

Wenn

KI

Spürbare Entlastung im Alltag der
Wohnungs- und Immobilienwirtschaft

Aareon Whitepaper

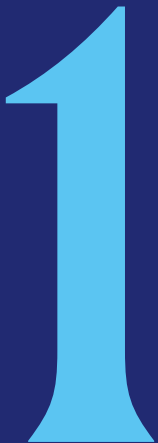
wirkt

Executive Summary

Künstliche Intelligenz (KI) ist in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft angekommen. Doch zwischen technologischem Potenzial und dessen Nutzung im operativen Alltag vieler Unternehmen besteht weiterhin eine Lücke. Während KI häufig als Einzelanwendung, z. B. als Chatbot, diskutiert wird, bleiben zentrale Herausforderungen im Tagesgeschäft bestehen.

Dieses Whitepaper richtet den Blick bewusst auf praktischen Mehrwert und Wirkung. Es zeigt, **wo KI heute bereits spürbar entlastet** – nicht als isoliertes Tool, sondern als integrierter Bestandteil zentraler Arbeitsprozesse. Denn neben dem zunehmenden Mangel an bezahlbarem Wohnraum werden auch benötigte Fachkräfte für das Immobilienmanagement und die -verwaltung zum entscheidenden Engpass der Branche. Genau hier kann KI unterstützen, indem sie **wiederkehrende Aufgaben automatisiert, Abläufe beschleunigt und Prozesse nahtlos integriert**.

Basierend auf den Erkenntnissen der Aareon KI-Expedition bietet dieses Whitepaper einen praxisnahen Einblick, wie KI im Arbeitsalltag effizient eingesetzt wird. Dabei gilt: **KI ist kein Selbstzweck. Sie wird dann wirksam, wenn sie konsequent am operativen Nutzen ausgerichtet ist.**



Die Rahmenbedingungen der deutschen Wohnungs- und Immobilienwirtschaft haben sich in den vergangenen Jahren spürbar verändert. Anforderungen steigen, Prozesse werden komplexer, Erwartungen höher. Gleichzeitig bleiben personelle Ressourcen begrenzt.



Der Engpass

Der Bedarf an zusätzlichem bezahlbarem Wohnraum in Deutschland ist hoch, während die Kapazitäten im Immobilienmanagement sinken. Der Engpass liegt also nicht nur im Wohnraum selbst, sondern auch **in der Verwaltung**. Zusätzliche Aufgaben lassen sich kaum noch durch manuelle Prozesse auffangen.

Genau hier entsteht Handlungsdruck – und zugleich ein Ansatzpunkt für Veränderung. **Denn Entlastung beginnt dort, wo wiederkehrende Aufgaben automatisiert und Abläufe spürbar vereinfacht werden.**

Viele Wohnungsunternehmen arbeiten heute dauerhaft an der Grenze ihrer organisatorischen Leistungsfähigkeit.

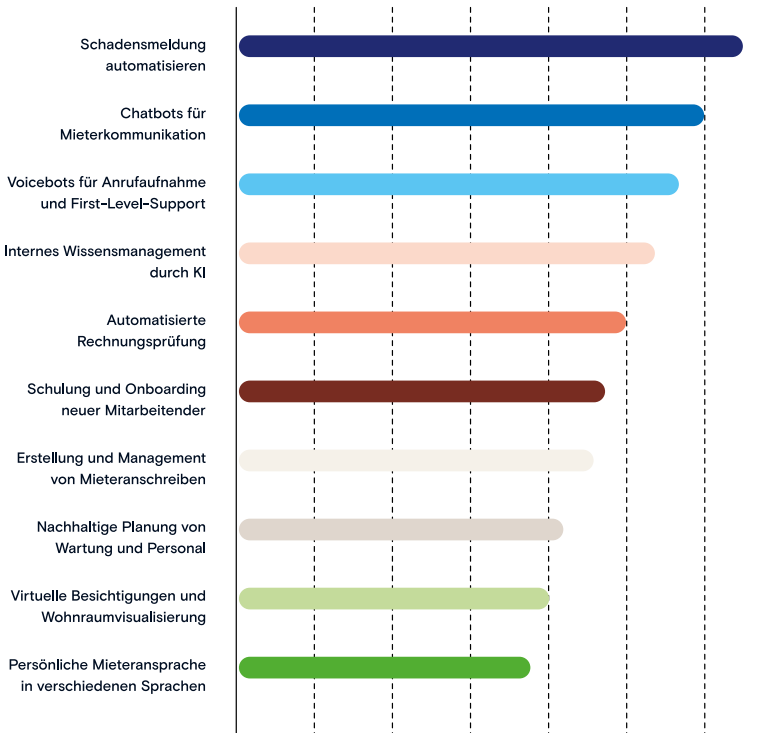
- Steigende regulatorische Anforderungen (z. B. ESG, Nachweise)
- Fachkräftemangel in Verwaltung und Service
- Hohe Prozesslast im Bestand (Schäden, Anfragen, Abrechnungen)
- Viele manuelle Schritte und Medienbrüche
- Begrenzte Kapazitäten im Tagesgeschäft
- Steigende Erwartungen an Reaktionszeiten

KI als Hebel

KI wird häufig auf Chatbots reduziert. Doch ihr größter Nutzen entsteht dort, **wo sie direkt in Arbeitsprozesse eingebunden ist**. Gerade im operativen Alltag der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft kann KI wiederkehrende Aufgaben übernehmen, Abläufe beschleunigen und Mitarbeitende spürbar entlasten.

Mit praxisnahen Workshops an sechs Standorten in Deutschland hat die **Aareon KI-Expedition** gezeigt, in welchen Bereichen der Bedarf besonders hoch ist – und wo KI aus Sicht von Wohnungs- und Immobilienunternehmen den größten Mehrwert bietet.

Gefragte Einsatzfelder



Die Ergebnisse der KI-Expedition spiegeln die Anforderungen an KI aus der Praxis wider. Die genannten Anwendungsbereiche zeigen, dass KI vor allem dort verortet wird, wo **das Arbeitsvolumen hoch ist und Abläufe zuverlässig funktionieren müssen**. Der Fokus liegt nicht etwa auf Sonderfällen oder Experimenten, sondern auf alltäglichen Aufgaben.

Wird KI so eingesetzt, dass sie **bestehende Abläufe vereinfacht, statt nur zu verändern**, fügt sie sich nahtlos und effizient ins Tagesgeschäft ein. Genau diese Integrationsfähigkeit entscheidet darüber, ob aus einer Idee eine spürbare Unterstützung und Entlastung wird, die im Alltag akzeptiert und genutzt wird.

Vorteile aus Unternehmenssicht

| Vorteil | Zustimmung % |
|-------------------------------|--------------|
| Erhöhte Effizienz | 78 |
| Schnellere Reaktionszeit | 73 |
| Bessere Mieterzufriedenheit | 65 |
| Höhere Datenqualität | 61 |
| Entlastung der Mitarbeitenden | 58 |



Property Management System

KI bringt die größte Entlastung, wenn sie dort eingesetzt wird, wo alle Abläufe zusammenlaufen. Das Property Management System vernetzt alle relevanten Prozesse. Mit KI als effizientem Fundament werden im Hintergrund Anfragen erfasst, Vorgänge gesteuert und Entscheidungen dokumentiert. So lassen sich im Durchschnitt über **3.000 Arbeitsstunden einsparen**.



Integriert statt isoliert

Schadensmeldungen bearbeiten

Schadensmeldungen kommen oft unvollständig und über verschiedene Kanäle an. KI hilft, diese Meldungen im Property Management System zu erfassen, einzuordnen und dem richtigen Vorgang zuzuweisen. So wird die Bearbeitung vorbereitet, priorisiert und lückenlos dokumentiert – mit weniger manuellen Zwischenschritten.

Anfragen beantworten

Viele Mieteranfragen wiederholen sich. KI erkennt solche Anliegen, ordnet sie dem passenden Kontext zu und unterstützt bei der Bearbeitung. Standardfragen lassen sich durch Voice- und Chatbots schneller beantworten, Vorgänge sauber anlegen und Bearbeitungszeiten deutlich verkürzen.

Service verbessern

Guter Service entsteht durch klare Abläufe und verlässliche Rückmeldungen. KI sorgt dafür, dass Informationen und Bearbeitungsstände im System zentral verfügbar bleiben. Das erleichtert die Abstimmung im Team, macht Kommunikation gegenüber Mietenden transparenter und trägt zu einer höheren Zufriedenheit bei – ohne zusätzlichen Aufwand.





```
EXPORTSYMBOL(groupsalloc);
void groups_free(struct group_info *group_info)
{
    void groups_free(struct group_info *group_info)
    {
        IF (groupinfo->blocks[0] != group_info->small_block) {
            int i;
            if (groupinfo->blocks[0] != group_info->small_block) {
                for (i = 0; i < group_info->nblocks; i++)
                    freepage((unsigned long)groupinfo->blocks[i]);
                for (i = 0; i < group_info->nblocks; i++)
                    freepage((unsigned long)groupinfo->blocks[i]);
                kFree(groupinfo);
            }
            kFree(groupinfo);
        }
    }
}
EXPORTSYMBOL(groupsfree);
void groups_free(struct group_info *group_info)
{
    int i;
    if (groupinfo->blocks[0] != group_info->small_block) {
        for (i = 0; i < group_info->nblocks; i++)
            freepage((unsigned long)groupinfo->blocks[i]);
        for (i = 0; i < group_info->nblocks; i++)
            freepage((unsigned long)groupinfo->blocks[i]);
        kFree(groupinfo);
    }
    kFree(groupinfo);
}
EXPORTSYMBOL(groupsfree);
```

KI richtig einführen

Ob KI im Alltag Wirkung entfaltet, entscheidet sich nicht immer nur an Modellen oder Algorithmen.

Ein zentraler Faktor ist die **Einführung in der Praxis**. Gerade dort, wo sie in operative Kernprozesse integriert wird, treten Fragen, Unsicherheiten und organisatorische Hürden auf. Wichtig ist, die Mitarbeitenden hier mitzunehmen, damit neue Lösungen akzeptiert und genutzt werden und langfristig ihre volle Wirkung entfalten können.

| Herausforderung | Häufigkeit % |
|-----------------------------|--------------|
| Datenschutzbedenken | 72 |
| Fehlende Schnittstellen | 65 |
| Mitarbeiterskepsis | 59 |
| Komplexität der Integration | 52 |
| Fehlendes KI-Know-how | 49 |



Aareon hat genau hier mit ihrem Co-Creation-Prozess angesetzt: Statt eines flächendeckenden Rollouts wurden KI-Funktionen schrittweise eingeführt, frühzeitig produktiv genutzt und eng begleitet. Gearbeitet wurde mit ausgewählten Kunden, realen Daten und echten Prozessen. Nutzerfeedback, Nutzungsmuster und operative Wirkung flossen kontinuierlich in die Weiterentwicklung ein.

Dieser **Controlled-Release-Ansatz** trägt der technischen Realität integrierter KI Rechnung. Prozesse verlagern sich zunehmend in den Hintergrund und werden automatisiert vorbereitet, Daten und Berechtigungen müssen sicher zusammenspielen. Deshalb bleibt die Kontrolle beim Menschen: KI unterstützt, entlastet und macht Entscheidungsvorlagen.

Die zentrale Erkenntnis: **Vertrauen entsteht durch kontrollierte Einführung und Nutzung im Alltag.** Im Einklang mit bestehenden Prozessen, Verantwortlichkeiten und Compliance-Anforderungen verbindet sich technologische Tiefe mit operativer Realität – und schafft die Grundlage für KI, die akzeptiert wird und dauerhaft wirkt.

Checkliste zum Rollout

Dieser Quick-Guide fasst deutschlandweite Praxiserfahrungen zusammen und zeigt, worauf es bei der Einführung von KI im operativen Alltag konkret ankommt.

1. Relevanten Use Case priorisieren

- Löst der Use Case ein konkretes Kapazitätsproblem im Alltag?
- Ist der Prozess heute manuell, repetitiv und fehleranfällig?
- Betrifft er viele Vorgänge (z. B. Rechnungen, Tickets, Dokumente)?
- Ist der Nutzen messbar (Zeit, Kosten, Durchlaufzeiten)?
- » Wenn der Prozess selten oder hoch individuell ist, ist er kein guter Startpunkt für KI.

2. Nutzer frühzeitig einbinden

- Sind die betroffenen Fachbereiche von Anfang an involviert?
- Wurde der bestehende Ist-Prozess gemeinsam verstanden und dokumentiert?
- Ist klar, was die KI übernehmen soll – und was bewusst beim Menschen bleibt?
- » Akzeptanz entsteht nicht durch Schulungen, sondern durch spürbare Entlastung.

3. Integration in bestehende Systeme sicherstellen

- Ist die KI direkt in ERP-Prozesse eingebettet?
- Entstehen keine zusätzlichen Tools oder Medienbrüche?
- Werden bestehende Stammdaten, Dokumente und Workflows genutzt?
- » KI außerhalb der Kernprozesse ist ein Experiment – keine Produktivlösung.

4. Kontrolliert starten statt groß ausrollen

- Gibt es eine Controlled-Release-Phase mit ausgewählten Nutzern?
- Werden reale Daten und echte Prozesse genutzt?
- Sind manuelle Eingriffe jederzeit möglich (Fallback)?
- » Lieber klein starten und Wirkung erzeugen, als groß starten und Kontrollverlust riskieren.

5. Feedback systematisch einholen

- Gibt es feste Feedbackschleifen mit den Anwendenden?
- Werden Verbesserungspotenziale der KI transparent gemacht und analysiert?
- Fließt Nutzerfeedback messbar in Weiterentwicklungen ein?
- » KI wird nicht „fertig“, sie wird besser – wenn man sie lässt.

6. Wirkung messen, nicht nur Funktion

- Werden Zeiteinsparungen, geringere Durchlaufzeiten und Fehlerquoten erfasst?
- Ist der Mehrwert für Fachbereiche klar sichtbar?
- Gibt es klare Kriterien für Skalierung?
- » Mit messbarer und transparenter Wirkung steigt die KI-Akzeptanz.

7. Kommunikation realistisch halten

- Wird klar erklärt, was die KI kann – und was nicht?
- Werden Erwartungen sukzessive übertroffen?
- Wird KI als Unterstützung positioniert?
- » Realistisches Erwartungsmanagement steigert Vertrauen.

Fünf Lehren aus der Praxis

Diese fünf Leitlinien zeigen, worauf es ankommt, damit KI langfristig entlastet, unterstützt und immer besser wird.

1. Tief integrieren

Binden Sie KI direkt in bestehende Systeme und Prozesse ein. Dort, wo sie im Arbeitsfluss unterstützt, entstehen reibungslose Abläufe, bessere Entscheidungen und spürbare Entlastung.

2. Verantwortung sichern

Schaffen Sie von Beginn an klare Leitplanken. Wenn Datenschutz, Zuständigkeiten und Regularien wie DSGVO oder europäische Vorgaben mitgedacht werden, wird KI verlässlich nutzbar.

3. Kosten und Komplexität steuern

Gestalten Sie KI so, dass sie stabil, planbar und leicht nutzbar bleibt. Anwendende müssen sich nicht mit technischen Details befassen. Entscheidend sind transparente, beherrschbare Kosten und Leistung.

4. Auf starke Partner setzen

Wählen Sie Partner, die KI kontinuierlich begleiten und weiterentwickeln. So wächst der Nutzen Schritt für Schritt – vom ersten Einsatz bis zur etablierten Unterstützung im Tagesgeschäft.

5. Offen weiterdenken

Nutzen Sie Erfahrungen im Austausch mit der Branche. Wer vergleicht, teilt und adaptiert, profitiert schneller von bewährten Ansätzen und neuen Perspektiven.



79% sehen KI
als Hilfe beim
Fachkräftemangel.*

*ZIA-Studie 2024

Zukunft im Alltag

KI ist in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft keine Zukunftsvision mehr, sondern ein praktischer Helfer im Alltag.

Aareon denkt KI als digitale Teammitglieder: Unsere **KI-Assistenzen** unterstützen Mitarbeitende, indem sie wiederkehrende Aufgaben im Hintergrund übernehmen.

Ziel ist, Menschen spürbar zu entlasten. Wenn Routinen abgenommen werden, bleibt mehr Zeit für Service und Verantwortung. So eröffnen sich **neue Perspektiven für Wohnungs- und Immobilienunternehmen:** unterstützt durch intelligente Helfer und Systeme, die den Arbeitsalltag sinnvoll erleichtern.





Der nächste Schritt

KI hat die Experimentierphase hinter sich gelassen. In der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft geht es heute weniger um das nächste Pilotprojekt, sondern um die Frage, wie KI dauerhaft sinnvoll eingesetzt wird. **Der nächste Schritt heißt nicht mehr Testen, sondern Etablieren.**

Aareon bringt umfassende Praxiserfahrung ein und setzt sie in enger Zusammenarbeit mit der Branche in konkrete KI-Lösungen um. Ziel ist dabei ein integrierter, verantwortungsvoller Einsatz mit nachhaltigem Mehrwert.

Wirkung entsteht dort, wo KI leise mitarbeitet. Eingebettet in bestehende Systeme, ausgerichtet auf konkrete Aufgaben und verankert im Arbeitsalltag. Nicht als Selbstzweck, sondern als verlässliche Entlastung.



Raum
für Ihre
Notizen



KI schafft nur Mehrwert,
wenn sie tief in reale Arbeits-
prozesse integriert, datenbasiert
und vertrauenswürdig genug
für operative Aufgaben ist.

