



KI macht's möglich: Chatbots sind in der Lage, menschenähnliche Gespräche zu führen und Anfragen auf natürliche Art und Weise zu beantworten.

ChatGPT ist gekommen, um zu bleiben

Künstliche Intelligenz – der Chatbot erobert gerade weite Teile unserer Arbeitswelt. Auch die Immobilienwirtschaft setzt sich mit der neuen Technologie auseinander. Dabei stehen sich Neugier und Euphorie auf der einen Seite und Skepsis sowie Zögern auf der anderen Seite gegenüber.

Von Susanne Osadnik – Foto: sdecoret/depositphoto

Kaum eine neue Technologie hat sich jemals so schnell verbreitet wie ChatGPT. Binnen weniger Wochen hat der Chatbot die Welt in euphorische Anwender und skeptische Beobachter eingeteilt. Aktuell dürften diejenigen überwiegen, die ausprobieren, wie die künstliche Intelligenz (KI) sowohl ihre Erwerbsarbeit erleichtern als auch ihr Privatleben bereichern kann. Täglich berichten klassische und soziale Medien von neuen Erkenntnissen und Erfahrungen. Studierende sind begeistert, weil ihnen ChatGPT lästige Seminararbeiten

abnimmt. Wer monotone Büroarbeit zu verrichten hat, ist ebenfalls heilfroh, den besonders lästigen Teil der KI überlassen zu können.

Auch in der Immobilienwirtschaft wächst das Interesse an ChatGPT und den Chancen, die sich damit für die tägliche Arbeit eröffnen könnten. Vor allem die «jungen Wilden» der eher konservativen Branche wollen wissen, ob es sich nur um einen Hype handelt oder dauerhaft etabliert werden kann. Wer wäre da prädestinierter als ein PropTech-Start-up, um auszuprobieren, wie sich die neue Technologie zum eigenen Nutzen und zu dem der Kundschaft einsetzen lässt?

Bei der Properti AG, einem erst vor dreieinhalb Jahren gegründeten Unternehmen, das sich zum Ziel gesetzt hat, «die Immobilienbranche für Kunden, Makler und Servicedienstleister zu transformieren», ist man entsprechend aufgeschlossen. «ChatGPT ist ein hilfreiches Tool, das zur Vereinfachung und Beschleunigung täglicher Arbeit beitragen kann», berichtet Nicole Wieting-Kaelin,

Chief Marketing Officer bei Properti, aus eigener Erfahrung. «Unter anderem können Executive Summaries oder Zusammenfassungen von Inhalten nunmehr in wenigen Minuten verfasst werden, was für mich eine erhebliche Zeitersparnis darstellt.» Beim Verfassen von Exposés, beim Korrekturlesen selbst verfasster Texte und beim Herausfiltern der wichtigsten Punkte in einem Beschrieb sei ChatGPT schon im Einsatz bei Properti – und zwar täglich. «Insbesondere repetitive Arbeiten, die schnell eintönig werden können, aber dennoch notwendig sind, werden bei uns schon heutzutage von der künstlichen Intelligenz unterstützt oder übernommen», so Wieting-Kaelin. «Das spart Zeit und setzt Kapazitäten für andere Aufgaben frei.»

Ohne Kontrolle geht es nicht

Nach wie vor sei aber die eigene Expertise gefragt; alles, was der Chatbot liefere, müsse auf Richtigkeit und Plausibilität überprüft werden. «Ohne Kontrolle geht es nicht, wenn man Fehler vermeiden und qualitativ hohen Ansprüchen gerecht werden will», sagt die Marketingexpertin, für die eines längst klar ist: «ChatGPT kann die Basisarbeit im Bürobereich genauso revolutionieren wie einst die Robotik die Industriearbeit.»

Aufgeschlossen für die neue Technologie ist man auch bei ISS Schweiz, einem global agierenden Anbieter für Facility-Services, der allein in der Schweiz mehr als 10.000 Gebäude managt – darunter Bahnhöfe, Flughäfen, Spitäler und Büros. Immerhin ist man bei ISS schon lange überzeugt, dass Technologie und digitale Innovationen die Facility-Management-Industrie nachhaltig beeinflussen werden. Aus diesem Grund wurde 2017 das Living Innovation Lab ins Leben gerufen, wo seitdem Know-how aus den Bereichen Sustainability/Nachhaltigkeit, Workplace-Management und Property Technology zusammenkommen, um kreative und effiziente Lösungen für den Arbeitsplatz von morgen zu schaffen. Dazu wird der gesamte Hauptsitz in Zürich von den Mitarbeitenden als Labor genutzt, in dem auch ChatGPT derzeit intensiv ausprobiert wird. «Wir alle testen eher spielerisch aus, wie wir ChatGPT sinnvoll im operativen Geschäft nutzen können», sagt Roger Gygli, Leiter des Bereichs Digital Transformation bei ISS. «Die Mitarbeitenden berichten mir regelmässig, was sie bei der Anwendung von ChatGPT erlebt haben, was sinnvoll war und was nicht. Unser bisheriges Fazit: Mal war die Anwendung sehr inspirierend, mal war sie kompletter Blödsinn.»

Helvetia: Liveexperiment mit ChatGPT Clara

Als weltweit erste börsenkotierte Versicherung nutzt Helvetia seit diesem Frühjahr einen Service im direkten Kundenkontakt auf der Basis der ChatGPT-Technologie von OpenAI – im Rahmen eines Liveexperiments mit Clara, der digitalen Assistentin von Helvetia. Claras neuer Chatbot-Service gibt Auskunft zu Versicherungen, Vorsorge und Eigenheimbesitz. Dabei greift die Software auf Webinhalte von Helvetia Schweiz zurück – beispielsweise auf Produktseiten oder Ratgeberbeiträge.

Mit dem Experiment will die Versicherung das Potenzial von Sprachmodellen wie ChatGPT ausloten und erfahren, wie Kundinnen und Kunden entsprechende Services annehmen. Im Vordergrund stehe dabei die in der Strategie Helvetia 20.25 definierte Ambition, Massstäbe bei der Kunden-Convenience und beim Kundenzugang zu setzen, wie Jan Kundert, Leiter Kunden- und Marktmanagement und Mitglied der Geschäftsleitung von Helvetia Schweiz, erklärt: «Wir investieren laufend und auf verschiedenen Ebenen in ein positives Kundenerlebnis. Deshalb wollen wir erkennen, welchen Mehrwert künstliche Intelligenz unseren Kundinnen und Kunden bieten kann.»

Helvetia hat schon früh Chatbot-Services angeboten; sie gilt dank ihrer digitalen Assistentin Clara als Branchenpionierin in diesem Feld. Als OpenAI Anfang März die Programmierschnittstelle (API) zu ChatGPT veröffentlicht hat, habe man umgehend mit internen Tests begonnen, sagt Achim Baumstark, CTO der Helvetia-Gruppe: «Für uns ist klar, dass künstliche Intelligenz und insbesondere Sprachmodelle künftig eine wichtige Kompetenz darstellen. Dementsprechend interessiert sind wir, mit dieser Technologie schnellstmöglich innerhalb einer klar definierten Testumgebung Erfahrungen zu sammeln.» Begleitet wird das Experiment von der Hochschule Luzern, die Helvetia auch bei der Auswertung der Resultate unterstützen wird. Dass es sich um ein Experiment handelt, ist in den Nutzungsbedingungen klar beschrieben. Helvetia teste gemeinsam mit interessierten Kundinnen und Kunden die Möglichkeiten von künstlicher Intelligenz, betont Projektleiter Florian Nägele: «Der Chatbot ersetzt in keiner Weise ein individuelles Beratungsgespräch mit einer Fachperson.» Wie es mit Clara und ihren GPT-Fähigkeiten weitergeht, wird Helvetia nach Auswertung der ersten Erkenntnisse entscheiden. (so)

Den Chatbot kann man unter www.helvetia.ch/frag-clara testen.



Chatbot Clara
gibt Auskunft zu
Versicherungen,
Vorsorge und
Eigenheimbesitz.

Chatbot EMA für Geflüchtete

Informationen und geförderte Websites in deutscher Sprache sind für Geflüchtete oftmals eine grosse Hürde. Der Ukraine-Krieg und die steigende Zahl von Schutzsuchenden – grösstenteils Frauen und Kinder und damit besonders vulnerable Personengruppen – stellen Behörden vor die Herausforderung, eine grosse Anzahl von Geflüchteten innert nützlicher Frist unterzubringen und zu betreuen.

Gerade in den Bereichen Wohnen und Arbeiten steigt dadurch das Risiko, dass Geflüchtete ausgebeutet werden. Damit Betroffene sich besser zurechtfinden, potenzielle Gefahrensituationen erkennen und einordnen sowie Fälle von Ausbeutung umgehend melden können, haben Forschende der ZHAW die mehrsprachige Website Safety for Refugees mit einem regelgesteuerten Chatbot entwickelt: EMA, kurz für «Empowerment Means All» (Ermächtigung bedeutet alles). Ziel dieses Bots ist es, die zahlreichen, über verschiedene Quellen verteilten Informationen in Fachsprache auf eine nutzerzentrierte Weise verfügbar zu machen, sprich dabei zu helfen, dass sich Geflüchtete im organisationsübergreifenden Zusammenspiel verschiedenster Informations- und Beratungsangebote in den Bereichen Wohnen und Arbeiten zurechtfinden. EMA triagiert die Anfragen und bietet Antworten in den Sprachen Ukrainisch, Russisch, Deutsch und Englisch.

Der Chatbot bearbeitet Themen rund um die Bereiche Arbeit und Wohnen und ist begrenzt auf den Kanton Zürich und Schutzsuchende mit Flüchtlingsstatus S. «Diese räumliche und personelle Einschränkung liegt daran, dass es sich vorerst um ein Pilotprojekt handelt», sagt Projektleiterin Judith Bühler vom ZHAW-Departement Soziale Arbeit. «Wir brauchen eine überschaubare Komplexität, um eine Lösung zu entwickeln und um aus den Erfahrungen lernen zu können. Mit EMA testen wir das erste minimal funktionsfähige Produkt und hoffen aber, dass wir es auf weitere Kantone, weitere Themenfelder und Aufenthaltsbewilligungsarten ausweiten können.» Die Interaktion mit dem EMA optimal zu gestalten, sei eine grosse Herausforderung gewesen, berichtet der technische Leiter des Projekts, Don Tuggener, von der School of Engineering: «Zentral war dabei immer, dass die Antworten in einen spezifischen Kontext gehören und nicht zweideutig ausfallen.» Es galt, Missverständnisse zu vermeiden und zu verhindern, dass es zu kontextuell falschen Antworten kommen kann und im schlimmsten Fall fälschlicherweise eine Ausbeutungssituation nicht erkannt wird.» Darum hat sich das Projektteam entschieden, einen Entscheidungsbaum zu entwickeln und die Nutzer durch einen vorgefertigten Dialogfluss zu führen. Unterstützt wurde die Entwicklung von EMA mit einer Begleitgruppe von Praxisorganisationen und einer Gruppe von Schutzsuchenden aus der Ukraine. Dazu gehörten die Fachorganisation AOZ, die FIZ Fachstelle Frauenhandel und Frauenmigration, der Verein Beratungs- und Schulungszentrum Menschenhandel und sexuelle Ausbeutung Act212, die Schweizerische Flüchtlingshilfe (SFH) und das Staatssekretariat für Migration (SEM). (bw)

«Es ist nicht perfekt»

Chancen sieht man bei ISS etwa im Bereich des Kundenservices: Kunden könnten demnächst jenseits standardisierter Abläufe, die nur ein Ja oder ein Nein erlaubten, ihre Anfragen freistellen und zielgerichtete Antworten bekommen – dank der Interpretationsfähigkeit von ChatGPT. Neben der effizienten und zielgerichteten Arbeitsplanung der Mitarbeitenden könnten auch IT-Programmierungen vom Einsatz der KI profitieren: Etwa beim Auffinden von Fehlerquellen bei neuen Programmapplikationen. Und auch die länder- sowie sprachübergreifende Zusammenarbeit der ISS-Mitarbeitenden könnte sich produktiver und schneller als bislang gestalten.

Gleichwohl ist man sich auch der Grenzen der neuen Technologie bewusst. Als Leiter des Innovation Labs hat Gygli den Selbstversuch gewagt und den Chatbot gefragt, ob er sich für ein potenziell nützliches Tool halte. Die Antwort: «Es kann als virtueller Assistent verwendet werden, um Fragen zu beantworten, Probleme zu lösen oder Informationen bereitzustellen. Es kann auch als Werkzeug für Forschung, Bildung und sogar kreative Zwecke eingesetzt werden. Es ist nicht perfekt und kann nicht alle Probleme oder Fragen lösen.» Und wichtig sei es, «sicherzustellen, dass ChatGPT ethisch und verantwortungsvoll eingesetzt wird» und «nicht zur Verbreitung von Fehlinformationen oder diskriminierenden Inhalten beiträgt».

Dass ChatGPT die eigenen Schwächen erkennt, zeigt laut Gygli das Potenzial des Tools. «ChatGPT ist gekommen, um zu bleiben», so der ISS-CDO. «Aber der Mensch wird immer im Mittelpunkt des Geschehens stehen und muss die Informationen auch selbst überprüfen. Da es ein selbst lernendes System ist, wird die Validierung der Information die grosse Herausforderung aller User sein.»

Der rechtliche Rahmen fehlt noch

Unmittelbar damit hängt die aus Experten- und Nutzersicht bislang drängendste unbeantwortete Frage zusammen: Woher stammen all die Informationen, die ChatGPT zu komplexen Texten verarbeitet? «Wir kennen die Quellen (noch) nicht», sagt auch Nicole Wieting-Kaelin. «Und deshalb müssen wir alle, die mit ChatGPT arbeiten, sehr gewissenhaft mit den gelieferten Ergebnissen umgehen.» Ob sich das Tool im Arbeitsalltag durchsetzen werde, hänge auch davon ab, «wie schnell die entsprechenden Behörden Regularien für Datensicherheit erarbeiten und umsetzen», so die CMO von Properti.

Auch für Roger Gygli sind rechtliche Aspekte Dreh- und Angelpunkt der künftigen Arbeit mit dem Chatbot: «Als global agierendes Unternehmen ist für uns besonders wichtig, zu wissen, was

erlaubt ist und was nicht.» Grosse Fragezeichen sieht er aktuell im Datenschutz und somit in der Zulassung von ChatGPT in verschiedenen Ländern: «Als internationales Unternehmen müssen wir uns fragen, ob wir grenzüberschreitend Mitarbeitenden überhaupt Informationen, die auf dem Bot basieren, zukommen lassen dürfen.»

«Gesunde Distanz»

Auch beim Immobiliendienstleister CBRE beobachtet man die Entwicklung mit Interesse, aber auch mit «gesunder» Distanz – nicht zuletzt aufgrund geltender Compliance-Vorschriften. «Ethik und Integrität sind die Grundlage unserer Governance-Struktur», sagt David Schoch, Leiter Research bei CBRE Schweiz. «Deshalb sind wir unseren Kunden, Aktionären und Mitarbeitenden gegenüber zu äusserster Korrektheit verpflichtet.» ChatGPT findet bishe nur vereinzelt Zugang beim weltweiten CBRE-Team. Die Firmenleitung hat noch «viele Vorbehalte betreffend den Schutz vertraulicher Informationen sowie die Datenqualität und -herkunft» und hat daher für den Einsatz klare interne Richtlinien aufgestellt. ChatGPT sowie andere generative KI sollen nur für «kreative Inhalte» verwendet werden und nicht für Sachinformationen.

Ob sich der Bot für das Maklergeschäft eignet, ist für Schoch fraglich: «Der Kauf und Verkauf von Immobilien ist ein lokales Geschäft und ein bisweilen sensibles Unterfangen, das auf gegenseitigem Vertrauen, spezifischen Marktkenntnissen und situativen Sachverhalten basiert.»

Der CBRE-Researcher sieht daher nicht, dass KI im Kernbereich des Maklergeschäfts Fuss fassen wird. Alles andere werde sich zeigen. «Geht es um Standardschreiben, das Verfassen einfacherer Berichte, die Validierung oder Programmierung von Daten, könnte es in absehbarer Zeit durch ChatGPT schon zu Arbeitserleichterungen kommen», sagt Schoch, der den Bot nach eigenem Bekunden selbst noch nicht ausprobiert hat. «Es ist zwar auch bei uns ein Thema, aber nichts, das von heute auf morgen alles umkrepeln wird.» •



Die Auswirkungen der künstlichen Intelligenz auf den Immobilienmarkt werden auch am Kongress The Big Handshake diskutiert.



PUBLIREPORTAGE

Immobilienmakler BETTERHOMES setzt auf ChatGPT in seiner Makler- und Kundensoftware

Künstliche Intelligenz ist in aller Munde, ob Algorithmen oder Machine-Learning-Technologien. Eins ist klar: Sie wird auch den Immobiliensektor gerade in Bezug auf Prozessoptimierung stark beeinflussen.

Auch für Maklerunternehmen ist der Einsatz von künstlicher Intelligenz erfolversprechend, insbesondere für die Prozessoptimierung repetitiver Aufgaben. CEO und Gründer der BETTERHOMES-Gruppe Cyrill Lanz meint: «Eingebunden in unsere Makler- und Kundensoftware BETTERHOMES Betternet® hilft uns ChatGPT, administrative Aufgaben von Immobilienmakler*innen zu automatisieren, wie zum Beispiel die Erstellung von qualitativ hochstehenden und einheitlichen Immobilieninseraten und Dokumentationen bzw. Exposés. Bei Tausenden von Immobilieninseraten in der DACH-Region bedeutet dies für BETTERHOMES eine skalierbare Steigerung der Inseratequalität. Zudem bleibt unseren Immobilienmakler*innen mehr Zeit, sich auf die eigentliche Kernkompetenz zu konzentrieren: die Akquisition neuer Vermittlungsaufträge inkl. Networking sowie in der Folge die lokale Präsenz vor Ort mit der Durchführung von Besichtigungen, Verhandlungen sowie der Sicherstellung

des persönlichen Service. Dies sind alles Aufgaben, die eine hohe Sozialkompetenz erfordern und nicht digitalisiert werden können. Genau deswegen setzt BETTERHOMES seit 2005 auf ein hybrides Geschäftsmodell zwischen Technologie und lokaler Expertise.»

Der grösste Nutzen, den ChatGPT den Immobilienmakler*innen also verschafft, ist mehr Zeit für die eigentlichen Kernaufgaben. Wenn auch schnell generiert, ist der Output von ChatGPT – zumindest mit aktueller Datenlage – noch mit Vorsicht zu geniessen: Die Antworten sind stets kritisch zu überprüfen und mit dem Wissen und den Informationen aus den eigenen Erfahrungen anzureichern.

Kontakt

betterhomes

BETTERHOMES
info@betterhomes-international.com
www.betterhomes-international.com