

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	9
1 Die Realität der Immobilienverwaltung heute	13
1.1 Der tägliche Druck im Verwaltungsalltag	13
1.2 Fachkräftemangel, Erwartungshaltung und Dauerstress	14
1.3 Digitalisierung: Fortschritt mit Nebenwirkungen	15
1.4 Recht, Haftung und Verantwortung als Dauerbelastung	17
1.5 Warum Überforderung kein individuelles Versagen ist	19
2 Warum klassische Lösungen nicht mehr ausreichen	21
2.1 Mehr Organisation löst keine strukturellen Probleme	21
2.2 Wenn Effizienz an ihre Grenzen stößt	22
2.3 Die wachsende Komplexität der Verwaltung	25
2.4 Der Punkt, an dem ein neuer Ansatz notwendig wird	27
3 Von der Digitalisierung zur Künstlichen Intelligenz	29
3.1 Rückblick: Was Digitalisierung geleistet hat – und was nicht	29
3.2 Automatisierung versus Intelligenz	31
3.3 Warum KI mehr ist als ein weiteres Tool	41
3.4 Warum KI-Ergebnisse geprüft werden müssen – und wo ihre Grenzen liegen	43
4 Die Treiber des Wandels	49
4.1 Gesetzliche und regulatorische Entwicklungen	49
4.2 Gesellschaftlicher und demografischer Wandel	51
4.3 Erwartungen von Eigentümern und Mietern	53
4.4 Wirtschaftlicher Druck und Wettbewerb	55
4.5 Warum Abwarten keine Option mehr ist	57
5 Was Künstliche Intelligenz wirklich ist	59
5.1 Begriffsdefinitionen ohne Technikjargon	59
5.2 Wie KI arbeitet: Daten, Muster, Wahrscheinlichkeiten	61
5.3 Stärken von KI im Verwaltungsalltag	63
6 Was KI nicht ist und niemals sein wird	67
6.1 Keine Verantwortung, kein Bewusstsein, keine Haftung	67
6.2 Typische Missverständnisse und falsche Erwartungen	68
6.3 Warum menschliche Bewertung unverzichtbar bleibt	71

7	Vertrauen, Kontrolle und Verantwortung	73
7.1	Warum Misstrauen gegenüber KI normal ist	73
7.2	Menschliche Kontrolle als Grundprinzip	75
7.3	Fehlerquellen erkennen und vermeiden	76
8	Datenschutz und DSGVO in der Praxis	79
8.1	Personenbezogene Daten und KI	79
8.2	Auftragsverarbeitung und Verantwortlichkeiten	82
8.3	Transparenz- und Informationspflichten	84
9	EU AI Act und regulatorische Anforderungen	87
9.1	Ziel und Systematik des EU AI Acts	87
9.2	Hochrisiko-KI in der Immobilienverwaltung	89
9.3	Dokumentations- und Kontrollpflichten	91
10	Haftung und Risikomanagement	95
10.1	Wer haftet bei Fehlern?	95
10.2	KI nutzen heißt: Verantwortung übernehmen	97
10.3	Abgrenzung von Unterstützung und Entscheidung	98
10.4	Organisatorische Schutzmechanismen	100
11	Kommunikation neu denken	103
11.1	E-Mail-Bearbeitung und Antwortvorschläge	103
11.2	Eigentümer- und Mieterkommunikation	104
11.3	Deeskalation, Tonalität und Verständlichkeit	106
12	Dokumente, Protokolle und Wissen	111
12.1	Dokumentenmanagement und OCR	111
12.2	Automatisierte Protokollerstellung	114
12.3	Wissensdatenbanken und interne Assistenten	116
12.4	Struktur statt Dokumentenflut	119
12.5	Gesamtfazit: KI als Ordnungs- und Effizienzfaktor im Verwaltungsalltag	122
13	Buchhaltung, Abrechnung und Controlling	125
13.1	Rechnungsverarbeitung und -zuordnung	125
13.2	Betriebskostenabrechnung und Umlagelegik	128
13.3	Controlling, Kennzahlen und Prognosen mit KI	131
13.4	Wirtschaftspläne und Prognosen	133
13.5	Transparenz und Nachvollziehbarkeit	136
13.6	Gesamtfazit: Buchhaltung, Abrechnung und Controlling	139

14	Schadensmanagement und Instandhaltung	141
14.1	Automatisierte Schadensannahme	141
14.2	Priorisierung und Weiterleitung	143
14.3	Predictive Maintenance	146
14.4	Proaktives statt reaktives Handeln	148
14.5	Gesamtfazit: Schadensmanagement und Instandhaltung	150
15	Der richtige Einstieg	153
15.1	Wo anfangen?	153
15.2	Geeignete Anwendungsfälle identifizieren	155
15.3	Kleine Schritte mit großer Wirkung	157
16	KI-Lösungen im Markt: Orientierung, Einordnung und Auswahl	161
16.1	Marktüberblick und Einordnung	161
16.2	Marktübersicht: KI-Tools nach Anwendungsgebieten in der Immobilienverwaltung	163
16.3	Integration in bestehende Software	169
16.4	Datenqualität als Erfolgsfaktor	171
17	Der Mensch im Mittelpunkt der KI-Einführung	175
17.1	Ängste verstehen und ernst nehmen	175
17.2	Schulung statt Überforderung	176
17.3	KI als Unterstützung, nicht als Bedrohung	178
17.4	Neue Rollen und Kompetenzen	180
18	Das Berufsbild der Immobilienverwaltung im KI-Zeitalter	183
18.1	Neue Anforderungen an Verwalter	183
18.2	Führung hybrider Teams	184
18.3	Menschliche Stärken im KI-Zeitalter	187
19	Neue Geschäftsmodelle und Beratungsleistungen in der KI-gestützten Immobilienverwaltung	189
19.1	Zusätzliche Dienstleistungen	189
19.2	Beratung statt reiner Verwaltung	191
20	Zwischen Wandel und Kontinuität	195
20.1	Was sich weiter verändern wird	195
20.2	Was bleiben muss	197
20.3	Handlungsleitfaden: KI professionell einführen (Standards, Prüfung, Umsetzung)	199
	Anhang	203
	Glossar Immobilienverwaltung (alphabetisch)	203
	110 Beispielprompts für ChatGPT & Co.	211

Praxisinterviews: Künstliche Intelligenz in der Immobilienverwaltung	217
Interview 1: »Ich bin über einen Artikel gestolpert – und dann hat’s Klick gemacht«	217
Interview 2: »Wir wollten nicht modern wirken – wir wollten wieder Luft zum Atmen«	219
Interview 3: »Die Einführung war kein Technikprojekt – sondern ein Kommunikationsprojekt«	220
Interview 4: »KI funktioniert nur, wenn Prozesse vorher sauber sind«	221
Interview 5: »Bei uns ist KI nicht ›Tool‹ – sondern Teil der Steuerung«	222
Quellenverzeichnis	225
Stichwortverzeichnis	227