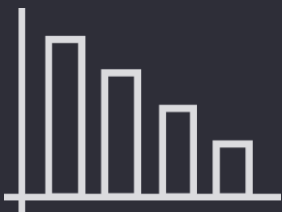


Die Ergebnisse der Studie beruhen auf einer im Frühjahr 2024 durchgeführten Umfrage, an der rund 250 Beschäftigte privatwirtschaftlicher und öffentlicher Unternehmen teilgenommen haben. Deren Expertise und immobilienwirtschaftlichen Bezug setzen wir bei der Umfrage voraus.



Themengebiete des Fragebogens:

- ▶ Allgemeine Einschätzung zur Digitalisierung der Immobilienwirtschaft in Deutschland im Jahr 2024
- ▶ Digitalisierungstrends und Herausforderungen bei der Implementierung einer Digitalisierungsstrategie
- ▶ Fokusthema: "KI in der Immobilienwirtschaft"



Die befragten Personen sind nach eigenen Angaben in den folgenden Teilbereichen der deutschen Immobilienwirtschaft tätig:

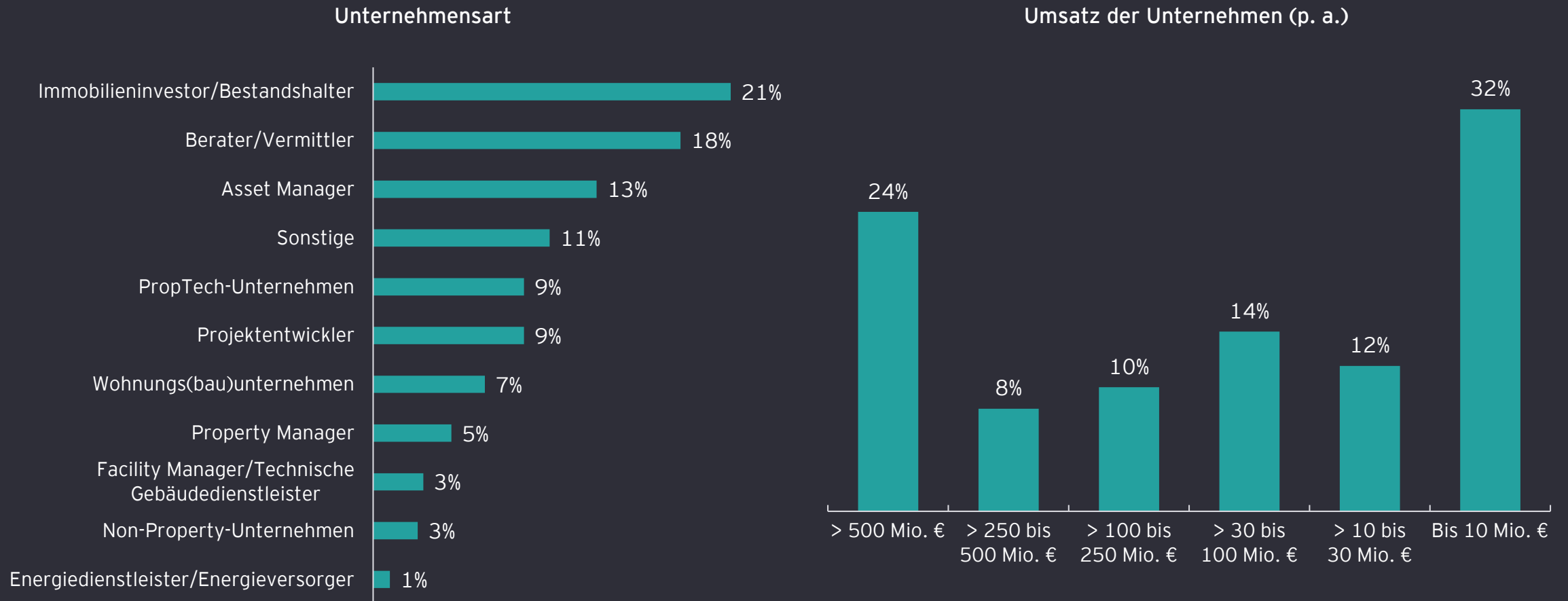
- ▶ Asset Management
- ▶ Facility Management/Technische Gebäudedienstleistung
- ▶ Property Management
- ▶ Immobilieninvestoren/Bestandshalter
- ▶ Beratung/Vermittlung
- ▶ Energiedienstleister/Energieversorger
- ▶ Non-Property-Unternehmen
- ▶ PropTech-Unternehmen
- ▶ Projektentwicklung
- ▶ Wohnungsbauunternehmen
- ▶ Stadtwerke/Energieversorger
- ▶ sonstige Unternehmen

A woman and a man in a laboratory setting are examining a prosthetic hand. The woman is standing and looking at the hand, while the man is sitting and holding it. They are both wearing blue shirts. The background shows a laboratory with various equipment and a computer monitor. A large green number '3' is overlaid on the left side of the image.

Ergebnisse 2024

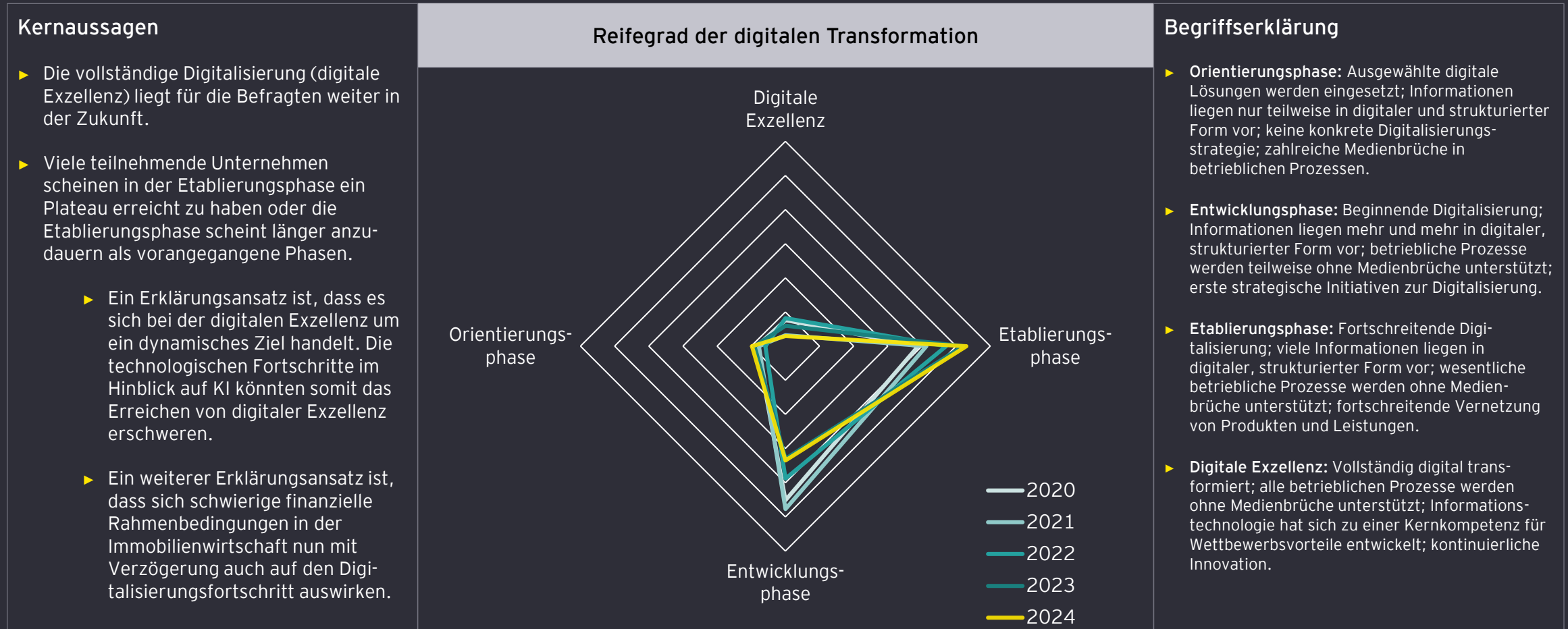
Teilnehmerunternehmen nach Unternehmensart und Umsatz

„Welcher der folgenden Kategorien gehört das Unternehmen an, das Sie im Rahmen dieser Umfrage vertreten?“
„Wie hoch ist der Umsatz Ihres Unternehmens?“



Digitalisierungsgrad der Branche stagniert

„In welchem Reifegrad der digitalen Transformation befindet sich Ihr Unternehmen?“

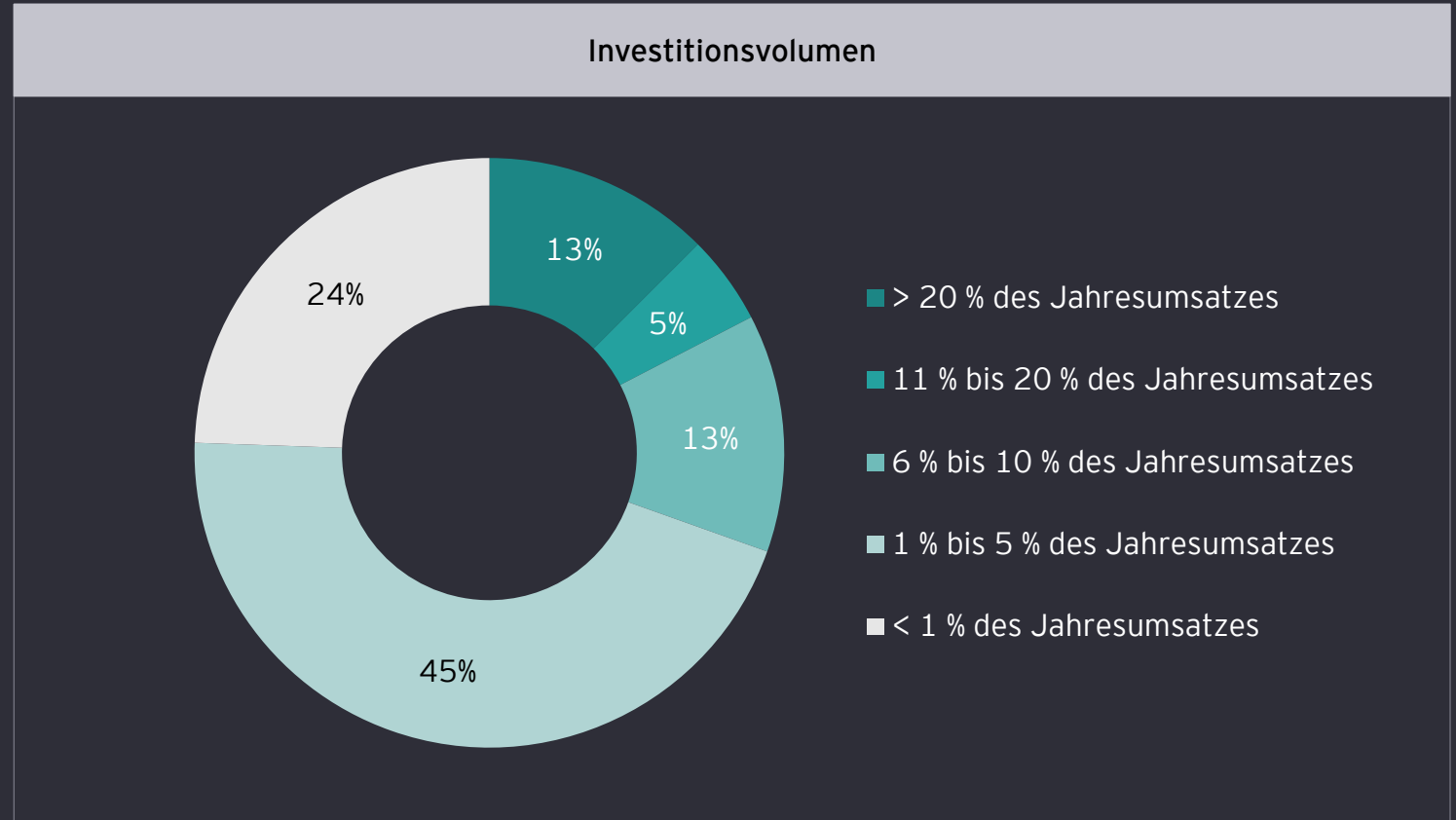


Investitionen in Digitalisierung sinken

„Wie viel Prozent des Jahresumsatzes investiert Ihr Unternehmen ungefähr in Maßnahmen zur Digitalisierung?“

Kernaussagen

- ▶ Insgesamt gehen die Investitionen in die Digitalisierung in der Immobilienwirtschaft im Vergleich zum Vorjahr tendenziell zurück.
 - ▶ Einzig die Anzahl der Unternehmen, die über 20 % ihres Jahresumsatzes in Digitalisierung investieren, hat sich von 10 % auf 13 % leicht erhöht.
 - ▶ Der Anteil der Unternehmen mit einem Investitionsvolumen zwischen 6 und 20 % verzeichnet einen deutlichen Rückgang. Dazu passt auch, dass im Vergleich zum Vorjahr Investitionen von weniger als 1 % des Jahresumsatzes um 5 % angestiegen sind.

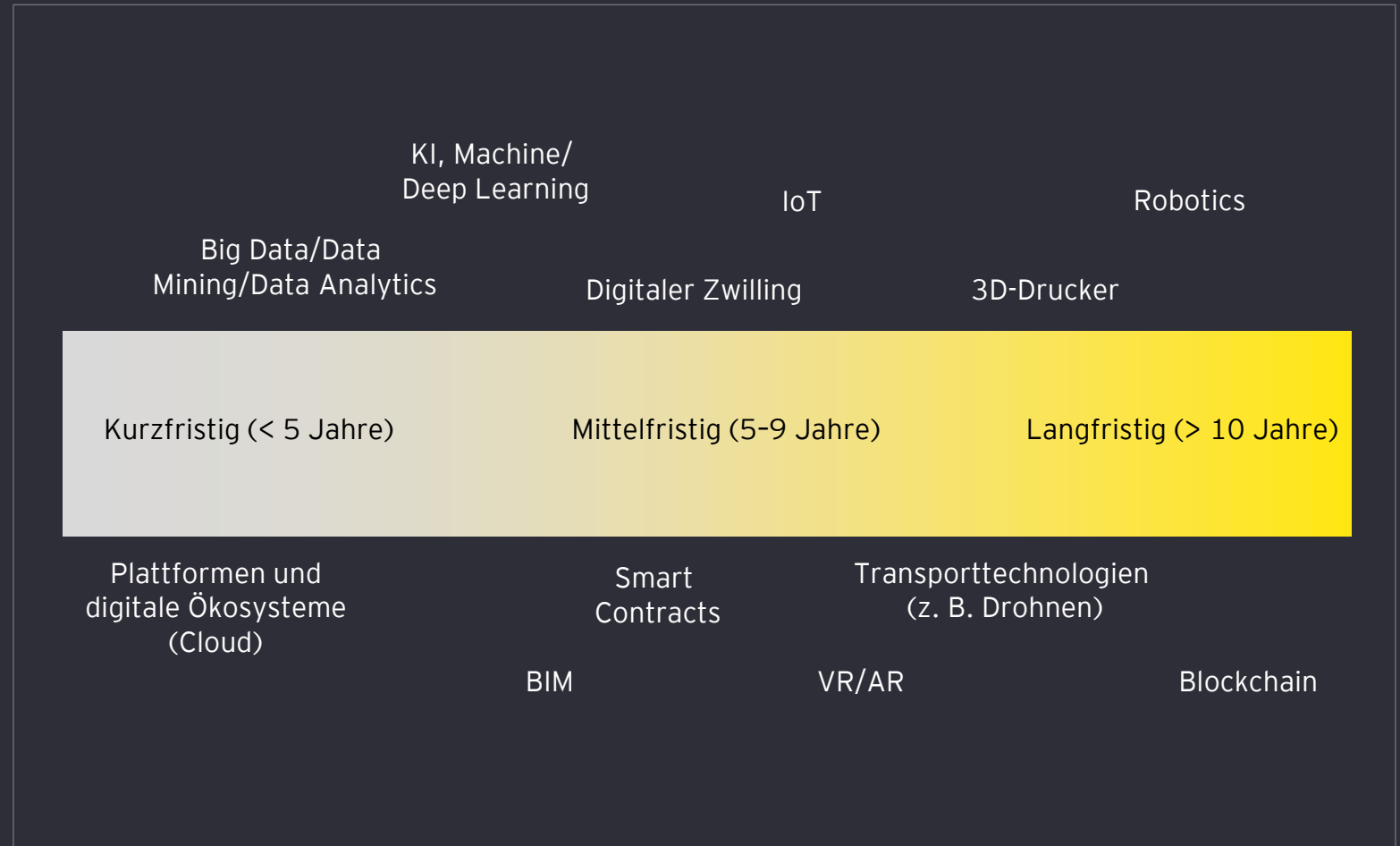


KI-Potenzial wird sich kurzfristig entfalten

„Wie beurteilen Sie das Trendpotenzial der folgenden digitalen Technologien und Anwendungen in der Immobilienwirtschaft?“

Kernaussagen

- ▶ KI gewinnt akut an Bedeutung: 54 % der Befragten sehen schon kurzfristig, in den nächsten fünf Jahren, das Trendpotenzial von KI. Im Vorjahr waren es noch 36 %.
- ▶ Kurzfristiges Trendpotenzial sehen die Befragten zudem in Plattformen und digitalen Ökosystemen (72 %) wie auch in Big Data/Data Mining/Data Analytics (58 %).
- ▶ Das Thema Blockchain verliert hingegen seinen Status als „Hot Topic,, und wird nunmehr nur noch mit einem langfristigen Trendpotenzial bewertet.

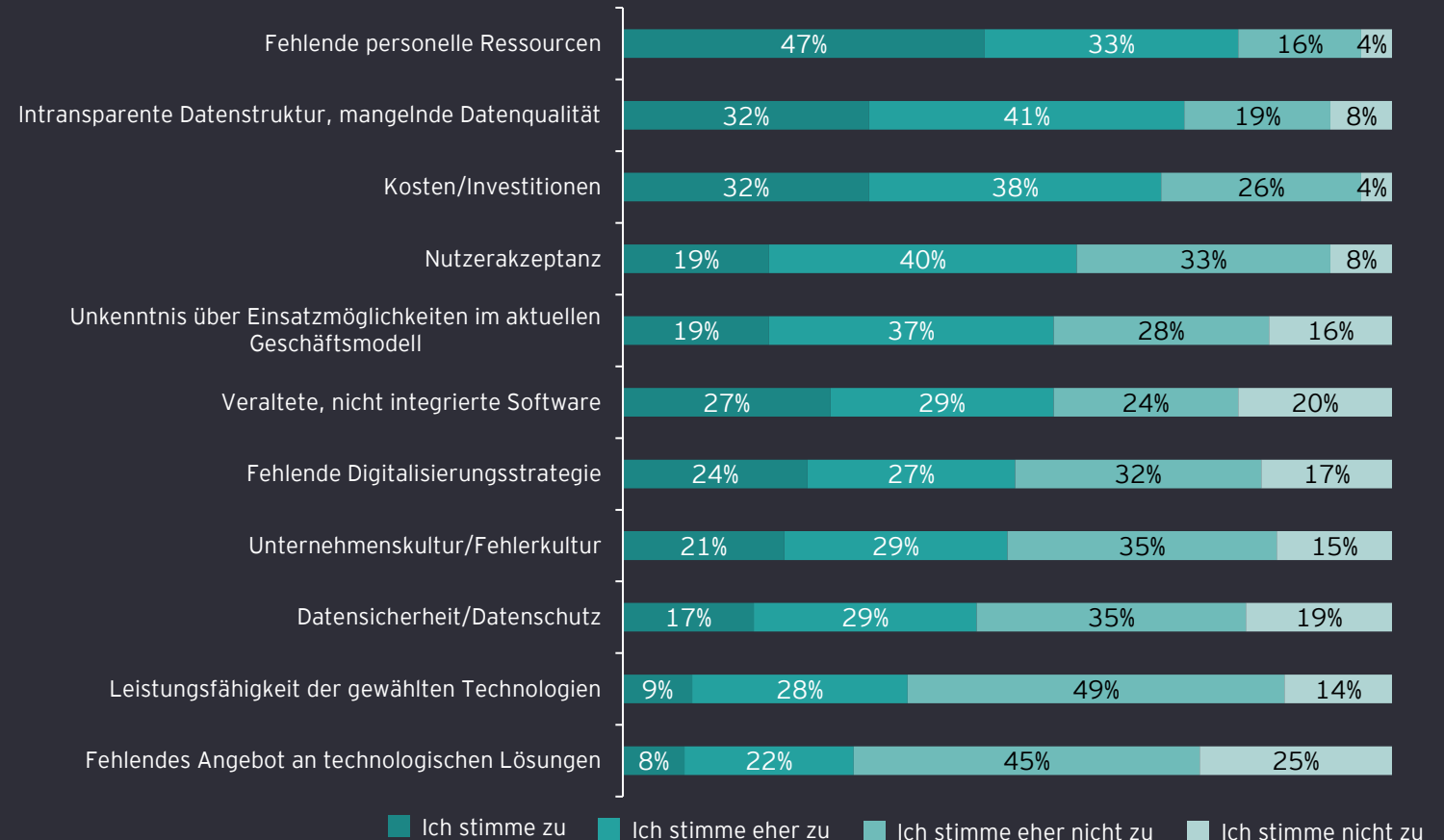


Bekannte Digitalisierungshürden können weiterhin nicht überwunden werden ...

„Wo sehen Sie die größten Herausforderungen für Ihr Unternehmen im Rahmen der Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen?“ (1/2)

Kernaussagen

- ▶ Die Problematik fehlender personeller Ressourcen ist weiterhin die größte Herausforderung (80 %).
- ▶ Kosten/Investitionen sowie die Unkenntnis über Einsatzmöglichkeiten im aktuellen Geschäftsmodell (70 % und 56 %) werden als Herausforderung für die Immobilienwirtschaft bedeutsamer (2023: 61 % und 46 %).
- ▶ Auch die Herausforderung durch die eigene Unternehmens- und Fehlerkultur wird bedeutsamer (50 % statt 41 % im Jahr 2023).
- ▶ Ein fehlendes Angebot an technischen Lösungen wird noch unkritischer als im Vorjahr gesehen (30 % statt zuvor 36 %).



... und nehmen an Intensität zu

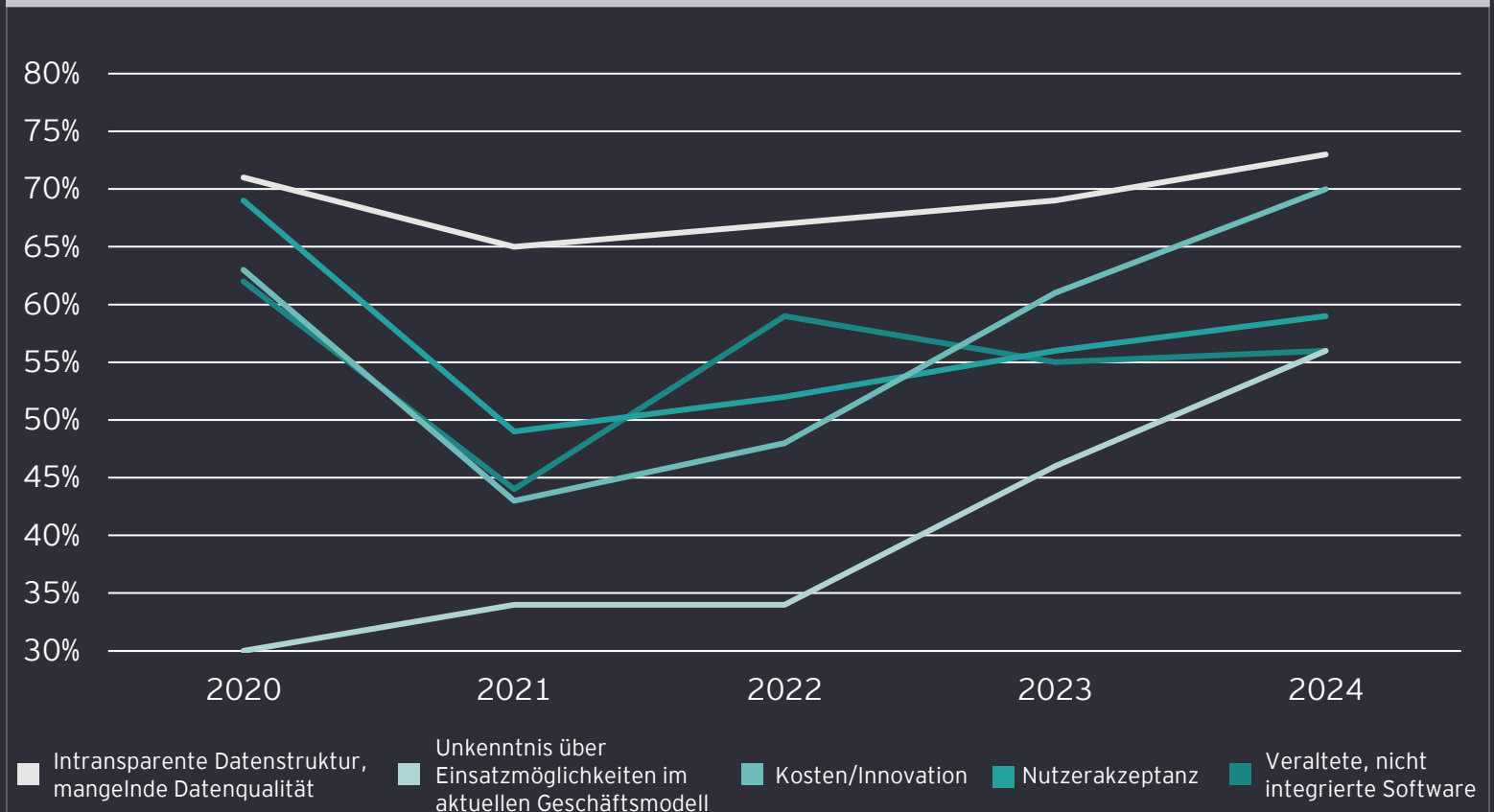
„Wo sehen Sie die größten Herausforderungen für Ihr Unternehmen im Rahmen der Umsetzung von Digitalisierungsmaßnahmen?“ (2/2)

Kernaussagen

- ▶ Die wesentlichsten Digitalisierungshürden des Vorjahres sind nach wie vor vorherrschend bzw. nehmen in ihrer Bedeutung weiter zu.
- ▶ Zugenommen haben auch die Kosten für Innovationen und ebenso die Unkenntnis über Einsatzmöglichkeiten im aktuellen Geschäftsmodell. Letzteres dürfte mit den rasant wachsenden KI-Anwendungsmöglichkeiten zusammenhängen.

Anmerkung: Fehlende personelle Ressourcen werden in dieser Grafik nicht betrachtet, da diesbezüglich kein zeitlicher Verlauf vorliegt.

Digitalisierungshemmnisse im zeitlichen Verlauf



A futuristic office scene with a robotic arm and people. A man with glasses and a beard is pointing at a robotic arm. A woman is holding a tablet. The background shows computer monitors and server racks.

Fokusthema:
KI in der Immobilienwirtschaft

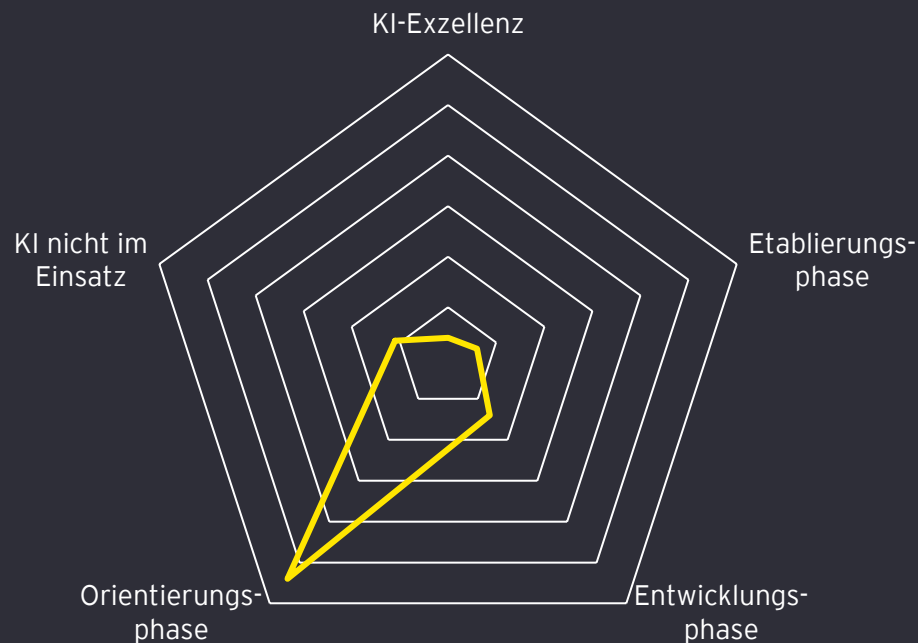
Der Markt orientiert sich noch in Sachen KI

„Wie schätzen Sie den aktuellen Entwicklungsstand von KI-Technologien in Ihrem Unternehmen ein?“

Kernaussagen

- ▶ Die Mehrheit der Unternehmen (54 %) befindet sich in Sachen KI in der Orientierungsphase.
- ▶ KI-Exzellenz in der Immobilienwirtschaft scheint nur in Ausnahmefällen erreicht (4 %).

Entwicklungsstand von KI



Begriffserklärung

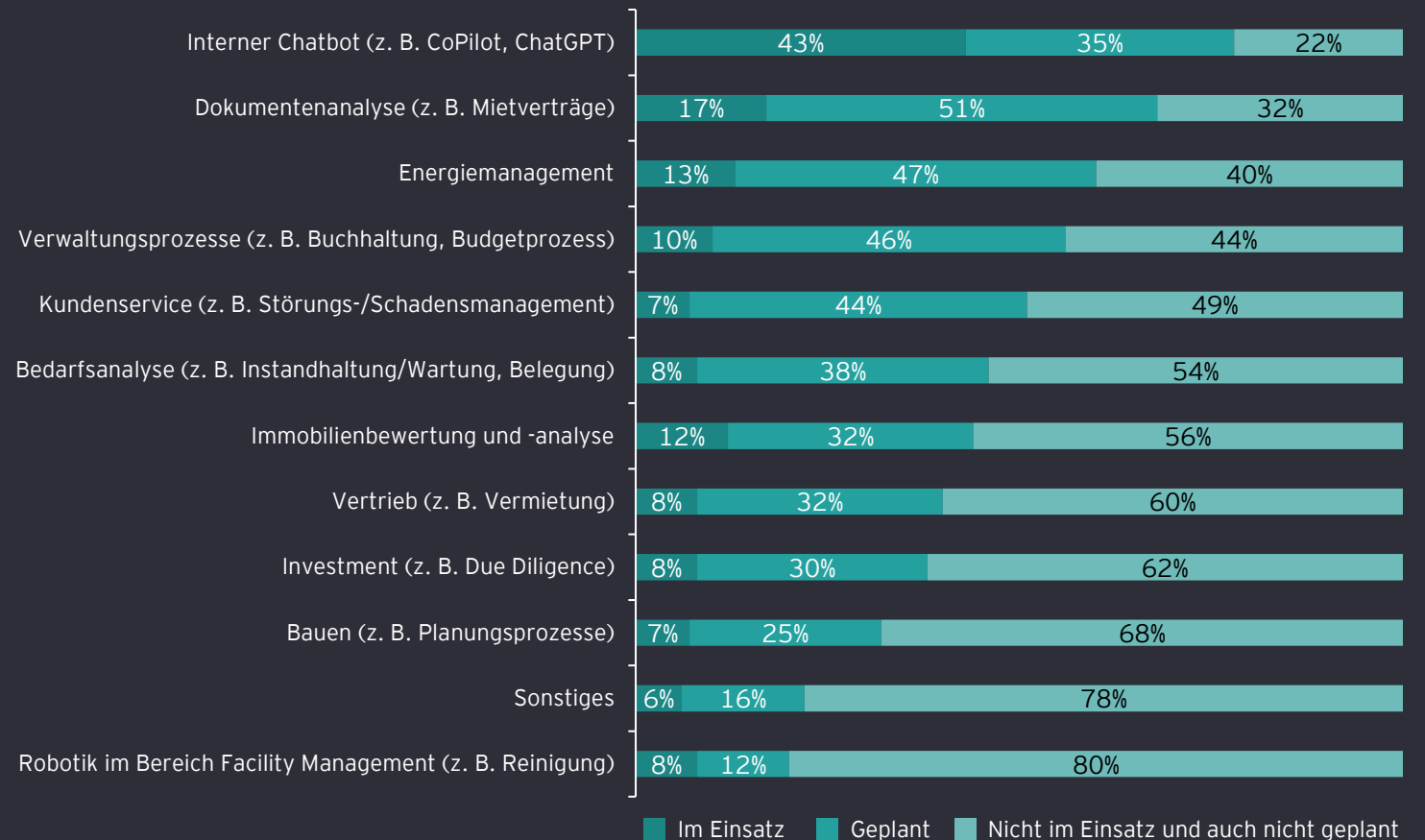
- ▶ **Orientierungsphase:** erste Erkundungen und Tests mit KI-Technologien; KI-Anwendungen in begrenzten Bereichen im Einsatz; keine spezifische KI-Strategie
- ▶ **Entwicklungsphase:** aktive Entwicklung und Implementierung von KI-Lösungen; erste KI-gestützte Prozessverbesserungen sichtbar; Entwicklung einer KI-Strategie
- ▶ **Etablierungsphase:** KI integraler Bestandteil vieler Unternehmensprozesse; deutliche Effizienzsteigerungen durch KI; kontinuierliche Investitionen in KI-Weiterentwicklung
- ▶ **Digitale Exzellenz:** KI-Technologien zentraler Bestandteil der Geschäftsstrategie; kontinuierliche Innovation und Einsatz fortschrittlicher KI; KI als Wettbewerbsvorteil

Interner Chatbot als neuer Standard

„Welchen Entwicklungsstand haben die folgenden Anwendungsgebiete von KI in Ihrem Unternehmen?“

Kernaussagen

- ▶ 78 % der Immobilienunternehmen nutzen einen internen Chatbot oder planen, einen solchen zu nutzen.
- ▶ Der Großteil der Unternehmen (68 %) plant, KI im Bereich der Dokumentenanalyse einzusetzen, oder setzt sie bereits ein. Auch beim Energiemanagement ist der Anteil der (geplanten) Anwendung hoch (60 %).
- ▶ Insbesondere in Bereichen mit höherer Spezifikation und Komplexität ist KI derzeit nur in geringem Ausmaß im Einsatz oder geplant (z. B. im Bereich Bauen).



Prozessautomatisierung immer noch die Ausnahme

„Welche Integrationstiefe hat KI in Bezug auf die sich in Ihrem Unternehmen im Einsatz befindlichen Anwendungsgebiete?“

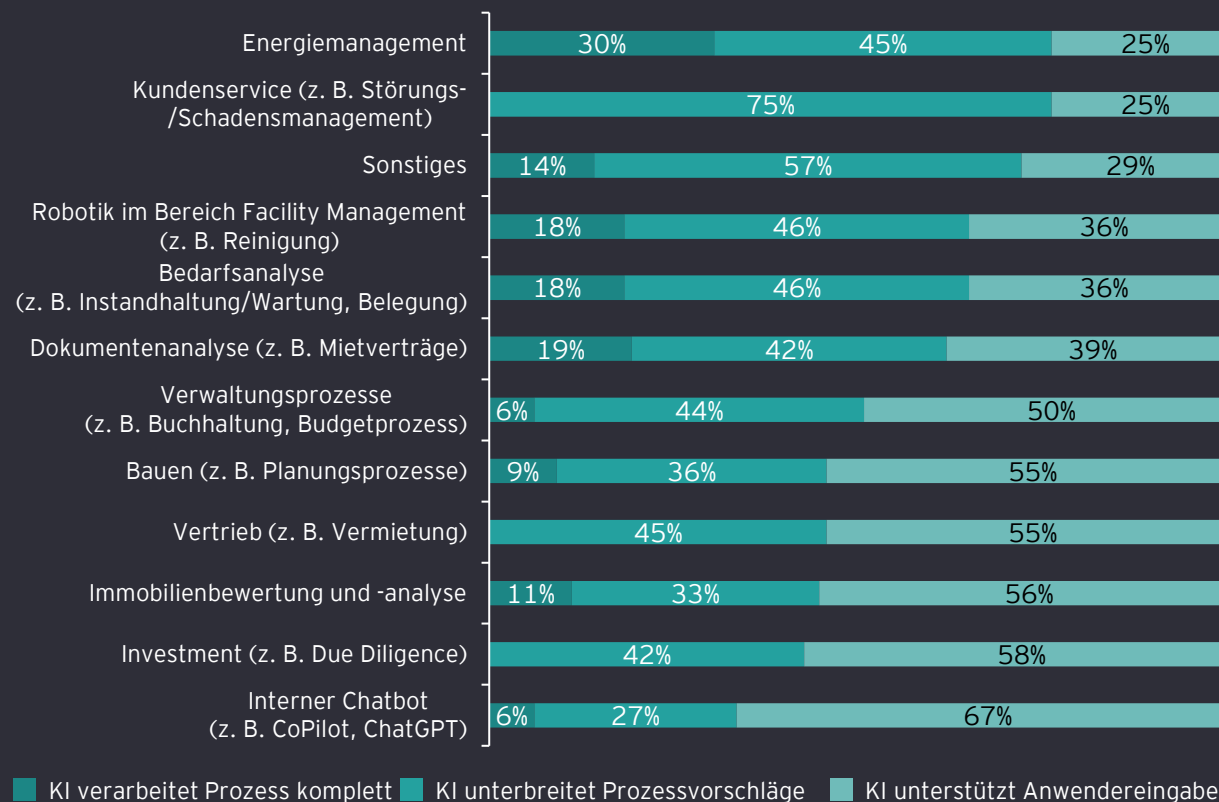
Erklärung:

- ▶ Wer in der vorherigen Frage angegeben hatte, KI im Einsatz zu haben, konnte mit dieser Frage beantworten, welche Integrationstiefe in Bezug auf KI besteht.
- ▶ Daher ist die Stichprobe für einzelne Anwendungsfälle gering: Nur die Anwendungsfälle „Interner Chatbot“ und „Dokumentenanalyse“ haben eine Stichprobe von mehr als 20.

Kernaussagen

- ▶ Die Nutzung eines internen Chatbots beschränkt sich überwiegend auf die Unterstützung von Anwendereingaben (67 %).
- ▶ Der höchste Anteil an Prozessautomatisierung durch KI besteht im Energiemanagement (30 %).

Integrationstiefe der KI-Anwendung



Begriffserklärung

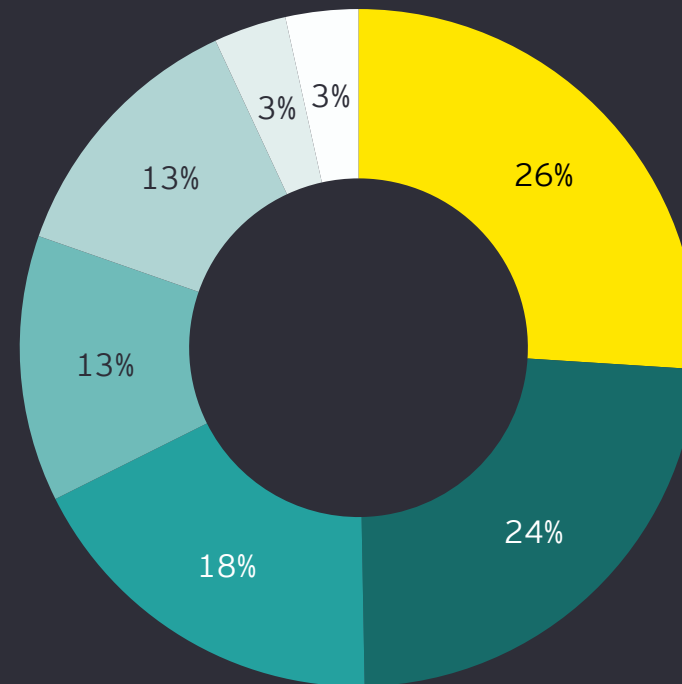
- ▶ **KI verarbeitet Prozesse komplett:** KI-Systeme (etwa in der Rechnungsverarbeitung bis hin zur Zahlung) agieren ohne die Notwendigkeit einer menschlichen Prüfung.
- ▶ **KI unterbreitet Prozessvorschläge:** KI-generierte Vorschläge während eines Prozesses, um die Effizienz zu steigern oder Entscheidungen zu erleichtern.
- ▶ **KI unterstützt Anwendereingaben:** Chatbot als persönlicher Assistent (z. B. für manuelle Eingaben für interne Aufgaben)

Datensicherheit und ethische Aspekte - keine wesentlichen Herausforderungen

„Welche größte Herausforderung sehen Sie beim Einsatz von KI in der Immobilienwirtschaft?“

Kernaussagen

- ▶ Ethische Aspekte (3 %), Datenschutz (3 %) und Datensicherheit (13 %) sind nur von nachrangiger Bedeutung.
- ▶ Der Großteil der Immobilienwirtschaft sieht in fachlichen Herausforderungen die wesentliche Hürde für den Einsatz von KI, etwa in der Integration in bestehende Systeme (26 %), einer fehlenden Nachvollziehbarkeit von KI-Entscheidungen (24 %) oder in Qualifikationslücken (18 %).



- Integration von KI in bestehende Systeme
- Fehlende Transparenz und Nachvollziehbarkeit von KI-Entscheidungen
- Qualifikationslücken und Weiterbildungsbedarf
- Datensicherheit (genereller Schutz von Daten)
- Fehlende Spezialisierung auf immobilien-spezifische Anwendungsfälle
- Datenschutz (Schutz personenbezogener Daten)
- Ethische Aspekte

Die Immobilienwirtschaft begreift KI als Chance

„Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?“

Kernaussagen

- ▶ Der Großteil der Befragten blickt positiv auf die Veränderungen der Geschäftsprozesse durch KI: 89 % sehen eine Chance, dass durch KI neue Geschäftsmodelle entstehen, 81 % erwarten eine verstärkte Prozessautomatisierung und 79 % erwarten, dass KI dem Fachkräftemangel und dem demografischen Wandel entgegenwirken kann.
- ▶ Nur 32 % der Befragten sehen durch den Einsatz von KI eine erhöhte Gefahr, dass Unternehmen die Kontrolle über ihre Daten und Systeme verlieren.

Durch KI werden neue Geschäftsmodelle in der Immobilienwirtschaft entstehen.



KI hat das Potenzial, einen signifikanten Anteil der immobilienwirtschaftlichen Prozesse zu automatisieren.



KI kann dem Fachkräftemangel bzw. der demografisch bedingten Personalentwicklung in der Immobilienwirtschaft entgegenwirken.



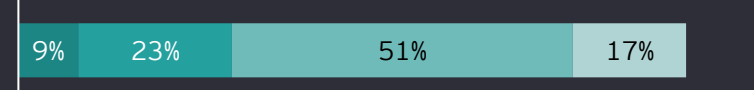
Vom KI-Einsatz in der Immobilienwirtschaft werden auch Mieter finanziell profitieren.



KI wird immobilienwirtschaftliche Geschäftsmodelle ersetzen oder überflüssig machen.



Durch den Einsatz von KI erhöht sich die Gefahr, dass Unternehmen der Immobilienwirtschaft die Kontrolle über ihre Daten und Systeme verlieren.



■ Ich stimme zu
 ■ Ich stimme eher zu
 ■ Ich stimme eher nicht zu
 ■ Ich stimme nicht zu



Experteninterviews

Interview: „Gute Data Scientists sind hungrig nach Neuem“



Jörg Bienert

Gründungsmitglied und Vorstandsvorsitzender des KI Bundesverbandes, CCO der Merantix Momentum GmbH

GenAI, LLM, ChatGPT – künstliche Intelligenz ist in vielfacher Hinsicht (wieder einmal) in aller Munde. Wie wirkt sie sich auf die Immobilienwirtschaft oder generell auf Unternehmen aus?

Das Thema „Künstliche Intelligenz“ gibt es nicht erst seit GenAI, es steht bereits seit 2016 oder spätestens seit 2018 im Fokus der Unternehmen. Seitdem setzen sich jedenfalls die größeren damit auseinander. Durch Generative AI und die damit verbundene breite öffentliche Wahrnehmung wurde sozusagen der nächste Gang eingelegt. Dieser „iPhone-Moment“ der KI traf die Unternehmen in der Regel nicht unerwartet – höchstens vielleicht in seiner Heftigkeit.

Viele Unternehmen sind nach meiner Beobachtung sehr gut unterwegs, was die Anwendung dieser Technologien angeht.

Wir beobachten das vor allem bei großen Corporates, die sich schnell auf das Thema gestürzt haben, etwa Siemens, Otto oder auch manch ein Automobilunternehmen. Diese Unternehmen hatten vorher schon Data- und KI-Teams in dreistelliger Stärke. Im Mittelstand haben wir weniger davon gesehen. Kleinere Unternehmen haben schlicht auch Schwierigkeiten, Fachpersonal zu finden. Data Scientists brauchen größere Teams.

Können Sie das weiter ausführen?

Wir bekommen das durch Bewerbungen von jenen mit, die in einem solchen – nennen wir es limitierteren – Umfeld gearbeitet haben. Gute Data Scientists sind hungrig nach Neuem, nach neuen technischen und wissenschaftlichen Ansätzen. Dafür brauchen sie den ständigen Austausch mit Gleichgesinnten. In einem Umfeld, das das nicht hergibt, fühlen sie sich nicht wohl.

Ein Plädoyer, auch an die Immobilienbranche, wäre es also, das zuzulassen – konzentriert euch, liebe Unternehmen, um eine kritische Masse zu erreichen ...

Genau. Das ist auch etwas, was die Kooperation mit Dienstleistern oder Produktanbietern so wichtig macht. Als kleineres Unternehmen, ganz auf eigene Faust, müsste man sich schon komplett und mit aller Konsequenz auf KI fokussieren, ein Team mit mindestens zehn Leuten aufbauen, die die Freiheit haben, alle Prozesse umzumodeln. Aber wer kann und will das schon? Die Kooperation mit spezialisierten Dienstleistern ist da oft gewinnbringender.



„Gute Data Scientists sind hungrig nach Neuem“

Nach dem Hype folgen die Mühen der Ebene: die operative Umsetzung. Es kristallisieren sich mittlerweile verschiedene Anwendungskategorien heraus – KI unterstützt Anwendereingaben, KI unterbreitet Prozessvorschläge, KI verarbeitet Prozesse komplett. Was funktioniert bereits im Geschäftsalltag und was weniger? Wo besteht derzeit am ehesten Potenzial?

Es gibt zwei Aspekte. Erstens müssen die geschürten, teils übertriebenen Erwartungen durch klare Potenziale und eine konkrete Umsetzungsstrategie abgelöst werden. Viele Geschäftsführer oder Vorstände denken: Da stellt jemand einen schwarzen Würfel auf den Tisch und der löst ohne weiteres Zutun alle Probleme. Aber auch KI-Projekte sind eigentlich eher Projekte im klassischen Sinne, nur mit einem neuen Tool. Das kann man aber nicht einfach den Mitarbeitenden vor die Füße werfen.

Der zweite wichtige Aspekt ist daher auch die Schulung der Mitarbeitenden. Es muss ein gewisses Grundverständnis in der gesamten Belegschaft aufgebaut werden, um Ideen zu generieren, Ängsten vorzubeugen und einen Willen zur Mitwirkung zu erzielen. Wir haben in der Vergangenheit Workshops von der Geschäftsführung bis hin zur Gesamtbelegschaft mit rund 5.000 Leuten durchgeführt und sogar Beschäftigte zu Data Scientists ausgebildet.

Eine Literacy, die KI-Literacy, vorzubereiten ist erfolgsentscheidend, sonst sind Enttäuschungen aufgrund überzogener Erwartungen programmiert.

Oft stehen Projekten Datenschutzbedenken im Weg. Ist das ein generelles Problem, ein typisch deutsches Phänomen oder auch branchenspezifisch?

Ich denke, keines davon, sondern eher ein unternehmensspezifisches Thema. Es gibt immer welche, die „machen erst mal“. Die haben aber dann klare Richtlinien für die Nutzung der Tools, insbesondere im Hinblick auf personenbezogene Daten. Bottom Line beim Datenschutz ist aber auch: Eigentlich ändert sich nicht viel. Es handelt sich um ein neues Tool, das man sich genauso anschauen muss wie andere und die zuvor. Unternehmen sollten sich mit Datenschutz auseinandergesetzt haben und sich KI-Tools unter genau denselben Aspekten anschauen, unter denen sie dies zuvor auch getan haben.



„Gute Data Scientists sind hungrig nach Neuem“

Es ist gute Tradition, dass wir diese Frage zum Abschluss stellen: Für welches Problem in Ihrem Unternehmen, Ihrer Organisation und/oder auch im Privatleben hätten Sie in einer idealen Welt gern eine (KI-)Lösung?

Ich würde mir wünschen, dass der Kernfusion zum Durchbruch verholfen wird. Ein weiteres wichtiges Thema ist die Proteinfaltung mit ihrer Erkennung von Krankheiten, von Erregern oder dem Design neuer Wirkstoffe dagegen.

Auf die Wirtschaft und Unternehmen bezogen ist nach wie vor das pragmatischste am naheliegendsten: die Automatisierung der Dokumentenverwaltung. Viele Ressourcen gehen dafür drauf, Daten von einer in eine andere Form zu transformieren. Damit meine ich beispielsweise auch Daten, die von Telefongesprächen übertragen werden, oder was ein Kunde oder Partner schickt. Das steht alles unter dem Stichwort „Digitalisierung und Prozesseffizienz“. Ideal wäre es, mit KI jegliche Medien- und Informationsbruchstellen zu kitten, die Automatisierung verhindert haben, sodass am Ende eine komplett digitale Prozesskette steht.

Zum Schluss ein Gedankenexperiment, zu dem ich gerne anrege: Stellen Sie sich vor, in Ihrem Unternehmen kommt morgen niemand mehr zur Arbeit und wir stellen nur einen Serverschrank hin, der alles übernehmen müsste. Was muss der können? So lässt sich das Pferd einmal von hinten aufzäumen.

Vielen Dank für das Gespräch!

Kurzvita

Jörg Bienert ist Mitgründer und Präsident des Bundesverbandes Künstliche Intelligenz e.V. Er ist auch CCO der Merantix Momentum GmbH. Nach seinem Studium der technischen Informatik und mehreren Stationen in der IT-Branche gründete er ParStream, ein Big-Data-Start-up mit Sitz im Silicon Valley, das 2015 von Cisco übernommen wurde.



Interview: „Sprachmodelle sind auch nur Software“



Tom Braegelmann
Of-Counsel bei der Annerton
Rechtsanwalts-gesellschaft mbH

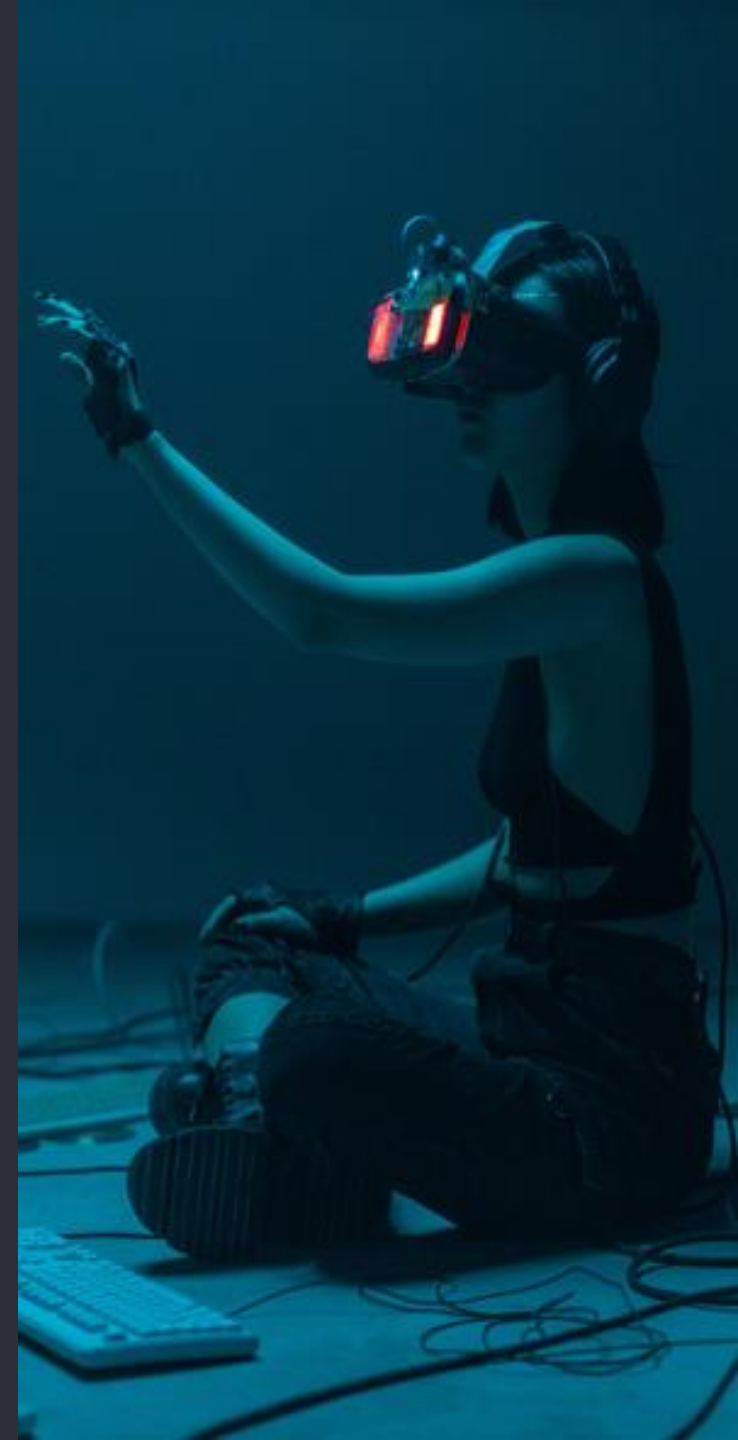
Viele Akteure tun sich bei Digitalisierungsprojekten schwer mit ganz klassischen Themen: Welche Rolle spielen datenschutzrelevante Probleme etwa beim Einsatz digitaler Agenten oder der Dunkelverarbeitung? Wie lassen sich solche Hindernisse aus dem Weg räumen?

Aus Sicht des Juristen sage ich natürlich: Das sind keine Hindernisse. Weder die Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) noch der EU AI Act wollen Dinge verhindern, sondern sie formen und in geregelte Bahnen lenken. Das zeigen schon die Rückausnahmen. Länger und umfangreicher als das jeweilige Verbot sind häufig seine Ausnahmen. Mit der Aussage, dass Datenschutz schwierig sei, hat man natürlich dennoch immer recht. Aber was wollen wir machen? Wir können nicht einfach auswandern - Immobilien schon gar nicht.

Der Gesetzgeber hat aber im Grunde gute Absichten. Beispiel biometrische Verfahren: Die sind laut AI Act partiell verboten. Nun sagt mancher, dass das ja schade sei. Schließlich könne man mit biometrischen Verfahren automatisch feststellen lassen, ob jemand im Haus wohnt oder die jeweilige Person ein Einbrecher ist. Das geht technisch auch - allerdings häufen sich die falsch positiven Ergebnisse (noch) zu sehr: Sie haben sich zum Beispiel gerade den Fuß gestoßen und durch Ihr Humpeln missinterpretiert Sie die KI als Einbrecher. Beim aktuellen Stand der Technik wäre ein unregulierter Einsatz daher unverantwortlich.

Wenn wir auf die Verwaltungsprozesse der Immobilienwirtschaft schauen: Stellen wir uns das Szenario vor, die Debitorenmieterdaten zu automatisieren. Ist das datenschutzrelevant?

Personenbezogene Daten von Mietern, die mit einem Sprachmodell automatisiert verarbeitet werden, stellen keine besondere Herausforderung gegenüber sonstiger Datenverarbeitung dar. Sprachmodelle sind aus dieser Perspektive auch nur Software. Eine Frage, die dabei aber oft aufkommt, ist ein möglicher Datentransfer in die USA. Die Sprachmodelle sind oft so groß, dass sie in der Cloud gehostet werden müssen. Grundsätzlich ist das auch rechtssicher möglich, Sie müssen dann unter Umständen ein Data Processing Agreement aufsetzen.



„Sprachmodelle sind auch nur Software“

Dadurch entsteht dann aber natürlich die Situation, dass Sie als hiesiges Unternehmen nur noch einen Rechtsanspruch haben – aber keine Möglichkeit, etwas „vor Ort“ zu verhindern. Die Gesetzgebung – AI Act und DSGVO – haben dabei aber ganz klar die Intention, dass so etwas auch rechtssicher möglich sein muss.

Stichwort „EU AI Act“: Welche Punkte sind besonders relevant?

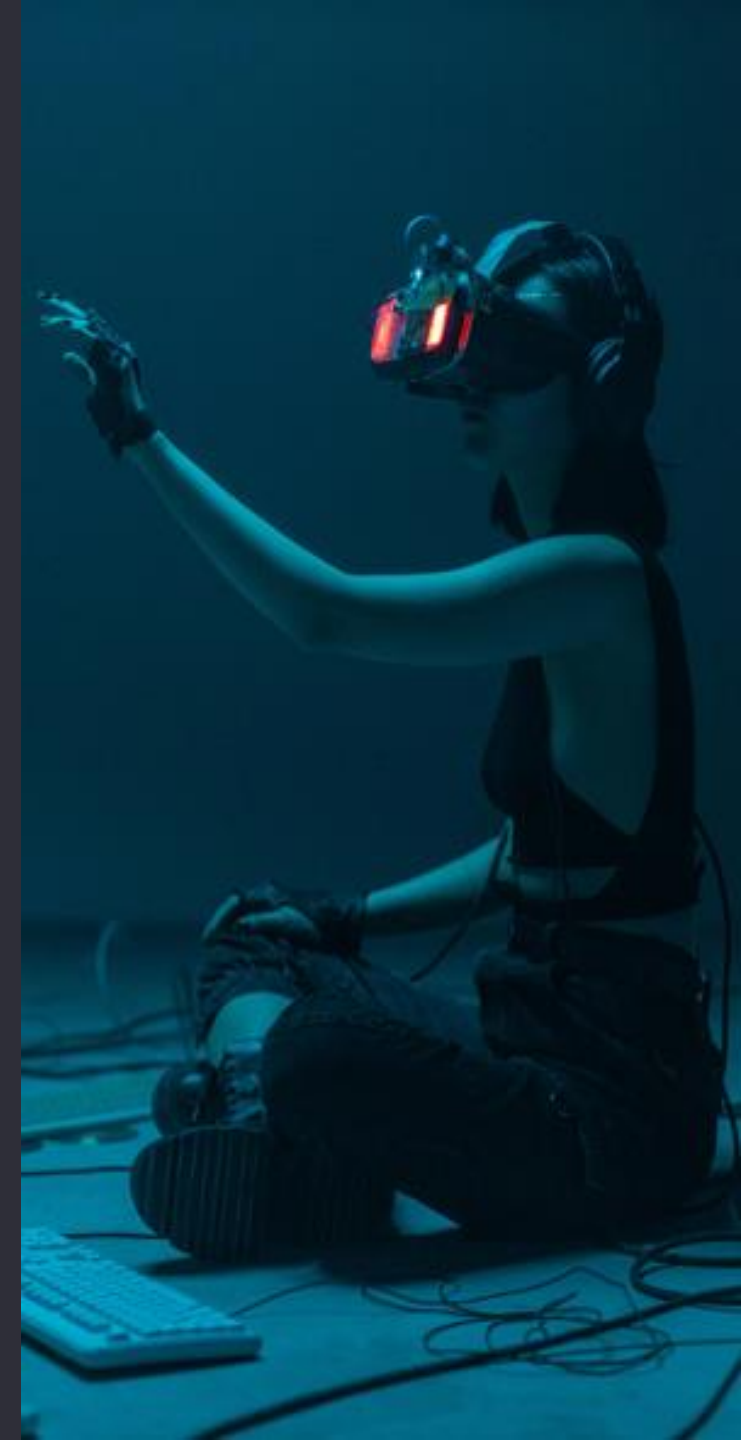
Zunächst einmal ist der AI Act sehr lang, rund 144 Seiten, dafür in seiner Struktur aber gar nicht so schwierig. Letztlich handelt es sich um ein Produkthaftungsgesetz, das Produkte sicher machen soll. Für jedes einzelne Unternehmen stellt sich die Frage, inwieweit es überhaupt betroffen ist. Die enthaltenen Definitionen von KI oder GenAI sind erst einmal sehr weit gefasst. Dann wird unterschieden, ob jemand ein Anbieter oder ein Betreiber ist. Letzteres ist sehr schnell der Fall. Wenn ein Unternehmen seinen Beschäftigten etwa ChatGPT-Zugänge zur Verfügung stellt, ist es Betreiber im Sinne des AI Act. Wenn Sie beispielsweise als Großkanzlei ein eigenes Sprachmodell verwenden, sind Sie auch Anbieter. Dann hat das Unternehmen auch mehr zu beachten. Beispielsweise muss menschliche Aufsicht geführt werden und es wird bürokratischer. Das Gesetz ist sicher auch mit der Intention entstanden, dass Unternehmen darauf getrimmt werden, solche Dinge ernster zu nehmen.

All diese Sprachmodelle sind ungeheuer leistungsfähig, immer aber auch voreingenommen. Das muss nicht gleich Rassismus sein, aber bestimmte Fehler können regelmäßig vorkommen und man sollte sich nicht blind darauf verlassen.

Eine unbesehene Dunkelverarbeitung soll also verhindert werden?

Genau, aber das ist nicht schlimm, und im Einzelfall bestehen zwischen den Parteien ja ohnehin vertragliche Vereinbarungen. Darüber hinaus haben Anbieter auch ein ureigenes Interesse, rechtmäßig zu handeln. Es gilt das bekannte Zitat von John McCarthy, der den Begriff AI erfunden hat: „As soon as it works, no one calls it AI anymore.“ Viele übersetzen mit DeepL, ohne groß darüber nachzudenken, dass sie gerade eine künstliche Intelligenz verwenden. Es ist einfach Software, normal und Alltag. Gleiches gilt etwa für Fahrassistenzsysteme oder die Diktierfunktion auf dem Handy bzw. die immer öfter erfolgende Transkription. Ist das eine Gefährdung? Ich denke, nein, es funktioniert und schreibt einfach ab, was ich gesagt habe. Wo ist das ein Problem?

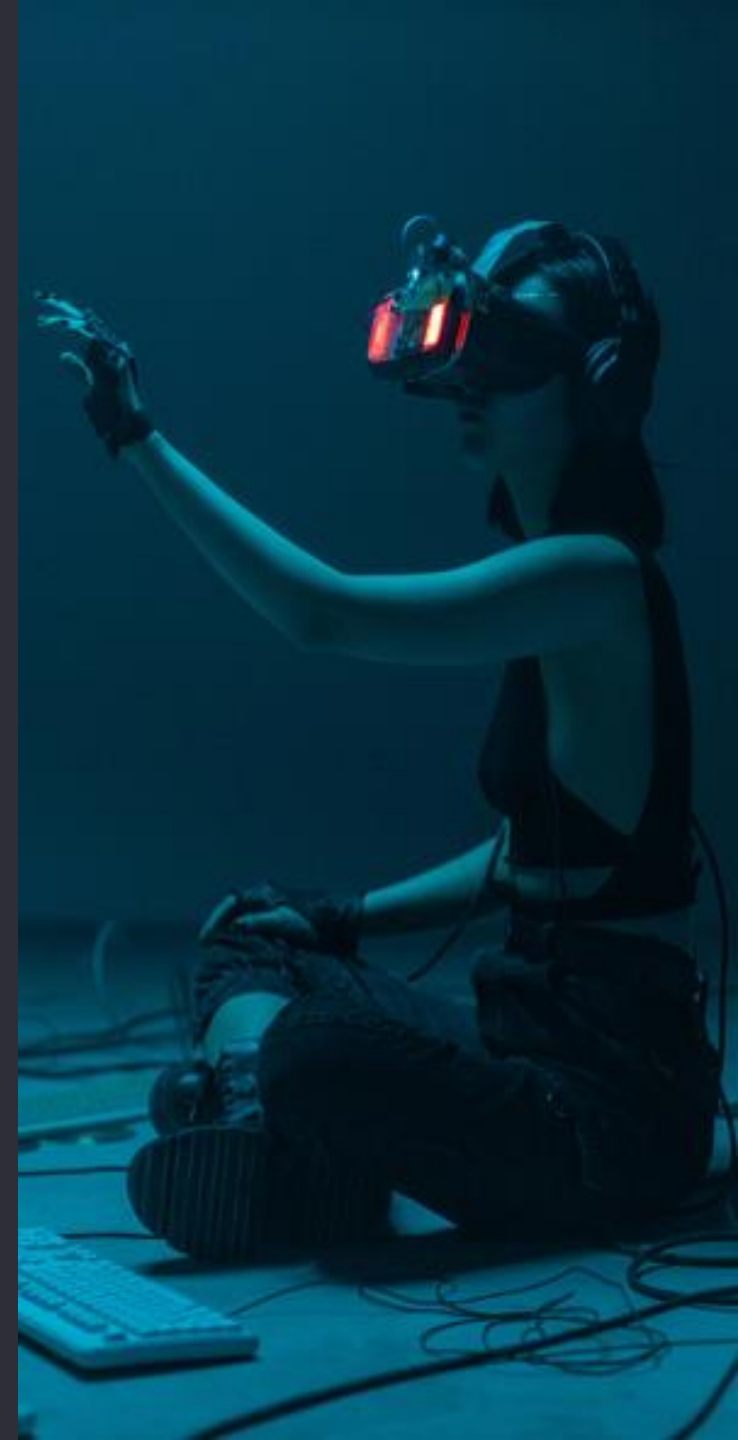
Vielen Dank für das Gespräch!



„Sprachmodelle sind auch nur Software“

Kurzvita

Tom Braegelmann ist ein international erfahrener Insolvenz- und Restrukturierungsexperte, war zuvor für namhafte Wirtschaftskanzleien tätig und ist sowohl in Deutschland als auch in den USA als Anwalt zugelassen. Als Anwalt mit Schwerpunkt auf Bankruptcy Law/ Insolvenz- und Urheberrecht war er über drei Jahre in New York tätig. Tom Braegelmann ist bestens vertraut mit den neuesten technologischen juristischen Entwicklungen, insbesondere mit der Digitalisierung des Wirtschafts-, Restrukturierungs- und Insolvenzrechts. Darüber hinaus hat er als weiteren Schwerpunkt seiner Beratung moderne digitale Geschäftsmodelle.



Interview: „KI wird für eine neue Qualität in Prozessen sorgen“



Marco Hofmann
Head of LoB Real Estate bei SAP

GenAI, LLM, ChatGPT - künstliche Intelligenz ist seit einiger Zeit deutlich präsenter. Wie wirkt sie sich auf Unternehmen generell und speziell auf die Immobilienwirtschaft aus?

Für Unternehmen im Allgemeinen und die Immobilienwirtschaft im Speziellen bringt KI momentan eine große Dynamik mit. Grundsätzlich sehen Unternehmen viel Potenzial in der KI und vor allem auch in den Möglichkeiten, damit einerseits Prozesse zu vereinfachen und sie andererseits zu automatisieren und zu optimieren. Vor diesem Hintergrund bekommen einige bereits bekannte Fragen eine ganz neue Bedeutung - insbesondere die, wo denn die Daten herkommen, wie sie aussehen, welche Datenqualität gebraucht wird usw. Wenn wir dezidiert auf Immobilienunternehmen schauen, ist das ein weiterer Weckruf, die (Transformations-) Bemühungen noch einmal zu beschleunigen.

Zwar hat die Branche in den vergangenen rund fünf Jahren schon einige Schritte nach vorn gemacht und viele Unternehmen sind bei der Digitalisierung auch gut aufgestellt. KI erhöht aber die Notwendigkeit, sich mit der Datenebene zu befassen, weil verlässliche Daten letztendlich die Basis für jede KI sind.

Wo sehen Sie geeignete Startpunkte für den Einsatz von KI?

Insbesondere die Unterstützung durch generative KI kann sehr hilfreich für Aufgaben sein, die auf einem weißen Blatt Papier beginnen. Wenn es allerdings um Fragestellungen im Businessumfeld geht und das Ziel zum Beispiel eine verlässliche Auswertung ist, setzt dies andere Informationen voraus. Damit sind wiederum weitere Fragen verknüpft, zum Beispiel auf welche Datensätze zugegriffen werden soll, welche Modelle zugrunde liegen usw. Letztendlich geht es darum, denjenigen, die die Technologie anwenden, entsprechende Unterstützung zu geben. Dabei ist es insgesamt schon beeindruckend, wie viele Prozesse diese Personen typischerweise jeden Tag begleiten, die über verschiedenste Applikationen laufen. In diesem Umfeld versuchen wir als SAP, aber auch viele andere Unternehmen zu identifizieren, wo die werthaltigen Prozessteile liegen und wie sich diese mit einer KI unterstützen lassen. Hier gibt es verschiedenste Ansätze, die wir auch im Markt sehen, von der Immobilienbewertung über die Mieterkommunikation bis hin zur Instandhaltung.



„KI wird für eine neue Qualität in Prozessen sorgen“

Das bringt uns wieder zum Thema Daten, Datenqualität und Datenstandardisierung als zwingende Voraussetzung, um Zusammenhänge durch die KI darstellen und systemübergreifend damit arbeiten zu können.

Daraus ergeben sich zwei fundamentale Veränderungen: zum einen der Umgang der Endanwender:innen mit den Systemen, Stichwort „User Interface“, und zum anderen die Informationsflüsse und Schnittstellen aus dem ERP heraus ...

Die Interaktion mit den Systemen ändert sich, ja. Das wird für jede:n von uns sehr spürbar sein. Denken Sie einmal daran, welche Begeisterung die Interaktion mit großen Sprachmodellen wie zum Beispiel ChatGPT bei vielen Menschen auslöst – es fühlt sich einfach sehr natürlich an. Es wird daher auch im Businesskontext eine starke Rolle spielen, wie Anwender:innen von Lösungen künftig mit einer Software, einem System interagieren. Gleichzeitig wird das auch die Automatisierung und Effizienz beeinflussen können, wenn man an minimierte Suchzeiten oder die Zuordnung von Rechnungen oder Kostenarten in bestimmten Workflows denkt. Auf der anderen Seite müssen wir uns bei Unternehmensprozessen in der Tat verstärkt den Gesamtprozess anschauen. Bestimmte Prozessschritte werden automatisiert ablaufen und es ist zu erwarten, dass diejenigen, die das System anwenden, stärker als vielleicht bisher nur noch auf Ausnahmen schauen werden.

Das ist nicht ganz neu, wenn wir über etwa über Predictive Maintenance sprechen, aber ich glaube, da werden wir eine neue Qualität sehen – sicherlich weil wir auf einen viel besseren, größeren Datenschatz zugreifen können. Aber auch weil wir eben Möglichkeiten durch KI bekommen, die oft noch unstrukturierten Daten in einer ganz anderen Art und Weise für diejenigen nutzbar zu machen, die Entscheidungen treffen bzw. die Technologie anwenden.

Sie haben schon einige typische Anwendungsfelder für KI erwähnt. Wo sehen Sie in unserer Branche am meisten Potenzial?

Sehr naheliegend ist aus meiner Sicht der Fall der Datenanalyse und Vorhersage. Da sind große Effekte möglich, wenn wir uns einmal anschauen, wie aufwendig teilweise in Unternehmen immer noch das Erstellen analytischer Auswertungen ist, angefangen bei der Generierung des Datensatzes bzw. Datenpools bis hin zur Bereitstellung der eigentlichen zielgruppenspezifischen Datenanalyse. Ein anderes Feld ist die Automatisierung von Routineaufgaben. Hier liegt ein großer Hebel, sei es im Buchhaltungsumfeld, sei es im Personalumfeld, sei es in Immobilienkernprozessen.

Auch in der Vergangenheit haben wir schon auf Machine-Learning-Szenarien gesetzt, also zum Beispiel KI in Lösungen integriert, die Anomalien aufdecken, etwa in Rechnungsprozessen. Das ist also nicht ganz neu, bekommt aber durch die öffentliche Diskussion noch einmal eine stärkere Präsenz.



„KI wird für eine neue Qualität in Prozessen sorgen“

Um das zusammenzufassen: Auf der einen Seite besteht im Bereich der Prozessoptimierung ein sehr großes Potenzial für die Branche. Auf der anderen Seite steht die Anwenderunterstützung, die einen großen Effekt auf die Effizienz und Produktivität der damit betrauten Personen haben wird. Was wichtiger erscheint, hängt stark davon ab, wo das jeweilige Unternehmen startet.

Das bedeutet auch, dass die vielfach gehypte generative KI nicht als Allheilmittel betrachtet werden sollte, sondern dass es auch künftig eine Kombination verschiedener technologischer Optionen braucht?

Ja, das ist ein wichtiger Aspekt. Es kommt sehr stark darauf an, wie KI und andere Tools in den Gesamtkontext eingebettet werden. Da sind wir wieder an dem Punkt, dass KI für jemanden, der zum Beispiel privat einen intelligenten Assistenten oder ein Sprachmodell zur Erstellung einer E-Mail nutzt, etwas anderes ist, als wenn ich eine KI-gestützte Aktivität im Unternehmen einbinde, die nicht zuletzt bestimmten Regularien entsprechen muss. Das hat eine ganz andere Qualität.

Es ist gute Tradition, dass wir diese Frage zum Abschluss stellen: Für welches Problem in Ihrem Unternehmen, Ihrer Organisation und/oder auch im Privatleben hätten Sie in einer idealen Welt gern eine (KI-)Lösung?

Mich begeistert die Unterstützung durch digitale Assistenten ebenso wie die Tatsache, wie sehr man tagtäglich mit dem Smartphone interagiert. Das ist schon beachtlich, was das mittlerweile kann und was es alles beantwortet. Richtig gut ist die Interaktion aber noch nicht. Vielmehr muss man in der Regel bestimmte Apps ansteuern und zig Klicks machen. Da erhoffe ich mir privat und auch im Businesskontext, dass die KI-Unterstützung noch viel stärker im Sinne der natürlichen Interaktion einwirkt und man noch besser und schneller zu der Information kommt, die man sucht.

Vielen Dank für das Gespräch!

Kurzvita

Marco Hofmann verantwortet als Produktmanagement Lead bei SAP SE die globale Produktstrategie für die SAP-Lösungen im Bereich Immobilienmanagement. Außerdem ist er Vorsitzender des Ausschusses Digitalisierung des ZIA (Zentraler Immobilien Ausschuss).



Interview: „Skalierbarkeit ist der Schlüssel zum Erfolg“



Prof. Dr.-Ing. Joachim Hohmann
Universitätsprofessor an der Rheinland-Pfälzischen
Technischen Universität Kaiserslautern-Landau
(RPTU)

GenAI, LLM, ChatGPT - wir erleben einen Hype um künstliche Intelligenz. Wie wirkt sie sich auf die Immobilienwirtschaft oder generell auf Unternehmen aus?

Als ich im Jahr 1970 angefangen habe, Informatik zu studieren, gab es das auch schon. Der große Unterschied ist, dass das damals nicht praktisch anwendbar war, weil Hard- und Software fehlten. Es waren einfach Gedankenmodelle, die sich nicht exemplifizieren ließen, aus denen sich keine Use Cases darstellen ließen. Mit ChatGPT hat das an Fahrt aufgenommen. Die Einstiegshürden sind sowohl finanziell als auch technisch und wissensseitig gering und man verzeichnet relativ schnell Erfolge.

Dass gefühlt alle darüber sprechen, ist gerechtfertigt, weil wir nun endlich in einer Phase sind, in der wir damit praktisch etwas anfangen können, in der auch der Zugang für „normale Menschen“, die nicht Informatik studiert haben, vergleichsweise einfach ist. Der große Durchbruch ergibt sich durch die Sprachmodelle, die schon seit Jahren existieren, die nun aber breitflächig einfach verfügbar sind, ohne dass jemand den Algorithmus verstehen muss.

Bei der weiterführenden Umsetzung stoßen wir jedoch auf bekannte Probleme, hierzulande die Unterfinanzierung etwa bei PropTechs. Ungeachtet dessen zeigt sich aber, dass die Branche das Thema „Künstliche Intelligenz“ als wichtigen Teil der Digitalisierung insgesamt wahrnimmt und einen Nutzen sieht, der sich recht leicht darstellen lässt, etwa bei der Analyse von Mietverträgen aus verschiedenen Perioden, in verschiedenen Sprachen, nach verschiedenen Rechtssystemen usw. – also alles, was in irgendeiner Form mit lexikalischer Analyse zu tun hat.



„Skalierbarkeit ist der Schlüssel zum Erfolg“

Schnelle Erfolge sind also ein maßgebliches Kriterium für den Einsatz?

Ja. Man denke im Gegensatz dazu an andere Hypes, etwa BIM (Building Information Modeling). Beim Planen und Bauen hat es sich bei uns durchgesetzt, im Immobilienbetrieb nicht, weil es betriebswirtschaftlich ganz schwer darstellbar ist. Sicherlich gibt es Fälle, in denen das sehr wohl machbar ist. Und auch das Wissen ist relativ weit verbreitet. Alle Studierenden, die heute von einer Technischen Universität abgehen, können das. Es ist nur vorgeschoben, dass es keine geeigneten Fachkräfte gäbe. Es ist auch nicht teurer als beispielsweise klassisches 2D-planorientiertes CAD (Computer-Aided Design). Es wird fortwährend auf Kongressen und in der Immobilien-Fachpresse thematisiert. Trotzdem hat es sich de facto bisher nicht durchgesetzt. Bei den Sprachmodellen bzw. GenAI im Bereich der Immobilienwirtschaft ist das anders.

Nach dem Hype folgen die Mühen der Ebene: die operative Umsetzung. Wie gelingt die am besten in Unternehmen?

Wichtig ist natürlich, dass Unternehmen es fördern und akzeptieren – genau wie bei jeder anderen Applikationssoftware. So muss man das ja sehen, als spezielle Applikationssoftware, als Querschnittssoftware, die nicht in die Tiefe, sondern eher in die Breite geht.

Wenn Sie dann als Unternehmen noch einen gescheiterten Datenbestand haben, können Sie mit GenAI relativ viel erreichen. Im nächsten Schritt lässt sich das Wissen in Ihrem Unternehmen mit Datenbanken auf der ganzen Welt verknüpfen, was Ihre Wissensbasis und die möglichen Auswertungen wiederum extrem erweitert. Eine Hürde ist sicherlich, dass dieses weltweite Wissen in gewisser Weise vorselektiert ist, schon allein durch kommerzielle Bedingungen. Ohnehin gilt ja, dass jede Entscheidung nur so gut ist wie die Datenbasis, auf der sie beruht. Unter dieser Prämisse gibt es Unternehmen, die die Chancen für sich sehr gut nutzbar machen und etwa ihre Prozesse optimieren.

Gibt es da Beispiele? Wie stellt sich deren Lernkurve dar?

Im konkreten Beispiel eines Unternehmens aus dem Bereich Kältetechnik, das seine Serviceprozesse mithilfe von KI optimiert hat, flachte die Lernkurve überraschend schnell ab. Das ist grundsätzlich gut, weil es zeigt, dass man vergleichsweise zügig ein valides Modell aufbauen kann. Da aber zum Speisen der KI Servicefälle aus den letzten zehn Jahren herangezogen wurden, stellt sich – wie sonst auch bei solchen Ex-post-Betrachtungen – die Frage, ob sich das so ohne Weiteres in die Zukunft fortschreiben lässt. Man müsste das Modell dann resettet oder andere Modelle und Verfahren dagegensetzen. Darin findet sich auch die Antwort auf die Frage, was dann für den Menschen bleibt. Es ist der Umgang mit Komplexität durch Kreativität.



„Skalierbarkeit ist der Schlüssel zum Erfolg“

Es kristallisieren sich mittlerweile verschiedene Anwendungskategorien heraus - KI unterstützt Anwendereingaben, KI unterbreitet Prozessvorschläge, KI verarbeitet Prozesse komplett. Was funktioniert bereits im Geschäftsalltag und was weniger?

Die Unterstützung von Anwendereingaben hatten wir ja bereits angesprochen. Hier kann KI mit Vorschlägen helfen und als Anwender:in kann man entscheiden, ob es passt oder nicht. Wir kennen das von Einkaufsplattformen, die anhand vorangegangener Bestellungen Vorschläge unterbreiten. Das passt mal mehr, mal weniger gut.

Bei Prozessvorschlägen gibt es das in der Form, dass Sie zum Beispiel Ihre Tickets automatisiert routen. An einem bestimmten Punkt im Prozess bleibt das an irgendeiner menschlichen Stelle hängen, die dann entscheidet, ob es so gemacht wird oder nicht. Das ist aber immer viel einfacher, wenn schon ein Vorschlag da ist, statt erst noch Optionen identifizieren zu müssen.

Und ja, KI verarbeitet Prozesse auch komplett. Sie können komplett automatisiert ablaufen. Gerade in der Immobilienwirtschaft, in der es oft um Prozesse mit Haftungsfragen und großem Kapitaleinsatz geht, kommt aber in irgendeiner Form ein menschlicher Check ins Spiel - den Sie wiederum auch maschinell abhandeln können, indem Sie zum Beispiel Stichproben generieren.

Worin sehen Sie den maßgeblichen Treiber für den Einsatz von KI, wie wir ihn heute und mutmaßlich zukünftig erleben?

Die Grundprinzipien bzw. Systeme hinter der KI sind so neu nicht. Sie wurden nun lediglich über Rechenleistung und Speicherkapazität skaliert. Aber genau in dieser Skalierung liegt der Schlüssel. Und auch in der veränderten Mensch-Maschine-Kommunikation, die maßgeblich für die Akzeptanz ist.

Andererseits ist im Speziellen in der Immobilienwirtschaft ein wesentlicher Showstopper erkennbar: die Bereitschaft, sich mit Komplexität auseinanderzusetzen - und zwar in den Köpfen und auch monetär. Die Ausgaben für Digitalisierung sind in der Immobilienwirtschaft im Vergleich zu anderen dienstleistungsorientierten Branchen sehr gering. Viele erliegen nach wie vor dem Irrglauben, dass es ihnen geschenkt würde. Da werden hier mal ein paar Leute auf ein Seminar geschickt und dort ein Projekt gestartet. Sowohl den Willen als auch die Mittel braucht es aber zwingend.



„Skalierbarkeit ist der Schlüssel zum Erfolg“

Es ist gute Tradition, dass wir diese Frage zum Abschluss stellen: Für welches Problem in Ihrem Unternehmen, Ihrer Organisation und/oder auch im Privatleben hätten Sie in einer idealen Welt gern eine (KI-)Lösung?

Was generell beim Prompting die hohe Kunst darstellt, ist, die richtigen Fragen zu stellen. Wenn wir nun einmal auf die Marktforschung schauen, ist es ja so, dass sie in der Fußgängerzone hundert Leuten die gleiche Frage stellen können und hundert verschiedene Antworten bekommen - und keine davon ist richtig oder falsch. Um diese Diskrepanz zu überwinden, bräuchte es eine Art Meta-KI, die über kontextuelles Wissen verfügt oder einen automatisierten Korrekturfaktor hineinbringt. Das würde uns einen großen Schritt weiterbringen.

Vielen Dank für das Gespräch!

Kurzvita

Prof. Dr.-Ing. Joachim Hohmann ist Honorarprofessor an der RPTU Kaiserslautern im Fachbereich Bauingenieurwesen und Senior Expert, spezialisiert auf IT im Immobilien- und Facility-Management. Mit über 40 Jahren Erfahrung in der IT-Branche verfügt er über umfangreiche Expertise in der Digitalisierung des Facility-Managements, der Implementierung von CAFM/IWMS/CPIP und SAP sowie in Innovationsmanagement und ESG-Reporting. Joachim Hohmann ist Autor vieler Fachpublikationen und Vortragender auf Messen und Kongressen, bekleidet mehrere Aufsichtsrats- und Beiratsmandate und ist ein gefragter Senior Management Coach.



Interview: „Wir müssen lernen, anders zu arbeiten“



Anne Keilholz
Vorständin GAG Immobilien AG

GenAI, LLM, ChatGPT - die Liste der Buzzwords rund um künstliche Intelligenz ließe sich fortsetzen. Wie wirkt sich KI auf die Immobilienwirtschaft und -unternehmen aus?

Auf sehr aggregierter Ebene ist zu konstatieren, dass wir als Branche wirklich hinterherhinken. Vor vielen Jahren führte fast jede Veranstaltung das Stichwort „Digitalisierung“. Heute gibt es kaum ein Branchenevent, das ohne „KI“ auskommt. Das heißt aber nicht, dass sich das unmittelbar in den Unternehmen widerspiegelt. Insgesamt ist die Immobilienwirtschaft schon digitaler geworden, wenn auch je nach Unternehmen in unterschiedlichem Maße. Folglich findet das, was jetzt mit KI passiert, auch auf sehr heterogenem Niveau statt. In einigen Bereichen wird nach meiner Beobachtung schon viel mit KI gearbeitet, insbesondere bei der Texterstellung.

Das geschieht in den Unternehmen sowohl geregelt als auch ungeregelt. Daneben gibt es auch einige Unternehmen, die bereits ihre eigene Unternehmens-KI entwickelt haben. In irgendeiner Form beschäftigen sich alle damit und probieren es aus. Das halte ich auch für grundsätzlich sinnvoll. Mit der neuen Regulierung - dem AI Act der Europäischen Union - rutscht das Thema noch einmal mehr aufs Tableau. Unternehmen müssen sich überlegen: Was wollen wir eigentlich damit erreichen? Und daraus werden sich unterschiedliche Antworten für Anwendungsmöglichkeiten ergeben.

Gerade die konkreten Anwendungsfälle scheinen allerdings noch rar gesät. Was funktioniert schon gut und wo ist der Beweis für den Mehrwert von KI noch zu erbringen?

Alles, was Text- und Bildverarbeitung oder -erstellung angeht, funktioniert gut, und das nutzen schon viele von denen, die Texte formulieren müssen. Auch bei Textzusammenfassungen kann die KI für Entlastung sorgen. Prozessual ist es schon schwieriger. Hier hilft das, was gerade rund um ChatGPT usw. diskutiert wird, meines Erachtens weniger. In den Prozessen braucht es noch einige Proofs of Concept, um zu zeigen, was geht und was nicht. Auch wir sind dabei, Dinge auszuprobieren.



„Wir müssen lernen, anders zu arbeiten“

Wurde denn mit klassischen IT-Tools schon alles optimiert, was optimierbar wäre - oder ist KI einfach ein neues Instrument, das die Lösungspalette ergänzt, um etwa die Automatisierung weiter voranzutreiben?

Wir haben natürlich noch längst nicht alles optimiert, überhaupt nicht. Und es fängt schon mit Definitionsfragen an. Während wir hier mit KI zum Beispiel ChatGPT meinen, ist in der Wahrnehmung anderer bereits eine API oder ein normaler Algorithmus eine Form der künstlichen Intelligenz. Deshalb zu Beginn auch mein gedanklicher Ausflug zu den Digitalisierungsbemühungen der Branche: Auch nach vielen, vielen Jahren ist der erarbeitete Datenstand in der Breite längst nicht ausreichend, und auch die IT-Systeme sind nicht derart optimiert, um irgendetwas zu automatisieren, geschweige denn irgendeine KI darauf zu setzen. Im Moment ist KI daher für bestimmte Aspekte ein weiteres Tool, aber sie kann viel mehr werden. Vor den großen Projekten sollten wir bei kleinen ansetzen, damit auch die Mitarbeitenden mitgenommen werden können. Denn bekanntermaßen sind mit dem Einsatz von KI auch sehr viele Ängste verbunden.

Der Weg führt also über Proofs of Concept und den Gedanken des Minimum Viable Product (MVP). Was braucht es noch, um das Potenzial von KI-Lösungen zu nutzen?

Wir müssen lernen, anders zu arbeiten, damit wir KI nutzen können. Und dafür müssen wir die Menschen in den Unternehmen überzeugen, dass das eine gute Geschichte ist, wenn wir zum Beispiel den Computer anmachen und dann nicht mehr irgendetwas eintippen und anklicken, sondern sagen, was er machen soll. Das ist eine totale Arbeitserleichterung, aber natürlich ungewohnt - so wie es am Anfang ungewohnt war, mit dem Handy zu arbeiten. Je nach Altersstruktur in den Unternehmen ist das einfacher oder schwerer. Zumeist werden sich kleine Schritte empfehlen, um die Hemmungen abzubauen.

Es ist gute Tradition, dass wir diese Frage zum Abschluss stellen: Für welches Problem in Ihrem Unternehmen, Ihrer Organisation und/oder auch im Privatleben hätten Sie in einer idealen Welt gern eine (KI-)Lösung?

Gesamtgesellschaftlich betrachtet fände ich es großartig, wenn es eine KI gäbe, die Fake News im Netz erkennen und bestenfalls beseitigen würde - wenn sich die KI also quasi selbst überprüft.

Vielen Dank für das Gespräch!



„Wir müssen lernen, anders zu arbeiten“

Kurzvita

Anne Keilholz begann ihre berufliche Karriere in Deutschland nach einigen Auslandsjahren 1995 bei der Bundesanstalt für vereinigungsbedingte Sonderaufgaben in Berlin. Nach weiteren immobilienwirtschaftlichen Stationen in Frankfurt, Wiesbaden und Luxemburg kam sie 2014 als kaufmännische Geschäftsführerin zur STADT UND LAND Wohnbauten GmbH in Berlin. Seit Juli 2021 ist sie Vorständin bei der GAG Immobilien AG, Kölns größter Vermieterin. Hier verantwortet sie den kaufmännischen Bereich.



Interview: „Die Entscheidungsfindung durch KI fühlt sich an wie Kontrollverlust“



Copyright: Union Investment

Gerald Kremer
COO und Geschäftsführer der Union Investment
Real Estate GmbH

GenAI, LLM, ChatGPT – künstliche Intelligenz ist in aller Munde. Was macht das mit der Immobilienwirtschaft und den Unternehmen?

Ich sage schon seit Jahren, dass KI die wichtigste Technologie für die Immobilienwirtschaft ist, weil sich mit ihr wirklich große Mehrwerte erzielen lassen. Immobilienfonds etwa sind in letzter Zeit unter Druck geraten, da auch andere Investmentprodukte mittlerweile vergleichbare Renditeprofile vorweisen. Für die Immobilienfonds stellen sich daher viele komplexe Fragen: Wie kann die Liquidität am besten gesteuert werden? Wie und wann sollte investiert oder desinvestiert werden? Früher wurden Excel und Bauchgefühl eingesetzt. Die Anforderungen sind heute aber viel komplexer, sodass sie sich in der notwendigen Geschwindigkeit nicht in einer Tabellenkalkulation rechnen lassen.

Die Entscheidungen und ihr Umfeld werden immer vielschichtiger. Aus meiner Sicht müssen wir die Entscheidungsfindung daher mehr mit Data Scientists unterstützen.

In dieser Hinsicht hat KI großes Potenzial und als Branche müssen wir daran arbeiten. Das geht dann auch über klassische „Analytics“ – etwa mit PowerBI – hinaus und erfordert noch einen großen weiteren Schritt. Eine Hürde, die aber ebenfalls seit Jahren besteht, ist die der Datengrundlage. Die Daten, die man benötigt, müssen erst einmal verfügbar gemacht werden. Darauf basierend lassen sich mit KI immer stärker zahlenbasierte Entscheidungen treffen, wenn es um Investitionen oder Desinvestitionen geht. Welche Auswirkungen haben die Entscheidungen auf den Fonds bzw. auf das Portfolio? Wie verändern sich die Risiko- und Renditekategorien, wie das Verhältnis der Nutzungsarten zueinander? Wann ist der beste Ankaufs- und Verkaufszeitpunkt? Sollte ich noch mal in ein Objekt investieren, wie verändern sich dadurch Nachhaltigkeitskennzahlen? Mietvertrag auslaufen lassen oder verlängern? Das sind alles komplexe Fragestellungen, die noch dazu zueinander in Beziehung stehen. Letztlich lässt sich das aber alles in Zahlen darstellen, bislang fehlte uns nur die Technologie, um das tatsächlich auch zu tun.



„Die Entscheidungsfindung durch KI fühlt sich an wie Kontrollverlust“

Denken Sie, dass darüber in der Immobilienbranche Konsens besteht?

Es besteht weitestgehend Konsens, dass es erheblichen Bedarf an KI-Lösungen für die genannten Themen und Herausforderungen gibt. Allerdings kann ich nicht erkennen, dass daran bereits im großen Stil gearbeitet wird. Es ist natürlich schön, sich als Unternehmen mit einzelnen Anwendungen zu schmücken.

Dokumentenmanagement und die Klassifizierung von Dokumenten – das funktioniert heutzutage schon gut. Über einzelne Cases hinaus aber besteht das eigentliche Handlungsfeld. Und da müsste man deutlich mehr und langfristiger investieren. Vorhaben in Rahmen der digitalen Transformation werden sicherlich nicht in weniger als zwölf Monaten fruchten, gute Ergebnisse wird man erst nach zwei Jahren oder noch später erwarten können. Der Mensch muss sich auch erst mal daran gewöhnen und einer KI das Vertrauen schenken, dass sie auch die richtigen Entscheidungen verlässlich trifft.

Was sind die Hindernisse – neben den klassischen Ressourcen?

Die klassische Antwort wäre: Der Mensch hat Angst, dass ihm der Computer den Job wegnimmt. Das ist aber aus meiner Erfahrung nicht die größte Hürde.

Es dauert einfach eine ganze Weile, bis die Menschen sich darauf verlassen, dass eine richtige Entscheidung getroffen wird, wenn die Entscheidungsfindung unklar ist. Es handelt sich ja zunächst einmal um eine Art Blackbox. Ich gebe eine Frage hinein und eine Antwort kommt heraus, aber ich kann nicht nachvollziehen, wie die KI argumentiert. Dadurch entsteht auch ein Kontrollverlust. Das ist etwas, das von oberster Stelle im Unternehmen begleitet werden muss. Um den Case wirklich bis zum Ende durchzuziehen, bis alle alten Routinen abgelöst sind, braucht es das klare Commitment des Top-Managements. Das wird sich wahrscheinlich mit den Jahren verändern, wenn die ersten Use Cases erfolgreich implementiert wurden. Bis dahin müssen solche Vorhaben von oben kontinuierlich gestützt werden, sonst fallen sie ganz schnell in sich zusammen.



„Die Entscheidungsfindung durch KI fühlt sich an wie Kontrollverlust“

Nach dem Hype folgen die Mühen der Ebene: die operative Umsetzung. Es kristallisieren sich mittlerweile verschiedene Anwendungskategorien heraus - KI unterstützt Anwenderangaben, KI unterbreitet Prozessvorschläge, KI verarbeitet Prozesse komplett. Was funktioniert bereits im Geschäftsalltag und was weniger? Wo besteht derzeit am ehesten Potenzial?

Wir befinden uns gerade in der Bearbeitung unserer datenstrategischen Hausaufgaben. Konkreter gesagt, arbeiten wir daran, unsere Daten zugänglicher zu machen und umfassendere Datenmodelle aufzubauen. Das ist die Grundlage, auf der wir beispielsweise erste ML-Modelle (Machine Learning) entwickeln möchten. Wir haben bereits Use Cases identifiziert, die wir testen möchten. Einer davon bezieht sich auf eine ML-basierte Datenqualitätsprüfung. Herkömmliche Datenqualitätsprozesse erfordern oft manuelle Arbeit und verursachen einen erheblichen Aufwand in den Fachbereichen. Durch den Einsatz von ML sollen Anomalien in den Daten automatisch identifiziert werden können.

In der Vergangenheit konnten wir bereits erste Erfahrungen mit zwei erfolgreich umgesetzten KI-Anwendungsfällen sammeln. Mithilfe von Texterkennung (Optical Character Recognition, OCR) haben wir eine Automatisierungslösung entwickelt, die Hotelberichte einliest und in ein standardisiertes Format überführt. Die Ergebnisse visualisieren wir in PowerBI.

Bei dem zweiten Anwendungsfall nutzen wir Zeitreihenanalysen, um Muster in Zahlungsströmen aufzudecken und unsere Liquidität besser steuern zu können. Auch hierfür verwenden wir PowerBI als Visualisierungslösung.

Es ist gute Tradition, dass wir diese Frage zum Abschluss stellen: Für welches Problem in Ihrem Unternehmen hätten Sie in einer idealen Welt gern eine KI-Lösung?

Ganz oben auf meiner Liste steht ein Investment Advisor aus der KI. Ein Advisor, der hundert Prozent Kenntnis unserer Assets in den Immobilienfonds hat und den Markt und seine Entwicklung genauso gut kennt, der zudem Marktprognosen im Kontext meines Portfolios erstellt und Entscheidungsoptionen in einem Korridor der sinnvollsten Szenarien vorbereitet.

Vielen Dank für das Gespräch!

Kurzvita

Gerald Kremer ist seit 1. April 2024 COO der Union Investment Real Estate GmbH. Er ist vor allem für die Bereiche Digitalisierung, Immobilien-Operations/-Prozesse, Datenmanagement und Tax zuständig. Zuvor war er als Chief Digital Officer bei der Credit Suisse Asset Management, wo er seit 2018 die digitale Transformation des Geschäftsbereichs Global Real Estate gestaltet und verantwortet hat. Zudem leitete er dort die Bereiche Data Science, Innovation Management und Digital Operations.



Interview: „Die Implementierung von KI steht und fällt mit der Unternehmenskultur“



Jörn-Michael Westphal
Geschäftsführer
ProPotsdam GmbH

GenAI, LLM, ChatGPT - künstliche Intelligenz ist in vielfacher Hinsicht (wieder einmal) in aller Munde. Wie wirkt sie sich auf die Immobilienwirtschaft und auf Unternehmen aus?

Ich denke, dass die Entwicklung rund um KI in den nächsten Jahren gravierende Auswirkungen auf viele Bereiche haben wird. Sie ist ja schon heute da. Mitarbeitende, gerade die jüngeren, setzen KI bereits im Alltag ein, ohne dass die Unternehmen es mitbekommen. Das heißt, während wir erst dabei sind, betriebliche Rahmenbedingungen zu definieren, hat die KI durch die private Nutzung schon Einzug gehalten. Zu den rechtlichen und technischen Fragestellungen kommen noch die Fragen der Unternehmenskultur und der Einstellung gegenüber KI. Im vergangenen und in diesem Jahr haben wir beispielsweise KI zum Hauptthema unserer Führungskräfte tagungen gemacht.

Zunächst ging es um die Frage, was KI ist, in welche Richtung es geht und welche Potenziale daraus erwachsen. Dieses Jahr haben wir im Kontext des demografischen Wandels diskutiert, wie wir zukünftig eigentlich die Arbeitsplätze mit Fachkräften besetzt bekommen und wie KI mit ihren Assistenzfunktionen den Menschen helfen kann, ihre Arbeit zu erledigen. Das wird nicht nur in kaufmännischen Prozessen eine Rolle spielen, sondern auch in den technischen. Zur Beantwortung dieser und weiterer Fragen hilft es, im Austausch zu sein - intern, mit anderen Unternehmen oder auch mit Unternehmensberatungen, um zu sehen, wo es die ersten Anwendungen gibt und wie sie laufen. Und da sehe ich spannende Beispiele.

Man könnte also sagen, die Branche versucht gerade einzuordnen, was relevant ist - auch vor dem Hintergrund, dass der Einsatz ohnehin aus dem privaten Bereich überschwappt ...

Genau. Junge Arbeitskräfte werden künftig erwarten, dass Unternehmen solche Funktionen oder Systeme nutzen. Dafür muss man sich damit auseinandersetzen. Die Frage wird letztlich auch sein, wie schnell Softwareanbieter die entsprechenden Funktionen bereitstellen werden. Ich gehe davon aus, dass KI durch Updates von Standardsoftware wie Microsoft-Programmen oder auch spezifischer etwa bei Anwaltsanwendungen in die Unternehmen kommt, falls das nicht schon geschieht - vielleicht künftig auch als zuschaltbare Option.



„Die Implementierung von KI steht und fällt mit der Unternehmenskultur“

Solche neuen Funktionalitäten werden bestimmte Prozesse noch einmal beschleunigen. Und das bringt uns wieder zum Thema der Kultur und der Aus- und Weiterbildung in den Unternehmen, um all das auch wirklich richtig nutzbar zu machen.

In welchen Bereichen funktioniert die Operationalisierung besser oder schlechter? Und was sind die Herausforderungen bei der Implementierung in Unternehmen, die sich ja doch von der privaten Adaption unterscheidet?

In Wohnungsunternehmen kommt KI in Form der Textgenerierung zum Beispiel bei Mieteranschriften zum Tragen. Das können die Beschäftigten relativ schnell nutzen, wenn der Datenschutz geregelt ist und eingehalten wird. Neben diesem Einsatz generativer KI-Funktionen wird es nach meiner Erwartung auch sehr schnell um Massenprozesse in der Wohnungswirtschaft gehen, zum Beispiel die Rechnungseingangsverarbeitung. KI kann dazu beitragen, Informationen qualifizierter in bestehende Systeme zu integrieren. Wir beschäftigen uns außerdem ganz konkret auch damit, wie wir Mietermitteilungen aus E-Mails in unsere Standardprozesse hineinbringen, also wie wir aus unstrukturierten Informationen strukturierte Daten machen. Hier können wir relativ zügig Effekte erzielen, wenn wir die technischen und rechtlichen Voraussetzungen entsprechend geregelt haben – auch hier ist das wesentliche Stichwort der Datenschutz.

Wo liegt der größere Hebel, in der Integration von Copilot & Co. oder in der OCR-Integrationskomponente?

In ChatGPT und so weiter sehe ich in der aktuellen Situation eine Art Aus- und Weiterbildung für die Beschäftigten, indem sie sich mit diesen Technologien auseinandersetzen und im Alltag Erfahrungen sammeln. Die großen Effekte sehe ich in der Verarbeitung von Prozessen, die zukünftig auch mit Unschärfen wesentlich besser umgehen können. Dort, wo bisher einzelne Regeln hinterlegt wurden und zur Verarbeitung von Vorgängen gegebenenfalls noch einmal Zusatzinformationen hinzugefügt werden mussten, wird mit KI ein großer Schritt nach vorn gemacht werden, also in der Automatisierung bzw. Dunkelverarbeitung. Bestimmte Funktionen werden ja heute schon in den Unternehmen genutzt. Aber das Pflegen von Regeln und das Hinterlegen all der Parameter, die dafür notwendig sind, könnte durchaus sinnvoll unterstützt werden, wenn KI im Hintergrund selbst Regeln und Muster erkennen bzw. generieren kann.

Was müsste die Branche tun, um hier weiterzukommen?

Unternehmen und ihre Prozesse sind naturgemäß sehr unterschiedlich. Entscheidend ist meines Erachtens die Frage der Prozessmodellierung, also ob die Prozesse im Unternehmen beschrieben sind und ob sich das auch so in den Systemen widerspiegelt, dass sie weiter gehend unterstützt werden können.



„Die Implementierung von KI steht und fällt mit der Unternehmenskultur“

An Prozessbeschreibungen führt ohnehin kaum mehr ein Weg vorbei. Früher haben wir sehr viel mit individuell angepassten Anwendungen gearbeitet – jetzt werden wir immer mehr auf die kostengünstigere Standardsoftware setzen. An der Stelle haben wir es auch mit der Frage zu tun, wie sich Standardanwendungen trotz spezifischer Anforderungen im Unternehmen nutzen lassen. Hierbei müssen Fachabteilungen flexibler sein und sich ggf. auch mal an die IT anpassen, wenn standardisierte Workflows die Prozesse gut abbilden. Die unternehmensweite Digitalisierung ist die große und meist teure Herausforderung. Wir müssen uns stets fragen, welches das geeignete Add-on ist, und dann entsprechende Datenaustauschverfahren oder Schnittstellen entwickeln, um es nicht zuletzt sinnvoll in unserer SAP-Landschaft abzubilden.

Und dafür wiederum brauchen wir Mitarbeitende, die auch tatsächlich in der Lage sind, solche Prozesse zu beschreiben. Führungskräfte, die wissen, wie sie etwas organisieren wollen, müssen in die Lage versetzt werden, mit solchen Tools zu arbeiten. Das ist auch eine Ressourcenfrage – man muss zu Beginn viel Zeit und Know-how in das Projekt stecken, um in einem nächsten Schritt den Nutzen herauszuholen. Wenn diese Prozesse dann abgebildet sind und weiterentwickelt werden können, durch Mustererkennung oder andere KI-Funktionalitäten, dann ist man einen ganz wesentlichen Schritt weiter.

Es ist gute Tradition, dass wir diese Frage zum Abschluss stellen: Für welches Problem in Ihrem Unternehmen, Ihrer Organisation und/oder auch im Privatleben hätten Sie in einer idealen Welt gern eine (KI-)Lösung?

Speziell im Unternehmen wäre es ein enormer Mehrwert, wenn uns Technologie dabei unterstützen könnte, den interdisziplinären Gedankenaustausch zu komplexen Problemlösungen zu visualisieren und zu modellieren, sodass wir die Lösungen dann gut und verständlich kommunizieren können. Ich denke da auch an die Darstellung von Prozessen. Oft genug merke ich, dass die Lösungen, die die jeweiligen Fachleute so im Kopf haben, wirklich gut sind – wir bekommen sie in der Diskussion nur nicht optimal und schnell vermittelt und im Ergebnis fehlt das gemeinsame Verständnis. Ich wünsche mir also das, was in der KI-unterstützten Texterstellung und der sehr schnellen spezifizierten Textaufbereitung schon gut funktioniert, auch auf einer grafischen, visuellen Ebene. Das wäre ein enormer Zugewinn für das gemeinsame „vernetzte Denken“ – und es kann auch im privaten Umfeld hilfreich sein.

Vielen Dank für das Gespräch!



„Die Implementierung von KI steht und fällt mit der Unternehmenskultur“

Kurzvita

Jörn-Michael Westphal ist seit 2003 Geschäftsführer der ProPotsdam GmbH. Seit 2006 ist er zudem Sprecher der Geschäftsführung der GEWOBA Wohnungsverwaltungsgesellschaft Potsdam mbH und seit 2016 Geschäftsführer der Entwicklungsträger Potsdam GmbH. Von 2016 bis 2020 war er zudem als Interimsgeschäftsführer bei den Potsdamer Stadtwerken tätig.

Seine berufliche Laufbahn startete Jörn-Michael Westphal bei der Treuhandanstalt und der TLG Treuhandliegenschaftsgesellschaft mbH, bevor er zur WIP Wohnungsbaugesellschaft Prenzlauer Berg mbH wechselte. Ehrenamtlich ist er beim Verband Berlin-Brandenburgischer Wohnungsunternehmen (BBU), beim Bundesverband Deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen (GdW) und der IHK Potsdam aktiv.



Schlusswort

Liebe Leser:innen,

künstliche Intelligenz (KI) ist in aller Munde. Generative Sprachmodelle haben für einen regelrechten Hype gesorgt, der die Technologie, deren Grundlagen schon seit Jahrzehnten existieren, in das Bewusstsein der breiten Öffentlichkeit katapultiert hat. Kein Wunder also, dass auch die Immobilienwirtschaft und ihre Unternehmen den Einsatz von KI vorantreiben. So weit, so gut, könnte man also meinen und wieder zur Tagesordnung übergehen. Sie werden sich beim Lesen des letzten Satzes allerdings sicher bereits denken, dass das deutlich zu kurz gesprungen wäre. Denn die KI rückt auch die Herausforderungen, mit der die Branche in der digitalen Transformation konfrontiert ist, quasi unter ein Brennglas.

Seit den ersten Ausgaben dieser Studie zieht sich eine mangelhafte, intransparente Datenstruktur wie ein roter Faden durch die digitale Transformation. Ob es um Data Analytics, digitale Ökosysteme oder um neue digitale Geschäftsmodelle geht: Das Fundament sind immer die Daten – und es könnte solider sein. Das ist selbstverständlich auch bei KI der Fall. Denn sie trainiert mit Daten, und die müssen ausreichend vorhanden und gut genug sein, damit belastbare Ergebnisse erzielt werden.

Belastbare Ergebnisse sind deshalb so wichtig, weil nur dadurch die Nutzerakzeptanz erreicht wird. Wenn Sie ein Übersetzungstool benutzen, vertrauen Sie nach einer Weile auf die so generierten Übersetzungen. Was aber, wenn immer wieder offensichtlich Falsches oder gar Kauderwelsch zu lesen ist? Die notwendige Nutzerakzeptanz ist – das kam in unseren qualitativen Experteninterviews mehrfach zur Sprache – eine deutlich gewichtigere Hürde als die oft vorgetragene Angst vor dem Verlust von Arbeitsplätzen. Apropos Arbeitsplätze: Diese werden weniger durch KI bedroht, sondern eher durch die allgemeine Wirtschaftslage und die Situation in der Immobilienwirtschaft. Digitalisierungsbudgets sind spürbar unter Druck geraten. Das ist deshalb problematisch, weil die digitale Transformation komplex, langwierig und kostspielig ist. Eher kurzfristige Budgetentscheidungen sind Gift für ihr Gelingen.

Bei allen genannten Herausforderungen sollte aber eines nicht in Vergessenheit geraten: Die Digitalisierung bietet ungeheures Potenzial für unsere Immobilienwirtschaft. Sie ist eine – wenn nicht die – Schlüsselfunktion, um die Zukunft unserer Branche prosperierend zu gestalten. Klimawandel und Energiewende, demografischer Wandel und Fachkräftemangel, Urbanisierung und Wohnraumangel – all dies werden wir ohne Innovation, ohne Digitalisierung kaum erfolgreich bewältigen können. Immobilienunternehmen – das zeigt unsere Studie – nehmen das in der Breite der Branche an. Sie orientieren sich neu, passen ihre Strategien an und die Digitalisierung bleibt auch in schweren Zeiten Teil davon. Sie wird uns noch Jahre und sicher auch aus der Krise heraus begleiten und die Geschicke der Branche langfristig beeinflussen.

An dieser Stelle bleibt uns noch der Dank an alle, die an der Umfrage teilgenommen haben oder uns für die Interviews zur Verfügung standen. Ohne sie hätte diese Studie nicht entstehen können. Die vorliegenden Erkenntnisse haben wir in erster Linie ihnen zu verdanken. Sie bieten Orientierung, von der wir alle nur profitieren können.

Herzliche Grüße



Dr. Alexander Hellmuth
Partner, EY Real Estate



Oliver Schweizer
Partner, EY Real Estate



Kontakt

Ihre Kontakte für Fragen und Feedback zur Studie



Dr. Alexander Hellmuth
Partner, EY Real Estate

E-Mail: alexander.hellmuth@de.ey.com
[LinkedIn](#)



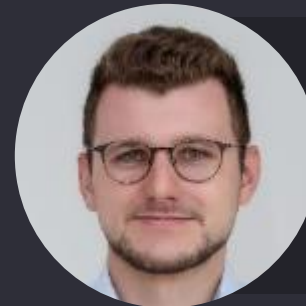
Aygül Özkan
Hauptgeschäftsführerin, ZIA

E-Mail: ayguel.oezkan@zia-deutschland.de
[LinkedIn](#)



Oliver Schweizer
Partner, EY Real Estate, Leiter Immobiliensektor in Deutschland

E-Mail: oliver.r.schweizer@de.ey.com
[LinkedIn](#)



Dr. Michael Hellwig
Abteilungsleiter Innovation, Digitalisierung & Research, ZIA

E-Mail: michael.hellwig@zia-deutschland.de
[LinkedIn](#)



Florian Biller
Consultant, EY Real Estate

E-Mail: florian.biller@de.ey.com
[LinkedIn](#)



Tobias Payer
Referent für Innovation und Digitalisierung, ZIA

E-Mail: tobias.payer@zia-deutschland.de
[LinkedIn](#)

Der Zentrale Immobilien Ausschuss e.V. (ZIA) ist der Spitzenverband der Immobilienwirtschaft. Er spricht durch seine Mitglieder, darunter 34 Verbände, für rund 37.000 Unternehmen der Branche entlang der gesamten Wertschöpfungskette. Der ZIA gibt der Immobilienwirtschaft in ihrer ganzen Vielfalt eine umfassende und einheitliche Interessenvertretung, die ihrer Bedeutung für die Volkswirtschaft entspricht. Als Unternehmer- und Verbändeverband verleiht er der gesamten Immobilienwirtschaft eine Stimme auf nationaler und europäischer Ebene mit Präsenz in Brüssel, Wien und Zürich - und im Bundesverband der deutschen Industrie (BDI). Präsidentin des Verbandes ist Iris Schöberl.

EY | Building a better working world

Mit unserer Arbeit setzen wir uns für eine besser funktionierende Welt ein. Wir helfen unseren Kunden, Mitarbeitenden und der Gesellschaft, langfristige Werte zu schaffen und das Vertrauen in die Kapitalmärkte zu stärken.

In mehr als 150 Ländern unterstützen wir unsere Kunden, verantwortungsvoll zu wachsen und den digitalen Wandel zu gestalten. Dabei setzen wir auf Diversität im Team sowie Daten und modernste Technologien in unseren Dienstleistungen.

Ob Assurance, Tax & Law, Strategy and Transactions oder Consulting: Unsere Teams stellen bessere Fragen, um neue und bessere Antworten auf die komplexen Herausforderungen unserer Zeit geben zu können.

„EY“ und „wir“ beziehen sich in dieser Präsentation auf alle deutschen Mitgliedsunternehmen von Ernst & Young Global Limited (EYG). Jedes EYG-Mitgliedsunternehmen ist rechtlich selbstständig und unabhängig. Ernst & Young Global Limited ist eine Gesellschaft mit beschränkter Haftung nach englischem Recht und erbringt keine Leistungen für Mandanten. Informationen darüber, wie EY personenbezogene Daten sammelt und verwendet, sowie eine Beschreibung der Rechte, die Einzelpersonen gemäß der Datenschutzgesetzgebung haben, sind über [ey.com/privacy](https://www.ey.com/privacy) verfügbar. Weitere Informationen zu unserer Organisation finden Sie unter [ey.com](https://www.ey.com).

In Deutschland finden Sie uns an 20 Standorten.

© 2024 Ernst & Young Real Estate GmbH
All Rights Reserved.

ED None

Diese Präsentation ist lediglich als allgemeine, unverbindliche Information gedacht und kann daher nicht als Ersatz für eine detaillierte Recherche oder eine fachkundige Beratung oder Auskunft dienen. Es besteht kein Anspruch auf sachliche Richtigkeit, Vollständigkeit und/oder Aktualität. Jegliche Haftung seitens der Ernst & Young Real Estate GmbH und/oder anderer Mitgliedsunternehmen der globalen EY-Organisation wird ausgeschlossen.

Eine klare Abgrenzung der immobilienwirtschaftlichen Unternehmen und deren Geschäftsmodelle, aber auch zu angrenzenden Wirtschaftssegmenten oder Dienstleistern ist kaum zu ziehen. Vor diesem Hintergrund ist die Gruppe der Befragten ebenfalls schwer abgrenzbar. Die Befragung richtet sich nicht ausschließlich an Digitalexpert:innen, sondern soll ein aktuelles Bild aus der Branche für die Branche liefern. Die Ergebnisse werden nicht als absolute Werte und Zahlen dargestellt, sondern bilden Meinungen und Einschätzungen ab.

[ey.com/de](https://www.ey.com/de)