

Oracom lässt zur Begrüßung die Avatare sprechen

Chatbots. Bei Oracom zeigt sich, wie künstliche Intelligenz die Kommunikation in der Wohnungswirtschaft verändert. Der Callcenter-Spezialist für die Immobilienbranche entwickelt inzwischen eigene Software für automatisierte Dialogsysteme. Die jüngste Entwicklung des Berliner Dienstleisters ist ein Avatar, der Kunden beim Besuch im Mieterbüro Auskünfte gibt.

700“, sagt Tutsche. Diese systematische Herangehensweise bildet die Grundlage für die auf Large Language Models (LLM) gestützten Konzepte, an denen das Unternehmen inzwischen arbeitet. „Seit diese Modelle auf dem Markt sind, hat sich die Qualität der automatisierten Kommunikation massiv verbessert“, sagt Tutsche, „jetzt können wir echte Dialoge führen.“ Derzeit lassen sich bei Oracom etwa ein Viertel aller telefonischen Anfragen automatisiert abwickeln. Monat für Monat steigt dieser Anteil leicht an und für Tutsche ist klar, in einigen Jahren werden Maschinen den Großteil der Mieterkommunikation übernehmen.

„Aber wir werden immer Fachpersonal brauchen, um Sonderfälle zu klären und die Systeme zu betreuen“, betont Tutsche. „Unsere Bots können viel, aber sie können nicht alles. Deshalb ist es uns wichtig, dass jederzeit ein Mensch übernehmen kann, wenn die Maschine nicht weiterkommt.“ Deshalb unterhält Oracom weiterhin auch ein klassisches Callcenter.

Eigentümer sehen Bots kritischer als Mieter

Auch gebe es noch immer Kunden, die keine Bots wünschen. Besonders bei Eigentümergemeinschaften stoße man auf Vorbehalte. „Viele WEG-Verwalter sagen ganz klar, unsere Eigentümer wollen nicht mit Maschinen reden“, sagt Tutsche. In solchen Fällen verzichtet Oracom auf den Einsatz von KI. „Wir bieten kein Produkt von der Stange, sondern passen uns an – auch wenn das bedeutet, bei einem Kunden rein telefonisch zu arbeiten.“

Auf Seiten der Wohnungswirtschaft sei vor allem die Anbindung an bestehende IT-Systeme wichtig für die Akzeptanz. Oracom hat dafür eigene Schnittstellen entwickelt und ist nach Tutsches Aussage bereits an viele branchentypische ERP-Systeme angebunden. Ziel ist es, Informationen direkt dort bereitzustellen, wo sie gebraucht werden – ohne Umwege oder Medienbrüche, sagt Tutsche.

Unter Mietern sei die Akzeptanz vor allem abhängig vom Ergebnis. „Wenn ich als Mieter mit einem Avatar spreche und am Ende meine Bescheinigung erhalte, bin ich zufrieden. Wenn es hakt, lehne ich das System ab“, so Tutsche. Ziel sei es deshalb, die Qualität



Der Avatar begrüßt auf lebensgroßen Bildschirmen Besucher im Mieterbüro. Quelle: Oracom GmbH

kontinuierlich zu verbessern – etwa bei der Spracherkennung oder der Identifikation von Personen. Gerade Letzteres sei eine Herausforderung: „Namenserkenntnis ist schwer. Wir haben die Genauigkeit deutlich verbessert, indem wir den Avatar den kulturellen Hintergrund des Namens einschätzen lassen – das erhöht die Trefferquote spürbar.“

Während die Sprachassistenten im Callcenter aus Telefon gehen, ist der Digitale Concierge primär für den Einsatz an zentralen Anlaufstellen innerhalb der Wohnungswirtschaft gedacht – etwa in Mieterbüros, an der Rezeption von Hausverwaltungen oder perspektivisch auch in Eingangsbereichen,

Hausfluren oder Aufzügen. Dort soll er als sprechender Avatar auf einem Display einfache Anliegen von Mietern direkt entgegennehmen und beantworten können.

Langfristig plant Oracom zudem eine Web-Variante, den sogenannten Smartguide, der auf den Internetseiten von Immobilienunternehmen eingebunden werden kann. Nutzer – zum Beispiel Mieter oder Eigentümer – sollen dort mit dem Avatar sprechen können, ohne zum Hörer greifen zu müssen. „Meine Mutter ist 87 und kann mit einer Webseite umgehen. Wenn man dort mit einem Avatar sprechen kann, ist das für viele einfacher als ein Telefonat“, meint Tutsche. Die

Technik ist so angelegt, dass sie von den Kunden selbst verwaltet werden kann. „Wir stellen eine Benutzeroberfläche bereit, in der zum Beispiel die Optik, die Sprache oder auch einzelne Themen angepasst werden können“, sagt Tutsche. „Der Kunde entscheidet, ob der Avatar Bayerisch spricht oder Hochdeutsch, männlich ist oder weiblich – das ist alles konfigurierbar.“ **Stefan Merkle**

Node Energy will Stromspeicher für Gewerbeimmobilien vorantreiben

Energiemanagement. Node Energy hat 15 Mio. Euro eingesammelt, um seine Softwareplattform für erneuerbare Energien auf Gewerbeimmobilien – inklusive Speicherintegration, Mieterstrom und Power Purchase Agreements – weiter auszubauen und regulatorische Prozesse zu automatisieren.

Node Energy verwaltet über seine Softwareplattform rund 14.000 Anlagen zur Erzeugung erneuerbarer Energie auf Gewerbeimmobilien, darunter auch große Solaranlagen auf Logistikzentren. Jetzt hat das Frankfurter Unternehmen eine Series-B-Finanzierungsrunde abgeschlossen und dabei 15 Mio. Euro eingesammelt. Mit dem eingeworbenen Kapital will Node Energy unter anderem Speichertechnologien integrieren und das Dienstleistungsangebot rund um Wind- und PV-Strom für Gewerbeimmobilien, das sowohl die Abwicklung von Mieterstrom bzw. Onsite-PPAs sowie direkte Offsite-PPAs umfasst, erweitern. Die Abkürzung PPA steht

für Power Purchase Agreements, also Stromkaufvereinbarungen. „PPAs sind direkte Lieferverträge zwischen Unternehmen und den Betreibern von Wind- oder Solarparks, die es Gewerbebetrieben ermöglichen, Strom aus Wind- und Solaranlagen günstiger und planbarer einzukaufen“, erklärt Michael Blichmann, Geschäftsführer von Node Energy.

Das Unternehmen wurde 2016 gegründet und entwickelt Software, mit der Eigentümer und Betreiber von Gewerbeimmobilien erneuerbaren Strom direkt beziehen und verwerten können. „Wir sehen uns nicht mehr nur als reiner Softwareentwickler, sondern als Enabler. Wir befähigen Immobilienbetreiber

und mittelständische Unternehmen, Wind- und PV-Strom zu nutzen, indem wir beide Seiten – Erzeuger und Verbraucher – zusammenbringen und die komplexen regulatorischen und kaufmännischen Prozesse automatisieren. So ermöglichen wir unseren Kunden, neue Geschäftsmodelle wirtschaftlich umzusetzen“, erläutert Blichmann das Konzept von Node Energy.

„Gewerbeimmobilien, insbesondere Logistikimmobilien, werden zunehmend zu dezentralen Energieversorgern, indem sie Photovoltaikanlagen auf ihren Dachflächen installieren. Dabei entstehen komplexe regulatorische Anforderungen, die für Unternehmen allein kaum zu stemmen sind. Wir übernehmen die Automatisierung dieser regulatorischen Prozesse und des Vertragsmanagements. Unsere Software übernimmt die kaufmännische Betriebsführung, die Abrechnung und erstellt rechtssichere Stromverträge für Mieter und andere Nutzer“, sagt Blichmann.

Das Angebot richtet sich gezielt an Eigentümer und Verwalter gewerblicher Immobilien, die Solarstrom für den Eigenbedarf oder für Mieter erzeugen wollen. Ein Beispiel für einen Kunden ist der Immobilienkonzern CTP, der seine Logistikzentren komplett mit Grünstrom versorgt. „CTP nutzt unsere Soft-

ware, um die Stromversorgung seiner Standorte zu organisieren, Überschüsse wirtschaftlich zu vermarkten und den Strombedarf flexibel zu managen“, sagt Blichmann.

Ein weiterer Fokus liegt zukünftig auf der Integration von Energiespeichern. Diese speichern Strom, der beispielsweise mittags durch Solaranlagen erzeugt, aber nicht verbraucht wird, für eine spätere Nutzung. Dadurch werden Schwankungen in der Produktion und im Verbrauch ausgeglichen und die Wirtschaftlichkeit erhöht.

„Speicherlösungen sind besonders wichtig, weil viele Gewerbeimmobilien, etwa Logistikzentren, tagsüber oft mehr Strom produzieren, als sie direkt verbrauchen können. Unsere Plattform hilft, diesen überschüssigen Strom optimal zu verwalten, wirtschaftlich einzusetzen oder zu verkaufen. Das erhöht nicht nur die Wirtschaftlichkeit, sondern unterstützt Immobilienbetreiber dabei, ihre ESG- und Nachhaltigkeitsziele effektiv umzusetzen. Dafür bieten wir zudem die Möglichkeit, neben automatisierten Abrechnungen auch zertifizierte Herkunftsnachweise (HKN) für Mieterstrom- und Onsite-PPA-Lieferungen an Verbraucher umzusetzen bzw. bereitzustellen. Diese Innovation schließt eine wichtige Lücke und ermöglicht es Betreibern erstmals, ihren Verbrauchern transparente Nachweise über die Herkunft des gelieferten Grünstroms zur Verfügung zu stellen“, sagt Blichmann abschließend.

Zu den Investoren der dieser Tage abgeschlossenen Finanzierung gehören der DeepTech & Climate Fonds (DTCF), Ecapital Entrepreneurial Partners sowie bestehende Kapitalgeber wie der High-Tech Gründerfonds, Bistone Capital und Bonventure. Laut dem Unternehmen war die Finanzierungsrunde überzeichnet, also das Interesse größer als die angebotenen Anteile. **Stefan Merkle**

CREM bietet DMS-Tool

Software. CREM Solutions hat ein schnell einsetzbares DMS für die Immobilienbranche vorgestellt.

Das Softwareunternehmen CREM Solutions hat ein digitales Dokumentenmanagement speziell für die Immobilienwirtschaft vorgestellt. Das Dokumentenmanagementsystem (DMS) Docuware Immodirekt ermöglicht es Immobilienunternehmen, Unterlagen wie Mietverträge, Rechnungen und Eingangspost digital zu erfassen und zu verwalten.

Die Besonderheit der Software liegt darin, dass sie vorkonfiguriert und dadurch innerhalb weniger Stunden einsatzbereit ist. Anders als bei üblichen Systemen ist kein ERP-System (Enterprise Resource Planning – ein System zur zentralen Steuerung betrieblicher Prozesse) notwendig. Die Stammdaten, wie zum Beispiel Informationen zu Mietern oder Objekten, lassen sich entweder manuell eingeben oder per Excel direkt importieren.

Die Software unterstützt automatische Abläufe bei der Bearbeitung von Rechnungen und Dokumenten. Mitarbeiter haben dadurch schnellen und ortsunabhängigen Zugriff auf relevante Unterlagen. Dokumente sind mithilfe einer Suchfunktion auffindbar und werden sicher in einem zentralen digitalen Archiv abgelegt.

Darüber hinaus erfüllt das Tool laut dem Herausgeber die seit Januar 2025 geltenden gesetzlichen Anforderungen zur Verarbeitung elektronischer Rechnungen. Auch Datenschutzvorgaben gemäß DSGVO und Anforderungen nach GoBD, die Regeln zur elektronischen Buchführung und Datenspeicherung, werden berücksichtigt.

Igor Tschernow, Leiter Business Unit Integrated Solutions bei CREM Solutions, betont, dass das System vor allem für Unternehmen interessant ist, die schnell und ohne zusätzlichen IT-Aufwand digitale Prozesse einführen wollen. Eine spätere Anbindung an ERP-Systeme ist aber möglich. **Stefan Merkle**



Logistikzentren sind mit ihren Flachdächern prädestiniert für Solaranlagen.

Quelle: Immobilien Zeitung, Urheber: Stefan Merkle mit Hilfe von I3