

# Praxischeck KI – Tools: so arbeiten moderne Immobilienverwaltungen

Referentin: Laura Eckert-Rinallo  
(Wirtschaftsjuristin, LL.B.; M.A.)



# Ihre Referentin

## Laura Eckert-Rinallo

- Langjährige Berufserfahrung in der Rechtsabteilung eines großen Immobilienkonzern
- Dozentin für immobilienwirtschaftliche und immobilienrechtliche Fragestellung
- Lehrkraft für besondere Aufgaben an einer Technischen Hochschule
- Geschäftsführung „Eckert-Rinallo Immobilien“ – Beratung und Vermittlung
- Host der Facebook-Gruppe „*Verwaltersprechstunde*“



Abonnieren Sie den kostenfreien  
Newsletter um informiert  
zu bleiben!

Ganz einfach unter:

[www.eckert-rinallo-education.com](http://www.eckert-rinallo-education.com)

oder scannen Sie den QR-Code.



# Häufige Fragen vor dem ersten Einsatz von KI

- Welche Schritte sind zu unternehmen?
- Wie und wo beginnt man am besten?
- Welches Tool ist das passende?
- Ist das Know-how intern ausreichend oder bedarf es externer Experten?



# Häufige Bedenken von Mitarbeitern

- Wird KI meine Aufgaben übernehmen und mich ersetzen?
- Schaffe ich mich durch die Nutzung von KI selbst ab?
- Wird mich die Einarbeitung überfordern?
- Wird mich KI überwachen?
- Bekomme ich es hin, die neuen Tools und Systeme zu nutzen?
- Ist das nicht erstmal ein großer Mehraufwand?
- Lohnt sich das wirklich oder kostet das mehr Zeit als es einspart?
- Werden sich nun Arbeitsprozesse verändern, die ich doch so gut beherrsche?



# KI-Reifegrad in Immobilienverwaltungen

Von „Zuschauer“ bis „Gestalter“

## 1 Stufe 1 „Zuschauer“

### Kerneigenschaften

KI ist noch überhaupt kein Thema. Es gibt weder Ziele noch Zuständigkeiten.

### Wirkung

Gleich null.

## 2 Stufe 2 „Neugierige“

### Kerneigenschaften

Erste Tools werden ausprobiert (Chat-Bots, Text-, Bild-, Übersetzungsfunktionen). Das passiert punktuell und ohne festen Ablauf.

### Wirkung

Spürbar, aber zufällig.

## 3 Stufe 3 „Anwender“

### Kerneigenschaften

KI ist in klar abgegrenzten Mini-Prozessen im Einsatz (z. B. Postfach-Triage, Terminorganisation, strukturierte Datenerfassung). Ein Freigabeschritt bleibt Pflicht; rechtlich Wertendes liegt weiterhin beim Verwalter.

### Wirkung

Messbare Verbesserungen.

## 4 Stufe 4 „Taktiker“

### Kerneigenschaften

Mehrere Prozesse sind verknüpft, Schnittstellen zum CRM laufen stabil, kleine KI-Agenten übernehmen definierte Aufgaben und geben an den Verwalter zurück, sobald es individuell oder rechtlich anspruchsvoll wird.

### Wirkung

Nachhaltiger Produktivitätsgewinn bei kontrollierter Qualität.

## 5 Stufe 5 „Gestalter“

### Kerneigenschaften

KI ist voll in die Arbeitsweise integriert. Es gibt Playbooks, Metriken über die gesamte Pipeline, und die Organisation kann neue Anwendungsfälle sehr schnell umsetzen.

### Wirkung

Klarer struktureller Vorsprung und konsistentes Kundenerlebnis.

# Worauf ist bei der Auswahl eines geeigneten KI-Tools zu achten?

## **Spezifische Bedürfnisse und Präferenzen:**

- Was brauchen Sie von einem KI-Tool?
- Soll es Sachthemen recherchieren, Fragen beantworten, kreative Texte schreiben etc.?

## **Funktionen und Fähigkeiten:**

- Welche Funktionen bietet das Tool?
- Welche Fähigkeiten hat es?
- Wie gut erfüllt es Bedürfnisse?

## **Benutzerfreundlichkeit:**

- Wie einfach kann das Tool bedient werden?
- Wie schnell kann man sich die Benutzung aneignen?

# Worauf ist bei der Auswahl eines geeigneten KI-Tools zu achten?

## **Kosten:**

- Welche Kosten entstehen durch die Benutzung?
- Ist es kostenfrei?
- Weist es ein gutes Preis-Leistungsverhältnis auf?

## **Zuverlässigkeit und Genauigkeit:**

- Liefert das Tool genaue Informationen?
- Nennt es Quellen? Beispiel: ChatGPT: Nein, Gemini: Ja
- Auf welchem Stand basiert es?

## **Tipp:**

Im Netz gibt es mittlerweile zahlreiche Vergleichsportale, die die individuellen Bedürfnisse abfragen!



## Das ist mit KI in der Immobilienwirtschaft unter anderem schon möglich:

- **Gemini Pro 2.5** liefert auf Grundlage von Innenraumaufnahmen belastbare Kostenschätzungen für anstehende Sanierungsmaßnahmen.
- **AlphaPrompt** verarbeitet tausende Mietverträge automatisiert und erkennt Auffälligkeiten, Laufzeiten oder Indexierungen innerhalb weniger Stunden.
- **ChatGPT Deep Research** erstellt umfassende Standortanalysen mit Informationen zu Baurecht, Altlasten oder Flächennutzung – in nur 15 Minuten.

## Kommunikation mit Mietern und Eigentümern:

- Automatisierte Beantwortung von häufig gestellten Fragen.
- Unterstützung bei Mietanfragen und Besichtigungsterminen.
- Bereitstellung von Informationen zu Mietverträgen und Hausregeln.

### **Praxisbeispiele:**

AI-Mailbox von Immoware24

Diese ermöglichen durch den Einsatz von KI eine automatisierte Bearbeitung von Anliegen von Mietern und eine Entlastung bei den Mitarbeitenden.

# Smart Building Management

## **Praxisbeispiel:**

- Regelsystem PAUL.
- Übernimmt den verpflichtenden hydraulischen Abgleich in einem Gebäude vorgeschrieben ist.
- Digitalisiert die Warmwasser- und Heizungsanlage und regelt die Temperatur und den Volumenstrom bestmöglich, permanent und adaptiv, ohne dass Wohnungen für die Installation betreten werden müssen.

# Instandhaltungsplanung

- Einsatz von Predictive Maintenance.
- Erkennung und Prognose von Fehlfunktionen (z.B. Aufzüge, Heizungsanlagen, Wasserleitungen).
- Frühzeitige Beseitigung von Mängeln vor tatsächlichem Schaden.
- In der Industrie bereits etabliert, in der Wohnungswirtschaft noch in den Kinderschuhen.

## **Vorteile für Gebäudeeigentümer:**

- Senkung der Betriebskosten.
- Verlängerung der Lebensdauer der Gebäudeinfrastruktur.

# Instandhaltungsplanung

## Handlungsfelder:

- Autonome Regulierung der Heizungsanlage basierend auf Wetterdaten.
- Alarm bei vermuteten Schäden im Aufzugsbetrieb.
- Automatisierte Benachrichtigung des passenden Dienstleisters für Wartung oder Reparatur.

# Instandhaltungsplanung

## **Praxisbeispiel Preventio:**

- Fokus auf vorausschauende Wartung von Wasserleitungen.
- Datengetriebene, KI-gestützte Plattformlösung.
- Verzicht auf kostenintensive Sensoren.
- **Technologie und Methodik:**
- Nutzung maschineller Lernalgorithmen.
- Branchenübergreifender Datenpool für umfassende Schadensübersicht.
- Vorhersage von Rohrverschlechterungen und -ausfällen durch Gebäudedaten und externe Datenquellen.
- Vorschläge zur Schadensbegrenzung.

# Instandhaltungsplanung

## **Ziel und Nutzen von Preventio:**

- Wandel von reaktiver zu präventiver Gebäudewartung.
- Sichtbarmachung des "Unsichtbaren" durch KI-Analyse.
- Kombination von Gebäudedaten mit externen Quellen (z.B. Satellitendaten).
- Frühe Identifikation von Risikofaktoren.
- Planung präventiver Wartungsmaßnahmen.
- Plattform analysiert und kombiniert Gebäudedaten mit externen Quellen, um ein vollständiges Bild der Infrastrukturgesundheit aufzuzeigen.

## Einladungen zu WEG-Versammlungen formulieren

*Erstelle eine rechtssichere, praxisübliche **Einladung zu einer Wohnungseigentümerversammlung**. Die Einladung soll **vollständig und formal korrekt** aufgebaut sein und folgende Angaben enthalten:*

- Bezeichnung der Gemeinschaft*
- Datum, Uhrzeit und Ort der Versammlung*
- Hinweis auf die Beschlussfähigkeit gemäß § 25 Abs. 3 WEG*
- Unterschrift des Verwalters*

*Folgende **Tagesordnungspunkte** sind aufzunehmen:*

- 1. Eröffnung und Begrüßung*
- 2. Feststellung der Beschlussfähigkeit*
- 3. Genehmigung des Protokolls der letzten Versammlung*
- 4. Beschlussfassung über Modernisierungsmaßnahmen*

*Verwende eine **sachlich-juristische Sprache**, wie sie für Verwalteranschreiben üblich ist, und formuliere den Text so, dass er **direkt als Einladungsschreiben verwendet werden kann**, nicht nur als Entwurf.*



# Formulieren von Beschlussvorlagen

## **Beispielhafter Prompt:**

„Formuliere eine Beschlussvorlage für die Erneuerung des Dachs.“

Achtung bei rechtlichen Vorlagen!

# Formulieren von Beschlussvorlagen

Erstelle eine **rechtssichere und formal korrekte Beschlussvorlage** für eine **Wohnungseigentümersversammlung** zum Thema **Erneuerung des Dachs**.

Die Vorlage soll den **typischen Aufbau einer Beschlussvorlage** enthalten und folgende Elemente umfassen:

1. **Überschrift** (z. B. „Beschlussvorlage: Erneuerung des Dachs“)
2. **Sachverhalt / Hintergrund**: kurze Darstellung des technischen Zustands, ggf. Schadensbild, Handlungsbedarf, Kostenschätzung und Einholung von Angeboten.
3. **Vorschlag zur Beschlussfassung**: klare und beschlussfähige Formulierung des beabsichtigten Beschlusstextes, der direkt in das Protokoll übernommen werden kann.
4. **Begründung**: rechtliche Grundlage (z. B. § 21 Abs. 5 Nr. 2 WEG, ordnungsmäßige Instandhaltung und Instandsetzung), Notwendigkeit der Maßnahme und wirtschaftliche Erwägungen.

Verwende eine **sachlich-juristische und praxisübliche Sprache**, wie sie in professionellen WEG-Unterlagen verwendet wird. Die Formulierungen sollen **so gestaltet sein, dass sie unmittelbar in das Protokoll oder die Einladung zur Versammlung übernommen werden können**.

# Exposés verfassen

- Objektbeschreibung
- Lagebeschreibung
- Ausformulierung
- Umformulierung
- Zusammenfassungen

## Exposé verfassen

Ist man unzufrieden mit dem ChatGPT Ergebnis macht es Sinn, die KI zu trainieren und einen eigenen Text einzupflegen, der den eigenen Wünschen entspricht und die KI zu bitten ein Exposé in diesem Stil zu erstellen!

## KI unterstütze Posteingänge

- In vielen Verwaltungen treffen täglich hunderte E-Mails ein: von Mietern, Eigentümern, Handwerkern und Dienstleistern.
- E-Mails werden mit KI automatisch analysiert, priorisiert und thematisch vorsortiert.
- Typische Kategorien: Schadensmeldungen, Abrechnungsrückfragen, Versammlungsorganisation, Mahnwesen, Angebotsanfragen.
- Ziel: Die relevanten Nachrichten erreichen schneller die richtige Person – Routine wird reduziert, Bearbeitungszeiten sinken.

# KI unterstütze Posteingänge

1. Die KI liest Betreffzeilen und Inhalte, erkennt Schlüsselbegriffe und klassifiziert die E-Mail nach Thema und Dringlichkeit.
2. Sie kann zusätzlich Anhänge prüfen (z. B. Rechnungen, Protokolle, Schadensfotos) und diese automatisch zuordnen.
3. Systemvorschlag:
  - a. **Kategorie:** Anliegenart (z. B. Heizungsstörung)
  - b. **Priorität:** Zeitkritisch / Normal / Niedrig
  - c. **Empfänger:** Zuständige Fachkraft oder Teamordner
4. So entsteht eine dynamische Aufgabenliste statt eines überfüllten Posteingangs.

# Tipps, um Mitarbeiter für den Einsatz von KI zu begeistern

- **Mitarbeitende für KI begeistern!**
  - Effektivität eines Tools entfaltet sich nur, wenn Mitarbeiter mitziehen.
  - Statt einfach ein Tool vorzusetzen, behutsam an KI heranzuführen. Vorträge von Experten können dabei helfen, die Vorteile von KI-Tools anhand konkreter Beispiele zu verdeutlichen, die speziell auf die Verwaltungsarbeit zugeschnitten sind.
- **Unterstützung, statt Ersatz zu betonen!**
  - Oftmals ist vor allem die hohe Arbeitsbelastung in der Verwaltung ein großes Thema.
- **Mitarbeiter in Entscheidungsprozesse einbeziehen!**
  - Auswahl an Tools ist groß und reicht von Chatbots bis zu Smart-Building-Technologien! Mitarbeiter kennen die Herausforderungen am besten!
- **Mitarbeiter zu KI-Experten machen!**
  - Je besser Ihre Mitarbeitenden damit umgehen können, desto besser sind die Ergebnisse. Schulen Sie Ihre Teams in der Nutzung der Tools, von ChatGPT bis zu komplexeren Anwendungen. Klären Sie sie über Risiken und Datenschutz auf und legen Sie klare Richtlinien fest.

# Tipps, um Mitarbeiter für den Einsatz von KI zu begeistern

- Positivbeispiele und Best-Practices aufzeigen!
- Zuständigkeiten und Entscheidungsbefugnisse klären!
  - Deutlich machen, dass KI nur unterstützende Funktionen hat und Mitarbeiter die Entscheidungsgewalt behalten.
- Zwischenmenschliche Aspekte betonen
  - Erkläre, dass KI die menschliche Interaktion nicht ersetzen soll, sondern als Hilfsmittel gedacht ist. KI kann Mitarbeiter unterstützen, sodass mehr Zeit für Konzentration auf Kunden, Teamkollegen und Partner bleibt.
- Kleine Erfolge sichtbar machen
  - KI schrittweise einführen und kleine Erfolge verdeutlichen, die die positiven Auswirkungen für alle deutlich machen. So wird KI greifbarer und Mitarbeiter können selbst erleben, wie KI hilft.



# Haben Sie noch Fragen oder wollen wir in Kontakt bleiben?

Kontaktformular unter  
[www.eckert-rinallo-education.com](http://www.eckert-rinallo-education.com) erreichbar

E-Mail an [info@eckert-rinallo-education.com](mailto:info@eckert-rinallo-education.com)

Vernetzung über LinkedIn unter  
<https://www.linkedin.com/in/laura-eckert-dozentin/>



Abonnieren Sie den kostenfreien  
Newsletter um informiert  
zu bleiben!

Ganz einfach unter:

[www.eckert-rinallo-education.com](http://www.eckert-rinallo-education.com)

oder scannen Sie den QR-Code.

