

## Avatare, Automatisierung, Agentic AI: Wie KI bei VON POLL IMMOBILIEN zum Standard wird

20. AUGUST 2025

**von Poll Immobilien GmbH**

Franka Schulz  
Head of Public Relations

**E-Mail:**  
presse@von-poll.com

**Telefon:**  
+49 (0)69-26 91 57-603

- *Künstliche Intelligenz ist bei VON POLL IMMOBILIEN längst integraler Bestandteil des Geschäftsmodells und kommt bei der Optimierung interner Prozesse sowie der Customer Journey zum Einsatz*
- *Die größte Herausforderung bei der Implementierung neuer KI-gestützter Tools liegt in der intelligenten Integration neuer Lösungen in bestehende Strukturen, weshalb hier ein iterativer Ansatz sinnvoll ist*
- *Der strategische Mehrwert durch Automatisierung mittels KI liegt in der Kombination aus Effizienzsteigerung und Differenzierung durch bessere Kundenerlebnisse*
- *Künstliche Intelligenz wird den Beruf des Immobilienmaklers neu ausrichten: Prozesse werden automatisierter, der Informationszugang wird für Kunden transparenter und datenbasierte Entscheidungen werden zur Selbstverständlichkeit*

**Frankfurt am Main, 20. AUGUST 2025** – VON POLL IMMOBILIEN zählt zu den digitalen Innovationstreibern im Premiumsegment der Maklerbranche. Künstliche Intelligenz ist dabei längst kein Experimentierfeld mehr, sondern integraler Bestandteil des Geschäftsmodells. Mit gezielten KI-Anwendungen entlang der gesamten Customer Journey setzt das Unternehmen neue Maßstäbe in puncto Effizienz und Kundenerlebnis. Die VON POLL IMMOBILIEN Experten ([www.von-poll.com](http://www.von-poll.com)) erläutern, wie genau KI den Makleralltag verändert, welche Tools bereits im Einsatz sind – und wie der Beruf des Maklers in den kommenden Jahren durch KI neu definiert wird.

„Künstliche Intelligenz ist bei uns längst ein integraler Bestandteil des Geschäftsmodells. Seit über zwei Jahren setzen wir KI gezielt ein, um interne Prozesse zu optimieren und die Customer Journey für Eigentümer und Käufer spürbar zu verbessern. Dabei geht es nicht mehr nur um Effizienzsteigerung im Makleralltag, sondern um intelligente Services, die echte Mehrwerte schaffen. KI unterstützt uns heute in allen relevanten Bereichen – von der Analyse über die Kommunikation bis hin zur Entscheidungsfindung – und ist ein zentraler Treiber unserer digitalen Transformation. Dabei stehen Datenschutz, Transparenz und Vertrauen stets im Fokus“, erklärt Wolfram Gast, Chief Digital Officer bei VON POLL IMMOBILIEN.

Durmus Avci, Head of Digital Products and Innovations, führt weiter aus: „Künstliche Intelligenz kommt bei uns bereits in einer Vielzahl von Anwendungsfeldern zum Einsatz – sowohl über spezialisierte Technologiepartner als auch in Form von intern entwickelten Services, die wir unserem Unternehmensnetzwerk bereitstellen. Dabei verfolgen wir einen klaren Ansatz: KI soll dort eingesetzt werden, wo sie echten

Mehrwert schafft – sei es durch Effizienzgewinne für unsere Makler oder durch eine spürbare Verbesserung der Kundenerfahrung.“

Zu den zentralen Einsatzbereichen zählen die automatisierte Erstellung von Marketingmaterialien, Kampagnentexten und redaktionellem Content sowie die KI-gestützte Bildbearbeitung – etwa für digitales Homestaging, visuelle Aufwertung von Immobilienfotos, Wetteranpassung oder gezieltes Retuschieren.

Aber auch im operativen Vertrieb gewinnt KI zunehmend an Bedeutung: von der automatisierten Erstellung von Exposés über intelligentes Lead-Scoring bis hin zur Unterstützung in der digitalen Kundenkommunikation. Darüber hinaus setzt VON POLL IMMOBILIEN KI-gestützte Avatare in der Anfangsphase der Beratung ein, beispielsweise für interaktive Ratgeberformate zu den Themen Immobilienbewertung, Finanzierung und Kaufprozess. Selbst die persönliche Objektpräsentation auf der Website wird mittlerweile durch realitätsnahe, empathisch wirkende KI-Avatare ergänzt. Ziel dabei ist es, KI nicht isoliert, sondern als integralen Bestandteil eines digitalen Ökosystems zu betrachten, das datenbasierte Entscheidungen, personalisierte Kommunikation und operative Exzellenz verbindet. Dabei setzt das Maklerhaus gezielt auf pragmatische, wertstiftende Use Cases – und baut gleichzeitig seine technologische und organisatorische Kompetenz in diesem Bereich kontinuierlich aus.

## **Implementierung KI-gestützter Tools**

Aktuell arbeitet der Premiümmakler an einer Reihe KI-gestützter Anwendungen, die Schritt für Schritt entwickelt und in den Arbeitsalltag integriert werden. Dabei wurde bewusst ein iterativer Ansatz gewählt, wie Digitalexperte Durmus Avci erläutert: „Zunächst starten wir mit konkreten Anwendungsfällen, entwickeln erste Prototypen und erproben diese im kleinen Rahmen. Das Feedback unserer selbstständen Partner sowie unserer Kunden fließt dabei kontinuierlich in die Weiterentwicklung ein. Bereits im Einsatz sind unter anderem KI-gestützte Bildoptimierungen für Immobilienfotos, automatisierte Inhalte für unsere Social-Media-Kanäle sowie ein KI-basierter Dialogservice, der häufige Fragen im Erstkontakt beantwortet. Zudem nutzen wir erste KI-Avatare, die Video-Exposés erstellen und grundlegende Informationen zu Bewertung und Finanzierung vermitteln. Auch die automatisierte Textgenerierung für Exposés und das KI-gestützte Lead-Scoring gehören mittlerweile zu unserem Alltag. Eine neue KI-Funktion, die wir nutzen, verwandelt bereits ein einziges Foto in ein kurzes Immobilienvideo – perfekt optimiert für den Einsatz auf den Social-Media-Plattformen.“

Im Mittelpunkt der digitalen Entwicklung steht der Mehrwert für den Kunden. Neue Technologien sollen nicht nur Prozesse optimieren, sondern eine persönlichere, effizientere und verlässlichere Beratung ermöglichen – entlang des gesamten

Vermittlungsprozesses. Die größte Herausforderung liegt in der intelligenten Integration neuer Lösungen in bestehende Strukturen. „Neben technischen Anforderungen geht es vor allem darum, Akzeptanz im Alltag zu schaffen und echte Unterstützung für interne Teams und selbstständige Immobilienprofis zu bieten. Deshalb setzen wir auf einen inkrementellen Ansatz statt auf eine flächendeckende Sofort-Einführung. Durch schnelle Iterationen, praxisnahe Tests und gezielte Weiterentwicklung skalieren wir digitale Produkte erst dann, wenn sie ausgereift und praxiserprobt sind. Getreu dem Motto ‚Integration ist Innovation‘ integrieren wir neue Technologien nah am Makleralltag – für praxisnahe, konsistente und zukunftsfähige Lösungen“, sagt CDO Wolfram Gast.

## **Mehrwert durch Automatisierung mittels KI**

Effizienzsteigerung und Kundenbindung sind eng miteinander verknüpft – und genau darin liegt der strategische Mehrwert. Das übergeordnete Ziel ist es, Eigentümern und Käufern jederzeit den bestmöglichen Service zu bieten. Darauf richtet das Maklerhaus sein gesamtes Handeln aus, wie Wolfram Gast von VON POLL IMMOBILIEN weiß: „Als digitaler Innovationstreiber im Premiumsegment möchten wir entlang der gesamten Customer Journey neue Maßstäbe setzen. Künstliche Intelligenz hilft uns in puncto Effizienzsteigerung dabei, interne Prozesse gezielt zu optimieren und Ressourcen dort einzusetzen, wo sie echten Mehrwert stiften.“

Routineaufgaben wie die Erstellung von Exposé-Texten, Bildbearbeitung, Erstberatung oder Lead-Qualifizierung lassen sich durch Automatisierung spürbar vereinfachen. Das schafft Freiräume für die Makler, um sich auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren zu können: die persönliche Beratung, die Bewertung komplexer Einzelfälle und den vertrauensvollen Aufbau von Kundenbeziehungen. „Gleichzeitig birgt KI ein enormes Potenzial für die Kundengewinnung, -bindung und Transaktion. Digitale Services mit Echtzeitverfügbarkeit, personalisierte Empfehlungen, KI-gestützte Beratung oder virtuelle Avatare sorgen für eine moderne, reibungslose und hochgradig relevante Customer Experience – über alle Kanäle hinweg. Kunden erhalten so schneller genau die Informationen, die sie benötigen – und das auf einem Service-Level, das sie als individuell, hochwertig und zeitgemäß wahrnehmen“, lässt Durmus Avci wissen.

Der größte Mehrwert entsteht letztlich in der Kombination beider Dimensionen: Effizienz auf der einen Seite und Differenzierung durch bessere Kundenerlebnisse auf der anderen Seite. KI ist dabei kein Selbstzweck, sondern ein Instrument, um beides intelligent miteinander zu verbinden – und so langfristig Wettbewerbsvorteile zu sichern.

## **Akzeptanz gegenüber dem Einsatz von KI**

Da VON POLL IMMOBILIEN sich bereits seit mehreren Jahren intensiv mit Digitalisierung und technologischer Innovation beschäftigt, ist die Offenheit gegenüber KI-Anwendungen innerhalb des eigenen Netzwerks hoch, wie Digitalexperte Gast berichtet: „Klassische Widerstände, wie sie bei Veränderungsprozessen häufig auftreten, sind kaum noch spürbar – nicht zuletzt deshalb, weil unsere Partner als selbstständige Unternehmer agieren und ein entsprechend unternehmerisch geprägtes, veränderungsbereites Mindset mitbringen.“

Die Immobilienexperten bei VON POLL IMMOBILIEN erkennen den konkreten Mehrwert von KI-gestützten Tools zunehmend klar: Sie steigern die Effizienz, entlasten im Alltag und bieten echte Vorteile bei der Eigentümerakquise sowie im Verkaufsprozess. KI wird dabei nicht als abstrakte Technologie, sondern als praxisnahes Werkzeug mit direktem Einfluss auf den Erfolg wahrgenommen. „Viele Partner zählen dabei zu den Early Adopters, während andere offen und pragmatisch nachziehen. Viele Optimierungsansätze kommen zum Teil aus dem direkten Netzwerk. Unsere selbstständigen Partner senden uns regelmäßig neue digitale Tools, die sie entdeckt oder getestet haben“, erzählt Durmus Avci.

CDO Gast ergänzt: „Natürlich gibt es auch einzelne skeptische Stimmen. Diese nehmen sich bei uns bewusst den Raum, um neue Entwicklungen zunächst aus der Beobachterperspektive zu verfolgen. Da unsere Partner als selbstständige Handelsvertreter agieren, entscheiden sie eigenverantwortlich, ob und wann sie neue Tools nutzen möchten.“ Der Change-Ansatz beruht auf Inspiration, erlebbaren Mehrwerten, Erfolgsgeschichten und konkreter Anwendbarkeit. Diese Haltung sorgt dafür, dass neue Technologien im Netzwerk nicht nur eingeführt, sondern deren Vorteile erkannt, aktiv genutzt und weiterempfohlen werden.

## **Blick in die Zukunft – KI als neuer Standard**

VON POLL IMMOBILIEN entwickelt derzeit mehrere KI-basierte Funktionen, die über klassische Automatisierung hinausgehen. Besonders im Fokus steht dabei das Feld der Agentic AI – KI-Systeme, die nicht nur auf Fragen reagieren, sondern zunehmend eigenständig agieren, priorisieren und proaktiv unterstützen. „Insbesondere unsere persönlichen KI-Avatare werden künftig deutlich leistungsfähiger sein. Sie sollen nicht nur Informationen bereitstellen, sondern auch in der Lage sein, mit Eigentümern und Käufern einen echten, mehrwertstiftenden Dialog zu führen – etwa zu Themen wie Bewertung, Finanzierung, Kaufentscheidung oder Verkaufsbegleitung“, verrät Digitalexperte Avci.

Wolfram Gast fügt hinzu: „Parallel dazu arbeiten wir daran, Eigentümer in der frühen Entscheidungsphase noch gezielter mit KI-gestützten Services zu begleiten. Mögliche Beispiele sind datenbasierte Empfehlungen, interaktive Beratungshilfen oder personalisierte Verkaufsprognosen. Auch für Kaufinteressenten werden die Möglichkeiten, sich digital, schnell und präzise zu orientieren, weiter ausgebaut.“

Nicht zuletzt richtet das Unternehmen seinen Blick auch auf die interne Digitalisierung im VON POLL IMMOBILIEN Headquarter. Hier fördert es gezielt den Einsatz von KI bei festangestellten Mitarbeitenden – durch Schulungen, Coachings und konkrete Use Cases aus dem Alltag. „Unser Ziel ist es, das Verständnis und die Anwendungskompetenz im Umgang mit KI deutlich zu steigern. Denn nur wenn unsere Teams die Potenziale erkennen und KI im Tagesgeschäft aktiv nutzen, können wir Prozesse smarter, schneller und qualitativ hochwertiger gestalten. Langfristig verfolgen wir das Ziel, das KI-Know-how im gesamten Unternehmen zu stärken – sowohl in der Zentrale als auch im Netzwerk – um die Effizienz, Innovationskraft und Kundenzentrierung auf ein neues Level zu heben“, gibt Durmus Avci zu verstehen. „Bereits im Einsatz sind unter anderem KI-gestützte Bildoptimierungen für Immobilienfotos, automatisierte Inhalte für unsere Social-Media-Kanäle sowie ein KI-basierter Dialogservice, der häufige Fragen im Erstkontakt beantwortet. Zudem nutzen wir erste KI-Avatare, die Video-Exposés erstellen und grundlegende Informationen zu Bewertung und Finanzierung vermitteln.“

Die Rolle von Maklerunternehmen wird sich in den kommenden Jahren spürbar verändern – wenn auch nicht im Sinne eines vollständigen Umbruchs, sondern einer klaren Weiterentwicklung. Künstliche Intelligenz wird den Beruf des Immobilienmaklers nicht ersetzen, aber neu ausrichten. Prozesse werden automatisierter, der Informationszugang wird für Kunden transparenter und datenbasierte Entscheidungen werden zur Selbstverständlichkeit.

„Künftig müssen sich Maklerunternehmen stärker über Beratungskompetenz, Empathie und persönliche Relevanz differenzieren – also genau über die Bereiche, in denen menschliche Qualität unverzichtbar bleibt. Gleichzeitig wird von ihnen erwartet, dass sie digitale Services auf höchstem Niveau anbieten“, weiß VON POLL IMMOBILIEN Digitalexperte Avci. KI-basierte Bewertungshilfen, virtuelle Exposés, interaktive Entscheidungsassistenten, personalisierte Kommunikation und sogar digitale Beratung durch Avatare werden zum Standard.

Unterm Strich wird der Makler der Zukunft also eher ein digitaler Berater und datengetriebener Problemlöser als ein reiner Vermittler sein. Er wird KI-gestützte Tools souverän einsetzen, um Kunden besser, schneller und zielgerichteter zu unterstützen – sowohl auf Verkäufer- als auch auf Käuferseite. „Daher ist eine strategische Neuausrichtung der Maklerunternehmen unabdingbar: Technologische Kompetenz, digitale Infrastruktur und kontinuierliche Weiterbildung sind ebenso

erfolgsentscheidend wie die Fähigkeit, echte Beziehungen aufzubauen und Vertrauen zu schaffen. Wer es schafft, High Tech und High Touch intelligent zu verbinden wird auch in einem KI-geprägten Marktumfeld zukunftsfähig bleiben“, resümiert CDO Wolfram Gast.

Über diesen Link ist eine persönliche Objektpräsentation am Beispiel einer exklusiven Villa mit Seeblick durch den KI-Avatar von Wolfram Gast verfügbar – Play-Button oben rechts im KI-Highlight-Video klicken: <https://www.von-poll.com/de/expose/starnberg/villa-vivum--exklusive-neubauvilla-mit-seeblick-171001431697>

## **Über von Poll Immobilien GmbH**

Die europaweit aktive von Poll Immobilien GmbH ([www.von-poll.com](http://www.von-poll.com)) hat ihren Hauptsitz in Frankfurt am Main. Der Schwerpunkt ihrer Tätigkeit liegt in der Vermittlung von wertbeständigen Immobilien in bevorzugten Wohn- und Geschäftslagen. Mit mehr als 400 selbständigen Shops und über 1.500 Immobilienprofis ist VON POLL IMMOBILIEN, wozu auch die Sparten VON POLL COMMERCIAL, VON POLL REAL ESTATE, VON POLL FINANCE sowie VON POLL HAUSVERWALTUNG gehören, in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Spanien, Portugal, Ungarn, Italien, den Niederlanden, Frankreich und Luxemburg vertreten und damit eines der größten Maklerunternehmen Europas. Der Capital Makler-Kompass zeichnete VON POLL IMMOBILIEN im Oktoberheft 2024 erneut mit Bestnoten aus. Geschäftsführende Gesellschafter sind Daniel Ritter und Sassan Hilgendorf. Zur Geschäftsleitung zählen Beata von Poll, Dirk Dosch und Wolfram Gast.