

Wer heute nicht transformiert, verwaltet morgen nicht mehr

Bild mit KI generiert

Angela Hartmann

Geschäftsführerin Sayao GmbH

Ingo Wagner

DerdigitaleVerwalter.de GmbH

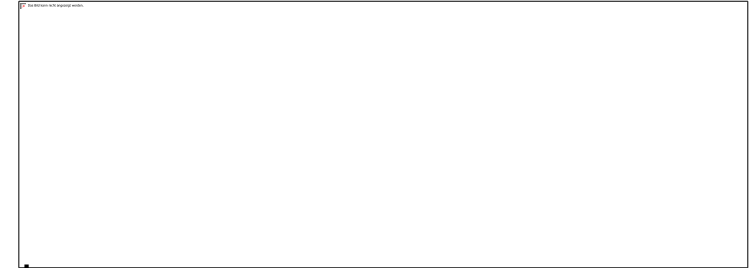
Angela Hartmann

Geschäftsführerin Sayao GmbH

Unternehmensberatung für Immobilienverwalter

Mitglied im Fachausschuss Digitalisierung der IHK für München u. Oberbayern

Fachbuchautorin: Digitalisierung in der Immobilienverwaltung (Haufe, 2026)



Ingo Wagner

Geschäftsführer DerdigitaleVerwalter.de GmbH

WEG-Verwaltung & Digitalisierungsberatung für Immobilienverwalter

Geschäftsführender Vorstand VDIV Berlin-Brandenburg



DerdigitaleVerwalter.de

WIR VERWALTEN AUTHENTISCH & DIGITAL



Digitalisierung?

Einsatz von KI?

**Woher Ressourcen (Zeit, Geld,
Personal) nehmen?**

Sind unsere Kunden bereit?

Sind wir bereit?

Warum fallen uns Veränderungen oft schwer?

KI ist kein Trend, sondern Realität

KI ist im Alltag angekommen

Künstliche Intelligenz wird im Immobilienbereich bereits eingesetzt: für das frühzeitige Erkennen von Wartungsbedarf bei Aufzügen und technischen Anlagen, digitale Gebäudemodelle, virtuelle Immobilienbesichtigungen, die Erstellung von Exposés, automatische Immobilienbewertungen sowie Datenanalysen und Marktprognosen.

Potenziale für die Immobilienverwaltung

Auch in der Immobilienverwaltung bietet KI große Chancen zur Effizienzsteigerung und Qualitätsverbesserung: Chatbots, Sprachassistenten, Zuordnung und Priorisierung von E-Mails, Zusammenfassung von Besprechungen und Versammlungen, Auswertung von Teilungserklärungen und Mietverträgen, Unterstützung beim Vergleich von Handwerkerangeboten ...

Sinnvolle Integration und aktive Auseinandersetzung

KI muss gezielt in bestehende Prozesse integriert werden, um echte Mehrwerte zu schaffen. Es ist wichtig, sich aktiv mit KI-Möglichkeiten zu beschäftigen und das Thema nicht aufzuschieben.

Wie digital sind wir wirklich? – Standortbestimmung

Ehrliche Selbstreflexion

Werden digitale Werkzeuge wirklich effizient genutzt oder sind sie nur schick?

Manuelle Prozesse und Medienbrüche

Sind Prozesse trotz vorhandener Software noch immer (teil-)manuell?

Ressourcenbindung durch Zeitfresser

Binden Tätigkeiten wie Rechnungsbearbeitung, Telefonie oder Versicherungsschäden umfangreiche personelle und zeitliche Ressourcen?



Bild mit KI generiert

Sind die Kunden bereit für die Zukunft?

88

Kundenerwartungen durch Digitalisierung

Digitale Erlebnisse wie Online-Banking und E-Commerce prägen Kundenerwartungen an Erreichbarkeit und Geschwindigkeit. 88 % der Kunden erwarten, dass ihr Problem innerhalb eines einzigen Kontaktes gelöst wird.*

61

Zuerst selbst lösen

Die Mehrheit der Kunden (61 %) versucht zunächst, ihr Problem selbst zu lösen. Erst wenn das nicht zum Erfolg führt, wird der Dienstleister kontaktiert*

37

Liebling Telefon

Präferierter Kommunikationskanal ist und bleibt das Telefon (37 %), gefolgt von E-Mail (22 %) *

*Deloitte, 2022. *Kundenservice in Deutschland: Der unterschätzte Umsatztreiber.*, s.l.: Deloitte Touche Tohmatsu Limited (»DTTL«).
Available at: <https://www.deloitte.com/de/de/services/consulting/research/studie-kundenservice-in-deutschland.html> [Download am 07.01.2026]

Sind die Verwalter bereit für die Zukunft?



Vielen Menschen (über 40% der deutschen Verbraucher und Verbraucherinnen) ist es zunehmend gleichgültig, ob sie mit einem Menschen oder mit einem Chatbot interagieren, solange ihr Anliegen gelöst wird.**

Die zentrale Frage ist: Können Immobilienverwaltungen (heute schon) die Erwartungen der Kunden und Kundinnen erfüllen?

**otto group, 2021 *EOS Studie zeigt: Chatbots steigern die Zufriedenheit von Mitarbeitenden und Kund*innen* [Online]

Available at: <https://www.ottogroup.com/de/medien/newsroom/meldungen/EOS-Studie-Chatbots-steigern-die-Zufriedenheit-von-Mitarbeitenden-und-Kundinnen.php> [Zugriff am 02.11.2025]

Kleine Auswahl aus dem Digitalisierungs-Baukasten

Schadensmanagement

30 bis über 75% Einsparung möglich, je nach Integrationstiefe in das Kunden- und Vorgangsmanagement (CRM)

Rechnungsdurchlauf

Rechnen Sie mit 10-15 Minuten Einsparung pro Rechnung

Eigentümerversammlung

Einsparungen von ca. 5 Stunden pro Versammlung

Kleine lästige Prozesse

Klingelschilder und Schlüssel bestellen, Wohnungsgeberbescheinigungen ausstellen ...

Warum uns Veränderung so schwerfällt

Wandel verläuft **immer** in emotionalen Phasen – von Schock, Verneinung und Wut über Verhandeln und Resignation bis hin zu Akzeptanz und Integration. (Wer hierzu tiefer einsteigen möchte: Change-Kurve nach Kübler-Ross/Streich)

Dabei gilt: Emotionen haben Vorrang, d. h. Sorgen von Mitarbeitenden und Führungskräften ernst nehmen: Mitarbeitende fürchten Überforderung oder den Verlust des Arbeitsplatzes, Führungskräfte Produktivitätseinbußen während der Umstellung.

Und auch die Kunden durchlaufen diesen Prozess.

Für die Immobilienverwaltung bedeutet das: Jede Phase der digitalen Transformation muss mit einer angemessenen Kommunikation (intern und extern) begleitet werden.

Transformation ist ein Menschenprojekt

Change-Management bedeutet nicht nur die Steuerung von Projekten, sondern auch die bewusste Gestaltung von Akzeptanz und Motivation. Dabei ist klar: Widerstände gehören zum Prozess. Sie sind kein Zeichen von Unwillen, sondern Ausdruck von Unsicherheit und Schutzmechanismen. Das ist menschlich.

Mensch im Mittelpunkt

Erfolgreiche Transformation basiert auf Motivation, Vertrauen und aktiver Einbindung der Mitarbeitenden.

Führung und Orientierung

Führungskräfte müssen Orientierung geben und Mitarbeitende sicher durch Veränderungsprozesse führen.

Erfolgsfaktoren für Ihr Digitalisierungsprojekt

Die Boston Consulting Group (BCG) identifiziert sechs Erfolgsfaktoren, die darüber entscheiden, ob ein Transformationsprojekt erfolgreich ist*:

1. eine integrierte Strategie mit klaren Transformationszielen
2. Führungsverpflichtung von der Geschäftsführung bis zum mittleren Management
3. Einsatz besonders geeigneter Mitarbeitenden
4. klare Regeln und Verantwortlichkeiten bei gleichzeitiger Flexibilität fördern eine breitere Akzeptanz
5. effektive Überwachung des Fortschritts in Richtung der definierten Ergebnisse
6. moderne, flexibel erweiterbare Software- und Datenlandschaft

*Forth, P. & de Laubier, R. & Reichert, T. & Chakraborty S., 2020. *Flipping the Odds of Digital Transformation Success*, s.l.: Boston Consulting Group. [Online]
Available at: <https://web-assets.bcg.com/c7/20/907821344bbb8ade98cbe10fc2b8/bcg-flipping-the-odds-of-digital-transformation-success-oct-2020.pdf> [Download am 31.01.2026]

Der typische Beratungsprozess in der digitalen Transformation

Analyse der Ausgangssituation

Die Analyse des Ist-Zustandes identifiziert aktuelle Herausforderungen und individuelle Bedürfnisse der Organisation.

Strategieentwicklung

Maßgeschneiderte Digitalisierungs- und Change-Management-Strategien werden entwickelt, um Veränderungsprozesse gezielt zu steuern.

Einführung und Schulung

Neue Prozesse und Werkzeuge werden eingeführt, begleitet von Schulungen für Mitarbeitende.

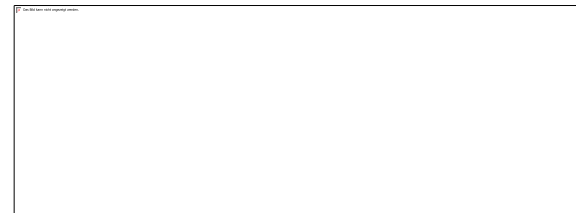
Nachhaltige Begleitung

Langfristige Begleitung sichert den Erfolg und die Nachhaltigkeit der Transformation.

Die Zukunft der Verwaltung beginnt jetzt

Jetzt ist der Zeitpunkt, Prozesse zu überdenken,
Neues zu wagen und
die Digitalisierung aktiv anzugehen

Ingo Wagner



Angela Hartmann

