

# KI ist gekommen, um zu bleiben

**ChatGPT ist seit etwa 15 Monaten öffentlich verfügbar und hat auch die Immobilienbranche aufgemischt. Immer mehr Immobilienmakler beschäftigen sich mit künstlicher Intelligenz (KI) und möchten davon profitieren. Doch durch KI ergeben sich auch Herausforderungen.**

Von Karsten Hessemann

Die neue Möglichkeit, selbst eine KI zu bedienen und damit Ergebnisse zu generieren, führte zu einer noch nie dagewesenen Eigendynamik. Amazon wird geflutet von KI-geschriebenen Büchern, Youtube scheint zu einer KI-Video-Plattform zu werden, bei Adobe Stock sind mittlerweile 80 Prozent aller Bilder KI-generiert. In den sozialen Medien erhöhen KI-Influencer den Druck: Wer als Unternehmer nicht auf KI setzt, verpasst den Anschluss! Täglich kommen neue Tools auf den Markt, die Erlösung versprechen und das Tagesgeschäft erleichtern sollen. Dieser sogenannte Strukturwandel gilt auch für die Immobilienbranche.

## **Nach der anfänglichen Euphorie bietet sich ein buntes Bild**

Trotz oder vielleicht auch wegen der massenhaften Informationen hat sich die KI-Begeisterung etwas gelegt. Normalität kehrt ein. Erste Unternehmen in der Immobilienbranche haben begonnen, ChatGPT und andere KI-Anwendungen in die eigenen Prozesse zu integrieren und damit zu arbeiten. Manche haben ChatGPT nach mehr oder weniger erfolglosen Versuchen wieder verworfen. Bei den meisten Immobilienmaklern aber gibt es ein buntes Durcheinander: ein paar Mitarbeiter verwenden ChatGPT regelmäßig, ein paar eher weniger, die Unternehmensführung selbst weiß von nichts. Oft gibt es eine unübersichtliche Sammlung an KI-Tools, die ohne Rücksprache, ohne Plan verwendet werden. Und ohne den Datenschutz zu beachten.

Für Immobilienmakler bieten viele Webportale ihre KI-Dienste an. Die guten

Portale basieren in der Regel auf den KI-Services von Microsoft und Open AI. Hier bleibt ChatGPT als Original die kostengünstigere, flexiblere und transparentere Option. Zudem wird ChatGPT schnell weiterentwickelt, und mit neuen Funktionen wird die Handhabung regelmäßig deutlich vereinfacht.

## **KI-Anwendungen bringen Wettbewerbsvorteile**

Einige Softwareanbieter integrieren KI-Anwendungen so, dass automatisch

Teile der Arbeitsprozesse unterstützt werden. Das bedeutet aber nicht, dass sich Immobilienmakler nicht darüber hinaus mit dem Thema auseinandersetzen sollten. Vielen Maklern ist noch nicht klar, wie groß der Wettbewerbsvorteil sein kann, wenn ChatGPT richtig genutzt wird. Zudem stellt sich oft die Frage nach der Notwendigkeit einer KI. Erfahrene Immobilienmakler haben selten Bedarf an Gesprächsleitfäden, alternativen Objektbeschreibungen oder Checklisten. Es gibt Immobilienprofis, die sind besser als jede KI. Sie können —



*Die Integration von KI ins Unternehmen erfordert eine Veränderung der Unternehmenskultur und der Arbeitsweise.*

wie auf Knopfdruck – auf alles druckreif antworten. Trotzdem setzen diese Profis auf KI, um Prozesse zu optimieren, um Zeit zu sparen, um auf einen sich stetig verändernden Immobilienmarkt zu reagieren.

### Mit ChatGPT richtig interagieren

ChatGPT wird oft als reiner Textgenerator wahrgenommen, der bei der Erstellung von Immobilientexten hilft. Doch richtig eingesetzt, wird ChatGPT zum Rat- und Antwortgeber und dann auch für Immobilienprofis interessant: Neue Ideen entwickeln, gezielt Vorgehensweisen erarbeiten, themenbezogene Rat- und Vorschläge einholen, To-do-Listen erstellen. Immer bezogen auf die eigene Branche und das eigene Unternehmen. Aber hier steckt der Teufel im Detail. Möchte man die richtigen Antworten erhalten, muss man mit ChatGPT richtig interagieren können. Die Fähigkeit zu „Prompts“ gehört zum heutigen, vor allem aber zum zukünftigen Arbeitsalltag dazu und will gelernt sein. Prompts sind die Anweisungen, die wir Menschen der KI geben, um sie zu steuern und die gewünschten Ergebnisse zu erzielen. Ein Prompt kann eine Aufforderung, eine Information oder eine Frage sein. Aber Immobilienunternehmen variieren in Kultur und Arbeitsweise. Da helfen auch Promptvorlagen, die zum Download angeboten werden und den „schnellen Erfolg“ versprechen, nur zu Beginn unterstützend. Generative KI kann bis zu 80 Prozent Zeit sparen, aber es gibt keine universelle Lösung bei der Bedienung. Nach einem ersten Standardeinstieg muss jedes Unternehmen seinen eigenen Umgang mit ChatGPT finden.

### Die KI im Unternehmen erfolgreich integrieren

Wenn es daher nicht darum geht, ob sondern wie KI eingesetzt wird, stehen Immobilienmakler vor einer weiteren Aufgabe: Neben der richtigen Bedienung die KI effektiv in bestehende Prozesse zu integrieren. Um das volle Potenzial auszuschöpfen, ist ein koordiniertes Vorgehen erforderlich. Bewährt haben sich zwei Vorgehensweisen. Die Entwicklung einer KI-Strategie und die anschließende KI-Integration über ein Pilotprojekt mit einem typischen Anwendungsfall. Dieses Projekt dient dann als Leucht-

turm, um Mitarbeiter zu begeistern und gegebenenfalls weitere Projekte anzustoßen. Oder umgekehrt. Aus dem Pilotprojekt zieht man Rückschlüsse auf die KI-Strategie des Unternehmens. Für das Pilotprojekt ist die Identifizierung von Use Cases entscheidend, um KI effektiv einzusetzen. In der Immobilienbranche bieten sich zahlreiche Anwendungsbereiche rund um den Lebenszyklus einer Immobilie: die erste Kommunikation mit dem Verkäufer, die Vermarktung der Immobilie, die Besichtigung und vieles mehr.

Die Integration von KI erfordert aber auch eine Veränderung der Unternehmenskultur und der Arbeitsweise. Um der Unsicherheit in Bezug auf KI-Potenziale und geeignete, strategisch relevante Einsatzbereiche im Unternehmen entgegenzusteuern, bietet sich eine Status-quo-Analyse sowie die konsequente Ausrichtung der KI-Strategie auf die Unternehmensstrategie an. Gerade die Mitarbeiter, die mit ChatGPT arbeiten, wollen mitgenommen werden, Ängste und Bedürfnisse sollten berücksichtigt sein. Eine frühzeitige Einbindung zentraler Stakeholder bei der Strategieentwicklung reduziert die oft skeptische Haltung vieler Mitarbeiter gegenüber Veränderungen deutlich.

Schließlich sind Datenschutz und Compliance zu beachten. Bei ChatGPT werden standardmäßig alle Daten in den USA gespeichert und zu Trainingszwecken verwendet. Von Beginn an muss also unternehmensweit festgelegt werden, welche Daten offen und welche pseudonymisiert verwendet werden sollen und dürfen. Nach ersten Erfolgen mit ChatGPT steht an dieser Stelle vielleicht auch die Investition in ein eigenes, datenschutzkonformes GPT-System. Die Investition wird sich schnell rentieren.

### Gesunder Menschenverstand hilft

KI gewinnt als Schlüsseltechnologie zunehmend an Bedeutung und ist für Immobilienmakler ein wertvolles Werkzeug, das Potenzial für eine effizientere und kundenorientiertere Arbeitsweise bietet, wenn es richtig eingesetzt wird. Ihre Einführung im Unternehmen ist jedoch komplex. Der Schlüssel liegt in der klaren Strategie und sorgfältigen Integration. ChatGPT darf nicht nur eine

Spielerei sein. Gehen Sie die Integration von KI mit gesundem Menschenverstand an. ■



**Karsten Hesemann**

Geschäftsführer von hbtimmo.de, einem Online-Shop für Immobilienmakler. Mit AI WORX berät und unterstützt er den Mittelstand bei der Integration von KI.

**ai-worx.de**  
**hbtimmo.de**



**Karsten Hesemann**  
**ChatGPT für Immobilienmakler: Einführung in die Immobilienarbeit mit Künstlicher Intelligenz (KI)**  
**Taschenbuch, 88 Seiten**  
**19,80 Euro bei Amazon**  
**ISBN-13: 979-8399087757**