



Ärmel hoch:

Von der KI – und
Digitalisierungsstrategie
zur Umsetzung

Silvana Schirrmeister, meravis Immobiliengruppe





Technik verändert die Möglichkeiten.
Mindset entscheidet, ob wir sie nutzen.

Herausforderungen



Fehlende Orchestrierung und fragmentierte Systemlandschaften

Viele parallele Einzellösungen mit Mehrwert, aber ohne durchgängigen Workflow. wir wollen neue Möglichkeiten, neue Ansätze und neue Prozesse.



Steigende und komplexere Mieteranfragen

Das Anfragevolumen wächst, Inhalte werden detaillierter und durch KI (vermeintlich) juristisch fundierter, oft unstrukturiert über viele Kanäle.

Ohne Automatisierung steigen Bearbeitungsaufwand und Prozesskosten, was die Effizienz mindert.



Personalmangel bei steigendem Arbeitsaufkommen

Hoher Bedarf trifft auf Fachkräftemangel: Über 10 % der Mitarbeitenden gehen in den nächsten 9 Jahren in Rente, während qualifizierter Nachwuchs fehlt.



Kostensteigerung ohne Umsatzäquivalenz

Hoher manueller Aufwand, Medienbrüche und fehlende Automatisierung treiben Prozess- und Personalkosten nachhaltig nach oben.

Zeit und Ressourcen fließen in die Verwaltung der Wohnungsunternehmen statt in Service, Bestandsentwicklung und strategische Aufgaben.

Die Standardisierung



Bestandsaufnahme

- Wir versuchen zu automatisieren, was eigentlich abgeschafft gehört.
- Wir digitalisieren Excel, statt Prozesse neu zu erfinden.
- Wir berufen uns in 2026 auf „gesetzliche Anforderungen“, ohne sie wirklich für dieses Jahr zu hinterfragen.
- Wir akzeptieren Sonderfälle, obwohl sie Skalierung systematisch verhindern.

Die Standardisierung



Vorgehen

- Automatisierung erfordert vorherige grundlegende Disruption bestehender Prozesse
- Prozesse nicht digitalisieren, sondern neu denken
- End-to-End-Design statt Abteilungslogik
- Reduktion von Sonderfällen und Individualitäten
- Vermeintliche gesetzliche Anforderungen für Stand 2026 kritisch prüfen
 - Tatsächlicher gesetzlicher Pflicht
 - Historisch gewachsenen internen Interpretationen

Die Erreichbarkeit



Bestandsaufnahme

- Wir optimieren uns im Backoffice, dabei ist bereits der Kontaktpunkt das Bottleneck
- Wir betrachten die reine Bearbeitungszeit, für den Mieter zählt aber (auch) die Reaktionszeit (inkl. der Zeit für die versuchte Kontaktaufnahme)
- „Deutsche Bahn Effekt“: Ein Zug der gar nicht erst kommt, ist nicht zu spät.
- Kundenerwartung: Sofortige Reaktion – unabhängig von Geschäftszeiten
 - Aktuelle Realität: Überhänge, Warteschleifen, begrenzte Servicezeiten

Die Erreichbarkeit



Vorgehen

- Ausbau zusätzlicher Kontaktpunkte (Telefon, Portal, Chat etc.)
- Einsatz neuer Technologien wie Voicebots, KI in der Sanierungsplanung
- Intelligente Vorqualifizierung vor Übergabe an Mitarbeitende
- Durchgehende Erreichbarkeit – auch außerhalb der Geschäftszeiten
- Reduzierung von Überhängen und Spitzenbelastungen
- Schnellere Reaktionszeiten
- Entlastung der Teams bei Standardanliegen

Prozesskosten



Kennzahl	Wert / Annahme	Komponente	Berechnung	Ergebnis
Tickets pro Jahr	25.275	Tarifgehalt (TG 3a–4)	3.805 € × 13,6	51.748 €
Mitarbeitende im Service Center	4 Personen	+ 20 % Sozialkosten		≈ 62.000 €
Jahresarbeitszeit pro Person	1.540 Std.	+ 60 % Overhead (GF, Verwaltung, Räume)		≈ 99.000 € p. a. je FTE
Gesamtkapazität	6.160 Std.			
Durchschnittliche Bearbeitungszeit pro Ticket	14,6 Min. (0,244 Std.)	Stundenlohnkosten	99.000 € / 1.540 Std.	≈ 64,50 €/Std.



Gesamtkosten für 25.275 Tickets (14,6 Min.) = **ca. 402.000 €**

A high-angle, top-down view of a large, intricate maze constructed from dark, textured concrete walls. The maze features a complex pattern of concentric and intersecting paths. In the lower-right quadrant, a small figure of a person stands in a circular clearing, looking towards the center of the maze. The lighting is dramatic, with strong shadows that emphasize the depth of the walls and the complexity of the path. A semi-transparent blue rectangular box is overlaid on the upper right portion of the image, containing white text.

Wie geht das jetzt besser?

Zielsetzung der KI – und Digitalisierungs- strategie

Intelligente Prozessautomatisierung

Zeit und Geld sparen durch automatisierte Prozesse.

Virtuelle Mitarbeiter

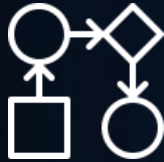
Mitarbeiter erhalten Unterstützung durch virtuellen Mitarbeiter, der Prozesse erst übergibt, sobald sie vollständig vorliegen

Partnernetzwerk & digitales Ökosystem

Systeme, die miteinander kommunizieren und gemeinsam statt nebenher laufen.



Multichannel



Workflows



Automatisierung



Konnektivität



Einsparungen

Früher:

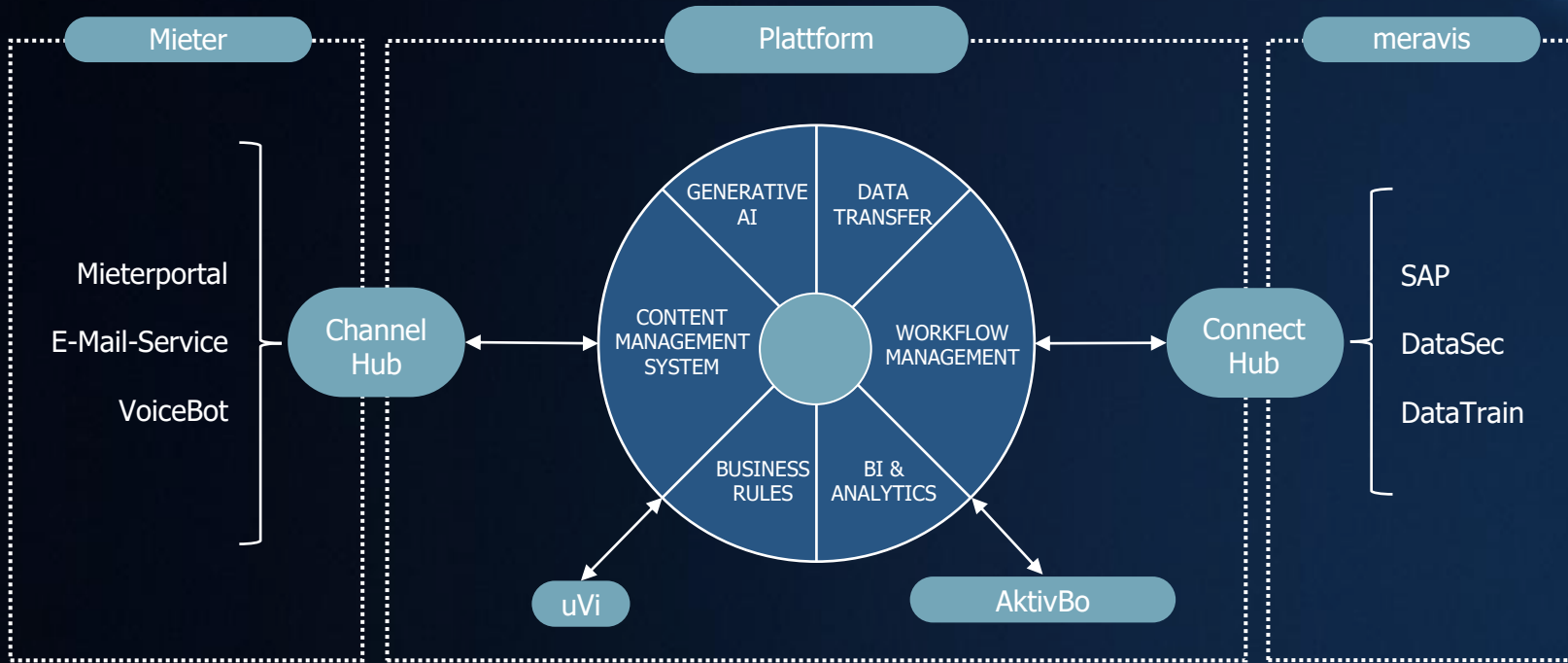
- ERP-zentrierte Prozesse

Heute:

- Wohnungswirtschaftliche Kernprozesse außerhalb des ERP
- ERP-Kernfunktion: Ressource-Planning-Backbone

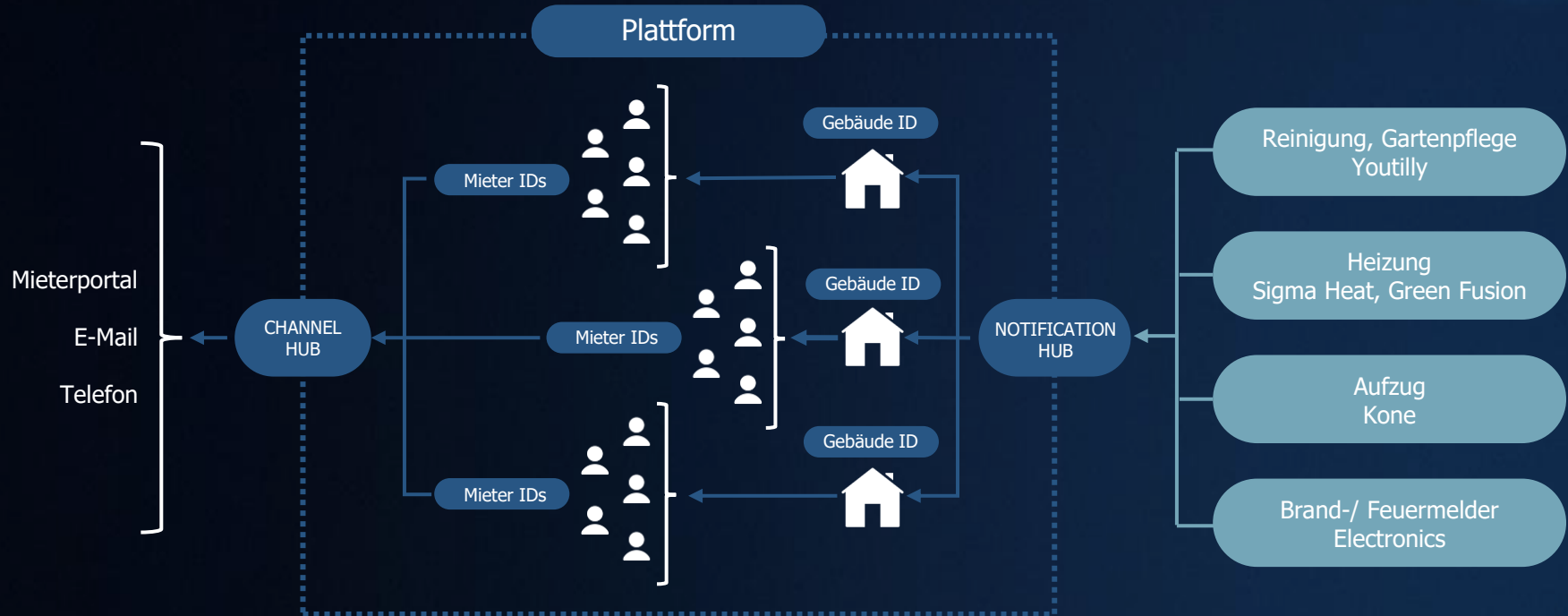


Die Plattform – unser digitaler Zwilling



Die Prozessautomatisierung

Eine Nachricht, viele Benachrichtigungen



Die Effekte



Effekt durch digitale Prozesse

Kennzahl	Analog	Digital
Bearbeitungszeit pro Ticket	14,6 Min.	6 Min.*
Kosten pro Ticket	15,73 €	6,45 €
Gesamtkosten	402.000 €	163.000 €



Einsparpotenzial: **rund 234.000€ / Jahr ~ 60 %**

*Durchschnittliche Prozesszeit 6 Minuten pro Ticket (inkl. Monitoring, Nachbearbeitung & Cockpitsteuerung (AHT= 6 Minuten Abhängig von Branche)

KI im Unternehmen verankern



Immobilienmanagement

- Digitale Mietpreisanalysen: dynamische Marktpreisdaten für faire, wettbewerbsfähige Preise
- Bonitätsprüfung automatisieren (Scoring-Modelle)

Kundenservice & Kommunikation

- Voice-Bot & Automatisierte Mailbearbeitung: 1st-Level-Anfragen im Kundenservice entlasten
- Automatische Klassifikation von E-Mails (z. B. Reklamationen, technische Anliegen, Kündigungen)

Instandhaltung, Technik, Neubau

- Predictive Maintenance für Heizungen, Aufzüge & kritische Anlagen
- Bildanalyse für Wohnungsabnahmen per App
- Baukostenoptimierung / Sanierungsplanung

Energiemanagement & Nachhaltigkeit

- Echtzeit-Energieanalysen (aus Smart-Meter-Daten): Erkennung ineffizienter Gebäude
- Heizungsverhalten optimieren (KI zur Steuerung & Prognose auf Mieter- und Gebäudeniveau)
- ESG-Reporting automatisieren (z. B. Verbrauchs- und Sanierungsdaten aggregieren)

Die Effekte



Effekt durch Nutzung von KI

60%

Zeitersparnis bei der Bearbeitung

> 50%

Kostenreduktion der Prozesskosten

RTI

Schnellere Reaktion durch verkürzte Reaktionszeit

100%

Transparenz durch lückenlose Dokumentation

Was braucht es noch?



Die Kompetenzen



1. Digitale Grundbildung - Verstehen, wie die neue Welt tickt
 - Was kann KI und was kann sie nicht?
 - Was bedeutet Automatisierung Praxis?
 - Warum ist Datenqualität entscheidend?
 - Wo lauern die Risiken und Gefahren
2. Prozesskompetenz - Denken in Abläufen statt in Zuständigkeiten
 - klare Prozesswege statt E-Mail-Pingpong
 - Vom Mieteranliegen zur Lösung in einem durchgängigen Prozess
3. Kommunikationskompetenzen
 - Der Mensch bleibt verantwortlich für das, was Maschinen nicht können
 - Empathie, Konfliktfähigkeit, aktives Zuhören, Beziehungsfähigkeit als Schlüsselfaktoren



4. Datenkompetenz - Der Rohstoff der Wohnungswirtschaft

- Relevanz von Daten erkennen
- Daten für fundierte Entscheidungen nutzen
- Risiken einschätzen und steuern

5. Veränderungsbereitschaft

- Lernbereitschaft und Offenheit für Neues, Routinen hinterfragen
- Fähigkeit, sich neu zu orientieren und flexibel auf Veränderungen zu reagieren

6. Führung wird neu definiert

- Lernräume schaffen, Fehler zulassen und Orientierung geben
- Teams befähigen und Widerstände verstehen statt bekämpfen

Das digitale Mindset



1. Digitalisierung ist kein IT-Projekt, sondern ein Kulturprojekt

- Ängste: Kontrolle zu verlieren, Sorge, überflüssig zu werden
- Silo-Denken zwischen Abteilungen
- E-Mail als Sicherheitsnetz

2. Von Abteilungsdenken zu gemeinsamer Intelligenz

- Transparenz statt Wissenshoheit
- Verantwortlichkeit statt bloßer Zuständigkeit
- Team statt Einzelkämpfertum

3. Vertrauen schlägt Technik

- Technik nimmt nichts weg, sondern schenkt Zeit



4. Mut zur Unvollkommenheit

- Pilotieren, statt auf Perfektion zu warten, Lernen statt Absichern, Ausprobieren statt Ausschließen
- Die perfekte digitale Lösung gibt es nicht – aber die perfekte Ausrede schon

5. Vom Kontrollmodus in den Lernmodus

- Offene Fehlerkultur, Daten als Orientierung, kontinuierliches Hinterfragen
- Anpassen statt Ausweichen

Resümee

- Digitalisierung als Haltung verstehen - nicht als Software
- Routinen der KI überlassen
- Prozesse vernetzen - nicht einfach delegieren
- Daten als Orientierung nutzen - nicht als Kontrolle
- Deinem digitalen Zwilling vertrauen und ihn füttern
- Langsam beginnen - aber mutig bleiben
- Fehler erlauben und Erkenntnisse teilen
- Führung als Enablement verstehen nicht als Kontrolle
- Vertrauen ins Team - die Zukunft aktiv zu gestalten



Die Zeit für die Wende ist jetzt.
Ärmel hoch!