

Regulatorische und technische Wissensbasen

Verbandswissen, Studien, interne Richtlinien – als zugängliche, prozessfähige Quelle

Whitepaper · Lesezeit ca. 5 Minuten · The Real Insight, 2026

Dr. Marc Gille-Sepehri, The Real Insight, 2026

Ausgangslage

Die Immobilienwirtschaft arbeitet mit einer wachsenden Zahl von Wissensquellen: Richtlinienwerke der Branchenverbände wie der gefma, Studien etablierter Marktforscher wie Lünendonk/Hossenfelder oder der Bauakademie, unternehmensinterne Methodenrichtlinien zum Site Masterplanning, technische Spezifikationen für Anlagenführung, regulatorische Anforderungen aus Betreiberverantwortung und ESG, historische Angebote, Erfahrungsberichte aus früheren Projekten.

Diese Quellen sind in der Regel vorhanden, aber nicht zugänglich. Sie liegen als PDF auf SharePoint, als gedrucktes Werk im Regal, als ZIP-Archiv im internen Wiki. Wer eine konkrete Frage hat, sucht erst, dann liest, dann interpretiert. In der Praxis bedeutet das: Mitarbeiter greifen auf das zurück, was sie ohne Aufwand finden – meist die eigene Erinnerung an das letzte Projekt.

Wissensbasen auf The Real Insight machen aus diesen Quellen eine durchsuchbare, kontextfähige Ressource. Im Dialog. Mit Quellnachweis. Mehrmandantenfähig, sodass Verbände und FM-Dienstleister daraus eigene Services für ihre Mitglieder oder Kunden machen können.

Zwei Nutzungsmodi

Wissensbasen werden auf zwei grundlegend verschiedene Arten genutzt: für direkte Abfragen und als Bestandteil agentischer Prozesse. Beide Modi sind auf derselben Plattform abgebildet.

Modus 1: Direkte Abfragen

Der einfache Fall ist die direkte Frage an den Wissensbestand. Im Chatbot, im Portal, in der mobilen App.

„Welche Anforderungen stellt die gefma-Richtlinie 100 an die Dokumentation der Betreiberverantwortung?“

„Was sagt die Lünendonk-Studie 2025 zu den Marktanteilen im Cleaning-Segment?“

„Welche Schritte sieht unsere interne Methodik für Site Masterplanning bei Brownfield-Standorten vor?“

Die Plattform liefert eine Antwort, mit Verweis auf das Quelldokument und die Seitenzahl. Bei Bildern – etwa technischen Zeichnungen, Diagrammen oder Schemata aus Richtlinienwerken – wird das Bild Teil der Antwort. Wer der Antwort nicht sofort vertraut, klickt auf den Verweis und liest die Quellstelle im Original.

Das ist mehr als eine Suchfunktion. Es ist die Verfügbarkeit von Wissen, das sonst nur denen zugänglich ist, die das Dokument schon kennen.

Modus 2: Wissensbasis als Bestandteil eines Prozesses

Der eigentlich interessante Fall ist die Einbindung in agentische Workflows. Hier liefert die Wissensbasis nicht eine Antwort an einen Menschen, sondern einen Beitrag zu einem Prozess, in dem mehrere Quellen, Konversationshistorie und Datenabfragen zu einem Ergebnis verschnitten werden.

Konkrete Beispiele:

Generierung von Angebotskonzeptionen. Eine eingehende Ausschreibung wird gegen die Wissensbasis aus früheren Angebotskonzeptionen gehalten. Der Prozess identifiziert Parallelen, schlägt eine Struktur vor, übernimmt geprüfte Textbausteine und legt das Ergebnis dem Vertrieb zur Bearbeitung vor.

Mailerstellung gegen historische Angebote. Wenn ein Bestandskunde nach einer ergänzenden Leistung fragt, prüft der Prozess die historischen Angebote dieses Kunden, gleicht sie mit aktuellen Konditionen ab und erstellt einen Mail-Vorschlag, der die Historie berücksichtigt.

Beantwortung von Supportanfragen. Eine eingehende Supportanfrage wird gegen die Wissensbasis aus FAQ, Bedienungsanleitungen und früheren Supportfällen gehalten. Der Prozess generiert einen Antwortentwurf, der dem Support-Mitarbeiter zur Freigabe vorliegt.

In allen drei Fällen ist die Wissensbasis nur ein Teil. Die Logik des Prozesses, die Verschneidung mit Datenabfragen aus angebotenen Systemen, die Berücksichtigung der bisherigen Konversation und der Human-in-the-Loop-Schritt am Ende sind das, was aus einem Wissensauszug ein verwertbares Ergebnis macht.

Was die Wissensbasen auf The Real Insight ausmacht

Pflege per Drag and Drop

Eine Wissensbasis entsteht durch das Zusammenstellen relevanter Dokumente – PDF, Word, PowerPoint, Excel – per Drag and Drop. Die Vektorisierung für RAG, das Chunk-Management, die Indizierung passieren transparent im Hintergrund. Der Anwender kuratiert, die Plattform technisiert.

Strukturorientierte Aufteilung

Statt naiver Aufteilung in feste Chunk-Größen folgt die Plattform der Struktur des Quelldokuments. Kapitel, Abschnitte, Unterpunkte werden als logische Einheiten erfasst. Eine Antwort respektiert die Hierarchie des Originaldokuments und liefert deshalb präzisere Treffer.

Bildverarbeitung und Bildausgabe

Diagramme, technische Zeichnungen, Schemata, Tabellen werden gesondert indiziert und können in Antworten direkt verwendet werden. Wer nach „dem Schema der Anlagenstruktur in der gefma-Richtlinie 124“ fragt, bekommt das Schema, nicht eine Beschreibung dessen, was im Schema steht.

Quellnachweis bis zur Seitenzahl

Jede Antwort führt auf das Quelldokument zurück, mit Seitenzahl und – wo möglich – mit dem genauen Absatz. Das ist nicht nur ein Vertrauensanker, sondern eine Voraussetzung für regulatorisch relevante Anwendungen, in denen Aussagen belegt sein müssen.

Ergänzung durch kuratierte Weblinks

Wissensbasen müssen nicht statisch sein. Kuratierte Weblinks, die im Bedarfsfall durch eine Deep-Search-Recherche aufgelöst werden, ergänzen den festen Bestand. Eine Richtlinienammlung der gefma kann durch Verweise auf aktuelle Pressemeldungen oder begleitende Studien erweitert werden, ohne dass diese Dokumente in die Wissensbasis selbst übernommen werden müssen.

Versionierung und Aktualität

Richtlinien ändern sich. Studien werden aktualisiert. Methodische Vorgaben werden überarbeitet. Wissensbasen auf The Real Insight halten den Versionsstand der Quellen fest. Eine Antwort weiß, ob sie auf der Fassung von 2023 oder 2025 basiert. Bei Aktualisierung kann gezielt nach betroffenen Anwendungen gefragt werden.

Mehrmandantenfähigkeit mit eigenem Branding

Verbände, FM-Dienstleister oder Beratungsunternehmen können auf derselben Plattform tenantspezifische Wissensbasen für ihre Mitglieder oder Kunden bereitstellen. Mit eigenem Branding in Portal und mobiler App, bis hin zu dedizierten White-Label-Apps für einzelne Auftraggeber. Zugriffsrechte werden auf Inhaltsebene differenziert: Mitgliedstufen, Kundengruppen, interne und externe Adressaten.

Cloud- und Modellwahl

Die Wissensbasen können auf verschiedenen Cloud-Plattformen betrieben werden, mit deutscher Datenresidenz und Schrems-II-Konformität. Pro Wissensbasis oder pro Anwendungsfall lässt sich das eingesetzte Sprachmodell konfigurieren – sensible regulatorische Inhalte können gegen souveräne Modelle laufen, weniger sensible gegen leistungstärkere kommerzielle Modelle.

Einbindung in Standardchatbots

Über die MCP-Schnittstelle können Wissensbasen direkt in Chatbots wie Claude oder ChatGPT eingebunden werden. Wer ohnehin in einem dieser Systeme arbeitet, hat das Wissen seiner Organisation verfügbar, ohne in eine andere Oberfläche zu wechseln.

SharePoint-Integration

Wissensbasen müssen nicht in der Plattform aufgebaut werden. Sie können direkt gegen eine SharePoint-Verzeichnisstruktur des Kunden geführt werden. Wer Dokumente in seinem SharePoint pflegt – Richtlinien, Methodenpapiere, Angebote, technische Spezifikationen – tut das wie gewohnt. The Real Insight greift transparent darauf zu, hält die Wissensbasis synchron und macht die Inhalte im Dialog und in Prozessen verfügbar. Eine separate Pflege entfällt, der gewohnte Arbeitsfluss bleibt.

Wirkung

Wissen, das vorher in PDFs schlummerte, wird zugänglich. Quellen, die nur Spezialisten kannten, werden zur Standardressource. Aufgaben, die früher recherchiert werden mussten, werden im Dialog erledigt – mit Quellverweis und prozessualer Einbettung. Verbände und FM-Dienstleister machen aus dem, was sie ohnehin pflegen, einen produktiven Service für ihre Mitglieder und Kunden.

Das ist der Unterschied zwischen einer Dokumentensammlung und einer Wissensquelle, die im Workflow lebt.

Über The Real Insight

The Real Insight ist die agentische Prozessplattform für die Immobilienwirtschaft. Sie verbindet vollständige Prozessmodellierung, AI-Orchestrierung, klassische Workflow-Mechanik und domänenspezifisches Fachwissen.

Mehr Informationen unter [https:// www.the-real-insight.ai](https://www.the-real-insight.ai)

Über den Autor

Dr. Marc Gille-Sepehri ist Gründer von The Real Insight. Er beschäftigt sich seit über zwanzig Jahren mit Business Process Management. Mit seinem Startup CARNOT AG entwickelte er eine BPM-Plattform, die 2006 an SunGard/FIS verkauft wurde. Anschließend verantwortete er als SVP Product Management in New York die globale Business-Middleware Infinity bei SunGard. Neben seiner Tätigkeit bei The Real Insight leitet er heute die Forschungsgruppe AI im Real Estate an der Hochschule Luzern mit dem Schwerpunkt agentische Prozesse und Wissensmanagement.

Mehr Informationen unter <https://hub.hslu.ch/immobilienblog/category/aireal-estate/>