



# PropTech Guide

Whitepaper

## Künstliche Intelligenz in der Hausverwaltung

---

Automatisierung von Prozessen und  
Kommunikation mit Eigentümer:innen und  
Mieter:innen

# Inhalt

---

I. KI in der Hausverwaltung: Ein Überblick .....	4
II. Was ist KI und die Bedeutung von Daten in der KI .....	5
III. Automatisierung von Prozessen in der Hausverwaltung .....	6
humbee solutions GmbH .....	8
H&S Heilig und Schubert Software AG .....	11
Yarowa AG .....	13
EverReal GmbH .....	16
IV. Datenschutz und KI im Zusammenhang mit der Anwendung in den Hausverwaltungen .....	19
V. KI in der Eigentümer:innen und Mieter:innen-Kommunikation .....	21
CANCOM Austria AG .....	24
HARRI GmbH .....	26
MANAGBLAI UG .....	29
timum GmbH .....	31

Offenlegung nach §25 Mediengesetz

**Herausgeber & Medieninhaber:** Fachverband der Immobilien- und Vermögenstreuhänder, Wiedner Hauptstraße 57/2/2/5, 1040 Wien, Telefon: +43 590900-5522, E-Mail: immobilienwirtschaft@wko.at, Website: [www.wkimmo.at](http://www.wkimmo.at)

**Layout und Produktion:** Enteco Concept GmbH, Burggasse 104/Top 10, 1070 Wien, Website: [www.enteco.at](http://www.enteco.at)

**Chefredaktion, Recherche und Inhalt:** BSC Strategy Consulting GmbH, Mag. Sabina Berloff, Website: [www.bsc-consulting.at](http://www.bsc-consulting.at), namentlich gekennzeichnete Beiträge müssen nicht der Meinung der Redaktion entsprechen.

## Die KI schreitet voran

Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,

aufbauend auf die Erfolge der PropTech Leitfäden im Vorjahr, die primär auf Immobilienmakler ausgerichtet waren, freuen wir uns, Ihnen den brandaktuellen PropTech-Bericht speziell für Immobilienverwalter präsentieren zu dürfen.

Der Einsatzbereich Künstlicher Intelligenz und die Bandbreite an Digitalisierungsmöglichkeiten in der Hausverwaltung sind immens: von der Automatisierung repetitiver Prozesse im Büroalltag, die primär der Entlastung der Mitarbeiter:innen und dem Dokumenten-Management dienen sollen, über die Gebäudeverwaltung und Geo-Daten-Screening, bis hin zur Kommunikation mit den Eigentümer:innen und Mieter:innen, sowie dem Finanzmanagement und der Datensicherung. Nahezu nichts, wofür nicht bereits das passende digitale Tool zur Verfügung steht!

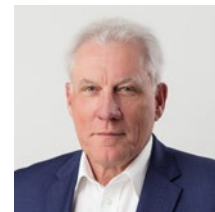
In diesem ersten Bericht finden Sie Softwarelösungen von acht unterschiedlichen PropTech-Unternehmen, die es sich zur Aufgabe gemacht haben, standardisierte Arbeitsprozesse in der Hausverwaltung zu automatisieren, den Austausch zwischen

allen involvierten Akteuren zu vereinfachen und sogar eine „Wissensdatenbank“ etabliert haben, die als erste Anlaufstelle bei Fragen eingesetzt werden kann. Von der Auswahl der Mieter:innen bis hin zur Rechnungsbearbeitung präsentieren wir Ihnen das passenden KI-Tool, welches entlastend in Ihrer Hausverwaltung eingesetzt werden kann.

Viel Erfolg bei der Umsetzung und Digitalisierung Ihrer Arbeitsprozesse wünscht Ihr Vorstand des Fachverbandes,



KommR Ing.  
**Gerald Gollenz**  
Fachverbandsobmann



KommR  
**Michael Pisecky**  
Fachverbandsobmann-  
Stellvertreter



**Johannes Wild**,  
MSc MRICS  
Fachverbandsobmann-  
Stellvertreter



Dieser PropTech-Guide wäre ohne Unterstützung unseres Partners nicht so rasch und lückenlos umsetzbar gewesen. Der Fachverband der Immobilien- und Vermögenstreuhänder bedankt sich herzlich bei der Hausbetreuung Attensam.



# KI in der Hausverwaltung: Ein Überblick

---

Wir haben verschiedene Einsatzgebiete für Künstliche Intelligenz (KI) in der Hausverwaltung identifiziert. In dieser Ausgabe möchten wir zu einigen dieser Bereiche unterstützende PropTech-Unternehmen vorstellen. Es ist aber wichtig zu beachten, dass hier nicht das gesamte Spektrum an Einsatzmöglichkeiten sowie Dienstleistern abgebildet werden kann.

## 1. Automatisierung von Prozessen, Collaboration

KI kann repetitive Aufgaben in der Hausverwaltung automatisieren und somit die Effizienz, auch jene der Mitarbeiter:innen, erheblich steigern.

## 2. Verwaltung und Management von Gebäuden

- Predictive Maintenance: Durch die Analyse von Daten und Sensoren hilft KI, den Zustand von Gebäuden und Einrichtungen vorherzusagen, um präventive Wartungsmaßnahmen zu planen.
- Energiemanagement und Nachhaltigkeit: KI überwacht und optimiert den Energieverbrauch von Gebäuden, senkt Energiekosten und fördert umweltfreundliche Praktiken.
- Sanierung und Instandhaltung von Gebäuden: KI unterstützt bei der Planung und Durchführung von Sanierungs- und Instandhaltungsmaßnahmen.

## 3. Kommunikation mit Eigentümern und Mietern

KI verbessert die Kommunikation, indem sie schnell auf Fragen antwortet, Chatbots einsetzt, Termine vergibt und automatisierte Kommunikationssysteme wie WhatsApp integriert.

## 4. Dokumenten-Management

KI digitalisiert, organisiert und durchsucht Dokumente in einem zentralen Datawarehouse, was die Verwaltung von Unterlagen deutlich erleichtert.

## 5. Analyse von Markttrends und Geo-Daten-Screening

Durch die Analyse von Immobiliendaten hilft KI, fundierte Entscheidungen bezüglich Lage, Infrastruktur und Einkommen zu treffen.

## 6. Vermietung und Mieter:innenauswahl

KI könnte bei der Auswahl von Mieter:innen in Bezug auf Mieter:innenausfälle, Renovierungskosten, Bonität eingesetzt werden.

## 7. Finanzmanagement

KI vereinfacht die Verwaltung von Mietzahlungen, Abrechnungen und die Budgetierung.

## 8. Datensicherheit

KI trägt dazu bei, sensible Daten zu schützen und verdächtige Aktivitäten zu erkennen und unterstützt bei der Einhaltung von Datenschutzrichtlinien.



# Was ist KI und die Bedeutung von Daten in der KI

**Künstliche Intelligenz (KI) bezeichnet Systeme oder Maschinen, die menschliche Intelligenz imitieren, um Aufgaben zu erledigen und sich durch die dabei gewonnenen Erfahrungen kontinuierlich zu verbessern.**

Unter Künstlicher Intelligenz (KI) versteht man Systeme oder Maschinen, die menschliche kognitive Fähigkeiten imitieren. Dabei wird menschliches Lernen und Denken auf einen Computer übertragen, um komplexe Aufgaben erledigen und sich dabei durch die gewonnenen Erfahrungen kontinuierlich verbessern zu können. Eine Schlüsselrolle spielt dabei das maschinelle Lernen, welches Muster und Zusammenhänge in Daten erkennt, um Problemlösungen zu automatisieren.

Es wird also kein Lösungsweg modelliert, wie es bei herkömmlichen Algorithmen der Fall ist – der Algorithmus lernt beim maschinellen Lernverfahren durch Wiederholung, selbständig Aufgaben zu erfüllen. Daher sind auch Qualität und Struktur der verwendeten Daten von entscheidender Bedeutung. Hochwertige Daten verbessern nicht nur die Lernfähigkeit und die Effizienz der KI-Modelle, sondern erhöhen auch die Genauigkeit der Ergebnisse. Fehlerhafte oder unvollständige Datensätze können hingegen zu Verzerrungen oder ungenauen Vorhersagen führen, die die Zuverlässigkeit der KI beeinträchtigen.

Moderne KI-Systeme benötigen eine große Bandbreite an Trainingsdaten, um Muster zuverlässig erkennen und auf neue Situationen anwenden zu können. Insofern spielt die Datenqualität eine Hauptrolle bei der KI-Entwicklung für komplexe Problemlösungen, Prozessoptimierung und das Treffen datengestützter Entscheidungen.

In der Immobilienverwaltung ist der Einsatz von KI besonders vielversprechend, stellt aber auch spezifische Herausforderungen bezüglich der Datenverfügbarkeit und -sicherheit. Obwohl große Mengen an Daten durch Transaktionen, Mieter:inneninteraktionen und Gebäudeverwaltung generiert werden, sind diese oft fragmentiert und in inkompatiblen Formaten gespeichert. Zudem sind Datenschutzbestimmungen streng zu beachten, besonders wenn es um persönliche Informationen der Mieter:innen geht.

Die Verfügbarkeit von qualitativ hochwertigen, gesicherten und integrierten Daten ist daher nicht immer gegeben, was die Implementierung von KI in der Immobilienverwaltung zu einer komplexen Angelegenheit macht. Die zentrale Herausforderung besteht darin, diese Daten in einer Weise zu konsolidieren und zu standardisieren, die den Einsatz von KI ermöglicht, ohne die Privatsphäre zu verletzen oder gesetzliche Bestimmungen zu missachten.

Abgesehen von dieser Herausforderung lässt sich jedoch zusammenfassend sagen, dass Unternehmen erheblich von KI und derer Effizienzsteigerungen sowie den verbesserten Dienstleistungen profitieren können.



# Automatisierung von Prozessen in der Hausverwaltung

Die Automatisierung von Prozessen mithilfe Künstlicher Intelligenz (KI) kann die Effizienz in der Hausverwaltung erheblich steigern, aber auch die Zusammenarbeit mit Mitarbeiter:innen, Dienstleistern und Kunden.

## KI wird die Arbeitskraft vervielfachen

humbee solutions GmbH (Vorstellung auf Seite 8) ist ein Plattform-Anbieter, der nahezu alle Tätigkeitsbereiche eines Hausverwalters abbildet, mit Ausnahme des Rechnungswesens. Durch humbee können alle anfallenden Prozesse in kurzer Zeit digitalisiert werden. Der Einsatz von KI spielt hierbei eine zentrale Rolle, um die Produktivität der Mitarbeiter:innen weiter zu steigern.

Burghardt Garske, CEO von humbee, meint: „Genau wie Dampfmaschinen die physische Arbeitskraft des Menschen vervielfacht haben, wird KI die Arbeitskraft von Wissensarbeitern vervielfachen. Besonders bei der Bewertung und Beantwortung von Eingangspost und telefonischen Anfragen sehen wir großes Potenzial. Gute Organisation und effiziente Arbeitsabläufe sind entscheidend für qualifizierte Mitarbeiter:innen bei der Wahl ihres

Arbeitsplatzes. Sie möchten ihre Arbeit mit Freude und leistungsstarken Werkzeugen erledigen. KI sollte dabei unterstützend wirken, ohne die Mitarbeiter:innen zu entmachten.“

## Interaktiver Austausch von Dokumenten

H&S Heilig und Schubert Software AG (Vorstellung auf Seite 11) schafft eine interaktive Plattform, die den Austausch von Dokumenten sowohl innerhalb des Unternehmens als auch mit externen Partnern wie Kunden und Lieferanten vereinfacht.

## KI-Algorithmen analysieren Dokumente

DI (FH) Martin Leitner MSc, CEO von H&S Heilig und Schubert Software AG: „Dokumenten-Management und KI sind eng miteinander verbunden, weil KI das Dokumenten-Management stark verbessert. Mit KI-Technologien lassen sich repetitive

Aufgaben wie das Sortieren, Klassifizieren und Indexieren in digitalen Dokumenten automatisieren. OCR-Technologien helfen dabei, gedruckten oder handgeschriebenen Text in digitale Dokumente zu erkennen und zu extrahieren, was die Suche und Analyse von Informationen erleichtert. KI-Algorithmen analysieren Dokumente und extrahieren relevante Informationen, können Muster identifizieren oder Schlüsselbegriffe erkennen und beschleunigen so das Auffinden von Informationen. KI kann Dokumente auch mit Tags versehen und so die Organisation und das Auffinden erleichtern. Im Bereich der Predictive Analytics wird durch die Analyse großer Mengen von Dokumenten ein Trend identifizierbar. So können Vorhersagen getroffen werden. Im Compliance-Bereich kann KI die Sicherheit sensibler Dokumente verbessern und verdächtige Aktivitäten erkennen.“

### **Daten sind zentral strukturiert verwaltet**

Leitner: „Erstens wird die Effizienz gesteigert, weil die Software viele Arbeitsprozesse automatisiert und optimiert. Auch werden alle relevanten Daten und Dokumente zentral und strukturiert verwaltet, was die Transparenz und Nachvollziehbarkeit erhöht. Außerdem unterstützt KI die Einhaltung rechtlicher Anforderungen und Vorschriften im Immobilienmanagement. Insgesamt führt dies zu einer effizienteren Verwaltung und einer besseren Kommunikation, was letztlich die Zufriedenheit von Kunden und Mieter:innen erhöht.“

### **KI im Dienstleister- und Auftragsmanagement**

Yarowa (Vorstellung auf Seite 13) ist ein spezialisierter Anbieter einer Dienstleister- und Auftragsmanagement-Plattform. Yarowa digitalisiert die Zusammenarbeit sowie den Prozess zwischen Hausverwalter und Dienstleistern. Anhand von Kriterien kann der Hausverwalter Dienstleister

auswählen, Angebote verlangen und vergleichen, Aufträge vergeben, Dokumente austauschen, kommunizieren, Teilrechnungen und Rechnungen empfangen.

### **Digitaler Bewirtschafter**

Sandro Principe, Head of Business Development bei Yarowa: „Bei einer (Schadens)meldung durch Mieter:innen wird mittels KI der gesamte Prozess – von der Meldung bis zur möglichen Instandsetzung – durch einen ‘digitalen Bewirtschafter’ unterstützt. Dieser kann einfachere Anfragen von Mieter:innen vollständig und selbständig sowie ohne menschliche Alteration beantworten und Probleme lösen. Das ist eine enorme Zeitersparnis für den Sachbearbeiter.“

### **Smart Mieter:innen-Matching**

Bei EverReal (Vorstellung auf Seite 16) geht es um die Kernprozesse rund um den Mieter:innenwechsel. Bei der Funktion des Mieter:innen-Matchings können Hausverwalter zu jeder Mieteinheit die Kriterien des Wunschmieters oder der Wunschmieterin festlegen, indem Punkte und Gewichtung für beispielsweise das Haushaltseinkommen, die Haushaltsgröße, Beschäftigungsart u.a. angegeben werden. Für jeden Interessenten und jede Interessent:in wird ein individueller Score von 0-100% erstellt und sortiert automatisch vor: Die am besten passenden Kandidat:innen stehen immer an oberster Stelle.

Nessim Djerboua, CEO: „Dank der Vereinfachung und Automatisierung entlang aller Arbeitsschritte im Vermietungs- und Verkaufsprozess können Hausverwalter insgesamt bis zu 80% ihrer Arbeitszeit einsparen. Dies entlastet nicht nur die Mitarbeiter:innen enorm, sondern macht auch das Unternehmen insgesamt profitabler.“





# humbee solutions GmbH

**Ursprünglich als Plattform für Prozessoptimierung, Document Management and collaboration konzipiert, wird humbee heute in allen Bereichen des Immobilien Managements eingesetzt. Außer dem Bereich Rechnungswesen deckt humbee alle Tätigkeitsbereiche eines Hausverwalters ab.**

„Unsere Kunden lieben die Geschwindigkeit, mit der humbee eingeführt ist, die einfache Anpassbarkeit an individuelle Anforderungen und die intuitive Benutzeroberfläche. Das integrierte rechtssichere Dokumentenmanagement, das Immobilienportal für die Mieter:innenkommunikation bis hin zum integrierten Aufgabenmanagement heben die Produktivität auf ein neues Niveau“, sagt humbee. Künstliche

Intelligenz nutzt humbee zur weiteren Steigerung der Mitarbeiter:innenproduktivität.

## **Wie erklärt ihr eure Kernkompetenz? Was macht euer Unternehmen aus?**

humbee ist die einzigartige Plattform für digitale Vorgangsbearbeitung. Nahezu alle Prozesse können mit humbee in kürzester Zeit digitalisiert werden. Alle Informationen befinden sich an einem

		About
<b>Unternehmen:</b>	humbee solutions GmbH   <a href="http://www.humbee.de">www.humbee.de</a>	
<b>Management Team:</b>	Ralf Bönning, CTO; Burghardt Garske, CEO	
<b>Founding Year:</b>	2017	<b>PropTech Stage:</b> Etabliert: Marktreife 6-8 Jahre
<b>Branche:</b>	Platform for Process Management, Document Management, Collaboration suitable for Property Management, Family Offices etc.	
<b>Marktfokus:</b>	k.A.	
<b>Zielmarkt:</b>	Deutschland, Österreich, Schweiz	



Ort. Die Mitarbeiter:innen sind fokussiert und auskunftsfähig. Dabei ergänzen wir auch individuelle Lösungen für den Kunden, wo dies im Einzelfall sinnvoll und notwendig ist. Wir verstehen uns als langfristiger Partner, der auch bei künftigen Herausforderungen unterstützend zur Seite steht.

### Wie unterstützt ihr die Immobilienbranche, bzw. konkret die Hausverwalter? Bitte nennt uns ein Beispiel.

humbee bündelt alle Informationen zu einem Thema an einem Ort, dem Vorgang: dort befinden sich die Dokumente, die Aufgaben, Fotos, E-Mails. Die Vorgänge bilden die Prozesse des Hausverwalters ab: so z.B. Mieter:innenanfragen, Handwerkeraufträge, Eigentümer:innenversammlungen, Wartungsverträge für technische Anlagen, Neuvermietung, Mieter:innenkündigungen und vieles mehr. Dabei profitieren Bestandverwalter genauso wie WEG Verwalter oder Mietverwalter. Unsere Kunden sparen pro Mitarbeiter:in zwischen 5 und 10 Stunden Arbeit pro Woche.

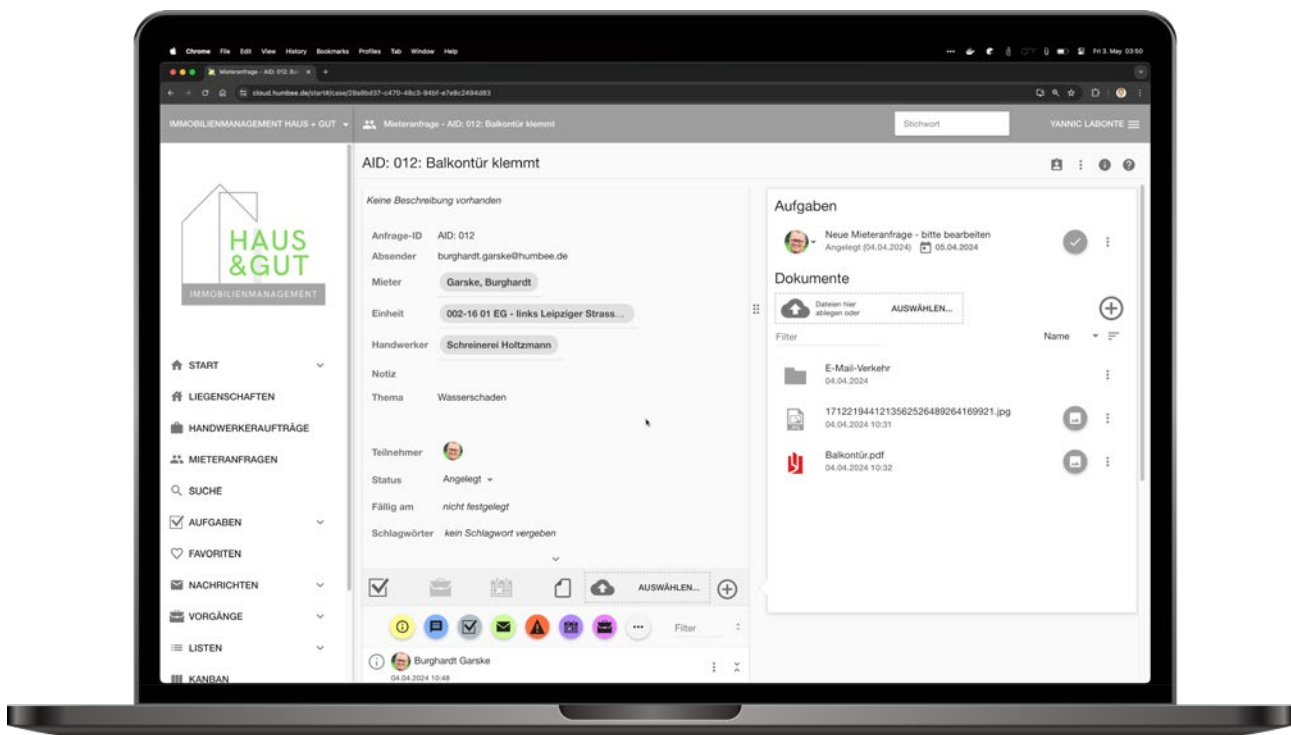
### Welche Vorteile ergeben sich durch die Anwendung eures Produktes bzw. eurer Dienstleistung für die Immobilienbranche (konkret Hausverwalter)?

Neben der Abrechnungssoftware gibt es mit humbee genau eine Plattform für die Bearbeitung des Tagesgeschäftes der Objektmanager. humbee erhöht die Produktivität drastisch, da es alle Informationen zu einem Vorgang an einem Ort bereitstellt. Durch die leichte Individualisierbarkeit passt sich die Software dem Unternehmen an und nicht umgekehrt.

Die IT-Kosten sinken, die Anzahl der eingesetzten Softwareprodukte sinkt. Mit humbee konzentrieren sich Hausverwaltungen auf ihre Prozesse. Systembetrieb und IT-Sicherheit übernehmen wir.

### Welche Zukunftsvisionen habt ihr als Unternehmen, was plant ihr in näherer Zukunft?

Durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz wird die Arbeitskraft der Mitarbeiter:innen weiter gesteigert. Hierzu gehört die automatische Zusammenfassung von eingehender Post, die Mitarbeiter:innen die Priorisierung ihrer Aufgaben erleichtert. Die KI erstellt Antwortvorschläge, die Mitarbeiter:innen einfach akzeptieren oder ergänzen.



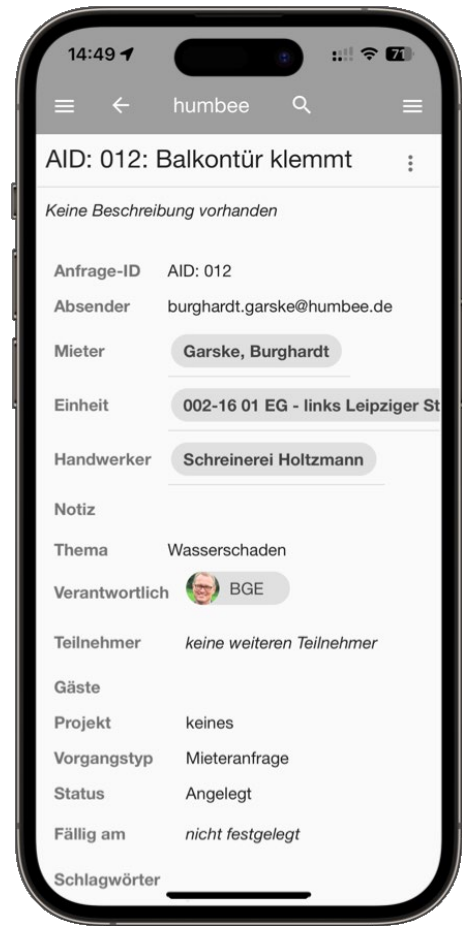
zen können. Ein KI basierter Concierge unterstützt die Mitarbeiter:innen auch und vor allem im Auto. Diese Szenarien laufen bereits prototypisch.

**Welche Trends seht ihr in der Immobilienbranche generell bzw. konkret im Bereich der Hausverwaltung?**

Die Branche professionalisiert sich weiter. Dazu gehört die Digitalisierung aller Prozesse. Innovative, junge Hausverwaltungen übernehmen ältere Unternehmen, deren Inhaber in den Ruhestand gehen.

Durch gute Arbeitsprozesse wird der Kund:innen-service verbessert, die eigene Produktivität drastisch erhöht und die Attraktivität für gut ausgebildetes Personal verbessert.

Durch den Einsatz von künstlicher Intelligenz wird die Arbeitskraft der Mitarbeiter:innen weiter gesteigert.



		Facts
<b>Technology:</b>	AI (Artificial Intelligence), Cloud Technology, Plattform / Portal	
<b>Anwendung:</b>	Dokumenten-Management, Immobilienbewirtschaftung, Property Management, Prozessmanagement, SaaS, Workflow Management	
<b>Team:</b>	5-10 Mitarbeiter:innen	
<b>Produkte und Services:</b>	Vollständige Lösung für Hausverwalter und die Immobilienverwalter inklusive CRM und rechtssicherem Dokumentenmanagement, ideal zur Integration mit einem Abrechnungssystem.	
<b>Vorzeigekunden:</b>	k.A.	
<b>Anwendung beim Vorzeigekunden:</b>	Comprehensive platform for property management fully integrated with WowiPort.	
<b>Installed Base:</b>	Tausende Anwender bei mehr als 150 Kunden	
<b>Kosten/Preismodelle:</b>	3-stufiges Lizenzmodell pro Anwender und Monat	
<b>Keywords:</b>	Prozessmanagement, Workflow, Dokumentenmanagement, Vorgangsbearbeitung, Immobilienportal, Hausverwaltung, Eingangsrechnungsverarbeitung, Mieter:innenkommunikation, Handwerkeraufträge, Wartungsverträge	



# H&S Heilig und Schubert Software AG

Unsere umfangreiche Palette an Softwarelösungen deckt alles ab – von der Vertragsgestaltung über Rechnungsbearbeitung bis hin zur Personalverwaltung und revisionsssicherer Dokumentenarchivierung.

Als Anbieter von skalierbaren SaaS- und Hybridlösungen, schaffen wir eine interaktive Plattform, die den Austausch von Informationen und Dokumenten sowohl innerhalb Ihres Unternehmens als auch mit externen Partnern wie Kunden und Lieferanten vereinfacht. Unsere automatisierten Workflow-Systeme optimieren die Effizienz und Genauigkeit Ihrer Geschäftsprozesse. Zusätzlich unterstützen unsere Lösungen die Einhaltung aller relevanten Compli-

ance-Richtlinien und gesetzlichen Anforderungen, was für Unternehmen in der heutigen, regulierten Geschäftswelt unerlässlich ist.

## Wie erklärt ihr eure Kernkompetenz? Was macht euer Unternehmen aus?

Unsere Kernkompetenz liegt in der Entwicklung hochwertiger maßgeschneiderter Softwarelösungen für Unternehmen verschiedener Branchen.

### About

<b>Unternehmen:</b>	H&S Heilig und Schubert Software AG   <a href="http://www.hs-soft.com">www.hs-soft.com</a>		
<b>Management Team:</b>	DI (FH) Martin Leitner MSc. CEO, Vorstand		
<b>Founding Year:</b>	1989	<b>PropTech Stage:</b>	Älter als 8 Jahre
<b>Branche:</b>	Platform for ProcessManagement, DocumentMangement, Collaboration suitable for Property management, family offices etc.		
<b>Marktfokus:</b>	B2B, B2C		
<b>Zielmarkt:</b>	Österreich, Deutschland, Schweiz		

**Wie unterstützt ihr die Immobilienbranche, bzw. konkret die Hausverwalter? Bitte nennt uns ein Beispiel.**

Die Softwarelösung inPoint ist eine digitale Akte für das Infrastruktur Daten-Management und führt Daten, Verträge, Pläne, Bilddokumente, Mails usw. aus unterschiedlichen Systemen auf einer web-basierenden übersichtlichen Plattform zusammen. Zusätzlich hält inPoint für Immobilien- und Objektverwaltung neben Funktionen zur Dokumentenverwaltung auch spezielle Geodaten-Werkzeuge bereit, um höhere Planungssicherheit zu erreichen und Kosten durch eventuelle Redundanzen einzudämmen. Durch den einfachen Informationszugang mit inPoint, sparen Unternehmer Kosten bei Softwarelizenzen. Ein weiterer Vorteil ist, dass Mitarbeiter:innen ohne umfangreiche Schulung schnell tätig werden können.

**Welche Vorteile ergeben sich durch die Anwendung eures Produktes bzw. eurer Dienstleistung für die Immobilienbranche (konkret Hausverwalter)?**

- Konsistente und transparente Zusammenführung aller Projektinformationen in übersichtlichen digitalen Akten inklusive GIS Daten, Office- und E-Mail Korrespondenz

- Schnelle Auskunft mittels übersichtlichem Dashboard
- Bessere Zusammenarbeit interner und externer Mitarbeiter:innen
- Mehr Planungssicherheit durch GEO Funktionendirekt in der digitalen Akte
- Termingerechte Umsetzung von Projekten
- Optionale Erweiterung mit Hochleistungs-Workflow Software

**Welche Zukunftsvisionen habt ihr als Unternehmen, was plant ihr in näherer Zukunft?**

Im Bereich KI planen wir, unsere Softwarelösungen intelligenter zu gestalten, also in Richtung KI-Nutzung für Automatisierung, Benutzeroptimierung, Datenanalyse, Predictive Maintenance.

**Welche Trends seht ihr in der Immobilienbranche generell bzw. konkret im Bereich der Hausverwaltung?**

Hausverwaltungsunternehmen erkennen zunehmend den Wert digitaler Lösungen, um ihre Prozesse zu automatisieren und effizienter zu gestalten.

		Facts
<b>Technology:</b>		AI (Artificial Intelligence), Cloud Technology
<b>Anwendung:</b>		Dokumenten-Management, Immobilienbewirtschaftung, Digitale Tools und Visualisierungen, Project Management, Property Management, SaaS, Prozess-Management, Workflow Management
<b>Team:</b>		> 20 Mitarbeiter:innen
<b>Produkte und Services:</b>		inPoint für Immobilien- und Objektverwaltung – Die webbasierte digitale Akte für effizientes Infrastruktur Daten Management.
<b>Vorzeigekunden:</b>		Magistrat der Stadt Wien, REWE International Dienstleistungsgesellschaft m.b.H. ams-OSRAM AG, Zollner Elektronik AG, Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien, Flughafen Wien Aktiengesellschaft, Wiener Wohnen
<b>Anwendung beim Vorzeigekunden:</b>		Dokumentenmanagement-System
<b>Installed Base:</b>		450
<b>Kosten/Preismodelle:</b>		inPoint.Go pro User p.M. € 69,90 - jeder weitere User p.M. € 15,90
<b>Keywords:</b>		Dokumentenmanagement-System, papierloses Büro, Workflow, Archivierungs-Lösungen



# Yarowa AG

**Yarowa ist ein spezialisierter Anbieter einer Dienstleister- und Auftragsmanagement-Lösung und entwickelt diese fokussiert anhand konkreter Kundenbedürfnisse weiter. Yarowa betreut mit rund 80 Mitarbeiter:innen aktuell in sieben Ländern ca. hundert Kunden und ist in München, Zürich, London und Mailand mit einem Büro vertreten. In der Schweiz ist die 2017 gegründete Firma Yarowa Marktführer.**

Die SaaS-Lösung von Yarowa schafft Transparenz und ermöglicht den Kunden, fortlaufend Prozessoptimierungen und Einsparungen zu realisieren, dies unter Berücksichtigung der steigenden Compliance-Anforderungen bezüglich Lieferketten, ESG, Datenschutz und weiteren internen Richtlinien sowie deren vereinfachten digitalen Umsetzung.

## **Wie erklärt ihr eure Kernkompetenz? Was macht euer Unternehmen aus?**

Yarowa ist eine Softwarefirma, die inspiriert ist, die beste Lösung für das Dienstleister- und Auftragsmanagement der Immobilienwirtschaft zur Verfügung zu stellen. Dazu gehört tiefes Knowhow der Industrie, hervorragende Entwicklungs- und Integrationskompetenzen und die Fähigkeit, die Kun-

## About

<b>Unternehmen:</b>	Yarowa AG   <a href="http://www.yarowa.de">www.yarowa.de</a>		
<b>Management Team:</b>	Cyril Kägi, Mitgründer, CEO, Property Management Sandro Principe, Head of Business Development		
<b>Founding Year:</b>	2017	<b>PropTech Stage:</b>	Growth Stage: Marktphase 3-5 Jahre
<b>Branche:</b>	Immobilienwirtschaft, Property Management, Real Estate		
<b>Marktfokus:</b>	B2B		
<b>Zielmarkt:</b>	Österreich, Deutschland, Schweiz, Andere		

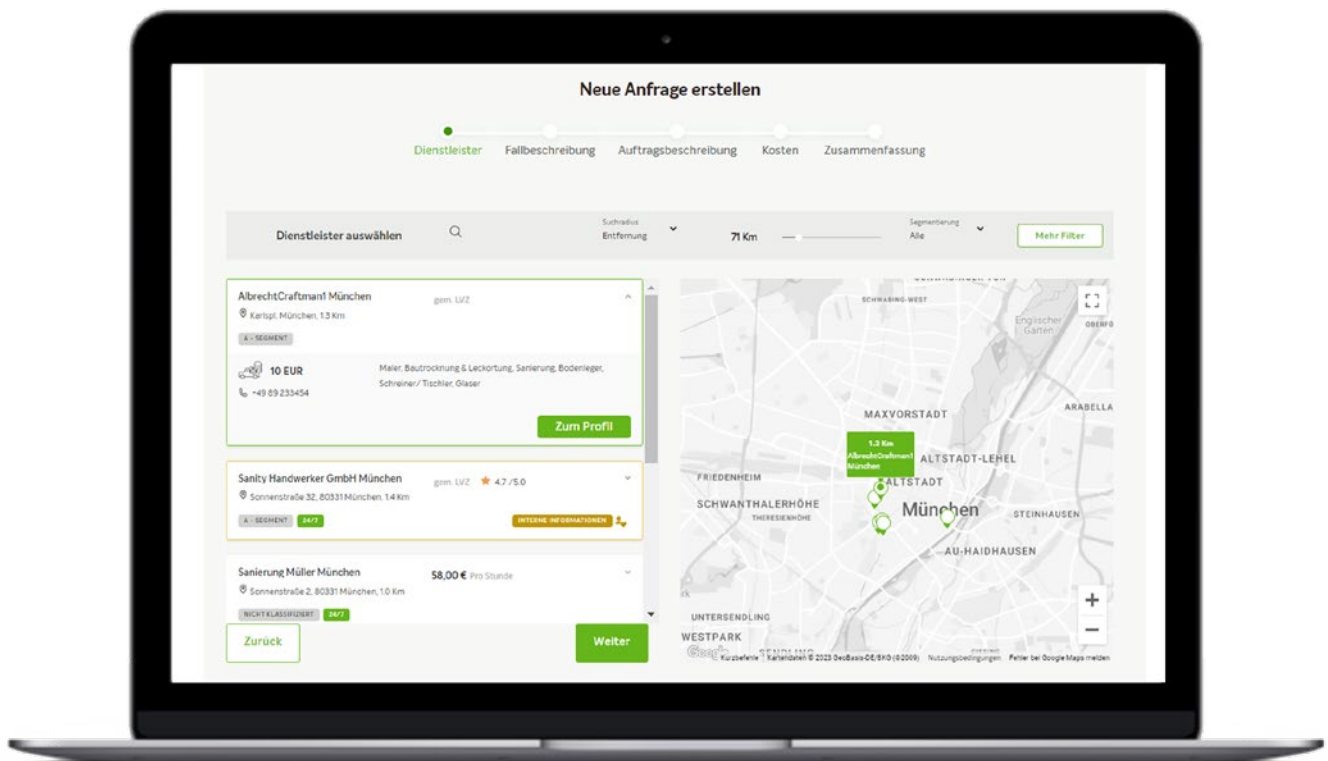
denbedürfnisse zu erkennen und mithilfe neuester Technologien effektiv und nachhaltig zu lösen.

**Wie unterstützt ihr die Immobilienbranche, bzw. konkret die Hausverwalter? Bitte nennt uns ein Beispiel.**

Wir helfen Unternehmen der Immobilienbranche, insbesondere Hausverwaltern, ihre Dienstleister und den Prozess, mit ihnen zusammen zu arbeiten, zu digitalisieren. Dazu laden wir sie und ihre

**Welche Vorteile ergeben sich durch die Anwendung eures Produktes bzw. eurer Dienstleistung für die Immobilienbranche (konkret Hausverwalter)?**

Hausverwalter können erfahrungsgemäß mit einer Optimierung des Instandsetzungs- und Instandhaltungsprozesses von bis zu 40 % und durch Transparenz und aktives Dienstleistermanagement von Kosteneinsparungen von bis zu 10 % rechnen. Und das bei einer Kundenzufriedenheit von mehr als 8.8 Punkten von 10 und unter Einhaltung von sich



Dienstleister auf unsere Yarowa Plattform ein und betreuen sie. Immobilienunternehmen als Auftraggeber können dort anhand beliebiger Kriterien den passenden Dienstleister auswählen, Angebote verlangen und vergleichen, Aufträge vergeben, Dokumente austauschen, kommunizieren, Teilrechnungen und Rechnungen empfangen und in ihren Rechnungsprüfungssystemen oder ERPs weiterverarbeiten. Die Digitalisierung der Zusammenarbeit geht weit über eine Handwerkerkopplung hinaus und verspricht Prozess- und Qualitätsverbesserungen.

veränderten Compliance-Anforderungen.

**Welche Zukunftsvisionen habt ihr als Unternehmen, was plant ihr in näherer Zukunft?**

Wir werden unsere Lösung dahingehend weiterentwickeln, dass wir fortlaufend neue Technologien, wie beispielsweise AI, nutzen, neue marktfähige (Teil-) Lösungen einbinden und laufend Kundenbedürfnisse aufnehmen und lösen, um unseren Kunden das modernste Dienstleister- und Auftragsmanagement voll integriert in ihrer Systemlandschaft anbieten zu können.

## Welche Trends seht ihr in der Immobilienbranche generell bzw. konkret im Bereich der Hausverwaltung?

Wir gehen davon aus, dass sämtliche Prozesse in der Hausverwaltung zunehmend digitalisiert und weitgehend automatisiert werden, sodass sich die Mitarbeiter:innen vermehrt um ihre Kunden und Mieter:innen kümmern können.

		Facts
<b>Technology:</b>		AI (Artificial Intelligence), Big Data, Cloud Technology, Data Analytics, Plattform / Portal, Web Development
<b>Anwendung:</b>		Asset Management, FinTech und Versicherung, Immobilienbewirtschaftung, Procurement, Property Management, Prozess-Management, SaaS, Workflow Management
<b>Team:</b>		> 20 Mitarbeiter:innen
<b>Produkte und Services:</b>		<p>Die Yarowa-Lösung ist speziell für die Wohnungswirtschaft zur Digitalisierung des Dienstleister- und Auftragsmanagement gebaut worden und wird laufend anhand konkreter Kundenbedürfnisse weiterentwickelt. Transparenz, vereinfachte Kommunikation und effiziente Steuerung und Zusammenarbeit mit Dienstleistern – unter Berücksichtigung der zunehmenden Compliance-Anforderungen – sind Alleinstellungsmerkmale von Yarowa.</p> <p>Mit Yarowa beauftragen Immobilienunternehmen Dienstleister aus ihrem eigenen oder aus dem Yarowa-Netzwerk anhand von verschiedensten Kriterien. Sie fordern Angebote an, vergleichen sie und vergeben anschließend Reparatur- und Instandhaltungsaufträge. Eigentümer:innen, Asset Manager, Handwerker und Mieter:innen sind immer auf dem aktuellen Stand. Nach Abschluss der Arbeiten werden Rechnungen ebenso einfach geprüft und freigegeben wie Angebote und direkt an das Buchhaltungssystem weitergegeben. Die Qualität der Dienstleister wird durch Auftraggeber und Mieter:innen bewertet.</p>
<b>Vorzeigekunden:</b>		Immobilienunternehmen, Bestandshalter, Hausverwalter, Property Manager
<b>Anwendung beim Vorzeigekunden:</b>		Die Yarowa SaaS Plattform ist in die bestehende Systemlandschaft (ERP, Ticketing System, Mieter App) integriert. Der Kunde wählt im ERP den für die Instandhaltung oder Instandsetzung passenden Dienstleister aus und beauftragt diesen direkt aus dem ERP heraus. Angebote, Teilrechnungen und Schlussrechnungen werden dem Auftraggeber durch den Dienstleister über die Plattform zur direkten digitalen Weiterverarbeitung revisionssicher zur Verfügung gestellt. Ebenso findet Kommunikation ausschließlich über die Plattform statt. Dies führt zu erheblichen Qualitätsverbesserungen, Prozessvereinfachungen und zur Beschleunigung des Instandhaltungs- und Instandsetzungsprozesses.
<b>Installed Base:</b>		ca. 100 Kunden
<b>Kosten/Preismodelle:</b>		Das Preismodell ist in Abhängigkeit des durchgeführten Auftragsvolumens mit Preisobergrenze pro Auftrag.
<b>Keywords:</b>		Auftragsmanagement, Beauftragung, Dienstleistermanagement, Handwerkerkoppelung, Schadensmanagement, Schadenmeldung, Wartung, Instandhaltung, Instandsetzung, Prozessmanagement, Wohnungsübergabe, Mieter:innenportal, Mieter:innen App, CRM/Ticketmanagement, Compliance



# EverReal GmbH

EverReal ist ein innovatives Softwareunternehmen aus München mit dem Ziel, alle Kernprozesse rund um den Mieter:innenwechsel und Verkauf für die Immobilienbranche zu vereinfachen. Dabei stehen eine umfassende Betreuung, Anwenderfreundlichkeit und die ständige Weiterentwicklung des Produkts an erster Stelle.

## Wie erklärt ihr eure Kernkompetenz? Was macht euer Unternehmen aus?

Bisher bedeutet der Arbeitsalltag unserer Kunden viel Papierkram, überlastetes Personal und viele stumpfe Routineaufgaben. Wir wissen: Vermietungs- und Verkaufsprozesse machen so oft keinen Spaß und werden schnell lästig. Wir zeigen unseren Kunden, wie es erfrischend einfach geht! Keine nervigen, komplizierten Prozesse mehr, sondern

simple Workflows. Für ein angenehmes Vermieten und Verkaufen von Immobilien.

## Wie unterstützt ihr die Immobilienbranche, bzw. konkret die Hausverwalter? Bitte nennt uns ein Beispiel.

Unsere Software bietet zahlreiche intelligente Funktionen, die alle Schritte im Vermietungs- und Verkaufsprozess automatisieren, vereinfachen und beschleunigen. Besonders beliebt ist unser Smart-

### About

<b>Unternehmen:</b>	EverReal GmbH   <a href="http://www.everreal.co">www.everreal.co</a>		
<b>Management Team:</b>	Nessim Djerboua, CEO und Founder, Liviu Ignat, CTO und Founder		
<b>Founding Year:</b>	2017	<b>PropTech Stage:</b>	Etabliert: Marktreife 6-8 Jahre
<b>Branche:</b>	Immobilienvermietung und -verkauf		
<b>Marktfokus:</b>	B2B		
<b>Zielmarkt:</b>	Österreich, Deutschland, Schweiz		



Mieter-Matching: Hausverwalter können zu jeder Mieteinheit die Kriterien des Wunschmieters oder der Wunschmieterin festlegen, indem Punkte und Gewichtung für beispielsweise das Haushaltseinkommen, die Haushaltgröße, Beschäftigungsart u.a. angegeben werden.

Unsere Software berechnet dann für alle Interessent:innen den individuellen Score von 0-100% und sortiert automatisch vor: Die am besten passenden Kandidat:innen stehen immer an oberster Stelle. Dies kann mit weiteren Automatisierungen verknüpft werden und so können beispielsweise Interessenten mit einem festgelegten Mindest-Score automatisch zu verfügbaren Besichtigungsterminen eingeladen werden.

So bleibt mehr Zeit für das Wesentliche: Glückliche Kunden, zufriedene Mitarbeiter:innen und ein erfolgreiches Business.

### Welche Vorteile ergeben sich durch die Anwendung eures Produktes bzw. eurer Dienstleistung für die Immobilienbranche (konkret Hausverwalter)?

Der Einsatz unserer Software reduziert die manuelle Arbeit auf ein Minimum, spart viel administrativen Aufwand und bringt Struktur in oftmals veraltete Arbeitsabläufe. Dies ermöglicht es Hausverwaltern, ihr Team auch in Zeiten des Fachkräftemangels zu entlasten und die Mitarbeiter:innen-zufriedenheit zu erhöhen. Gleichzeitig kann die



eingesparte Zeit auf andere Unternehmensaufgaben verwendet und so zur besseren Kundenpflege, Eigentümer:innenkommunikation oder Profitsteigerung genutzt werden.

### Welche Zukunftsvisionen habt ihr als Unternehmen, was plant ihr in näherer Zukunft?

Unsere langfristige Zukunftsvision ist es, als Vorreiter digitaler Infrastruktur Europas erfolgreichste Immobilienunternehmen zu unterstützen. Dies bedeutet für uns, Vermietung und Verkauf von Immobilien durch KI-Unterstützung hoch profitabel für unsere Kunden zu machen und gleichzeitig ein herausragendes Benutzererlebnis zu bieten.

01

02

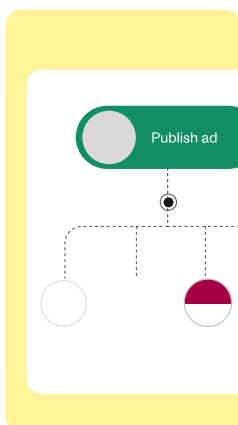
03

04

05

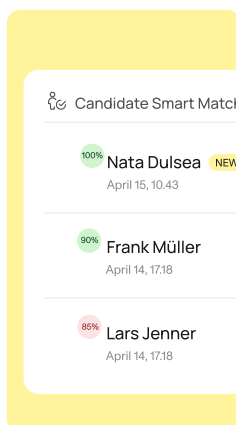
06

#### Vermarktung



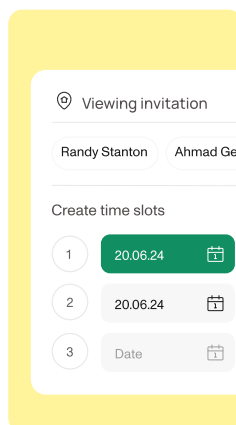
Mit einem Klick auf alle gewünschten Portalen

#### Intressentenmanagement



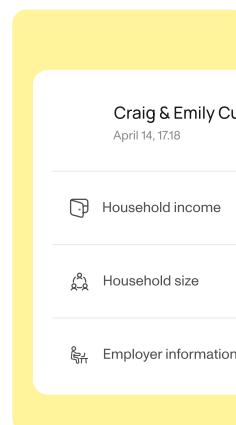
Smart Mieter Matching - Schnell passende Interessenten finden

#### Besichtigungstermine



Besichtigungstermine einfach online buchen

#### Bewerberauswahl



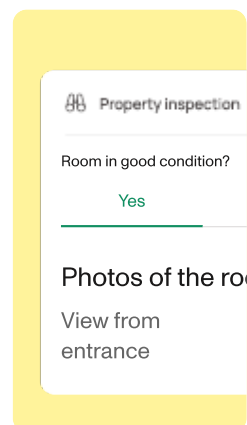
Vollständige & leserliche Selbstauskunft

#### Vertragsabwicklung



Mietverträge schnell erstellen, digital versenden und elektronisch unterschreiben lassen.

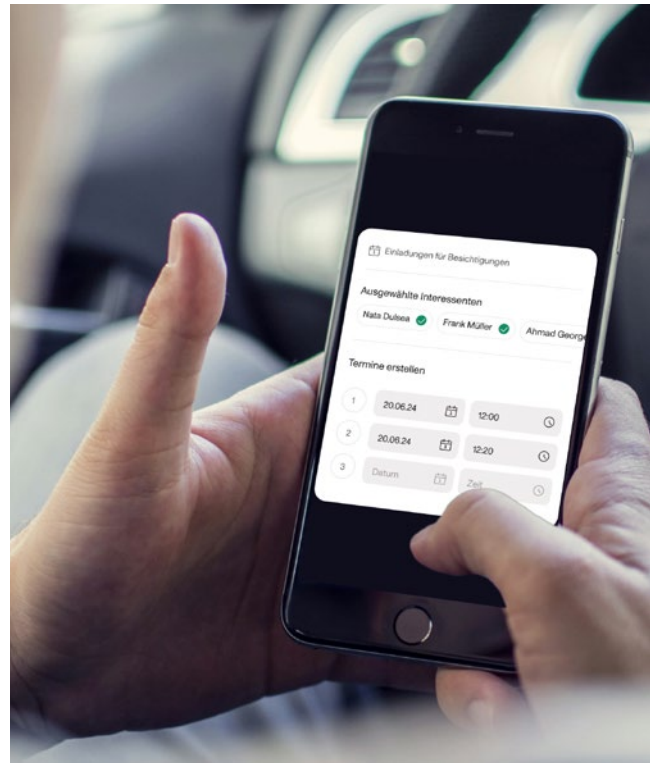
#### Wohnungsübergabe



Leserliche Protokolle und Versand noch vor Ort

## Welche Trends seht ihr in der Immobilienbranche generell bzw. konkret im Bereich der Hausverwaltung?

Ohne Zweifel wird das transformative Potenzial künstlicher Intelligenz (KI) und fortschrittlicher Technologien in den nächsten Jahren noch zunehmen und dabei helfen, die Prozesse in der Hausverwaltung fast vollautomatisch laufen zu lassen. Verwalten wird so die Möglichkeit geboten, selbst in kleinsten Teams sehr effizient und profitabel zu arbeiten.



	Facts
<b>Technology:</b>	Cloud Technology, Data Analytics, Plattform / Portal
<b>Anwendung:</b>	Asset Management, Bonitätsprüfung, digitale und hybride Makler, Dokumenten-Management, Immobilienbewirtschaftung, Immobilienportale und Lead Generation, CRM und Maklersoftware, Digitale Tools und Visualisierungen, Vermietung / Verkauf / Vertrieb, Marketing / Sales, Mieter:innen / Käufer:innen Management, Property Management, Prozess-Management, SaaS, Workflow Management
<b>Team:</b>	10-15 Mitarbeiter:innen
<b>Produkte und Services:</b>	EverReal digitalisiert und automatisiert alle Schritte im Vermietungs- und Verkaufsprozess von der Anzeigenerstellung bis zur Vertragsunterschrift.
<b>Vorzeigekunden:</b>	Emeria Germany GmbH & Co. KG (Reanovo, Optima, R&M und Haferkamp), CBRE Investment Management, Pandion Servicegesellschaft mbH (2. Platz Verwalter des Jahres 2023), QUARTERBACK Immobilien AG (RENTA Servicegesellschaft), Tectareal Asset Services GmbH, Gundlach GmbH & Co. KG Bauunternehmen, STRABAG SE, Velum GmbH, LZH Landzinshaus GmbH
<b>Anwendung beim Vorzeigekunden:</b>	Unsere Kunden nutzen EverReal, um Ihre Prozessschritte zu vereinfachen und beschleunigen, um effizienter zu arbeiten und wertvolle Zeit zu gewinnen, die dann in anderen Geschäftsfeldern genutzt werden kann. Damit werden einerseits die Mitarbeiter:innen entlastet und gleichzeitig Unternehmenswachstum und Skalierbarkeit ermöglicht.
<b>Installed Base:</b>	Rund 270 Kunden
<b>Kosten/Preismodelle:</b>	Ab € 31,50 pro Transaktion (Vermietung / Verkauf)
<b>Keywords:</b>	Digitale Vermietung, Digitaler Verkauf, Mieter:innenwechsel, Vermarktung, Online Vertragsabwicklung, Wohnungsübergabe, E-Signatur

# Datenschutz und KI im Zusammenhang mit der Anwendung in den Hausverwaltungen

Interview mit MMag. Birgit Harasser und Dr. Thomas Schweiger

Nachfolgend stellen wir an zwei Experten aus dem rechtlichen Bereich Fragen zum Thema KI und Datenschutz im Zusammenhang mit dem Wirkungskreis in Hausverwaltungen, speziell aus der Perspektive des österreichischen Rechts.

**Sabina Berloffta:** Was sind die grundlegenden rechtlichen Rahmenbedingungen, die beim Einsatz von KI in der Hausverwaltung in Österreich beachtet werden müssen?

**Dr. Birgit Harasser:** Die rechtlichen Rahmenbedingungen umfassen nicht nur Datenschutzgesetze, also die DSGVO und das österreichische Datenschutzgesetz, sondern auch andere rechtliche Vorschriften, die sicherstellen, dass der Einsatz von KI rechtmäßig erfolgt. Dazu gehören z.B. das KI-Gesetz der EU („AI Act“), das demnächst in Kraft tritt und einen einheitlichen Rahmen für den Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der Europäischen Union definiert, das WEG im Hinblick auf Entscheidungsprozesse und Informationsrechte der Wohnungseigentümer:innen, mietrechtliche Bestimmungen im Hinblick auf Rechte der Mieter:innen und das ABGB etwa zu Haftungsfragen im Zusammenhang mit KI.

**SB:** Welche Maßnahmen aus regulatorischer Sicht, insbesondere auch aus Sicht des Datenschutzes, sind beim Einsatz von KI-Anwendung in den Bereichen Hausverwaltung, Bauträgertätigkeiten oder als Immobilienmakler zu beachten?

**Dr. Thomas Schweiger:** Vorauszuschicken ist, dass der AI-Act die KI-Systeme nach ihrem Risiko in unterschiedliche Kategorien einteilt:

Verbotene KI-Systeme, die nach Ansicht der EU-Kommission ein unannehmbares Risiko darstellen, z.B. Social-Scoring.



Dr. Thomas Schweiger



dataprotect schweiger.legal  
Rechtsanwälte OG  
Huemerstraße 1 / Kaplanhofstraße 2  
4020 Linz  
www.schweiger.legal

Hochrisiko KI-Systeme sind Anwendungen mit signifikanten Risiken, u.a. für die Grundrechte natürlicher Personen, welche mit umfangreichen Auflagen für den Betrieb verbunden sind,

KI-Systeme mit begrenztem Risiko, mit welchen erhöhte Transparenzverpflichtungen verbunden sind, z.B. Kennzeichnungspflicht, wenn Bild- oder Videoinhalte mittels Künstlicher Intelligenz erzeugt oder verändert werden sowie

KI-Systeme mit minimalem Risiko, die keine regulatorischen Anforderungen aus Sicht des AI-Acts zu erfüllen haben.

**SB:** Was wäre ein Anwendungsfall für ein Hochrisiko-KI-System im Vergleich zu einem mit begrenztem Risiko?

**TS:** Das wären KI-Systeme mit Anforderungen in Bezug auf Daten-Governance, Dokumentation und Führen von Aufzeichnungen oder auch Transparenz. Das könnte die Verwaltung und den Betrieb



kritischer Infrastrukturen betreffen, wenn KI-Systeme, bestimmungsgemäß als Sicherheitskomponenten in der Wasser-, Gas-, Wärme- und Stromversorgung eingesetzt werden sollen.

Bei mit KI generierten Objekt-Videos bzw. bei virtuellen Begehungen handelt es sich ggf. um eine Interaktion zwischen natürlichen Personen und einem KI-System mit begrenztem Risiko. Die Nutzer sind explizit und transparent zu informieren, außer der Einsatz künstlicher Intelligenz ist aus dem Kontext offensichtlich.

Sämtliche KI-Systeme, die für die Interaktion mit natürlichen Personen bestimmt sind, z.B. Chatbots oder andere Systeme zur Kommunikation, sind entsprechend transparent zu kennzeichnen.

### **SB: Was wäre ein Minimalrisiko-Beispiel?**

**TS:** Datawarehouse-Systeme, die große Datenmengen kategorisieren und durchsuchen können, und mittels Datenanalyse die Nutzer:innen unterstützen, sind m. E. Systeme mit minimalem Risiko, und aus Sicht des AI-Act eher unbedenklich. Eine Kennzeichnung als „KI-unterstützt“ wäre als Maßnahme u. U. empfehlenswert.

### **SB: Wie verhält es sich mit personenbezogenen Daten?**

**TS:** Aus datenschutzrechtlicher Sicht sind KI-Systeme dann relevant, wenn personenbezogene Daten von natürlichen Personen wie Eigentümer:innen und Mieter:innen verarbeitet werden. Werden lediglich Gebäudedaten oder Lagedaten in aggregierter Form verarbeitet, dann bestehen keine Risiken für natürliche Personen, damit auch keine erhöhten Anforderungen aus dem AI Act zu und es sind auch für die Regelungen der DSGVO nicht maßgeblich.

Die DSGVO wird – neben dem AI Act – dann relevant, wenn aus den Gebäudedaten im Bereich von Predictive Maintenance auf konkreten natürlichen Personen geschlossen werden kann. Werden aber Gebäudedaten aggregiert, sodass nicht auf einzelne Personen geschlossen werden kann, dann ist der Personenbezug mangels Rückführbarkeit nicht mehr gegeben. Eine andere Möglichkeit wäre, die Daten zu anonymisieren.

Diese Datenverarbeitung bedarf einer Rechtsgrundlage iSd Art 6 (1) lit a bis f DSGVO, wobei z.B.

die Einwilligung m. E. ausscheidet, da eine Einwilligung freiwillig erfolgen muss, und in einem Vertragskontext (Mieter:in, Eigentümer:in) diese Voraussetzung kaum erfüllbar sein wird. Im Bereich der Hausverwaltung könnte die „Vertragserfüllung“ (Art 6 Abs 1 lit b DSGVO) u. U. herangezogen werden, weil es eine Verpflichtung der Hausverwaltung ist, den Instandhaltungs-, Reparatur- und Sanierungsbedarf eines Objektes zu erheben und entsprechend zu reagieren. Die Datenverarbeitung ist jedoch auf ein „Minimum“ im Sinne der Erforderlichkeit der erhobenen Daten für den konkreten Zweck (Erhebung des Instandhaltungsbedarfes) zu beschränken, und dies stellt eine große Herausforderung dar.

Aus der DSGVO ergibt sich weiters, dass die betroffenen Personen mittels einer Datenschutzinformation im Sinne des Art 13 DSGVO bei der Erhebung der Daten in Kenntnis zu setzen sind, und die Verarbeitung ist auch in das Verzeichnis der Verarbeitungstätigkeiten im Sinne des Art 30 DSGVO aufzunehmen.

### **SB: Können Sie einen Fall beschreiben, wie KI im Immobilienmanagement missbräuchlich verwendet werden könnte und die daraus folgenden rechtlichen Konsequenzen?**

**BH:** Ein Szenario missbräuchlicher Verwendung wäre Diskriminierung durch KI-gestützte Mieter:innenauswahl. Eine Hausverwaltung setzt eine KI-gestützte Software zur automatischen Auswahl von Mieter:innen ein. Die KI analysiert Daten wie Einkommensnachweise, Bonitätsauskünfte, aber auch weniger offensichtliche Daten wie soziale Medienprofile und demografische Informationen. Die KI entscheidet basierend auf diesen Daten, welche Bewerber:innen zur Besichtigung eingeladen werden und wer letztlich einen Mietvertrag erhält. Das wäre ein Verstoß gegen die DSGVO wegen unzulässiger Datenverarbeitung und ein Verstoß gegen Anti-Diskriminierungsbestimmungen. Rechtsfolgen können sein: Die Verhängung von Strafen oder Bußgeldern wegen Datenschutzverletzungen und zivilrechtliche Klagen Betroffener. Vielen Dank für das Gespräch!



# KI in der Eigentümer:innen und Mieter:innen-Kommunikation

In der modernen Hausverwaltung wird der Einsatz von KI und Digitalisierung zunehmend unverzichtbar, insbesondere im Bereich der Kommunikation mit Mieter:innen und Eigentümer:innen.

## Notwendigkeit und Vorteile

Die Ziele dieser Entwicklungen sind vielfältig, aber im Kern geht es darum, die Servicequalität zu verbessern, die Mitarbeiter:innen zu entlasten und eine Zeitersparnis durch Automatisierungen zu erwirken. Gleichzeitig wird durch die konsequente Anreicherung von Daten Wissensmanagement aufgebaut. Eine dieserart generierte Wissensdatenbank ist für die vielfältigsten Anwendungen direkt nutzbar und spart Ressourcen.

## Automatisierung der Terminvergabe

Ein KI-Anwendungsbereich ist die Automatisierung der Terminvergabe. Bei Timum (Vorstellung auf Seite 31) dreht sich alles um die online Terminkoordination bei Hausverwaltungen und Bestandshaltern. Die Lösungen sind in diverse Systeme (CRM, ERP etc.) integriert aber auch als eigenständiger Service (SaaS) verfügbar. Dr. Ing. Carsten Mohs, CEO Timum: „Typische Anwendungsfälle sind bei Neuvermietung: Besichtigung, Übergabe etc. bzw. im Mieterservice: Schadensmeldung, Begehungen,

Wartungen etc. Unser System ermittelt vorgeschlagene und buchbare Termine auf Grundlage vieler Faktoren und passt sich jederzeit an geänderte Buchungslage und Bedingungen an. Zukünftig werden dabei automatisch notwendige Lücken zwischen Terminen für reale Fahrzeiten ermittelt und die vorgeschlagenen Zeiten bestimmt.

## Automatische Anrufannahme

Ein weiterer punktueller Anwendungsbereich ist die automatische Anrufannahme. Für viele ist der persönliche Kontakt zu Mieter:innen und Eigentümer:innen besonders wichtig. Doch auch wenn sie es wollten, können viele nicht alle Anrufe annehmen. Durch die Lösung vom MANAGBL AI (Vorstellung Seite 29) erfolgt eine automatische Anrufannahme sowie Ticketerstellung. So lassen sich Warteschleifen vermeiden und die Anliegen der Anrufer:innen priorisieren.

Unternehmen wie Casavi, facilioo, iDWELL oder andere haben MANAGBL bereits in ihre Lösungen integriert.

## Verbesserung der Customer Experience

Einen Schritt weiter gehen Lösungen, die in Richtung Servicequalität gehen. Hier ist das zugrunde liegende Konzept der „Customer Experience“ ausschlaggebend. Es erfolgt eine regelrechte Kanalisierung sämtlicher stattfindender Kommunikation durch KI.



Martin Urban (CANCOM)

Der Anbieter CANCOM (Vorstellung Seite 24) mit maximaler Erfahrung durch zahlreiche Kunden im Banken- und Versicherungssektor geht hier – gemeinsam mit dem Kunden – strategisch vor und analysiert zunächst alle Kommunikationskanäle im Unternehmen und legt dann fest, wie ein mögliches Zukunftsszenario aussehen könnte. Martin Urban, Customer Experience Manager bei CANCOM (vormals Kapsch BusinessCom): „Eine Vereinfachung bzw. Kanalisierung der Kommunikation durch AI kann durch mehrere Ansätze erreicht werden, wobei ich auf drei eingehen möchte:

Chatbots und virtuelle Assistenten: Diese Tools können Routineanfragen beantworten, Informationen bereitstellen und einfache Aufgaben erledigen, ohne dass menschliches Eingreifen erforderlich ist. Das entlastet die Mitarbeiter:innen und sorgt für schnelle Antworten. Wichtig hierbei ist immer die Möglichkeit zu bieten, dass eine Weiterleitung zu einer Person angeboten wird.

## KI IN SERVICE-ORGANISATIONEN

- **Mitarbeiterproduktivität** - Reduktion der Bearbeitungszeit
- **Steigerung der Qualität der Interaktionen** - Generierung wiederverwertbaren Wissens
- **Leistungsfähige Self Service Angebote** - virtuelle Dialogassistenten

### • Chatbots und virtuelle Assistenten:

- Chatbots und virtuelle Assistenten können Kundenanfragen in Echtzeit beantworten
- Sie sind rund um die Uhr verfügbar und können repetitive Aufgaben übernehmen, um den Kundenservice effizienter zu gestalten.



Intelligente E-Mail-Filterung: AI kann E-Mails automatisch kategorisieren, priorisieren und sogar auf Standardanfragen antworten. Dadurch wird die Inbox übersichtlicher und wichtige Nachrichten gehen nicht unter.

Automatisierte Zusammenfassung: Durch Transkription können Gespräche nicht nur zusammengefasst werden, sondern vielmehr automatisiert in das jeweilige CRM System oder dem Kundenakt eingefügt werden.“

## Der KI-Assistent

Einen holistischen Schritt in den Hausverwalter-Alltag macht die Harri GmbH mit dem KI-Assistenten HARRI, quasi dem neuen virtuellen KI basierten Mitarbeiter. In der letzten Konsequenz ist HARRI ein Avatar, dessen Wissen – gleichsam wie bei Mitarbeiter:innen – stetig anwächst und erweitert wird.

Durch Daten, die „ihm“ durch Einsatz von IoT-Technik zugeführt werden, generiert sich mit HARRI eine Wissensdatenbank, die Eigentümer:innen, Mieter:innen und die Hausverwaltung selbst jederzeit befragen können. Eigentlich ist die Anwendung im Bereich der Immobilienbewirtschaftung angesiedelt, wo es also um Energiedaten, Kosten pro Wohneinheit, Heizungseinstellung und weitere Kennzahlen im ESG-Bereich geht. Aber durch das quasi „Front End“ als Chatbot, kann HARRI sehr wohl außen- und innenwirksame Kommunikationsarbeit abnehmen und konkrete Fragen zur jeweiligen Immobilie beantworten, die sonst Mitarbeiter:innen erledigen müßten.

Jan Hendrik Schönfeld MRICS ist CEO von Harri GmbH und sein Geschäftsmodell ist aus der Praxis als ehemaliger Hausverwalter entstanden. Schönfeld: „Unsere Lösung ist ein neues Geschäftsmodell. Der Hausverwalter kann Zusatzumsatz generieren, da es möglich wird, auch kleinere Einheiten in die Betreuung zu übernehmen, denn der Kunde der Hausverwaltung verwaltet sich beinahe selbst. So bleibt Zeit für die Beratung und Service, die Fachkraft wird entlastet und dem Fachkräftemangel wird entgegengewirkt.“

## Was ist für Mitarbeiter:innen wichtig

KI-Anwendungen haben für die oftmals kleinen Teams bzw. die sich mit unzähligen sich wiederholenden Anfragen zu kämpfenden Mitarbeiter:innen durchaus Vorteile. Ein positiver Effekt wäre die Reduzierung von Anrufen während der Sprechzeiten. Kund:innen, die früher wiederholt anrufen mussten, können ihre Anliegen nun direkt über digitale Kanäle klären. Auch die automatisierte Beantwortung von Serviceanfragen ermöglicht es den Mitarbeiter:innen, sich auf wichtigere Aufgaben zu konzentrieren, während standardisierte Anfragen schnell und effizient bearbeitet werden.

Wichtig ist auch eine intuitive Bedienung sämtlicher Systeme, die ohne großen Einrichtungsaufwand und mit minimaler Einarbeitung auskommen. Dies reduziert nicht nur den Stress der Mitarbeiter:innen. Bei der Automatisierung der Terminvergabe entfällt z.B. eine zeitintensive und Aufmerksamkeit bindende Tätigkeit fast vollständig bzw. wird auf die Festlegung von Vorgaben reduziert.

Besonders bei Kommunikation von Neuvermietungen entlastet KI die Mitarbeiter:innen erheblich. Automatisierte Prozesse sorgen für eine reibungslo-

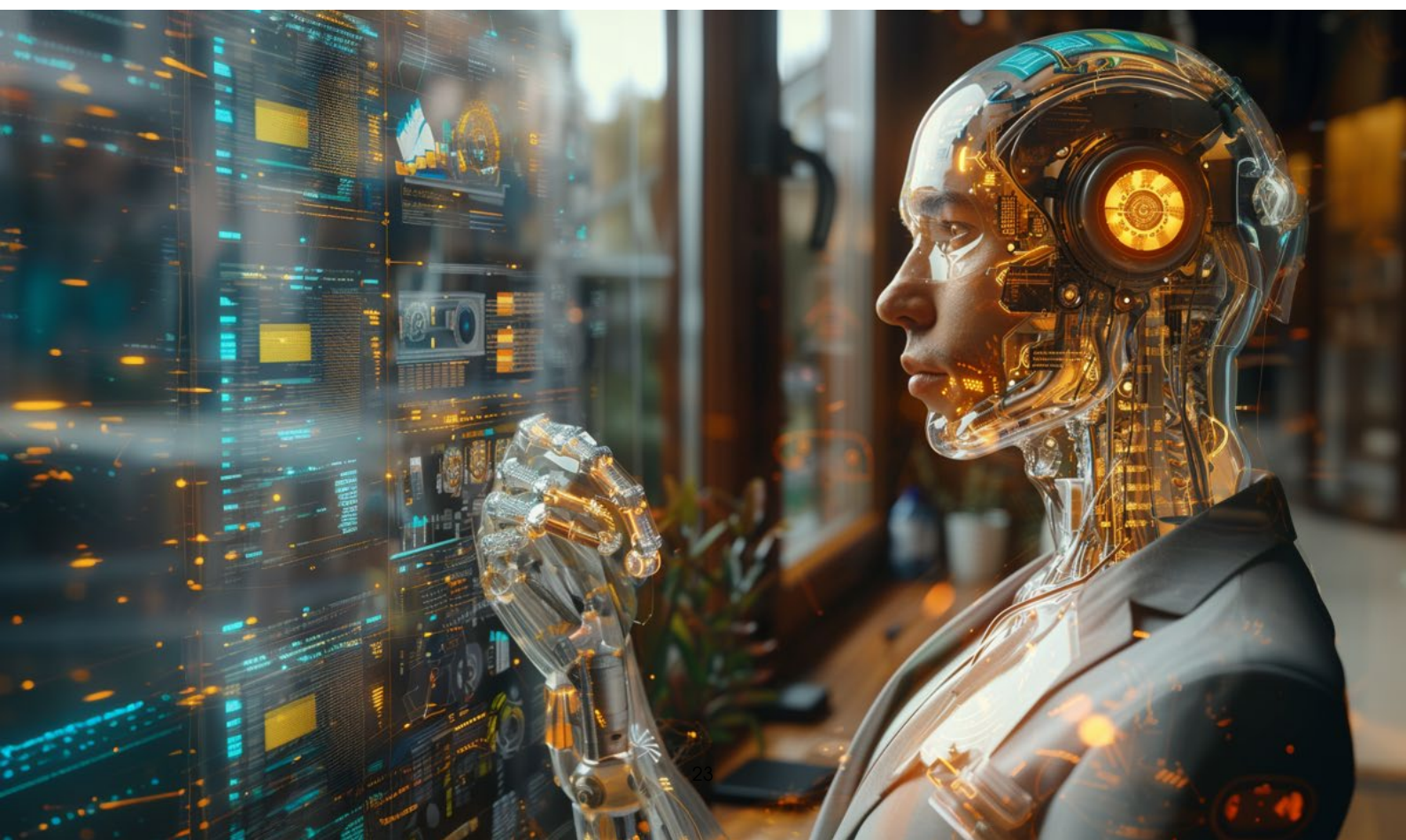
se Abwicklung und reduzieren den administrativen Aufwand.

## Fachkräftemangel und Generationswechsel

Digitalisierung und Einsatz von KI bieten auch eine Antwort auf den zunehmenden Fachkräftemangel. Eine durch KI generierte Wissensdatenbank unterstützt eine professionellere Immobilienbewirtschaftung und macht relevante Kennzahlen in Echtzeit verfügbar. Der Generationswechsel spielt ebenfalls eine Rolle: Jüngere Menschen bevorzugen digitale Kanäle und profitieren von den modernen Kommunikationsmöglichkeiten.

## Fazit

Die Integration von KI in der Hausverwaltung, speziell im Bereich der Kommunikation mit Mieter:innen und Eigentümer:innen, ist ein notwendiger Schritt, um den steigenden Anforderungen gerecht zu werden und gleichzeitig die Effizienz und Zufriedenheit von Mitarbeiter:innen und Kund:innen zu erhöhen.





# CANCOM Austria AG

CANCOM Austria (vormals Kapsch BusinessCom) ist Österreichs führender Digital Business Provider. Als #1 Digital Business Provider begleitet die CANCOM Gruppe Unternehmen in die digitale Zukunft. CANCOM unterstützt ihre Kunden dabei, die Komplexität ihrer IT zu reduzieren und ihren Geschäftserfolg durch den Einsatz modernster Technologie auszubauen. Um den IT-Bedarf von Unternehmen, Organisationen und dem öffentlichen Sektor ganzheitlich abzubilden, bietet CANCOM passgenaue IT von A bis Z aus einer Hand.

**Wie unterstützt ihr die Immobilienbranche, bzw. konkret die Hausverwalter? Bitte nennt uns ein Beispiel.**

Wir können durch Wissensmanagement sowohl intern das Wissen besser bereitstellen, als auch über Selfservice Anwendungen die Customer Experience wesentlich verbessern. Ob dies durch einen Chat-

bot oder einen Voicebot ermöglicht wird, hängt von den Präferenzen des Kunden ab.

**Welche Vorteile ergeben sich durch die Anwendung eures Produktes bzw. eurer Dienstleistung für die Immobilienbranche (konkret Hausverwalter)?**

Durch die Digitalisierung und den Möglichkeiten von KI ergeben sich immer mehr Use Cases, die

		About
<b>Unternehmen:</b>	CANCOM Austria AG   <a href="http://www.cancom.at">www.cancom.at</a>	
<b>Management Team:</b>	Dietmar Wiesinger, Vorstand; Jochen Borenich, Vorstand; Bernd Eder, Vorstand	
<b>Founding Year:</b>	1892	<b>PropTech Stage:</b> Älter als 8 Jahre
<b>Branche:</b>	k.A.	
<b>Marktfokus:</b>	B2B	
<b>Zielmarkt:</b>	Österreich, Deutschland, Schweiz	



auf der einen Seite die Kundenerfahrungen verbessern und andererseits dem Facharbeiterkräftemangel entgegenwirken. Weiters findet ein Generationswechsel statt, denn immer mehr Jüngere setzen auf digitale Kanäle.

### Welche Zukunftsvisionen habt ihr als Unternehmen, was plant ihr in näherer Zukunft?

KI ist ein Schwerpunkt unseres Unternehmens. Wir sind bestens aufgestellt, den Anforderungen von KI und Customer Experience gerecht zu werden. Daher können wir gezielt auf Kundenbedürfnisse eingehen und planen, DER Ansprechpartner hierfür im DACH Raum zu werden.

### Welche Trends seht ihr in der Immobilienbranche generell bzw. konkret im Bereich der Hausverwaltung?

Neben AI sehen wir das Thema IoT als wichtigen und relevanten Baustein für die Digitalisierung und Vereinfachung. Ebenso Augmented & Virtual Reality oder Big Data (Optimierungen, Analysen und Reports).

		Facts
<b>Technology:</b>	AI (Artificial Intelligence), Big Data, Cloud Technology, Data Analytics, Hardware, Internet of Things (IoT), Plattform / Portal, Robotics, VR/AR	
<b>Anwendung:</b>	Asset Management, Community / Networking, Digital Twin, Dokumenten-Management, Digitale Tools und Visualisierungen, SaaS, Workflow Management	
<b>Team:</b>	> 20 Mitarbeiter:innen	
<b>Produkte und Services:</b>	Breites Portfolio im Bereich Security, Netzwerk und Collaboration. Intelligente AI / KI Lösungen auf ChatGPT Technologien (LLMs) – von BOT Lösungen bis hin zu Wissensdatenbanken – für externe als auch für interne Kunden. End-to-end Projektbegleitung – von Consulting, Angebot, Implementierung und Betreuung bzw. Betrieb der jeweiligen Lösung.	
<b>Vorzeigekunden:</b>	Allianz Versicherung (E-Mail Verarbeitung und Skill Bases Routing), Stadt Erlangen (Chatbot), sowie zahlreiche weitere Kunden bei Banken und Versicherungen	
<b>Anwendung beim Vorzeigekunden:</b>	<p>Zahlreiche Banken und Versicherungen, dürfen diese nicht namentlich nennen. Drei konkrete Beispiele:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Wissensmanagement: Mitarbeiter:innen haben die Herausforderungen, bei Änderungen der Rechtslage alle Informationen schnell und effizient zu finden. Dies erfolgt durch unser Wissensmanagement über eine Chatbot Technologie, wo einfach gesucht werden kann. Diese Suche erfolgt nicht auf Basis von Reizwörtern, wie man die Suche aus diversen Internetbrowsern kennt, sondern über die Intent-Erkennung. Dies ist deshalb so wichtig, da nicht jede:r Mitarbeiter:in die Fragen in gleicher Form stellt und somit wesentlich bessere Suchresultate erfolgen.</li> <li>2. In Echtzeit analysiert die KI das Gespräch zwischen Kunde und einem Agenten – gibt Vorschläge, sucht in der Wissensdatenbank, öffnet automatisch die richtigen Formulare und erstellt bei Bedarf eine Zusammenfassung des Gespräches, um dies dem jeweiligen Kundenakt beizufügen.</li> <li>3. Chatbot der Stadt Erlangen, wo Kunden sich über Diverses informieren können.</li> </ol>	
<b>Installed Base:</b>	Zahlreiche Banken und Versicherungen	
<b>Kosten/Preismodelle:</b>	Individuell	
<b>Keywords:</b>	AI, Customer Experience Management, Automatisierung, Self-Service	



# HARRI GmbH

Ein KI-Assistent namens HARRI ist als digitaler Berater und Coach jederzeit für Immobilieneigentümer:innen und Hausverwalter erreichbar.

HARRI ist eine Antwort auf den zunehmenden Fachkräftemangel und unterstützt durch seine Wissensdatenbank eine professionellere Immobilienbewirtschaftung. Insbesondere durch den Einsatz von IoT-Technik wird der Immobilienbestand digitalisiert und relevante Kennzahlen in Echtzeit verfügbar gemacht. Die Lösung soll Effizienzen heben und Daten liefern, um z. B. ESG-Ziele zu erfüllen.

## Wie erklärt ihr eure Kernkompetenz? Was macht euer Unternehmen aus?

Langjährige Erfahrungen in der Bewirtschaftung von großen Wohn- und Gewerbeimmobilienbeständen vereinen wir mit digitaler Innovation zu einem skalierbaren Produkt für die Wohnungs- und Immobilienwirtschaft.

		About
<b>Unternehmen:</b>	HARRI GmbH   <a href="http://www.harri.immo">www.harri.immo</a>	
<b>Management Team:</b>	Jan Hendrik Schönfeld MRICS	
<b>Founding Year:</b>	2023	<b>PropTech Stage:</b> 1. Pre-Seed: Orientierung 0-1 Jahr
<b>Marktfokus:</b>	B2B, B2C	
<b>Branche:</b>	Immobilien- und Wohnungswirtschaft	
<b>Zielmarkt:</b>	Österreich, Deutschland, Schweiz	

**Wie unterstützt ihr die Immobilienbranche, bzw. konkret die Hausverwalter? Bitte nennt uns ein Beispiel.**

HARRI bietet den Immobilieneigentümer:innen Lösungen, um sich selbst zu verwalten – als Hausverwalter leisten sie direkt beauftragt den gewünschten individuellen Support. Mithilfe von HARRI kann sich der Kunde der Hausverwaltung selbst verwalten und die Hausverwaltung kann dadurch auch kleinere Einheiten in die Betreuung übernehmen. Dadurch wird die Zielgruppe erweitert.

Das Verwaltungshonorar ist keine Flatrate mehr, sondern es wird nach Leistung und Zeitaufwand vergütet. HARRI kann darüber hinaus als interner digitaler Mitarbeiter eingesetzt werden und mit den Sensoren die Immobilien digitalisieren.

**Welche Vorteile ergeben sich durch die Anwendung eures Produktes bzw. eurer Dienstleistung für die Immobilienbranche (konkret Hausverwalter)?**

Generierung von Zusatzumsatz, eigenes Geschäftsmodell konsequent digitalisieren, schnelle Umsetzung von KI-Tools im Unternehmen.

**Welche Zukunftsvisionen habt ihr als Unternehmen, was plant ihr in näherer Zukunft?**

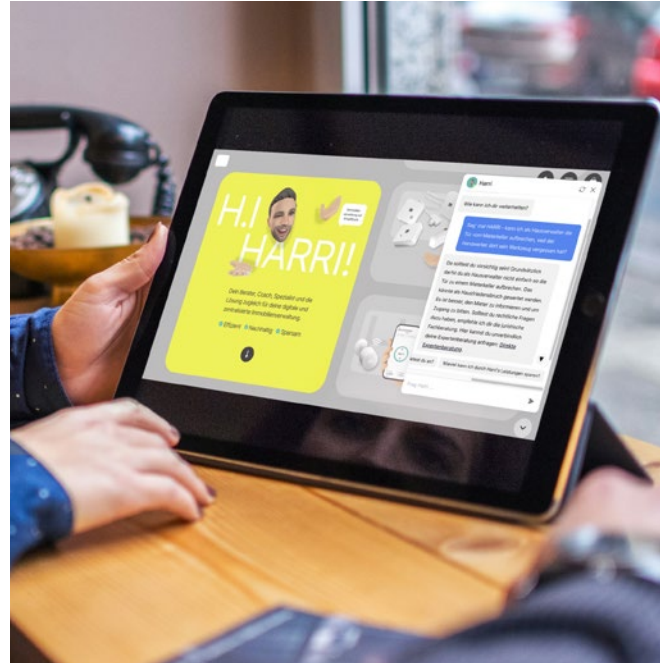
Den KI-Chatbot weiter speziell trainieren und HARRI als KI-Avatar launchen.

**Welche Trends seht ihr in der Immobilienbranche generell bzw. konkret im Bereich der Hausverwaltung?**

Der Grad der Digitalisierung ist in der Immobilienbranche aus unserer Sicht noch nicht weit fortgeschritten und es wird in Zukunft insbesondere durch Veränderungsdruck zu starken Nachholeffekten kommen.

Speziell konsolidiert sich der Verwaltermarkt durch steigende Anforderungen, Fachkräftemangel und zunehmender Regulierung.

Dadurch wird sich das Berufsbild Property Management verändern. Viele Aufgabenbereiche der bekannten Leistungsverzeichnisse werden automati-



siert erledigt. Der Property Manager wird zu einer Art digitalem Assetmanager, welcher die Kunden coacht, berät und Daten analysiert. Durch HARRI kann dieser digitale Assetmanager sein Geschäftsmodell wesentlich stärker skalieren als zuvor. Auch haben private Immobilieneigentümer:innen meistens keinen Zugang zu den aktuellen PropTech-Lösungen und die Immobilien werden somit seltener digitalisiert. Und das ist u. a., um die Klimaziele zu erreichen, unabdingbar. HARRI kann einen Beitrag leisten, auch diesen Markt des privaten Immobilienbestandes zu erreichen.

## Facts

**Technology:**

AI (Artificial Intelligence), Andere, Big Data, Internet of Things (IoT), Plattform / Portal

**Anwendung:**

Asset Management, Digital Twin, Immobilienbewirtschaftung, Mieter:innen / Käufer:innen Management, Property Management, SaaS, Smart Building, Smart Home, Workflow Management

**Team:**

< 5 Mitarbeiter:innen

Was HARRI dazu sagt:

Natürlich, ich freue mich, dir einen Überblick über meine Produkte und Services zu geben!

- Harri Premium: Dein Coach & Berater als KI-Chatbot: Harri Premium unterstützt dich dabei, u. a. die ESG (Environmental, Social, Governance) Kriterien zu erfüllen und bietet flexible Lösungen, für Immobilieneigentümer und Hausverwaltungen. Ich beantworte Dir immobilien-spezifische Fragen und kann auch als digitaler Mitarbeiter eingesetzt werden und verbinde digitale Partnerlösungen.
- Digitale Verwaltung: Effiziente Immobilienverwaltung mithilfe eines cloudbasierten ERP: Mit diesem Partner-Produkt kannst du deine Immobilien digital und effizient verwalten. Es hilft dir, Zeit zu sparen und den Überblick zu behalten.
- Asset Management: Optimierung und Verwaltung: Dieses Partner-Produkt unterstützt dich dabei, deine Immobilienwerte zu optimieren und effizient alle Finanzkennzahlen zu verwalten und zu planen.
- Dashboard: Eine KPI-Lösung als Managementboard und Datendrehscheibe verbunden über API-Schnittstellen an PropTech-Lösungen sowie ERP-Systemen des Kunden.
- Intelligente Thermostate: Energie sparen leicht gemacht: Mit intelligenten Thermostaten kannst du die Heizkosten senken und gleichzeitig den Komfort erhöhen und CO2 einsparen.
- Sensoren: Überwachung und Kontrolle: Verschiedene Sensoren helfen dir dabei, wichtige Parameter in deinen Immobilien zu überwachen und zu kontrollieren. Dies kann die Sicherheit und Effizienz deiner Immobilien erheblich verbessern und sammelt Daten für das weitere Reporting.
- Direkte Expert:innenberatung: Individuelle Beratung: Ob Hausverwaltung oder Rechtsberatung, du erhältst maßgeschneiderte Unterstützung von Expert:innen, um deine spezifischen Herausforderungen zu meistern. Ideal für selbstverwaltende Immobilieneigentümer:innen.

Ich ermögliche Hausverwaltungen, sich per plug & play simpel zu digitalisieren. Ich hoffe, das gibt dir einen guten Überblick. Wenn du Fragen hast oder mehr Details benötigst, stehe ich dir gerne zur Verfügung!

#### Produkte und Services:

#### Vorzeigekunden:

Verwalter, Immobilieneigentümer:innen, Makler, Immobilien- und Wohnungsunternehmen

#### Anwendung beim Vorzeigekunden:

Der Kunde kann einfach plug & play - LoRaWan-Sensoren im Immobilienbestand einsetzen, Daten sammeln, Anomalien erkennen und gleichzeitig durch den Einsatz weiterer digitaler Tools die Immobilienbewirtschaftung professionalisieren. Der KI-Assistent steht Fragen zur Seite.

#### Installed Base:

20

#### Kosten/Preismodelle:

Allrounder-Paket € 769,99 einmalig und € 49,99 / Monat

Im Allrounder-Paket für ein Gebäude sind enthalten:

Temperatur-/ Luftfeuchte-/ Leckagen-/ Stromzählersensoren/ Gateway/ Dashboardanbindung sowie HARRI-Premium als KI-Chatbot

#### Keywords:

KI-Assistent, digitaler hybrider Immobilienverwalter, digitaler Hausmeister, Immobiliencoach, Gebäudedigitalisierung



# MANAGBL.AI UG

**Wir glauben an eine pragmatische Digitalisierung mit Hilfe Künstlicher Intelligenz, welche den Arbeitsalltag von Serviceteams grundlegend vereinfacht. Mühsame manuelle Arbeitsschritte werden auf diese Weise abgeschafft.**

KI-Lösungen können einen großen Teil standardisierter Aufgaben im Alltagsgeschäft übernehmen und Menschen die Freiheit schaffen, sich auf komplexere Anliegen zu konzentrieren. Für diese positive Veränderung stehen wir. Wir sehen Digitalisierung nicht als Gefahr, sondern als große Chance, gesellschaftliche Entwicklungen schneller in die richtige Richtung voranzubringen.

## **Wie erklärt ihr eure Kernkompetenz? Was macht euer Unternehmen aus?**

Unsere automatische Anrufannahme ist innerhalb von 15 Minuten eingerichtet und sorgt sofort für Entlastung am Telefon. Wir bieten allen Interessent:innen eine unverbindliche Testphase mit Anbindung an ihr bestehendes Ticketsystem, wie casavi, faciloo, iDWELL oder andere. Dadurch erarbeiten wir die beste Lösung für unsere Kunden, bevor Sie überhaupt zu Kunden werden.

### About

<b>Unternehmen:</b>	MANAGBL.AI UG   <a href="http://www.managbl.ai">www.managbl.ai</a>		
<b>Management Team:</b>	Mario Nagel, CEO, Co-Founder; Amos Poznanski, CTO, Co-Founder		
<b>Founding Year:</b>	2022	<b>PropTech Stage:</b>	Growth Stage: Marktphase 3-5 Jahre
<b>Branche:</b>	Hausverwaltung, Wohnungswirtschaft, Instandhaltung		
<b>Marktfokus:</b>	B2B		
<b>Zielmarkt:</b>	Österreich, Deutschland, Schweiz		

### Wie unterstützt ihr die Immobilienbranche, bzw. konkret die Hausverwalter? Bitte nennt uns ein Beispiel.

Für die meisten unserer Kunden ist der persönliche Kontakt zu Mieter:innen und Eigentümer:innen besonders wichtig. Doch auch wenn sie es wollten, können viele nicht alle Anrufe annehmen. Durch eine automatische Anrufannahme und Ticketerstellung lassen sich Warteschleifen vermeiden und die Anliegen der Anrufer:innen priorisieren. Anliegen werden der/dem entsprechenden Mitarbeiter:in zugewiesen und können effizient abgearbeitet werden. Eingerichtet wird unsere Lösung über eine Rufweiterleitung.

### Welche Vorteile ergeben sich durch die Anwendung eures Produktes bzw. eurer Dienstleistung für die Immobilienbranche (konkret Hausverwalter)?

Das häufigste Feedback ist eindeutig: weniger Stress für Mitarbeiter:innen. Wenn in einer Hausverwaltung das Telefon klingelt, wird selten gelobt. An der Tagesordnung stehen Probleme. Wer die AI Mailbox nutzt, kann die Sprechzeit reduzieren, ohne an Erreichbarkeit einzubüßen. Außerdem wird deutlich, dass die Anrufe zu den Sprechzeiten abnehmen. Wer zuvor nachmittags anrief und sein Anliegen nicht loswerden konnte, wählte die Telefonnummer am nächsten Morgen noch einmal. Diese Anrufe sparen sich unsere Kunden.

Andere haben ein externes Call-Center durch die AI Mailbox ersetzt und sparen mit jedem Anruf Geld. Überraschend war für uns dabei, dass die Qualität der übermittelten Nachrichten bei uns besser ist, als beim Call-Center. So berichten es jedenfalls unsere Kunden.

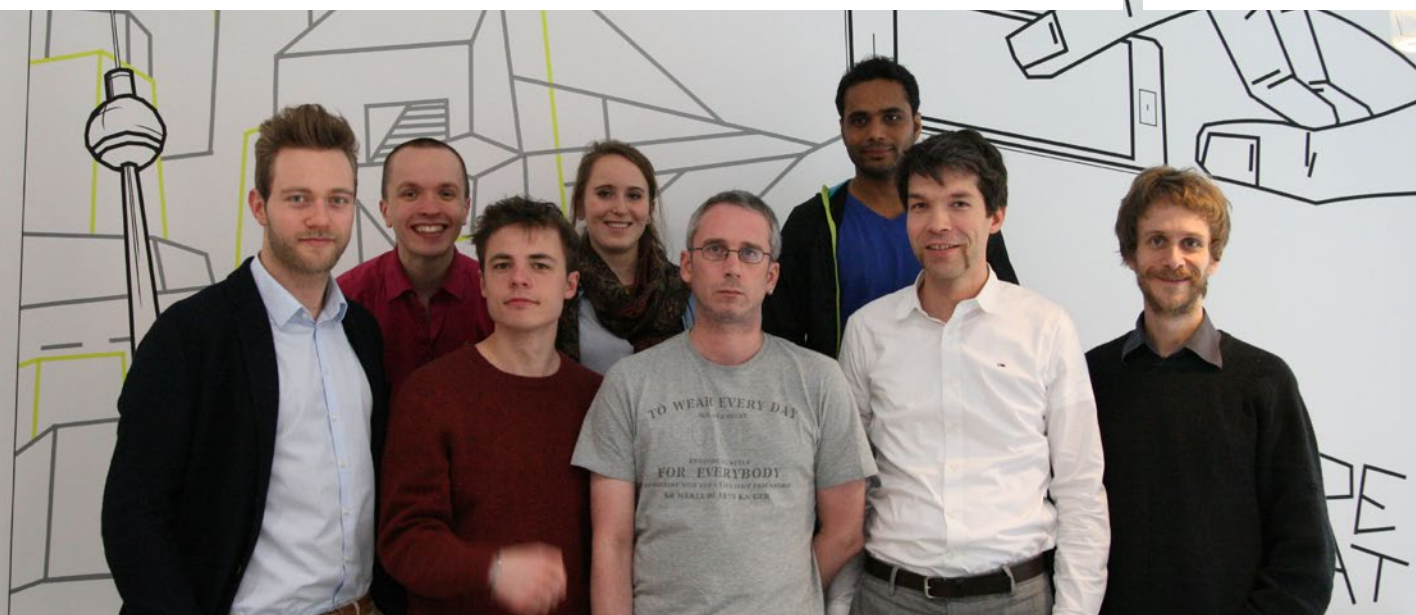
### Welche Zukunftsvisionen habt ihr als Unternehmen, was plant ihr in näherer Zukunft?

Unsere Vision ist es, 60 % aller Serviceanfragen automatisiert zu beantworten. Dazu zählt für uns noch im Jahr 2024 konkrete, intelligente Rückfragen zu stellen, damit Hausverwaltungen noch mehr Anfragen direkt bearbeiten können, ohne Kunden zurückrufen zu müssen. Wichtig ist uns dabei eine nahtlose Integration in Bestandssysteme.

### Welche Trends seht ihr in der Immobilienbranche generell bzw. konkret im Bereich der Hausverwaltung?

Auffällig ist für uns insbesondere das wachsende Bedürfnis der Mieter:innen und Eigentümer:innen, stets auf dem neuesten Stand zu sein. Anfragen zu bereits bekannten Sachverhalten häufen sich und halten von der Arbeit ab.

		Facts
<b>Technology:</b>	AI (Artificial Intelligence), Cloud Technology	
<b>Anwendung:</b>	Immobilienbewirtschaftung, Property Management, Prozess-Management	
<b>Team:</b>	5-10 Mitarbeiter:innen	
<b>Produkte und Services:</b>	Automatische Anrufannahme und Ticket-Erstellung für effizienten Kund:innenservice	
<b>Vorzeigekunden:</b>	Ziesel Hausverwaltung, Gundlach Bau und Immobilien, ImmoConcept Hillemeier, WGH Herrenhausen	
<b>Anwendung beim Vorzeigekunden:</b>	Viele unserer Kunden sind weiterhin persönlich erreichbar, setzen aber auf eine automatische Anrufannahme als Serviceerweiterung. Die Sprechzeiten wurden etwas reduziert, damit es telefonfreie Zeit gibt, in der effizient gearbeitet wird. Anliegen der Mieter:innen und Eigentümer:innen werden in ein bestehendes Ticketsystem übermittelt und der/dem richtigen Mitarbeiter:in zugewiesen.	
<b>Installed Base:</b>	Ca. 130 Unternehmen aus der Immobilien- oder Wohnungswirtschaft	
<b>Kosten/Preismodelle:</b>	Individuell, z.B. € 79,- pro Monat für 750 Verwaltungseinheiten	
<b>Keywords:</b>	PropTech, AI, Anrufannahme	



# timum GmbH

timum Online-Terminbuchung und Planungsautomatisierung ist eine B2B SaaS-Lösung für Teams, Unternehmen und Organisationen, für die Koordination in Zeitfenstern, Arbeitszeiten oder spezifischen Terminen. timum bietet ein hoch ausgereiftes Backend (API) für Terminprozesse und -automatisierung und vielfältige bedarfsgerechte Benutzungs-Oberflächen (Frontends).

## Wie erklärt ihr eure Kernkompetenz? Was macht euer Unternehmen aus?

Die Leute von timum sind Produktmenschen. Sie arbeiten mit dem Ziel, echte wirksame und nachhaltige Lösungen zu schaffen und glauben an das Prinzip des Product Led Growth. Diese widmen wir seit fast 10 Jahren voll der Immobilienbranche.

Die Team-Expertise ist eine Bündelung langjähriger Tätigkeit und Begeisterung in Software Architektur, User Experience Design, Ingenieurwesen, Produktmanagement, Entrepreneurship.

		About
<b>Unternehmen:</b>	timum GmbH   <a href="http://www.timum.at">www.timum.at</a>	
<b>Management Team:</b>	Dr.-Ing. Carsten Mohs	
<b>Founding Year:</b>	2014	<b>PropTech Stage:</b> Etabliert: Marktreife 6-8 Jahre
<b>Branche:</b>	SaaS für die Immobilienbranche und Services	
<b>Marktfokus:</b>	B2B	
<b>Zielmarkt:</b>	Österreich, Deutschland, Schweiz, Andere	

**Wie unterstützt ihr die Immobilienbranche, bzw. konkret die Hausverwalter? Bitte nennt uns ein Beispiel.**

Die Nutzung von timum bedeutet in erster Linie massive Zeitersparnis in regelmäßigen Terminierungsvorgängen. Es ist eine wesentliche Schlüssel-Technologie, um Prozesse mit Terminierungsschritten digitalisieren und automatisieren zu können.

Für die LEG, ein Bestandshalter mit 160.000 Einheiten unter Management, werden monatlich über 4.000 Termine automatisch mit timum vereinbart, in Neuvermietung, Mieter:innen-Sprechstunden, Mieter:innen-Management.

Auf homegate nutzen jeden Monat mehrere hundert Anbieter von Immobilien timum komplett intuitiv, ohne Einrichtung, ohne Einarbeitung, ohne Aufwand.

Mieter:innen, Käufer:innen, Interessent:innen, Endkund:innen sind zufrieden und dankbar, weil die asynchrone sofortige Terminbuchung und die

übersichtliche Terminauswahl auf Smartphones und Computern zeitlich und mental entlasten und eine tolle User Experience bieten.

**Welche Vorteile ergeben sich durch die Anwendung eures Produktes bzw. eurer Dienstleistung für die Immobilienbranche (konkret Hausverwalter)?**

Hausverwaltungen werden bei der Neuvermietung und im Mieter:innen-Management wirksam entlastet, da mit der Automatisierung der Terminvergabe eine zeitintensive und Aufmerksamkeit bindende Tätigkeit fast vollständig entfällt bzw. auf die Festlegung von Vorgaben reduziert wird.

- Terminzuverlässigkeit steigt erheblich, durch wirksame Terminerinnerung mit komfortabler Absagemöglichkeit. Das verhindert sehr wirksam Terminausfälle ohne Absage.
- Terminlücken werden automatisch durch Nachrücker gefüllt.
- Kund:innennähe und Alltagstauglichkeit: Mieter:innen und Interessent:innen haben eine vorgegebene Auswahl an Termin-Möglichkeiten





und können diese im Rahmen der Vorgaben besser mit ihrem Leben abstimmen, als bei bisherige fixer Terminvorgabe

- Prozesseffizienz (Reduzierung des Kosten- und Ressourcenaufwands),
- Prozesseffektivität (Stabilität, Transparenz, Zuverlässigkeit),
- Zufriedenstellung für Mitarbeiter:innen und Dienstleister durch definierte digitale Abläufe in der Terminvereinbarung,
- Attraktivität und positives Nutzungserlebnis für Kund:innen und Kontakte

### Welche Zukunftsvisionen habt ihr als Unternehmen, was plant ihr in näherer Zukunft?

timum goes International. Die Herausforderungen, die wir mit unserem ausgereiften System lösen, sind in vielen Ländern gleich oder ähnlich. Die Spezialisierung von timum und die langjährige

Erfahrung in der Immobilienbranche ist besonders. Gleichzeitig ist die Technologie konsequent darauf ausgerichtet, schnell und vielseitig in andere Systeme und auch in anderen Ländern eingeführt zu werden.

### Welche Trends seht ihr in der Immobilienbranche generell bzw. konkret im Bereich der Hausverwaltung?

Standardisierung von Prozessen und Digitalisierung in Bezug auf Dokumenten-Management, Dokumentation, Abrechnung, Mieter:innenservice und -kontakt, Eigentümer:innenversammlungen.

		Facts
<b>Technology:</b>		k.A.
<b>Anwendung:</b>		CRM und Maklersoftware, Digitale Tools und Visualisierungen, Vermietung / Verkauf / Vertrieb, Marketing/Sales, Mieter:innen / Käufer:innen Management, Property Management, Prozess-Management, SaaS, Workflow Management
<b>Team:</b>		< 5 Mitarbeiter:innen
<b>Vorzeigekunden:</b>		ÖRAG Österreichische Realitäten-Aktiengesellschaft, LEG Wohnen (eine der 5 größten Wohnungsgesellschaften Deutschlands mit 160.000 Einheiten), homegate.ch (größter Immobilienmarktplatz der Schweiz)
<b>Anwendung beim Vorzeigekunden:</b>		Besichtigungs- und Beratungstermine in der Immobilienvermittlung und im Mieter:innen-Management
<b>Installed Base:</b>		180
<b>Kosten/Preismodelle:</b>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fakturierung nach Anzahl buchbarer Ressourcen (z.B. Immobilien-Objekte, Agents, Mitarbeiter:innen, Einrichtungen)</li> <li>• Breites Spektrum an Preismodellen für jede Kundengröße.</li> <li>• Volumen-Lizenzen für große Bestandshalter (jährlich),</li> <li>• Software-Lizenzen für Online-Plattformen (jährlich),</li> <li>• Subscription Pläne für mittlere und kleine Kunden (jährlich oder monatlich)</li> </ul> Freemium-Einstiegspläne: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Preisrange timum for Estates: 2-7€ je Immobilie (beliebig viele Termine),</li> <li>• Preisrange timum for Agents: 7-15 € je Mitarbeiter:in monatlich</li> </ul>
<b>Keywords:</b>		Online Terminbuchung, Automatisierte Terminkoordination, digitale Terminvereinbarung

# KANN MAN EIN WOHNHAUS NOCH WOHNLICHER MACHEN?

WENN'S EINER KANN, DANN

**ATTENSAM**



Ein rundum gepflegtes Haus, bei dem man die Schuhe am liebsten schon vor der Eingangstür ausziehen möchte, macht die Menschen happy, die darin wohnen. Für uns bei Attensam ist Hausbetreuung mehr als Reinigung. Wir kümmern uns drinnen und draußen: um erholsames Grün, sichere Gehwege bei Eis und Schnee und eine funktionierende Haustechnik. Also alles, was ein Haus noch wohnlicher macht.

Mehr als 20x in ganz Österreich.  
[www.attensam.at](http://www.attensam.at), Tel: 05 / 7999 100

WENN'S EINER KANN, DANN

**ATTENSAM**