



VERWALTER-MONITOR:

KI IN DER IMMOBILIENVERWALTUNG



VERWALTER-MONITOR: KI IN DER IMMOBILIENVERWALTUNG



Zusammenfassung



Ergebnisse



Derzeitige Nutzung



Anwendungsbereiche



Erfahrungen/Hürden bei der Implementierung



Hemmnisse



Zukunft



private Nutzung



Fazit



Über die Umfrage



ZUSAMMENFASSUNG



Die Integration Künstlicher Intelligenz (KI) in Immobilienverwaltungen hat zuletzt eine bemerkenswerte Entwicklung erfahren und revolutioniert zunehmend die Art und Weise des Immobilienmanagements. Die stetig wachsende Komplexität und Vielfalt des Aufgabenbereiches erfordert dabei effiziente und präzise Verwaltungsmethoden, um den Anforderungen der Eigentümergemeinschaften, des Gesetzgebers und der eigenen Unternehmensentwicklung gerecht zu werden. Von automatisierten Buchhaltungsaufgaben bis hin zur Vorhersage von Markttrends bietet die KI einen breiten Anwendungsbereich, der die Effizienz steigern und die Rentabilität erhöhen kann.

Unter den 419 teilnehmenden Unternehmen nutzen etwa ein Viertel (22,2 %) der Befragten bereits KI-Tools in der Verwaltung, ca. die Hälfte (45,1 %) plant, das bald zu tun. Nur ein knappes Fünftel (18,1 %) kann sich den Einsatz in absehbarer Zeit nicht vorstellen. Im Schnitt werden KI-basierte Tools für 11,2 % der Aufgaben eingesetzt. Die Mehrheit von 65,6 % der KI-Nutzer erledigt bisherweniger als 10 % ihrer beruflichen Aufgaben mit KI-Unterstützung. Unter den Teilnehmenden, die bereits KI nutzen, werden solche Tools am häufigsten für die Kundenkommunikation eingesetzt (55,4 %), gefolgt von Objektbeschreibungen (32,6 %) und Erstellung von Content zum Beispiel für Social-Media Beiträge und E-Mail-Kampagnen. Befragt nach weiteren Einsatzmöglichkeiten, nennen 61,1 % die Klassifizierung und Weiterleitung von Service-Tickets an erster Stelle, gefolgt von automatisierter Rechnungsgenerierung/-verarbeitung (58,9 %) sowie Terminvereinbarungen (53,3 %). Unter den KI-Nutzern haben 84,9 % positive oder überwiegend positive Erfahrungen gesammelt. Gab es Hürden bei der Implementierung, dann wurde am häufigsten (63,0 %) die Integration in bestehende Systeme als Problem genannt, gefolgt von technischen Herausforderungen (40,2 %). Eine Ablehnung der Mitarbeitenden aus Angst den Arbeitsplatz zu verlieren, spielt nur eine marginale Rolle.

Bei denjenigen, die noch keine KI nutzen und das auch in absehbarer Zeit nicht vorhaben (18,1 %), ist der häufigste Grund, der Unternehmen davon abhält, der unzureichende Überblick über am Markt bestehende Lösungen (51,3 %) gefolgt von Mangel an technischem Know-How im Unternehmen (42,1 %). Zu hohe Kosten halten 32,9 Prozent der Befragten zurück.

Welche Rolle nimmt KI zukünftig in der Immobilienverwaltung ein?

Unter allen Teilnehmenden sind sich 55,1 % sicher, dass KI Ressourcen freisetzt, 52,3 % glauben, dass sie helfen kann, das Fachkräfteproblem zu lösen. Jeweils 43,4 % sprechen KI eine ergänzende, aber nicht zentrale Rolle zu und gehen davon aus, dass sie ein wichtiger Bestandteil der Prozesse werden wird.

Hürden überwinden und das Verständnis fördern für eine (künstlich) intelligente Zukunft

Der Verwalter-Monitor KI zeigt, dass bereits ein beträchtlicher Teil der Immobilienverwaltungen KI-basierte Tools einsetzt oder dies in naher Zukunft plant. Insbesondere auf der Kundenkommunikation und der Automatisierung von administrativen Aufgaben wie Rechnungslegung und Service-Ticket-Klassifizierung liegt der Fokus. Positive Erfahrungen mit der Nutzung von KI wurden von einem Großteil der Befragten berichtet, wobei technische Herausforderungen und die Integration in bestehende Systeme als die größten Hindernisse angesehen werden. KI kann ein vielversprechendes Instrument für die Zukunft der Immobilienverwaltung darstellen. Es bleibt jedoch wichtig, technische Hürden zu überwinden, das Bewusstsein und Verständnis für KI zu fördern und die Integration in bestehende Systeme zu erleichtern, um das volle Potenzial dieser Technologie auszuschöpfen.

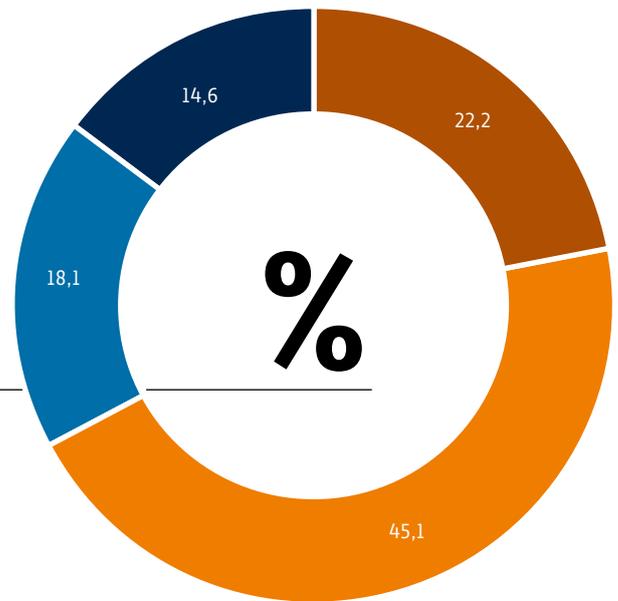
ERGEBNISSE



Nutzen Sie bereits ChatGPT oder andere KI basierte Tools in Ihrer Immobilienverwaltung?

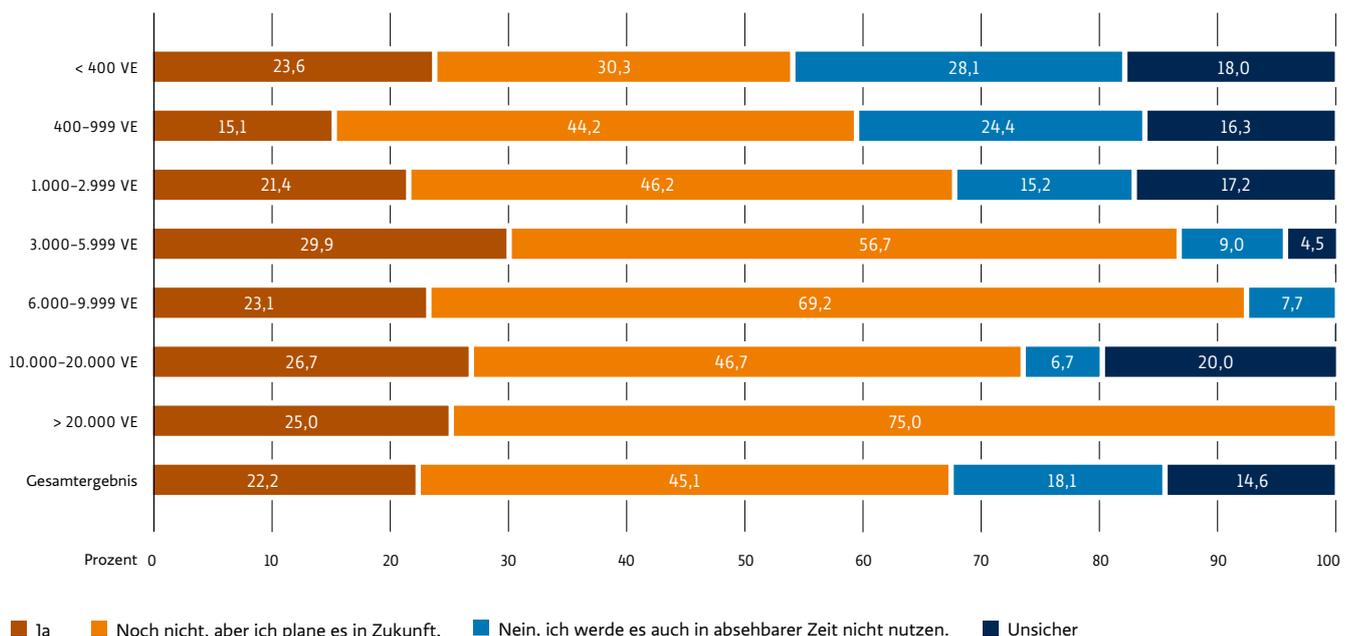
Ein knappes Viertel aller Befragten (22,2 %) nutzt bereits KI basierte Tools in der Immobilienverwaltung. Die große (relative) Mehrheit von 45,1 % plant zukünftig KI einzusetzen – d.h. zwei Drittel der Befragten (67,3 %) nutzen bereits KI oder haben es vor. Nur ein knappes Fünftel (18,1 %) plant keinen Einsatz. Die Bereitschaft KI zukünftig zu nutzen, steigt mit der Unternehmensgröße von 30,3 % der Unternehmen < 400 VE bis 75,0 % der Immobilienverwaltungen mit > 20.000 VE. Ebenso ist der aktuelle Einsatz mit der Unternehmensgröße ansteigend: bei kleinen Unternehmen mit weniger als 1.000 VE liegt er bei 19,4 % der Befragten dieser Gruppe, bei Verwaltungen mit 1.000 – 2.999 VE bei 21,4% und Unternehmen ab 3.000 VE bei 28,3 %.

Nutzen Sie bereits ChatGPT oder andere KI basierte Tools in Ihrer Immobilienverwaltung? (Anteile in Prozent | n = 419)



- Ja
- Noch nicht, aber ich plane es in Zukunft.
- Nein, ich werde es auch in absehbarer Zeit nicht nutzen.
- Unsicher

Nutzen Sie bereits ChatGPT oder andere KI basierte Tools in Ihrer Immobilienverwaltung? (Anteile in Prozent | n = 419)



- Ja
- Noch nicht, aber ich plane es in Zukunft.
- Nein, ich werde es auch in absehbarer Zeit nicht nutzen.
- Unsicher

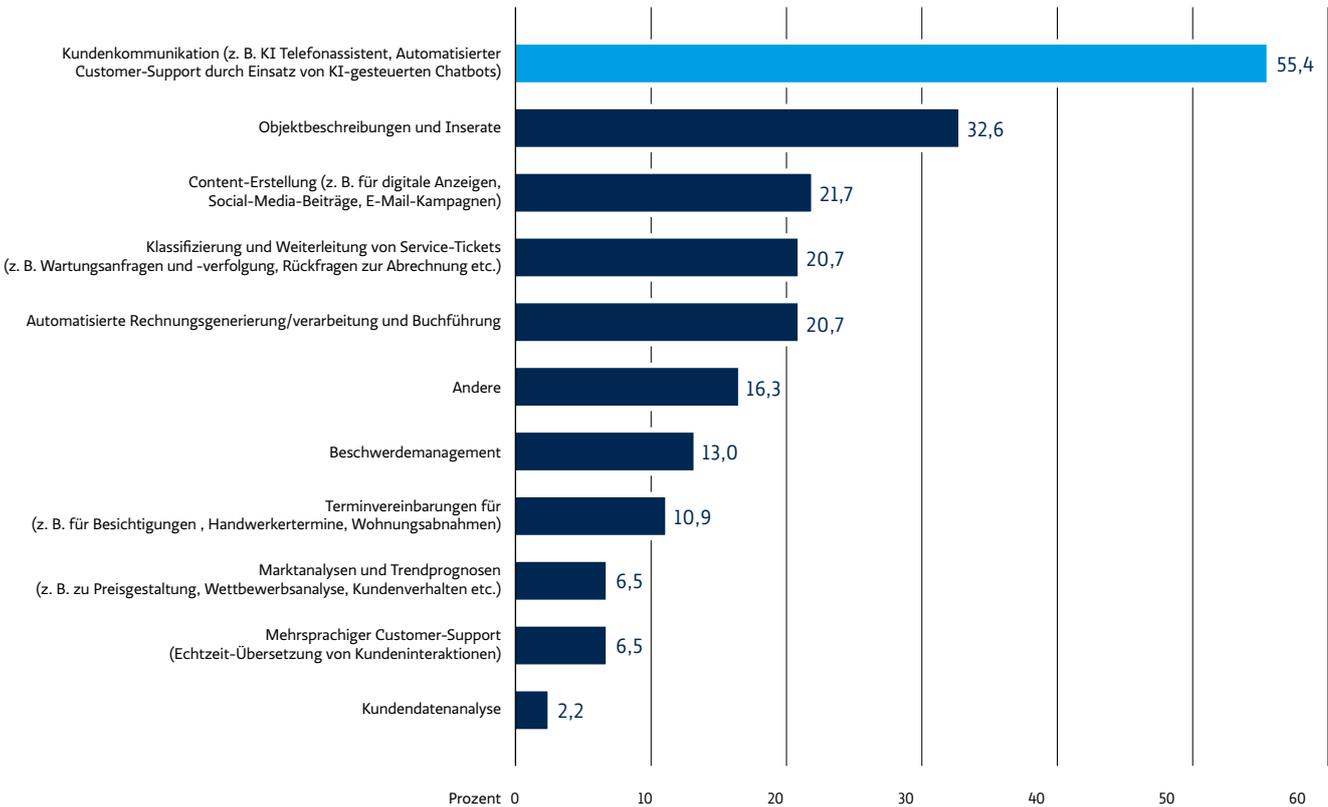
In welchen Bereichen setzen Sie ChatGPT und/oder andere KI basierte Tools in Ihrer Immobilienverwaltung ein?

Fragestellung nur an die Teilnehmer, die angaben „Ja, ich setze bereits KI-basierte Tools in der Immobilienverwaltung ein.“

Den häufigsten Einsatz erfährt KI bereits in der Kundenkommunikation (55,4 % der Nutzer). Bezogen auf alle Befragte nutzt damit bereits mehr als jedes zehnte Unternehmen (12,3 %) diese Möglichkeit. Objektbeschreibungen und Inserate (32,6 %) folgen auf Platz zwei, wobei es Unterschiede je nach Tätigkeitsschwerpunkt gibt: 41,7 % der Verwaltungen mit Schwerpunkt Mietverwaltung gaben diesen Zweck an, nur 25,4 % der Verwaltungen mit Schwerpunkt WEG-Verwaltung. An dritter Stelle steht die Erstellung von Content – z.B. Social-Media Beiträge und E-Mail-Kampagnen (21,7 %). Von den Wenigsten kommt KI bisher für strategische Themen wie Marktanalysen und Kundendatenanalyse zum Einsatz. Ein Fünftel (20,7 %) der Nutzer setzen KI zur Klassifizierung und Weiterleitung von Service-Tickets ein. Die Nutzungsrate steigt mit der Unternehmensgröße an – bereits 40 % der Immobilienverwaltungen mit 3.000 – 5.999 VE und 66,7 % der Immobilienverwaltungen mit 6.000 – 9.999 VE gaben an, KI hierfür zu nutzen, da diese aufgrund ihres großen Bestandes deutlich mehr Aufkommen an Anfragen erhalten.



In welchen Bereichen setzen Sie ChatGPT und/oder andere KI basierte Tools in Ihrer Immobilienverwaltung ein?
(Mehrfachauswahl möglich | Anteile in Prozent | n = 92)

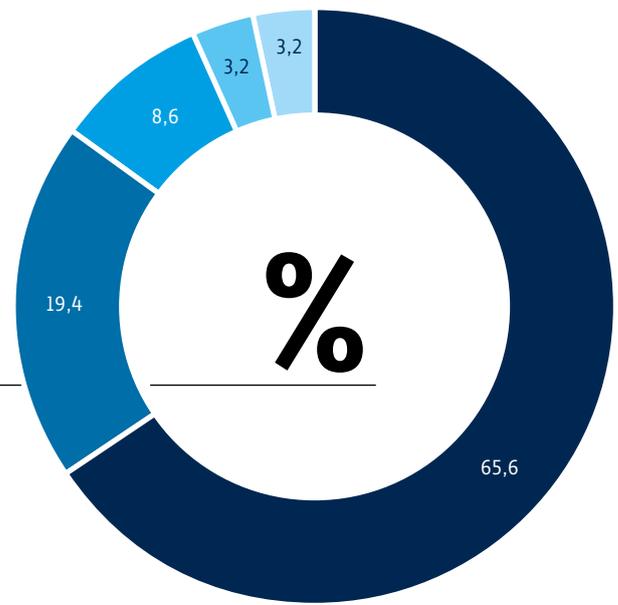


Welchen Anteil Ihrer beruflichen Aufgaben erledigen Sie bereits heute mithilfe von Tools, die auf künstlicher Intelligenz basieren und welche Erfahrungen haben Sie damit gemacht?

Fragestellung nur an die Teilnehmer, die angaben „Ja, ich setze bereits KI-basierte Tools in der Immobilienverwaltung ein.“

Die absolute Mehrheit von 65,6 % der KI Nutzern erledigt damit weniger als 10 % ihrer beruflichen Aufgaben. Im Schnitt werden KI basierte Tools für 11,2 % der Aufgaben eingesetzt.

Welchen Anteil Ihrer beruflichen Aufgaben erledigen Sie bereits heute mithilfe von Tools, die auf künstlicher Intelligenz basieren?
(in Prozent | n = 93)

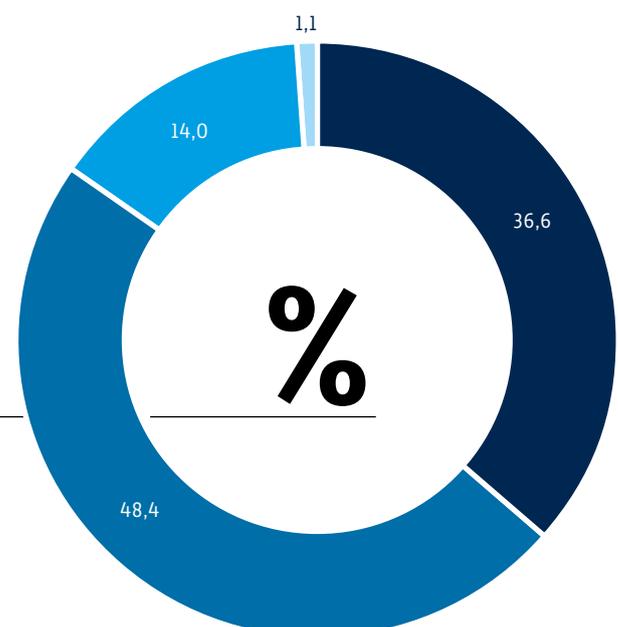


- < 10 %
- 10 - 20 %
- 20 - 30 %
- 30 - 40 %
- 50 - 60 %

Nur 1,1 % der Nutzer haben bisher negative Erfahrungen mit der Nutzung von KI basierten Tools gemacht.

84,9 % haben positive oder überwiegend positive Erfahrungen gesammelt. Bei der Vergabe von Schulnoten mit den Werten 1 bis 5 wurden die bisherigen Erfahrungen insgesamt mit einer 1,8 bewertet

Welche Erfahrungen haben Sie bisher mit der Nutzung von ChatGPT und anderen KI basierten Tools gemacht?
(in Prozent | n = 93)



- Positive Erfahrungen
- Überwiegend positive Erfahrungen
- Neutrale Erfahrungen
- Überwiegend negative Erfahrungen
- Negative Erfahrungen

Welche Hürden sind Ihnen bei der Implementierung von Anwendungen, die auf KI basieren, begegnet?

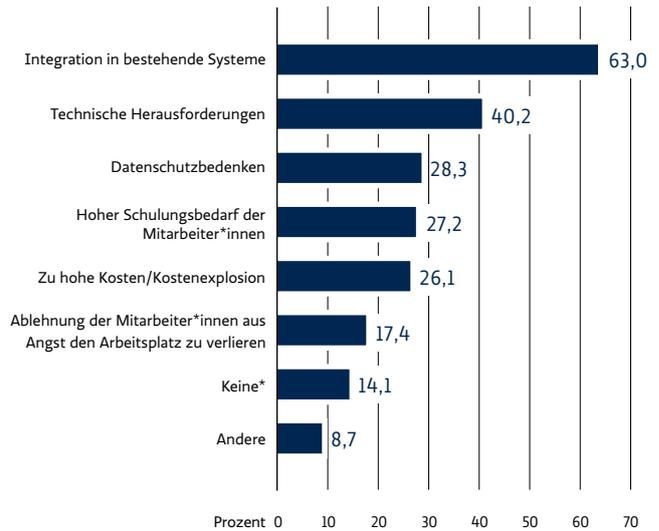
Fragestellung nur an die Teilnehmer, die angaben „Ja, ich setze bereits KI-basierte Tools in der Immobilienverwaltung ein.“

Am häufigsten (63,0 %) wurde von den nutzenden Unternehmen als Hindernis die Integration in bestehende Systeme genannt, gefolgt von technischen Herausforderungen (40,2 %).

Die Ablehnung von KI durch Mitarbeitende aus Angst den Arbeitsplatz zu verlieren, rangiert mit nur 17,4 % der Nennungen auf dem letzten Platz. Ein Viertel der Anwender (26,1 %) hatte mit zu hohen Kosten zu kämpfen.

Zusätzlich zu den 55,4% der Nutzer, die bereits KI für Kundenkommunikation einsetzen können sich das weitere 33,3% der Nutzer vorstellen, so dass in Summe 88,8% der bisherigen Nutzer KI für diese Aufgabe einsetzen möchten. Auf Platz 2 der Anwendungsfelder landen die Klassifizierung und Weiterleitung von Service-Tickets sowie die automatisierte Rechnungslegung/Verarbeitung und Buchführung.

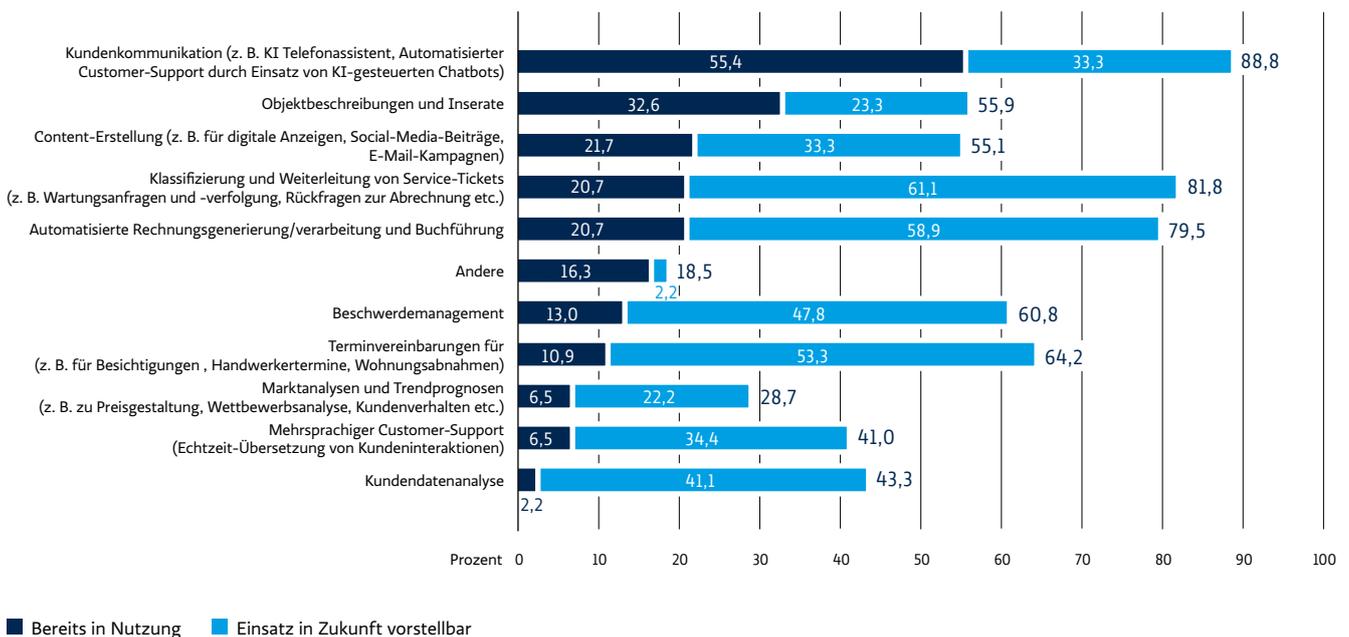
Welche Hürden sind Ihnen bei der Implementierung von Anwendungen, die auf KI basieren, begegnet?
(Mehrfachauswahl möglich, außer * | Anteile in Prozent | n = 92)



*exklusive Antwortoption

In welchen Bereichen setzen Sie ChatGPT und/oder andere KI basierte Tools in Ihrer Immobilienverwaltung ein und wo können Sie sich einen Einsatz zukünftig vorstellen?

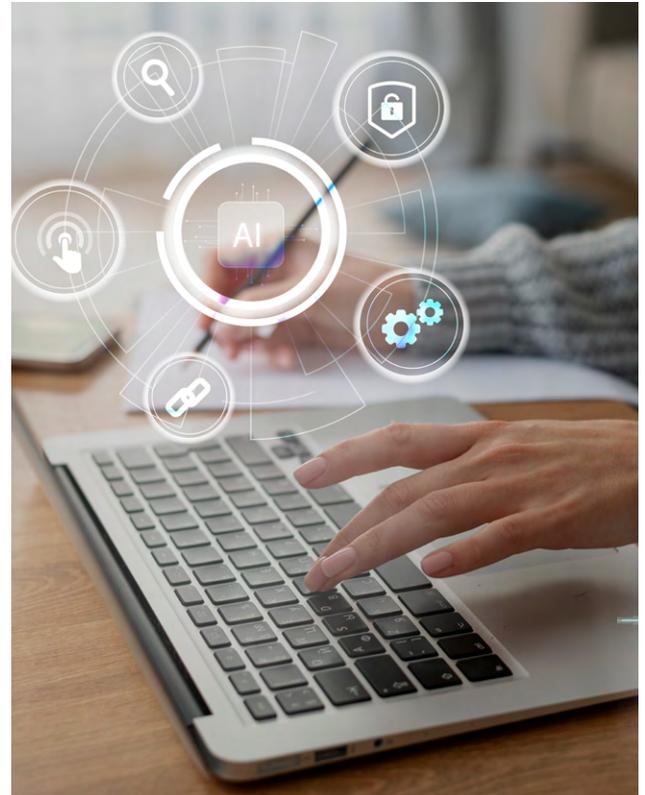
(Mehrfachauswahl möglich | Anteile in Prozent | n = 93)



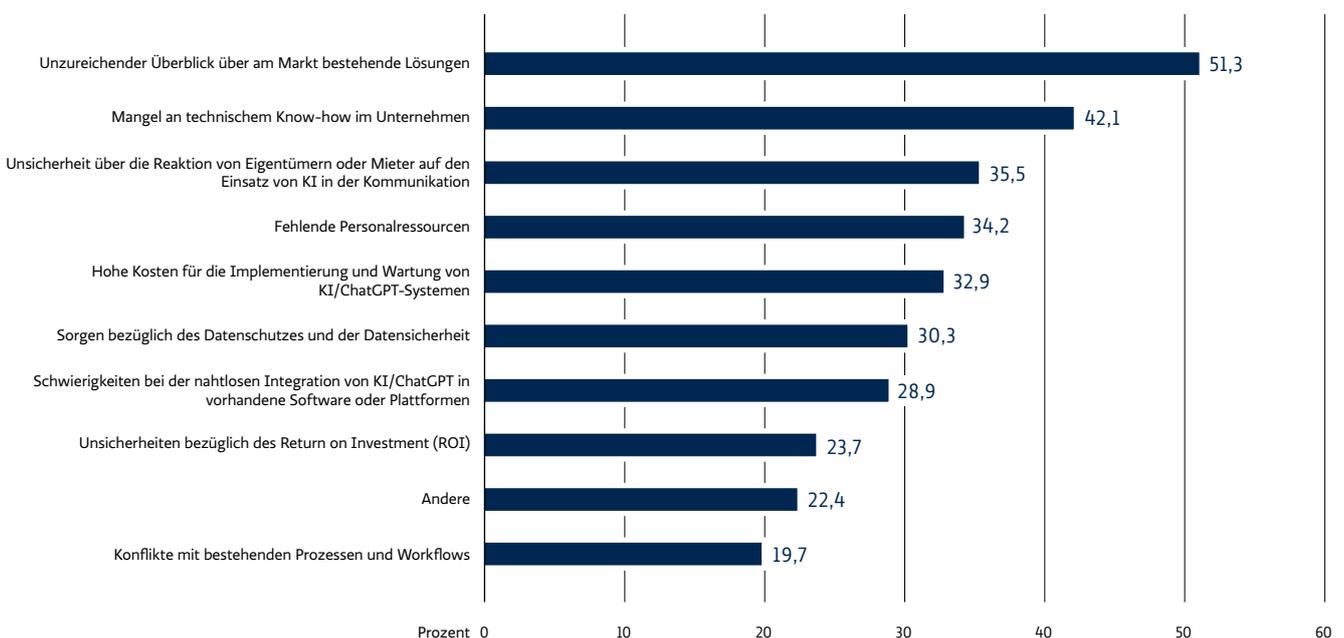
Welche Hemmnisse halten Sie bisher noch vom Einsatz von KI basierten Tools wie z. B. ChatGPT ab?

Fragestellung nur an die Teilnehmer, die angaben „Nein, ich werde auch in absehbarer Zeit keine KI-basierten Tools nutzen.“

Am häufigsten lassen sich Unternehmen davon abhalten KI-basierte Tools zu nutzen, weil ihnen der Überblick über am Markt bestehende Lösungen fehlt (51,3 % der Nennungen, auf alle Befragte bezogen 18,1 % der Befragten) sowie das technische Know-How zur Implementierung. Mehr als ein Drittel (35,5 %) sind sich unsicher, wie ihre Kunden (Eigentümer oder Mieter) auf KI reagieren würden. Unsicherheiten bzgl. des ROI haben v. a. kleine Unternehmen mit weniger als 400 Einheiten Verwaltungsbestand. Ein Drittel (32,9%) geben zu hohe Kosten an, die sie davon abhalten, entsprechende Tools einzusetzen. Im Vergleich dazu hatten nur 26,1% der Anwender tatsächlich höhere Kosten, als erwartet (siehe Fragestellung Welche Hürden sind Ihnen bei der Implementierung von Anwendungen, die auf KI basieren, begegnet?)



Welche Hemmnisse halten Sie bisher noch vom Einsatz von KI basierten Tools wie z.B. ChatGPT ab?
(Mehrfachauswahl möglich | Anteile in Prozent | n = 76)



In welchen Bereichen können Sie sich vorstellen ChatGPT und oder andere KI basierte Tools in Ihrer Immobilienverwaltung einzusetzen?

Fragestellung nur an alle Teilnehmer, außer solchen, die angaben „Ja, ich setze bereits KI-basierte Tools in der Immobilienverwaltung ein.“

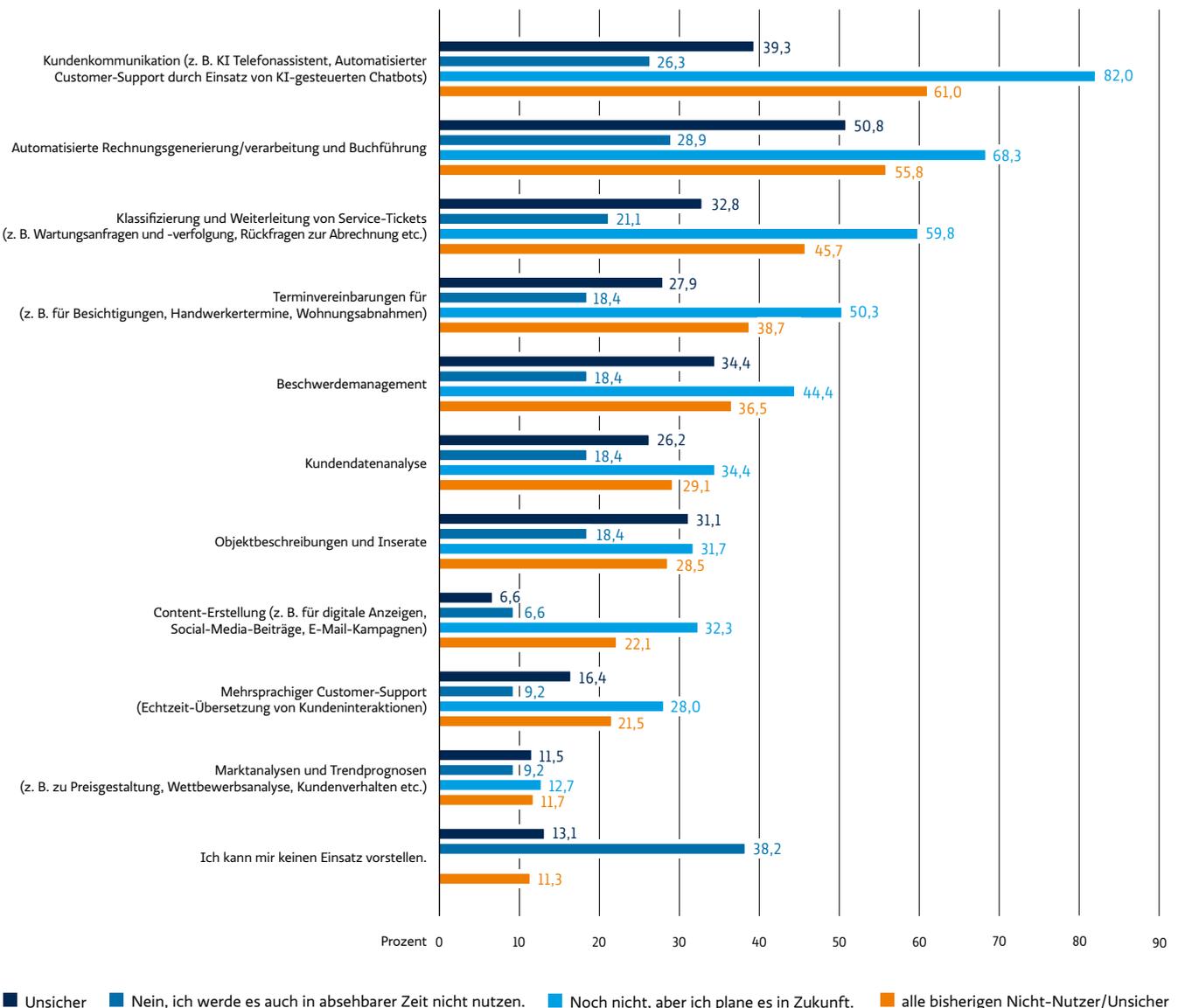
Auch bei denen, die KI basierte Tools bisher nicht aktiv in ihrem Unternehmen nutzen, stünde der Einsatz für die Kundenkommunikation im Fokus (61,0 %) sowie der Routineprozess Buchhaltung und Rechnungslegung/verarbeitung. 55,8 % der bisherigen Nicht-Nutzer können sich hier einen Einsatz vorstellen.

Vergleicht man die einzelnen Gruppen unter einander, so fallen große Unterschiede in den Zustimmungsraten auf – 82,0 %

derer, die zwar bisher noch keine KI einsetzen aber es in Zukunft planen, möchten es für die Kundenkommunikation einsetzen aber nur ein Viertel (26,3 %) derer, die auch in absehbarer Zeit KI nicht nutzen werden, können sich hier dennoch einen Einsatz vorstellen.

Noch können sich 38,2% derer, die KI auch in absehbarer Zeit nicht nutzen werden, prinzipiell keinen Einsatz vorstellen. Das sind allerdings nur 11,3% aller bisherigen Nicht-Nutzer.

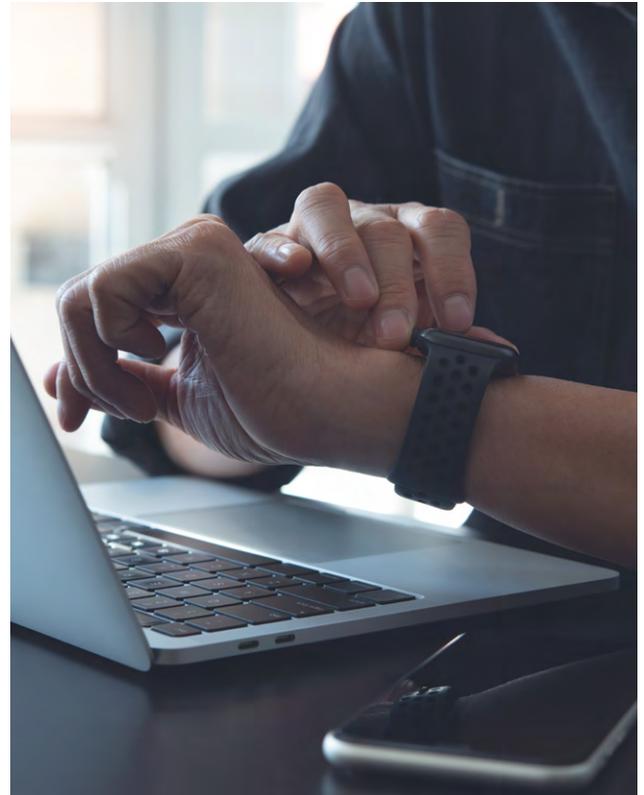
In welchen Bereichen können Sie sich vorstellen ChatGPT und oder andere KI basierte Tools in Ihrer Immobilienverwaltung einzusetzen?
(Mehrfachauswahl möglich, außer * | Anteile in Prozent | n = 326)



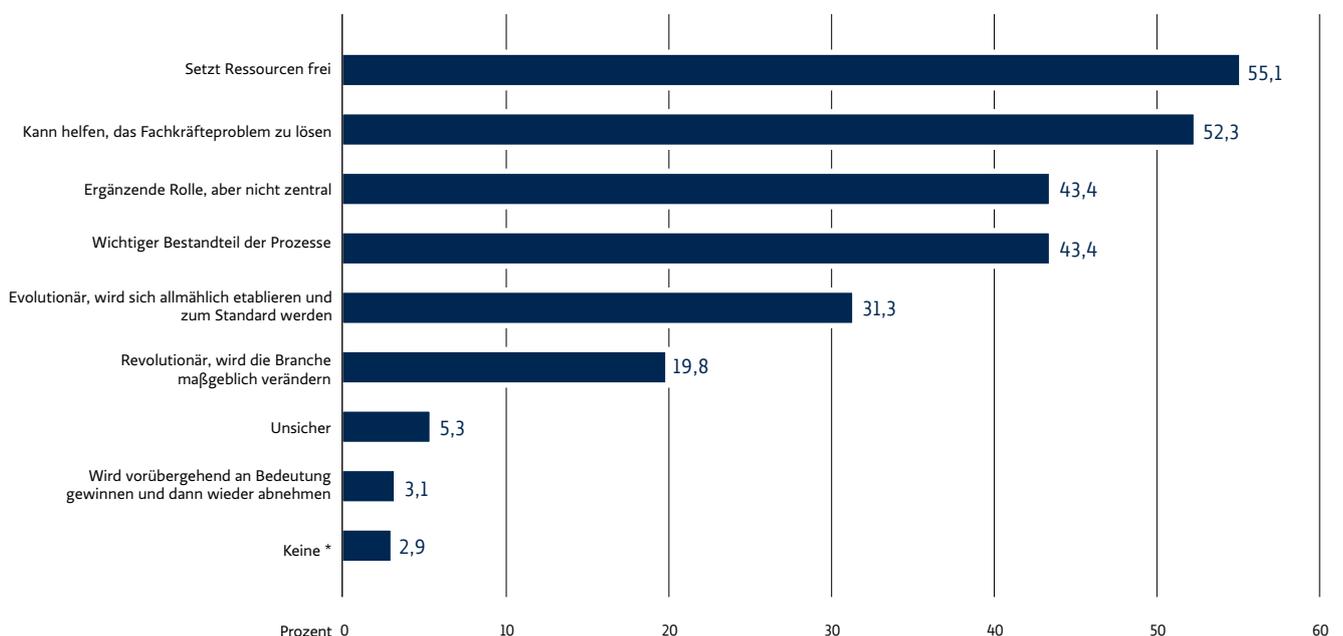
Wie sehen Sie die zukünftige Rolle von KI basierten Tools wie ChatGPT in der Immobilienverwaltung?

Für die relative Mehrheit der Befragten (43,4 %) spielt KI in der Immobilienverwaltung eher eine ergänzende als eine zentrale Rolle. Ein Drittel (31,3 %) sieht den KI-Einzug als evolutionär an, also das sich der Einsatz allmählich etabliert und zum Standard wird.

Nur ein Fünftel (19,8 %) sieht KI als revolutionäre Technik, die die Branche maßgeblich verändern wird. Dass KI Ressourcen innerhalb des Unternehmens freisetzen wird, ist für mehr als die Hälfte (55,1 %) aller Befragten absehbar, insbesondere für größere Unternehmen ab 3.000 VE (66,7 % Zustimmung in dieser Gruppe) im Vergleich zu Verwaltungen < 3.000 VE (51,6 %). Die Hälfte (52,3 %) aller Befragten sieht daher KI auch als eine Möglichkeit das Fachkräfteproblem zu lösen. Nur eine Minderheit von 2,9 % der Befragten sagen, dass KI in der Immobilienverwaltung zukünftig gar keine Rolle spielen wird.



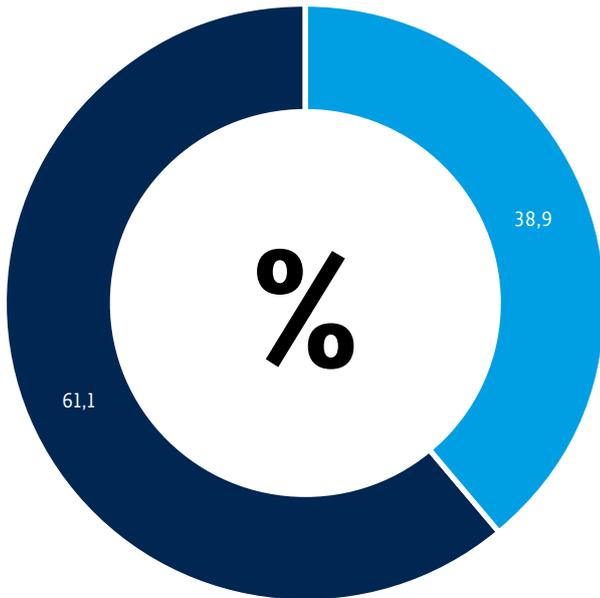
Wie sehen Sie die zukünftige Rolle von KI basierten Tools wie ChatGPT in der Immobilienverwaltung?
(Mehrfachauswahl möglich, außer * | Anteile in Prozent | n = 419)



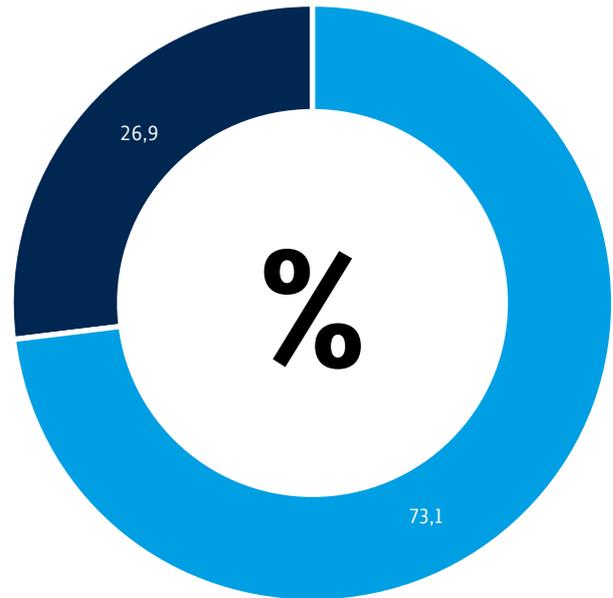
Nutzen Sie ChatGPT bereits privat?

Nutzen Sie ChatGPT bereits privat?

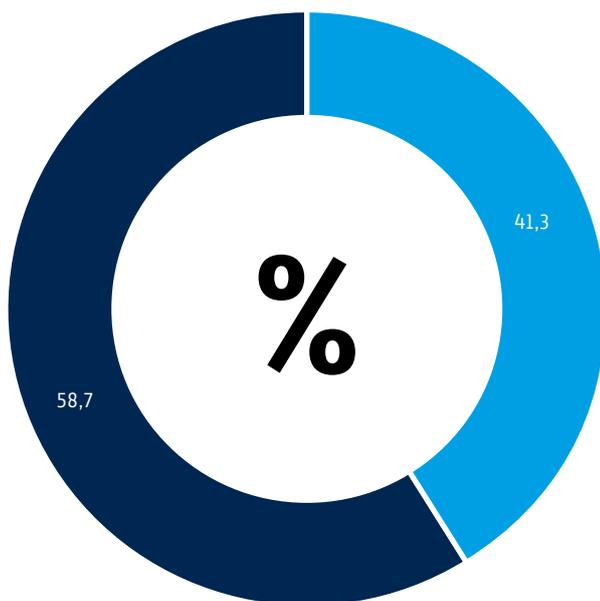
Alle Teilnehmer
(Anteile in Prozent | n = 419)



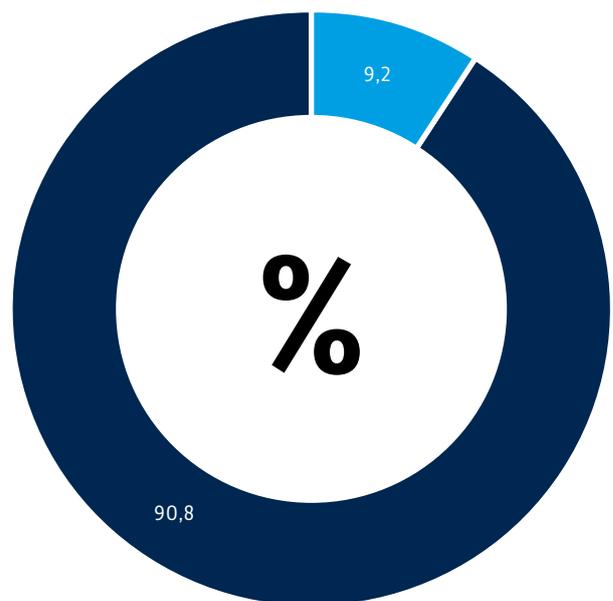
Ja, ich nutze bereits ChatGPT oder andere KI basierte Tools in meiner Immobilienverwaltung (Anteile in Prozent | n = 93)



Noch nicht, aber ich plane in Zukunft die Verwendung KI basierter Tools in der Immobilienverwaltung (Anteile in Prozent | n = 189)



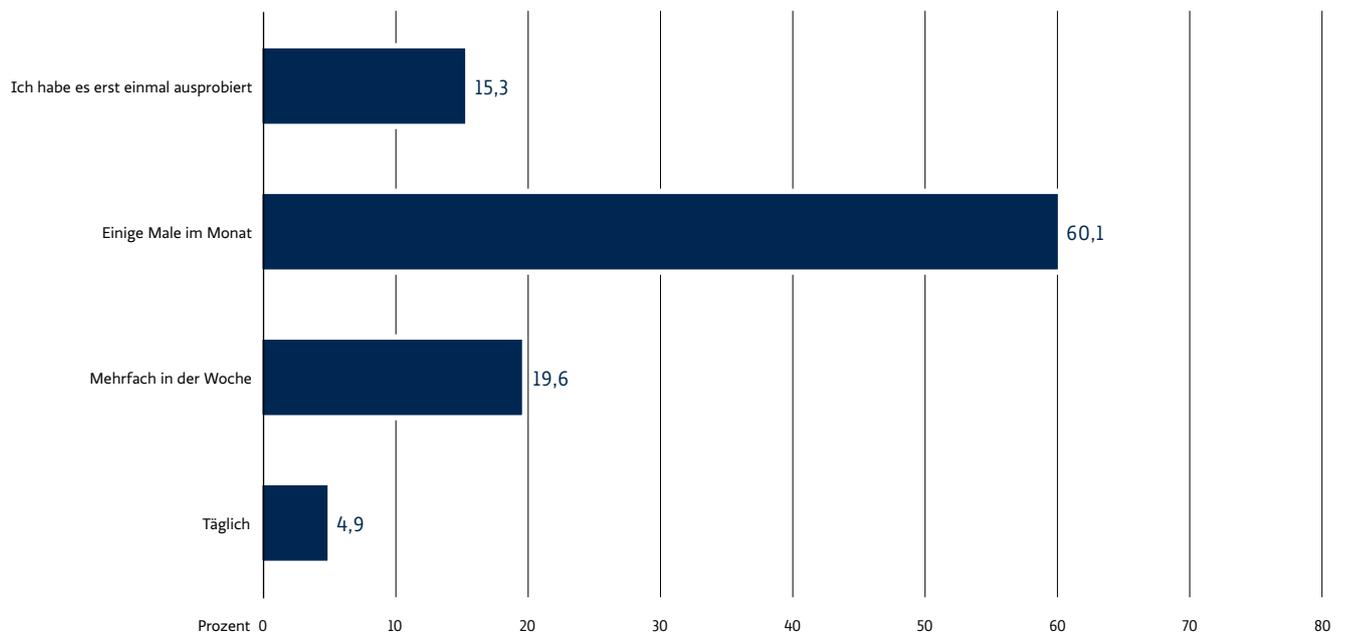
Nein, ich werde es auch in absehbarer Zeit nicht nutzen (Anteile in Prozent | n = 76)



■ Ja ■ Nein

Wie häufig nutzen Sie ChatGPT bereits privat?

(Anteile in Prozent | n = 163)



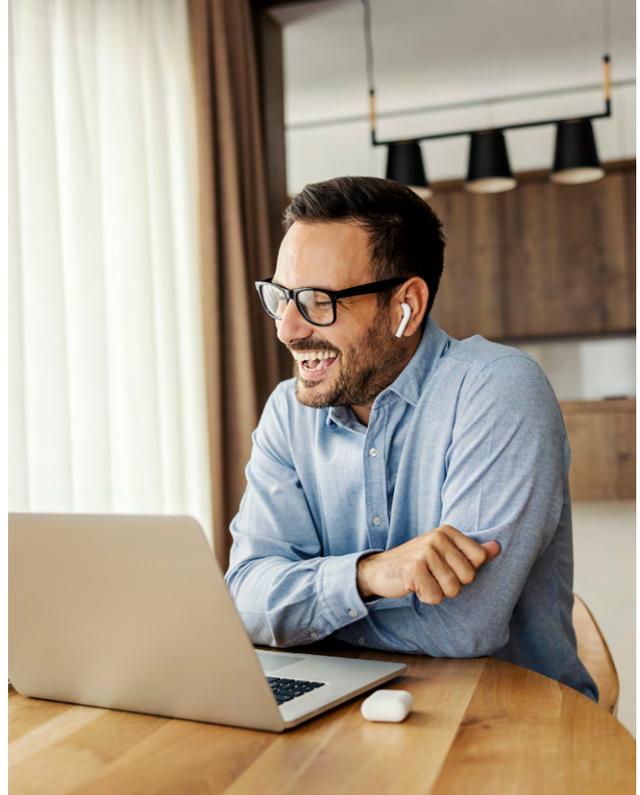
Die private Nutzung von ChatGPT ist weiter verbreitet, als der berufliche Einsatz KI basierter Tools – 38,9 % nutzen ChatGPT bereits für private Zwecke. Wer KI bereits in der Immobilienverwaltung einsetzt, nutzt es auch eher privat: 73,1 % der beruflichen Anwender. Immerhin setzen auch bereits 41,2 % derer, die KI erst in Zukunft und 9,2% derer, die KI absehbar nicht in der Verwaltung implementieren wollen, ChatGPT für den privaten Gebrauch ein.

Noch ist die Nutzungshäufigkeit aber eher gering: wenn ChatGPT privat eingesetzt wird, dann in der Regel einige Male im Monat (60,1 % der Anwender). Fast ein Fünftel nutzt es aber bereits mehrfach in der Woche und 4,9 % sogar täglich.

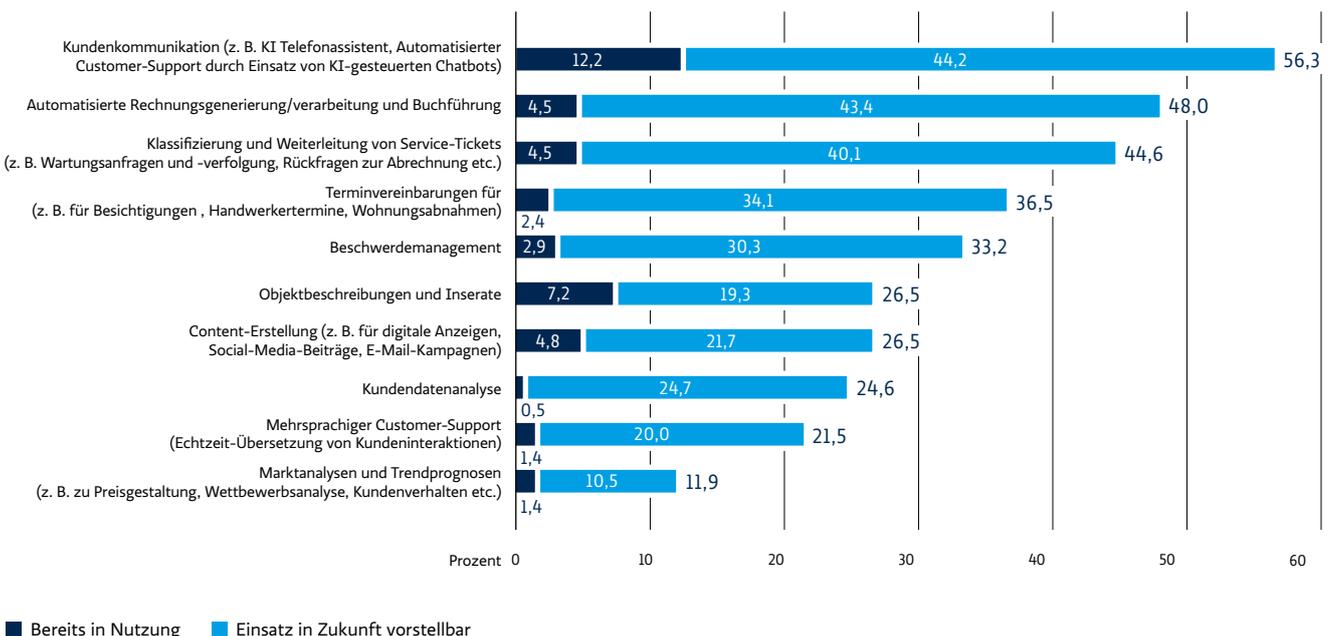
Fazit – Einsatz/vorstellbarer Einsatz aller Teilnehmenden „KI – gekommen, um zu unterstützen“

67,3 % der Befragten nutzen KI bereits oder planen einen Einsatz in absehbarer Zukunft. Dabei wird das häufigste Einsatzfeld zunächst die Kundenkommunikation sein – es nutzen oder planen mehr als die Hälfte der Befragten (56,3 %) den Einsatz für den Customer-Support. 48,0 % möchten die Buchhaltung mit KI Unterstützung automatisieren und 44,6 % den Prozess der Bearbeitung von Service-Anfragen von KI unterstützen lassen.

In der Branche wird sich hinsichtlich KI-Einsatz in den nächsten Jahren viel ändern, denn insgesamt können sich nur 8,8 % aller Befragten grundsätzlich keinen Einsatz von KI vorstellen.



Bisheriger Einsatz von KI basierten Tools sowie deren zukünftige Planung/vorstellbarer Einsatz
(Mehrfachauswahl möglich | Anteile in Prozent | n = 419)





ÜBER DIE UMFRAGE



Untersuchungsansatz:

- Erhebungsmethode: Onlinepanelbefragung
- Zielgruppe: Immobilienverwaltungen mit Schwerpunkt WEG- und oder Miethausverwaltung
- Stichprobengröße: $n_{\max} = 419$ je nach Fragestellung
- Erhebungszeitraum: 16. Januar – 11. Februar 2024

Teilnehmende

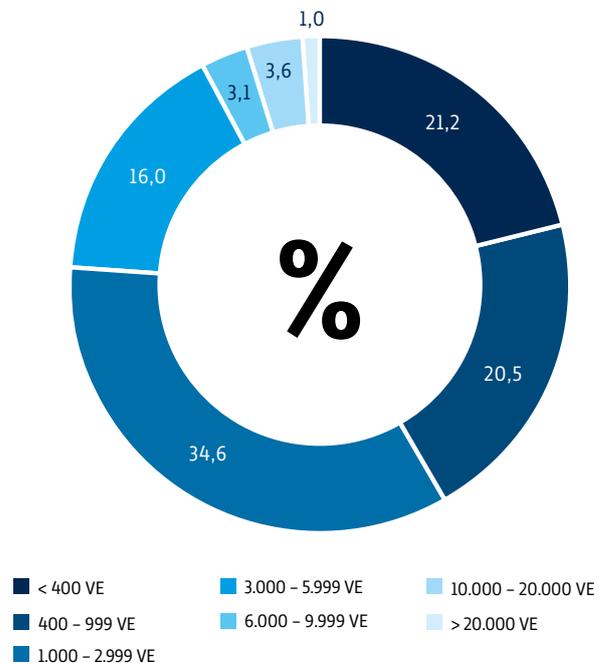
Ein Drittel der Teilnehmer (34,6 %), die sich von dem Thema angesprochen fühlten, sind mittelgroße Unternehmen (1.000 – 2.999 VE). Der Anteil ist deutlich größer, als beim Branchenbarometer 2023 (24,2 %). Dafür ist der Anteil der kleinen Immobilienverwaltungen mit < 400 VE bzw. 400 – 999 VE mit in Summe 42,2 % deutlich geringer (BB 2023 58,5%).

Hauptsächliches Tätigkeitsfeld

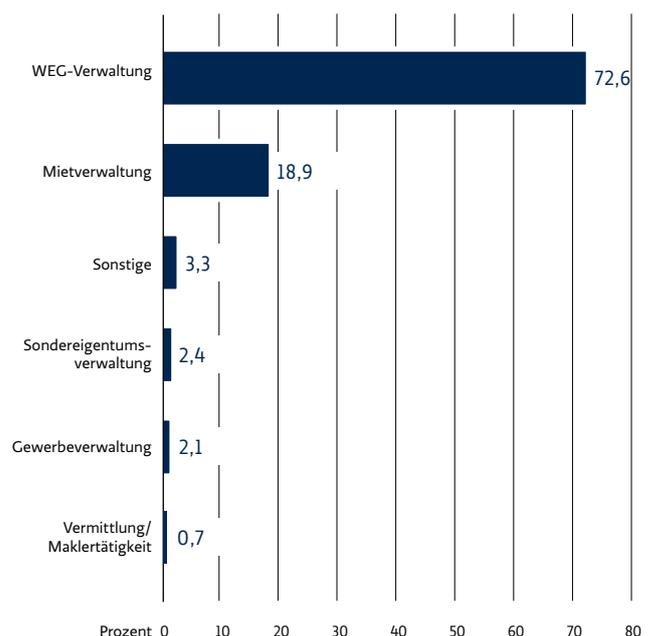
Im Mittel verwalten die Teilnehmer 2.730 Einheiten, der Median liegt bei 1.200 Einheiten, der getrimmte Mittelwert (ohne 10 % der Randwerte) liegt bei 1.784 verwalteten Einheiten.

72,6 % der teilnehmenden Immobilienverwaltungen haben Ihren Tätigkeitsschwerpunkt in der WG-Verwaltung, 18,9 % in der Mietverwaltung, wobei der Anteil WEG-Verwaltung in allen Größenclustern zwischen 64,1 % (< 400 VE) und 75,0 % (> 20.000 VE) liegt.

Unternehmensgröße teilnehmender Verwaltungen nach verwalteten Einheiten (VE) (Anteile in Prozent | n = 419)



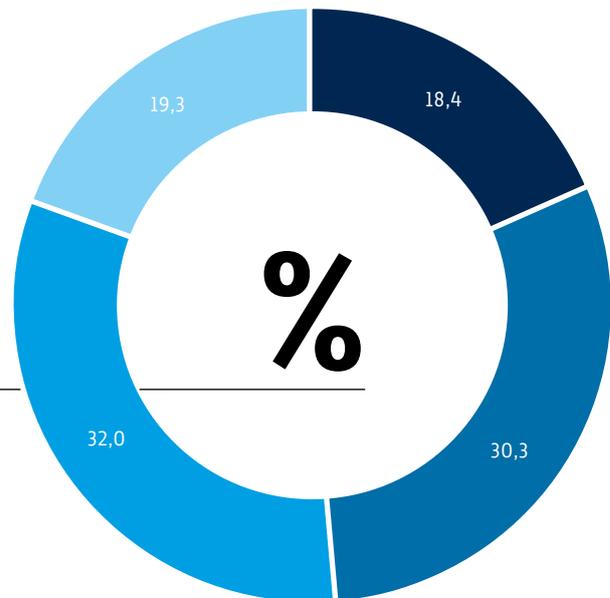
Hauptsächliches Geschäftsfeld der Teilnehmenden (Anteile in Prozent | n = 419)



Regionale Zugehörigkeit (Standort des Hauptfirmensitzes)

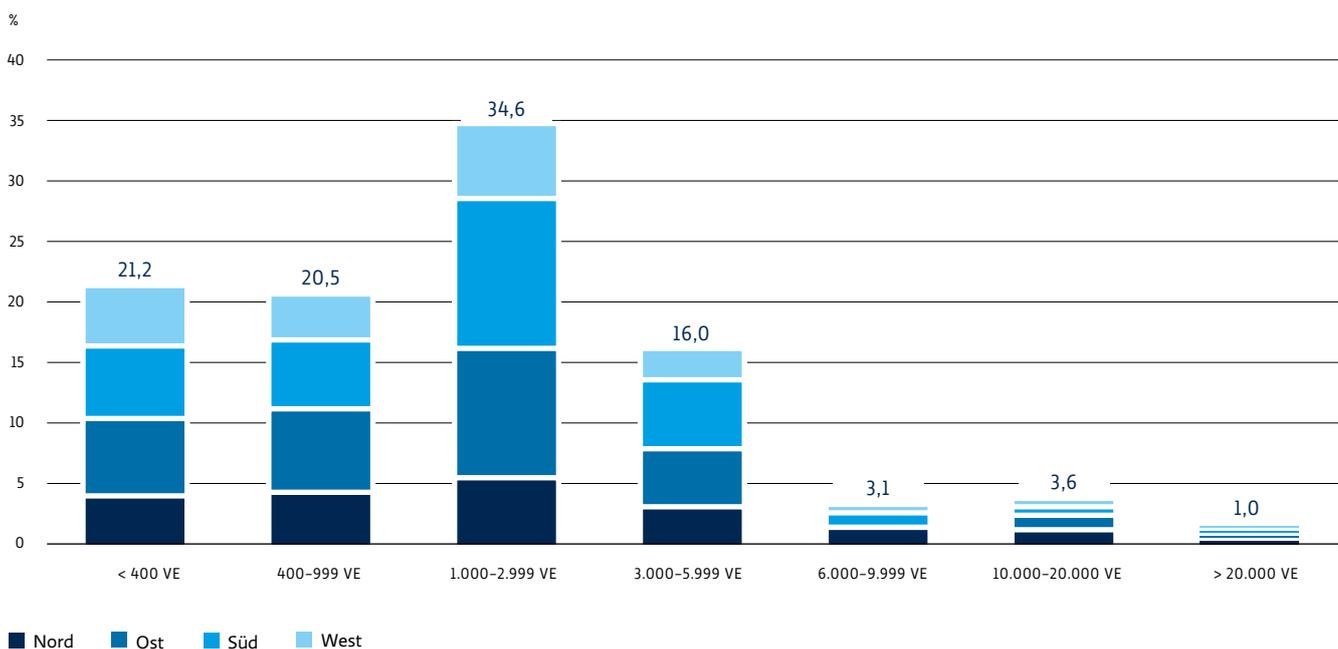
Je knapp ein Drittel der teilnehmenden Unternehmen haben ihren Hauptfirmensitz in den Regionen¹ Ost (30,3 %) und Süd (32,0 %), 18,4 % in der Region Nord und 19,3 % in der Region West.

Standort des Hauptfirmensitzes der Umfrageteilnehmer nach Regionen
(Anteile in Prozent | n = 419)



- Nord
- Ost
- Süd
- West

Unternehmensgröße nach verwalteten Einheiten (VE) teilnehmender Verwaltungen sowie deren Hauptfirmensitz nach Region
(Anteile in Prozent | n = 419)

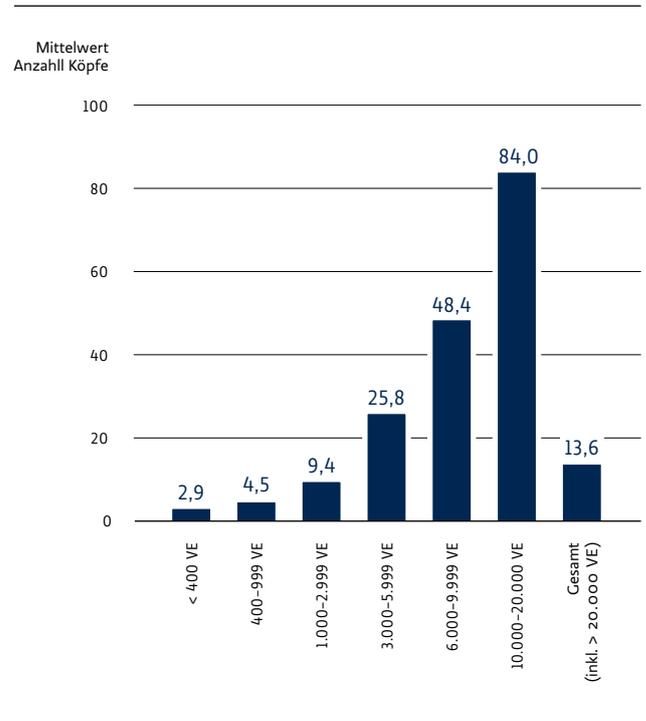


¹ **Regionen:** Nord: Niedersachsen, Hamburg, Schleswig-Holstein, Bremen; Ost: Brandenburg, Berlin, Mecklenburg-Vorpommern, Thüringen, Sachsen-Anhalt, Sachsen; Süd: Baden-Württemberg, Bayern; West: Nordrhein-Westfalen, Hessen, Rheinland-Pfalz, Saarland

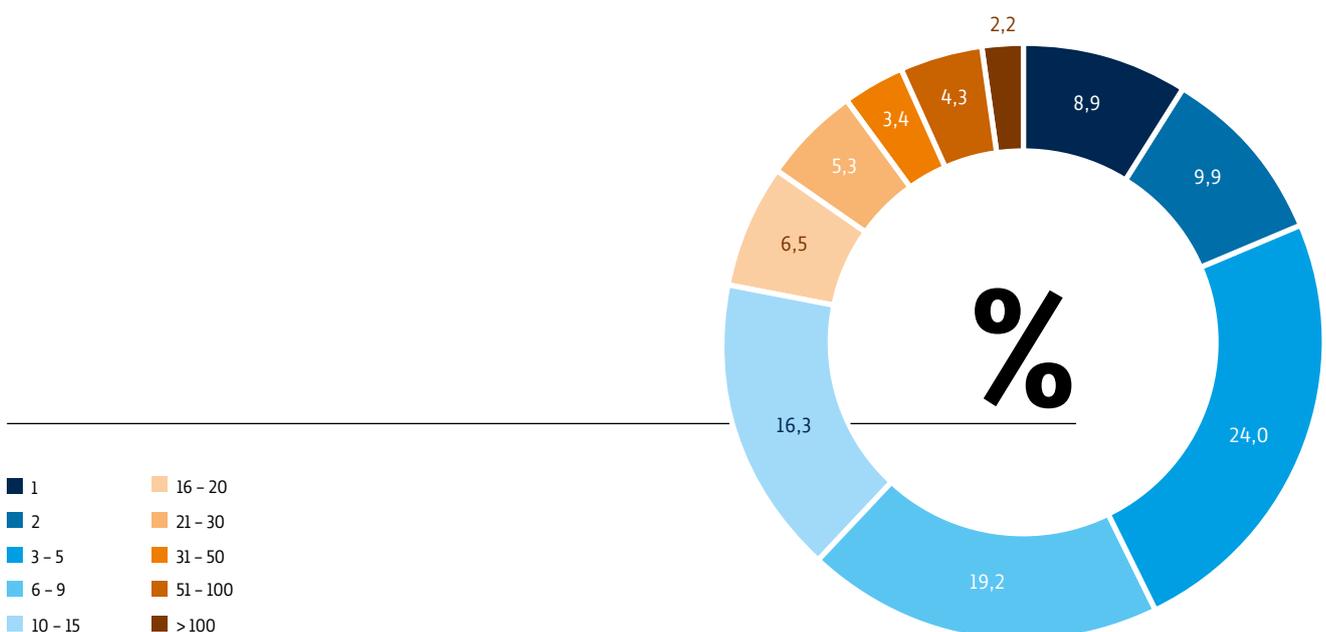
Unternehmensgröße nach Mitarbeitern

Inklusive Unternehmen mit mehr als 20.000 VE beschäftigen die teilnehmenden Unternehmen im Mittel 17,1 Mitarbeitende inklusive Auszubildende (Anzahl Köpfe), ohne diese Gruppe 13,6 Mitarbeitende. Die Mehrheit zählt zu den Kleinstunternehmen² und hat maximal 9 Beschäftigte (62,0 %). Ein Drittel (31,5 %) gehört zur Kategorie kleine Unternehmen (gemessen an der Mitarbeiterzahl) mit maximal 50 Mitarbeitenden.

Durchschnittliche Beschäftigte inkl. Auszubildende nach Unternehmensgröße
(Anzahl Köpfe | n = 416)



Mitarbeitende inkl. Auszubildende (Köpfe)
(Anteile in Prozent | n = 416)



² Definition von KMU (kleine und mittlere Unternehmen) basierend auf der Empfehlung der Europäischen Kommission von 2003



**Verband der Immobilienverwalter
Deutschland e. V.**

Leipziger Platz 9
10117 Berlin
T 030 300 96 79 - 0

www.vdiv.de

Stand: März 2024