



Künstliche Intelligenz in der Immobilienwirtschaft (Folge 6)

Wenn KI eigenständig arbeitet

Künstliche Intelligenz (KI) wird in der Immobilienwirtschaft zunehmend zum aktiven Mitgestalter. Besonders sogenannte KI-Agenten revolutionieren den Arbeitsalltag, indem sie nicht nur Texte generieren, sondern eigenständig Prozesse planen, steuern und ausführen.

Von Karsten Hessemann

Künstliche Intelligenz ist kein Zukunftsthema mehr. Sie ist mitten im Arbeitsalltag angekommen – auch in der Immobilienbranche. Nach der ersten Euphorie um ChatGPT und Co. hat sich inzwischen eine gewisse Routine eingestellt. Viele Makler haben gelernt, KI zur Texterstellung oder zur Ideenfindung einzusetzen. Doch während sich viele noch mit dem Schreiben von Prompts beschäftigen, ist die nächste Evolutionsstufe bereits da: KI-Agenten.

Diese neue Generation intelligenter Systeme geht über einfache Textausgaben hinaus. KI-Agenten sind in der Lage,

selbstständig Aufgaben zu erledigen, Entscheidungen zu treffen und ganze Arbeitsabläufe zu automatisieren. Was steckt dahinter, und was bedeutet das für die Immobilienwirtschaft?

Vom LLM zum Agenten: Wenn aus Sprache Handlung wird

Die meisten Makler kennen ChatGPT als sogenanntes LLM (Large Language Model), also ein Sprachmodell, das auf Texteingaben reagiert. Es kann E-Mails formulieren, Exposés schreiben oder Social-Media-Posts vorbereiten. Was ein LLM aber nicht kann: Handeln.

Und genau hier kommen KI-Agenten ins Spiel. Sie kombinieren die Fähigkeit eines Sprachmodells mit einem logischen Entscheidungsprozess – dem sogenannten Reasoning. Erst durch die Veröffentlichung neuer Reasoning-Modelle wie OpenAI o1 oder o3 wird diese Entwicklung überhaupt möglich. Diese Modelle ermöglichen es, Aufgaben nicht nur sprachlich zu beschreiben, sondern zielgerichtet zu analysieren, zu planen und selbstständig auszuführen.

Das bedeutet: Ein KI-Agent bekommt ein Ziel vorgegeben, analysiert die Situation, plant einen Handlungsablauf und setzt

ihn selbstständig um. Anders als ein reines LLM, das nur auf Anweisung antwortet, agiert ein Agent nach eigenem Ermessen, um das Ziel zu erreichen.

Automatisierung auf einem neuen Niveau

Bisher bestand Automatisierung vor allem darin, einzelne Aufgaben mit gängigen Automatisierungsplattformen zu verbinden: Formular ausfüllen, E-Mail verschicken, Termin setzen. KI-Agenten gehen einen Schritt weiter: Sie denken mit.

Ein Beispiel: Statt einen Chatbot auf der Website zu betreiben, der einfache Fragen beantwortet, könnte ein KI-Agent ein Gespräch mit einem Interessenten führen, die Bedürfnisse analysieren, passende Objekte aus der Datenbank herausfiltern, eine Besichtigung vorschlagen und den Kalender des Maklers prüfen. Alles vollautomatisch. Das spart nicht nur Zeit, sondern sorgt auch für eine konstante Qualität in der Kundenbetreuung.

Einsatzfelder in der Immobilienbranche

Die Einsatzmöglichkeiten für KI-Agenten sind vielfältig:

Interessentenkommunikation:

Automatisierte Gespräche, Nachfassaktionen, Qualifizierung

Termin- und Aufgabenkoordination:

Integration von Kalender, CRM und To-do-Listen

Prozesssteuerung:

Vom Eingang eines neuen Objekts bis zur Vermarktung

After-Sales:

Proaktive Betreuung nach dem Kauf oder der Vermietung

Besonders spannend ist, dass solche Agenten auch lernen können. Je länger sie eingesetzt werden, desto besser verstehen sie die Abläufe im Unternehmen und passen sich an. Schauen wir uns zwei typische Prozesse mal genauer an.

Praxisbeispiel: Objektaufnahme und Vermarktung mit KI-Agent

Die Objektaufnahme erfolgt wie gewohnt digital durch den Makler — inklusive Bildmaterial. Dann aber werden

diese Daten direkt an den KI-Agenten übermittelt. Der Agent erstellt automatisiert die Exposé-Texte und übernimmt danach die Eingabe des Objektes in die Maklersoftware. Anschließend generiert er auf Basis der Inhalte sowie des Bildmaterials passende Social-Media-Motive und veröffentlicht das Objekt auf den relevanten Kanälen.

Doch der Agent kann noch mehr: Er überwacht die Kommentare unter den Social-Media-Posts, antwortet automatisiert im Namen des Maklers — freundlich, sachlich und individuell. Da der Agent an die Maklersoftware angeschlossen ist, kennt er viele Interessenten und kann gezielt und persönlich antworten. Bei konkretem Interesse schlägt er direkt einen Besichtigungstermin vor — inklusive Terminabstimmung und Kalendereintrag.

So entsteht ein vollständig automatisierter Vermarktungsprozess, der nicht nur effizient ist, sondern auch professionell wirkt.

Praxisbeispiel: After-Sales mit KI-Agent

Rund vier Wochen nach dem Notartermin startet der After-Sales-Prozess — vollautomatisch und gleichzeitig für Käufer und Verkäufer. Ein KI-Agent erkennt den Zeitpunkt, greift auf die Maklersoftware als zentrale Datenbasis zu und versendet personalisierte Nachrichten. Er fragt nach der Zufriedenheit mit dem Verkaufsprozess, erinnert an eventuell offene Punkte und ermutigt zur Abgabe einer Bewertung.

Bei positiver Rückmeldung kann der Agent gezielt zur Google-Bewertung auffordern — inklusive passendem Link. Noch spannender: Der Agent kann Bewertungen eigenständig analysieren und sogar automatisch darauf antworten — wieder freundlich, sachlich und im Stil des Unternehmens. So bleibt der Kontakt bestehen, der Aufwand bleibt minimal und die Chance auf Empfehlungen oder Folgeaufträge steigt erheblich.

Die Zukunft hat schon begonnen

KI-Agenten sind mehr als nur eine Spielerei. Sie markieren den Übergang von der reaktiven zur aktiven KI. Immobilienmakler, die heute beginnen, sich

mit dieser neuen Form der Automatisierung zu beschäftigen, legen den Grundstein für zukunftsfähige Prozesse.

Ob Kommunikation, Organisation oder Datenverarbeitung: Die nächste Stufe der Digitalisierung ist nicht nur smart — sie handelt. Von selbst.

Achtung: Datenschutz nicht vergessen

So groß die Begeisterung für Automatisierung auch ist, ein kritischer Punkt bleibt: der Datenschutz. Gängige Automatisierungsplattformen senden Daten an externe Cloud-Server. Und über die Verwendung von Daten zu KI-Trainingszwecken hatte ich bereits mehrfach berichtet. Gerade bei personenbezogenen Informationen wie Kundendaten ist das aus Sicht der DSGVO — und auch aus Kundensicht — problematisch.

Die bessere Alternative: Setzen Sie auf lokale Lösungen. Automatisierungstools und KI-Agenten lassen sich auf dem eigenen Server installieren. Auch eigene Sprachmodelle können lokal betrieben werden. So behalten Sie die Kontrolle über Ihre Daten — ohne auf die Vorteile der KI verzichten zu müssen. ■



Karsten Hesemann

unterstützt seit 25 Jahren den Mittelstand bei der Bewältigung des digitalen Strukturwandels. Mit seinem Team betreibt er einen führenden Online-Shop für Immobilienmakler. Mit AI WORX berät und unterstützt er bei der Integration von KI im Unternehmen.

www.ai-worx.de

www.hbtimmo.de