

KI in der Wohnungswirtschaft

Ersetzt KI fehlende Arbeitskräfte?

Fragen wir die Künstliche Intelligenz selbst, was sie von bisherigen Computersystemen unterscheidet, so definiert ChatGPT Künstliche Intelligenz als „die Fähigkeit von Computern, Aufgaben auszuführen, die normalerweise menschliche Intelligenz benötigen“. Reicht virtuelles Denken bereits, um Aufgaben in der Wohnungswirtschaft zu lösen?

Während es an Aufgaben in der Wohnungswirtschaft nicht mangelt und der Arbeitsaufwand durch neue gesetzliche Bestimmungen und gesellschaftspolitische Herausforderungen wie dem verstärkten Zuzug zukünftig eher steigen wird, gerät der Faktor „Mensch“ zunehmend zu einer knappen Ressource: Schon jetzt sehen viele Wohnungsunternehmen KI-Anwendungen als einen Baustein, um fehlende Fachkräfte auszugleichen. Kann Künstliche Intelligenz jedoch eine Antwort auf den bestehenden Fachkräftemangel sein? Kann sie den Unternehmen helfen, datengestützt Lösungen für immer komplexere Herausforderungen beispielsweise in den Bereichen Energiemanagement, Gebäudeautomation oder Compliance zu finden? Und wenn ja, wie könnten solche Lösungen aussehen?

Viel KI in der Planung, noch wenig in der Anwendung

Bisher ist das Thema Künstliche Intelligenz in der Wohnungswirtschaft – vereinzelte (Pilot-)Projekte ausgenommen – bei der Mehrzahl der Unternehmen in der Anwendung noch wenig präsent. Anders sieht es jedoch in der Planung aus.

Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen von Unternehmen aus allen Branchen sind überrascht und beeindruckt von der Güte und dem Potenzial der Anwendungsmöglichkeiten durch generative KI. In wenigen Tagen erreichte die Anwendung ChatGPT eine Million Nutzer. Viele probierten sicherlich Ergebnisse aus, testeten, wie diese in ihren Alltag passen. Der nächste Schritt ist die gesteuerte und geplante Überführung von KI-Potenzialen in die Unternehmensplanung, einzelne Projekte oder die Anpassung der Digitalstrategie. Nicht wenige Woh-

nungsunternehmen planen genau diesen nächsten Schritt und bereiten damit mögliche Anwendungen vor.

DigiWoh hilft mit Workshop-Reihe

DigiWoh, das Kompetenzzentrum Digitalisierung Wohnungswirtschaft unterstützt diesen Prozess mit einer moderierten Workshop-Reihe, in der es darum geht, ausgehend von verschiedenen Anwendungsmöglichkeiten von KI und deren Umsetzungskonsequenzen im Unternehmen genug Informationen bereitzustellen, damit die DigiWoh-Mitgliedsunternehmen ihre KI-Planungen und -Projekte entsprechend gestalten können. Der Einsatz von KI-Tools ist dabei in verschiedenen Tätigkeitsfeldern der Unternehmen denkbar:

Mieterkommunikation durch KI

In der Mieterkommunikation kosten „Routine-Nachrichten“ der Mieter wie die Anforderung von Dokumenten oder die Meldung geringfügiger Schäden die Sachbearbeiter des Wohnungsunternehmens oftmals viel Zeit – die dann bei der Bearbeitung wirklich relevanter Anliegen im Bereich Sozialberatung oder der Begutachtung komplexerer Schäden fehlt.

KI-Lösungen können helfen, über verschiedene Kanäle eingehende Nachrichten zu clustern, zu verstehen und dann anhand von Erfahrungswerten oder klar definierten Regeln in automatisierte Workflows einzuordnen. Bittet der Mieter über einen auf dem Mieterportal bereitgestellten intelligenten Chatbot zum Beispiel um die Zusage einer Mietschuldenfreiheitsbescheini-

gung, könnte die KI vollkommen automatisiert das Anliegen verstehen, die im ERP-System hinterlegten Vertrags- und Zahlungsdaten abfragen, das Dokument erstellen und dem Mieter zur Verfügung stellen – ganz ohne Zutun eines Mitarbeiters.

Erste KI-basierte Chatbots werden bereits bei verschiedenen Wohnungsunternehmen erprobt. KI ermöglicht es dabei auch, verschiedene Kanäle der Mieterkommunikation zu bespielen und auszuwerten: Über die Spracherkennung der Firma Managabl. AI ist es zum Beispiel auch möglich, aus Telefongesprächen heraus automatisiert Anliegen von Mietern zu verstehen und Aufgaben abzuleiten.

Schadensabwicklung durch KI

Aufbauend auf Meldungen des Mieters kann auch die Schadensabwicklung inklusive der Kommunikation mit der Versiche-

Ein Chatbot versteht den Mieterwunsch nach einer Mietschuldenfreiheitsbescheinigung – und versendet diese automatisch.

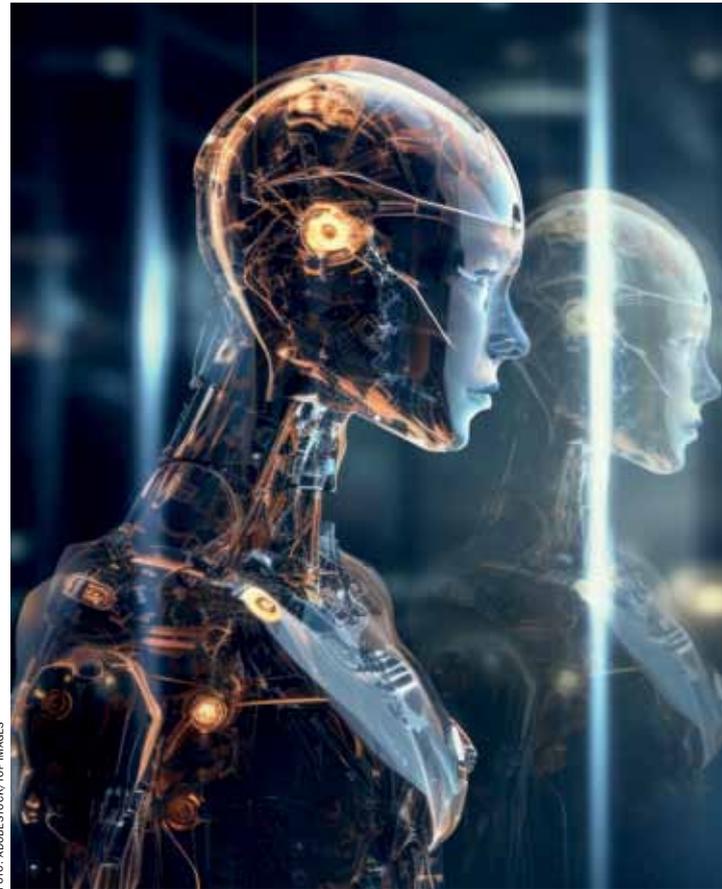


FOTO: ADOBESTOCK/TOP IMAGES



Dieses Symbolbild wurde durch KI geschaffen: Kann Künstliche Intelligenz auch Routineaufgaben in der Wohnungswirtschaft erledigen und so die schrumpfenden Belegschaften entlasten?

sene Datenbestände sind dabei oftmals unstrukturiert und nur schwer auszuwerten. KI-basierte Plattformen wie etwa die des Unternehmens EVANA unterstützen Wohnungsunternehmen, große Datenmengen strukturiert in einer zentralen Plattform darzustellen und auszuwerten. Durch Verknüpfungen mit ERP-System, Mieterportal & Co. können völlig neue Analysen im Bestandsmanagement aufgesetzt und für das interne Reporting zusammengefasst werden. Daten aus Dokumenten wie etwa Rechnungen, die vormals händisch in das

rung und die Erstellung von Auswertungen im Versicherungsmanagement KI-gestützt ausgeführt werden. Von der Erstmeldung über Schadensprotokolle und Gutachterberichte hantieren die Sachbearbeiter des Wohnungsunternehmens mit einer Vielzahl von Dokumenten, müssen viele Informationen in ERP-System und Versicherungsportal doppelt eingeben und tief in Bestandsakten vergrabene Informationen zum Schadensobjekt oder zu vergleichbaren Schäden suchen.

KI bietet hier an verschiedensten Stellen Wege zur Effizienzsteigerung: So ermöglicht es beispielsweise ein „intelligenter Postkorb“ von ClaimFlow, Dokumente direkt nach Eingang automatisiert zu prüfen und über Felderkennung zum richtigen Vorgang zuzuordnen. Software der Firma PropertyExpert extrahiert ebenfalls die Daten aus komplexen Versicherungsvorgängen, leitet aus diesen Handlungsempfehlungen ab, die auf ähnlich gelagerten Schadensfällen basieren, und bereitet sie vollkommen automatisiert für Auswertungen auf.

Dokumentenmanagement durch KI

Nicht nur in der Schadensabwicklung sind Wohnungsunternehmen mit einer Vielzahl von Daten und Dokumenten aus diversen Quellen in verschiedenen Formaten beschäftigt. Insbesondere historisch gewach-

Buchhaltungssystem abgetippt werden mussten, können mittels Felderkennung und eines selbstlernenden Systems (Machine Learning) nun automatisch extrahiert und bestehenden Daten zugeordnet werden. Dies spart insbesondere bei wiederkehrenden Dokumenten wie Abschlagsrechnungen oder Wartungsprotokollen viel Zeit in der Verwaltung.

Heizungssteuerung durch KI

Auch auf Gebäudeebene gibt es verschiedene Einsatzmöglichkeiten Künstlicher Intelligenz. Insbesondere eine smarte Heizungssteuerung ist im Kontext von ESG-Berichtspflichten und steigenden Energiepreisen vielversprechend. Die Nachteile einer analogen Heizungssteuerung liegen auf der Hand: Fehlende Transparenz über den Betriebszustand, oftmals falsch eingestellte Vorlauftemperaturen und somit ein hoher Energieverbrauch belasten sowohl den Geldbeutel der Mieter als auch die Umwelt. Über Gateway-Installationen, Sensorik oder digital ablesbare Metering-Einrichtungen gelingt es mit einfachen Mitteln, eine Datengrundlage für KI-Tools im Heizungskeller zu schaffen. KI-basierte Software, beispielsweise der Firma metr, kann diese Daten dann in Echtzeit auswerten und mit Historien- oder Umgebungsdaten kontextualisieren.

Die KI kann hierauf aufbauend vollkommen eigenständig Entscheidungen wie die Anpassung der Heizkurve oder das Absenden einer Störungsmeldung an das Unternehmen treffen. Dies führt zu Energieeinsparungen von bis zu 15 Prozent. Die Bereitstellung der Echtzeitdaten ermöglichen es – zum Teil ebenfalls KI-basiert –, Auswertungen zu ziehen und hieraus die energetische Performance des Gebäudes im Vergleich zu anderen Gebäuden zu berechnen. Dies ist unter anderem für ESG-Reporting-Pflichten oder die Aufstellung einer Dekarbonisierungs- und Sanierungsstrategie interessant.

Zwei Kategorien von KI-Anwendungen schälen sich heraus

Die genannten Produkte und Anwendungsbeispiele zeigen grob zwei Kategorien von KI-Anwendungen. Zum einem Sprach- und Texterkennungssysteme mit einer dazugehörigen Automatisierung und Workflow-Steuerung, in denen KI wesentlich für den Kernnutzen verantwortlich ist. Zum anderen Produkte und Anwendungen, deren Hauptnutzen zum Beispiel in der Anbindung und Virtualisierung komplexer energetischer Systeme in Gebäuden liegt und KI Teil der Funktionsvielfalt ist.

DigiWoh möchte auch kleinen Unternehmen zu KI-Tools verhelfen

Auch im Kompetenzzentrum DigiWoh beschäftigen sich die dort engagierten Wohnungsunternehmen und PropTechs mit dem Thema KI. Über Erfahrungsberichte der „Early-Mover“ möchten wir in dem 160 Mitglieder starken Verein aufzeigen, dass KI kein weit entferntes Trendthema aus dem Silicon Valley ist, sondern auch bei kleineren Wohnungsunternehmen bereits heute konkrete Probleme lösen kann. Für die gemeinsame, niedrigschwellige Realisierung erster Pilotprojekte bietet sich die vereins-eigene „WowiTech-Initiative“ an, die PropTechs und Wohnungsunternehmen im Rahmen von Produktentwicklungsworkshops an einen Tisch bringt. Die im Rahmen der WowiTech-Initiative umgesetzten Projekte werden dann ausführlich dokumentiert und regen im besten Fall weitere Wohnungsunternehmen zur Nachahmung an.



Autor

Timo Wanke,

Referat Digitalisierung und Demografie

GdW Bundesverband deutscher Wohnungs- und Immobilienunternehmen e.V.