

## Digitalisierung in der Immobilienbranche – Modetrend oder wirklich ein Gamechanger?

*Die letzten »Industriellen Revolutionen« haben vor allem Routinetätigkeiten automatisiert. Wissensarbeit war nicht davon betroffen. Mehreren Studien zufolge ergeben sich diesmal weitgehendere Änderungen.*

VON ALEXANDER REDLEIN



Prof. Dr. Alexander Redlein,  
Leiter Immobilien und  
Facility Management,  
Institut für Management-  
wissenschaften, TU Wien

Jeder spricht derzeit über Digitalisierung. Die meisten denken dabei an den Einsatz von Software, einige an Sensoren, Internet of Things (IoT) und Artificial Intelligence oder Blockchain. Für viele sind das nur Fremdwörter. Über die Auswirkungen auf die Branche gibt es auch stark unterschiedliche Meinungen. Die meisten gehen davon aus, dass »unsere« Immobilienbranche viel zu kleingliedrig ist, um hier wirklich die neuen Technologien erfolgreich einsetzen zu können. Andere meinen, dass die Technologien gar nicht geeignet sind für die Branche, da die persönliche Beziehung zwischen Makler und Kunden, zwischen Hausverwalter und Mieter etc. im Mittelpunkt steht. Aber das ist meiner Ansicht eine Fehleinschätzung. Sobald Tätigkeiten durch Algorithmen beschrieben werden können, lassen sie sich automatisieren.

Wie spielen die einzelnen Technologien nun zusammen? IoT, also die Vernetzung von Dingen des Alltags wie Eiskästen, Klimageräte oder Schaltkästen dient vor allem dazu, aktuelle Daten über den Zustand der Geräte zu erhalten. Diese können auf zwei Arten genutzt werden. Entweder lösen sie direkt Aktionen aus, beispielsweise sendet ein Gerät wie eine Kühlung bei einem internen Fehler eine Information an eine bestimmte Mobilnummer. So kann direkt der verantwortliche Mitarbeiter informiert werden, wo er welchen Fehler beheben soll. Andererseits können die Informationen auch in einem Big Data System »zwischengespeichert« werden. Als Big Data System bezeichnet man Datenbanken, die eine so große Anzahl von Daten halten, dass ein Mensch sie nur mit Hilfe von technischen Hilfsmitteln auswerten kann. Im Falle von digitalen Zählern können so die Verbräuche automatisch in Kennzahlen verwandelt werden. Der Hausverwalter muss dann beispielsweise nicht mehr einen Spezialisten beauftragen, ein Gebäude zu begehen und Maßnahmen vorschlagen, sondern dies kann direkt und vor allem kontinuierlich auf Basis der Verbrauchsdaten in der Da-

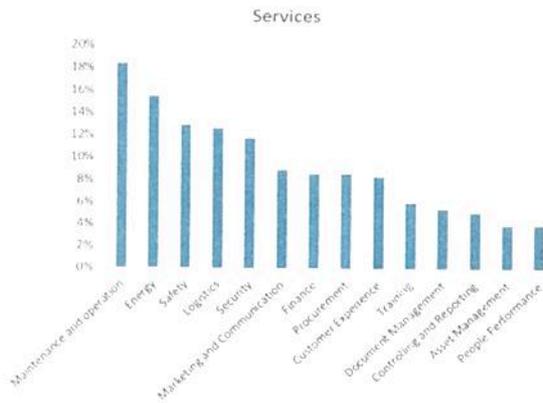
tenbank geschehen. Teilweise lässt sich sogar eine direkte Steuerung (z.B. ein Lastabwurf) vornehmen.

Man erspart sich dadurch teure Beratungsaufträge und erreicht eine anhaltende Optimierung bei geringen Kosten und Koordinationsaufwand. Bei einem großen österreichischen Developer ließen sich auf diese Weise bei einem Bürogebäude rund 30 % Energie ohne Komfortverlust einsparen.

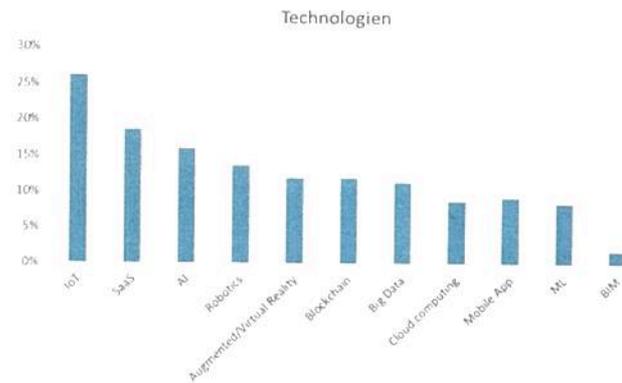
Künstliche Intelligenz (KI) und »Machine Learning« können nun weiters eingesetzt werden, um aus den Daten Muster abzuleiten. Was bedeutet das nun in der Praxis? Stellen Sie sich einen Aufzug vor. Als Hausverwalter sind Sie nicht vor Ort und können den Zustand aus der Ferne schwer beurteilen. Wenn man nun Sensoren einsetzt, um jederzeit den Zustand zu überwachen und die Daten in eine Datenbank liefert, kann man anhand der Verläufe der Daten erkennen, wann sich welche Fehler anbahnen. Das kann dadurch erfolgen, dass zuvor die Betriebsdaten – sprich die Sensordaten aber auch die Störungsdaten von mehreren Jahren und von 1.000 Aufzügen von Maschine Learning analysiert und Zusammenhänge automatisch oder gemeinsam mit Spezialisten erkannt werden. Diese Zusammenhänge bzw. Muster kann man dann dazu verwenden, um die Störungen vorherzusagen.

Statt zu hoffen, dass der Aufzug reibungslos funktioniert und im Störfall zumindest rechtzeitig Eingeschlossene befreit werden, kann man rechtzeitig Wartung einplanen und damit Störungen ggf. ganz vermeiden. Dementsprechende Produkte gibt es schon am Markt. Nun werden die Developer und Eigentümer zu Recht sagen, für diesen Komfort wollen sie nicht bezahlen! Aber stellen Sie sich vor, Sie ersparen sich über diese Services einen einzigen Aufzug pro Gebäude, da die anderen immer verfügbar sind. Dann rechnet sich dieser Service sofort.

Man sieht also, die Technologien sind nicht nur verfügbar, sie rechnen sich auch →



Source: Redden, Impact of emerging technologies on Facility Services, IECON 2018, IEEE



Source: Redden, Impact of emerging technologies on Facility Services, IECON 2018, IEEE

schon. Die TU Wien hat in einem Forschungsprojekt gemeinsam mit der BIG, BUWOG und Deutsche Bahn eine Datenbank mit rund 600 Anwendungsfällen erarbeitet, die direkt einsetzbar sind. Zusätzlich kann man erkennen, welche Technologien welche Berufsgruppen und welche Dienstleistungen bzw. Services verändern.

Also lassen Sie sich von den Schlagworten nicht beeindrucken,

nutzen Sie die Methoden, sie vereinfachen Ihre Arbeit. Ein letztes Beispiel: eine gemeinnützige Wohnbau-genossenschaft in Deutschland setzt einen Chatbot ein, der die Standardfragen per Telefon der Mieter beantwortet, damit die Mitarbeiter für persönliche Anfragen mehr Zeit haben. Die Kosten sind unter 10 Euro pro Monat und das System ist unter einem Tag aufgesetzt. Die Fragen und Antworten muss aber das Unter-

nehmen liefern. Unsere guten alten FAQ dienen als Vorlage.

Technologie wird in unserer Branche die Menschen nicht arbeitslos machen, sondern effizienter. Sie geben mehr Zeit für den persönlichen Kontakt und den WOW Effekt beim Kunden, da Sie gezielt auf seine Bedürfnisse eingehen können.

Nutzen Sie den Vorsprung, sonst tun es andere. 

# 40 ÖVI

Österreichischer Verband  
der Immobilienwirtschaft

**SAVE THE DATE**

Donnerstag, 26. September 2019