

Digitaler Wandel im Wohnbau – durch Einsatz von KI!

Wie künstliche Intelligenz Prozesse
im gemeinnützigen Wohnbau standardisiert

„Künstliche Intelligenz eröffnet unseren Organisationen neue Möglichkeiten – dabei sind unsere Werte der Kompass, der Mensch und Technologie erfolgreich zusammenführt.“

ZU UNSEREM GLÜCK TRÄGT BEI:
BEHAGLICH WOHNEN!

*„Ein schönes Zuhause ist mehr als nur vier Wände:
es ist Sicherheit, Geborgenheit und Lebensqualität.“*

ABER:

DER BÜRO-ALLTAG SIEHT MEISTENS SO AUS...

*Warum muss ich immer
dieselben Fragen
beantworten?*

*Das Ticket?
Ach, das hab ich
übersehen...*

*Schon wieder
80 neue E-Mails!*

*Warum geht das
nicht einfacher?*

*Wir brauchen
dringend
Unterstützung!*

*Früher haben wir das
ganz anders gemacht!*

*Kollege ist weg-
wie hat der das
gemacht?!*

*Ticket erstellen
ist mir viel zu
kompliziert!*

*Wer ist hier
überhaupt zuständig?*

*Ich hab keine Zeit
für meine eigentliche
Arbeit!*

*Wer ist in dem Objekt
für die Verwaltung
zuständig?*

*Die Beschwerde ist
doch schon mal
vorgekommen...?*

*Die Anfrage ist immer
noch nicht beantwortet!*

*Den ganzen Tag läutet
das Telefon...!*

**Der Wunsch nach einem
reibungslosen Ablauf - scheitert an der Realität!**

Was brauchen wir?



Optimierungspotential erkennen – Handlungen ermöglichen



Klare Strukturen und Standards



Einfachere Ticket-Erstellung



Stärkung des Erstkontakts



Transparenz & Überblick



Der Impuls – KI als Strukturgeber



**Die KI basierte Mailverarbeitung
ist eine gute Basis!**



**Herzstück = Workflow
Rasche Antwort + vorgefertigtes Ticket**



Der Impuls – KI als Strukturgeber



Das Tool:

- ☒ reduziert die E-Mailflut
- ☒ verteilt Aufgaben
- ☒ entlastet Hausverwalter:innen

- ☒ baut auf bestehendem Programm auf
- ☒ schlägt Lösungen vor
- ☒ erleichtert die Ticket-Erstellung



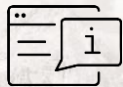
Wie funktioniert das konkret?

Kombiniere Captured Knowledge + Netframe



Captured Knowledge

- KI-gestützte Analyse von E-Mails
- Zusammenfassung, Dringlichkeit, Kategorisierung
- erstellt Tickets und Aufträge automatisch



Netframe (Basisprogramm)

- weiterarbeiten im fertig aufbereiteten Ticket
- gut dokumentierte Geschäftsfälle



Wie funktioniert das konkret?

Kombiniere Captured Knowledge + Netframe



Effekt

- Einheitliche Prozesse bei unterschiedlicher Anliegen
- mehr Überblick, weniger Suchaufwand
- Hausverwaltung wird entlastet – Kund:innenservice gestärkt

KI transformiert vielfältige Inhalte aus E-Mails in systematische Abläufe und strukturierte Ordnung!



Zwischen Frust und Neustart



Angst & Enttäuschung



„Friendly Fire“



Unruhe im Team



Was fehlt uns?



(Fast) im Paradies – KI entlastet



Zeit & Ressourcen



Zweifel & Unsicherheit



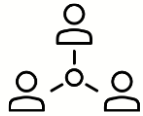
...



Erfolge



Was schon funktioniert...

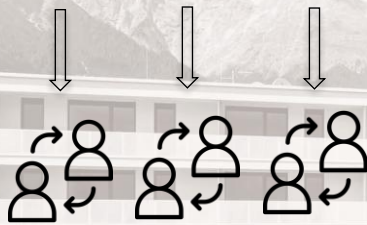


Rollenverteilung



Technischer & kultureller Wandel

Objektbezogene Teams



Postfach und Kolleg:innen
als Wissensträger

Kundenbezogene Teams mit KI Unterstützung



Pool Kund:innenservice



Was wir erreicht haben:

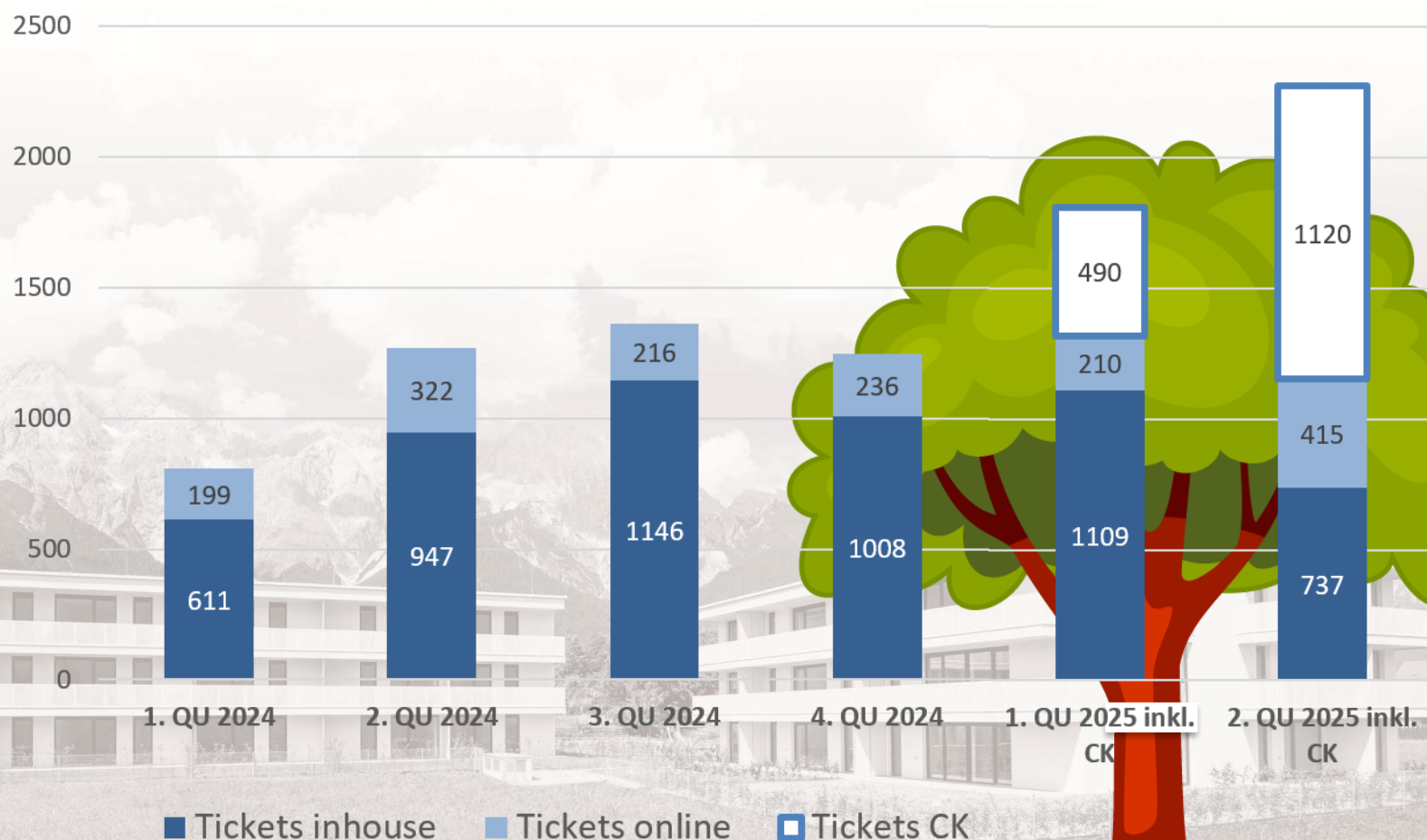


- ✓ Digitale Transformation mitgestalten
- ✓ Klare Rollenverteilung & strukturierte Prozesse
- ✓ **Hausverwaltung ist entlastet -
Lösungen bereits Erstkontakt**
- ✓ Kund:innenenservice ist aufgewertet
- ✓ **KI Fälle werden systematisch
auf Pool Kund:innenservice aufgeteilt.**



Was wir erreicht haben:

Anzahl Tickets je Quartal



Es geht weiter ...



Mitarbeiter:innen einbinden



Onboarding ausbauen



**Automatisierung von
Prozessen & Workflows**



...



The background of the slide features a photograph of a modern, multi-story building with large windows and balconies. The entire image is covered with a semi-transparent blue overlay. The text is centered on the upper half of the slide.

*„Zukunft entsteht durch Wandel – und
durch Menschen, die ihn zulassen.“*

Wir bleiben dran!