



KI und ChatGPT in der Immobilien- verwaltung

KI und ChatGPT sind wertvolle Assistenten im Berufsalltag. Im Vorfeld braucht es allerdings ein wenig Anpassungsarbeit

Keine Frage, das mit Abstand am häufigsten genutzte KI-Sprachmodell in der Immobilienverwaltung dürfte ChatGPT sein. Eine strukturierte Herangehensweise und ein echter Mehrwert durch branchenspezifische Use-Cases sind allerdings meist nicht erkennbar. Wo also beginnen? Eine datenschutzkonforme Teamlizenz ist unabdingbar, ebenso eine sorgfältige Konfiguration der Einstellungsoptionen im Hintergrund. Jeder Mitarbeiter sollte eine individuelle Konfiguration vornehmen, damit sich das Sprachmodell optimal anpassen kann - dies erfolgt unter „Welche Eigenschaften soll ChatGPT haben.“ Auch unter „Gibt es sonst noch etwas, das ChatGPT über dich wissen sollte?“ kann

jeder Mitarbeiter eine Mischung aus betrieblichen und persönlichen Anpassungen vornehmen.

Ein Assistent für das gesamte Team

Noch wichtiger ist jedoch die Einrichtung eines Immobilienverwaltungs-Assistenten, der das gesamte Team unterstützt. Dafür erhält der Assistent bzw. das CustomGPT gezielt angepasste Anweisungen für das Tagesgeschäft.

Ein großer Vorteil besteht darin, dass auf dieser Basis bei der Prompt-Eingabe keine zeitaufwendigen Zusatzinformationen erforderlich sind. Sobald der Assistent aktiviert ist, weiß die KI, dass sie aus der Perspektive einer professionellen Hausverwaltung in der gewünschten Art und Weise antworten soll.

Drei Vorgaben für einen soliden Standard

Folgende drei selbst genutzte Vorgaben bilden bereits einen soliden Standard – doch sie sollten nur der Anfang sein: „Das GPT ist ein Immobilienverwaltungs- bzw. Hausverwaltungs-experte. Komme in deinen Antworten direkt zum Punkt und erkläre diese nicht ausführlich, außer es wird ausdrücklich angefragt. Vermeide Füllwörter und Übertreibungen. Stelle bei Unklarheiten Rückfragen, um genau zu verstehen, was der Nutzer sucht.“

Dokumente als Basis, separate KI-Assistenten zur Unterstützung

Die Antwortqualität verbessert sich deutlich, wenn der KI-Assistent auf hochgeladene Dokumente zurückgreifen kann – etwa WEMoG-Kommentare, Verbandsunterlagen oder Fortbildungsskripte wie zum GEG oder zur Verwalterzertifizierung. Dasselbe gilt für Geschäftsbereiche wie Bauträger, Makler oder Hausmeisterservice. Hier passen separate KI-Assistenten, ausgestattet mit relevantem Inhalt und der passenden Tonalität. Dies ist schnell und einfach umzusetzen. Darüber hinaus ist es sinnvoll, einen zusätzlichen Assistenten speziell für Hausverwaltungs-Texte einzurichten – etwa für Website-Inhalte, Exposés, Antwort-Mails oder Einträge im Kundenportal. Dies ist eine große Erleichterung, insbesondere

DER AUTOR



Alexander Haas

Unternehmensberater für Immobilienverwaltungen M.Sc. (Prozessmanagement), Dipl.-Betriebswirt (FH)
www.haas-unternehmensberatung.de

für Mitarbeiter mit Migrationshintergrund, die die deutsche Sprache noch nicht vollständig beherrschen.

KI-Produkte neben ChatGPT

Ein weiteres KI-Produkt wie DeepL ausschließlich zur Textoptimierung einzusetzen, ist nicht der ideale Weg. Neben ChatGPT sind für die Hausverwaltung mit höherer Priorität Microsoft Copilot und die KI-Suchmaschine Perplexity zu empfehlen. Damit setzen Sie auf etablierte Standards und fokussieren sich gezielt auf relevante Anwendungen für die Immobilienverwaltung. Außerdem bieten zunehmend auch Kundenportale und ERP-Systeme eine KI-Unterstützung. Statt sich in noch mehr KI-Modelle zu verzetteln, ist es jedoch zielführender, wenn die Mitarbeiter ChatGPT als zentrales Basiswerkzeug sicher beherrschen. Schon wenige Praxisbeispiele und schnelle Erfolgserlebnisse erhöhen die Akzeptanz – so wird der Übergang von spielerischem Ausprobieren hin zu echter Entlastung und einer besseren Arbeitsqualität erleichtert. Es gibt dabei Synergieeffekte dergestalt, dass mit der richtigen ChatGPT-Methodik auch der Umgang mit dem Copilot und anderen KI-Werkzeugen leichter fällt.

Zentral: der Projekte-Bereich in ChatGPT

Für ein effizientes Arbeiten sollten die Mitarbeiter insbesondere den Projekte-Bereich in ChatGPT nutzen. Hier lassen sich nicht nur langfristige Projekte wie energetische Sanierungen abbilden, sondern auch Dauerbaustellen wie die Optimierung und Harmonisierung von WEG-Verwalterverträgen. Unabhängig vom Verwaltungsassistenten kann so eine eigene, spezialisierte KI-Projektwelt entstehen. Ausgestattet mit ganz speziellen Vorab-Instruktionen und der Möglichkeit, beispielsweise hier hochgeladene Verwalterverträge unter verschiedensten

Gesichtspunkten zu vergleichen. Alle Funktionen sind auch auf dem Smartphone und Tablet verfügbar, sodass eine mobile Unterstützung jederzeit gewährleistet ist.

Vor der Zertifizierung

Stehen Ihre Mitarbeiter kurz vor der Zertifizierung – oder Sie selbst? Dann geben Sie dem Immobilienverwaltungs-Assistenten die naheliegende Aufgabe „Ich möchte für die Immobilienverwalter-Zertifizierung üben. Das Praxishandbuch Zertifizierung steht dir zur Verfügung. Bitte erstelle mir daraus Multiple-Choice-Fragen zur Vorbereitung.“ Mit der richtigen ChatGPT-Lizenz steht auch der Voice-Modus zur Verfügung – ein erstaunlich guter und kompetenter Privatlehrer, der ohne Display oder Tastatur in natürlichem Gesprächston verfügbar ist. Der nächste Prompt wird unweigerlich die Bitte um die richtigen Lösungen zu den Zertifizierungsfragen sein – und bei dieser einen Lernaktion wird es nicht bleiben. Eine weitere Einsatzmöglichkeit könnte das Trainieren von Konfliktsituationen in Eigentümerversammlungen sein. Hier nimmt ChatGPT die Rolle eines Sparringspartners ein, dessen Erinnerungsfunktion auch das Reflektieren von vergangenen Gesprächen zulässt.

Nutzungshorizont erweitern

Wer sich auf eine solche Weise Wissen aneignet, wird diese Methode auch für weitere Herausforderungen nutzen und kontinuierlich verfeinern. Neben zahlreichen spannenden Szenarien für die betriebliche Nutzung entstehen als positiver Nebeneffekt auch wertvolle Kompetenzen für den privaten Einsatz von ChatGPT. Das wiederum fördert die Kreativität und erweitert den Nutzungshorizont – ein weiterer Grund, ChatGPT als zentrales KI-Werkzeug in den Arbeitsalltag der Immobilienverwaltung zu integrieren.

Mit smarten Thermostaten CO₂ und Kosten reduzieren.

Mehr unter: kalo.de/smartgeregelt

KALO

