

Viitorul în real estate: tehnologie inteligenta, decizii umane (Colliers)

Inteligența artificială promite să schimbe radical industria real estate, dar nu va putea înlocui încrederea, empatia și deciziile bazate pe relații interumane, arată un sondaj realizat de Colliers în cadrul summit-urilor CoreNet din perioada 2024 - 2025, la care au participat 422 de profesioniști din regiunile EMEA, America de Nord și APAC. Deși peste 70% dintre companii estimează un impact major al AI asupra proceselor operaționale, doar 2% cred că aceasta va reduce semnificativ numărul de angajați.

Potrivit sondajului Colliers, 73% dintre respondenții din regiunile EMEA și America de Nord, respectiv 78% din Asia-Pacific, anticipează că inteligența artificială va avea un impact major sau chiar revoluționar asupra pieței imobiliare. Printre domeniile cel mai frecvent menționate se numără harta inteligentă a locațiilor (55%), managementul facilităților (49%), administrarea contractelor de închiriere (46%) și strategia de portofoliu (45%). În Asia-Pacific, companiile sunt deja într-un stadiu avansat de implementare, utilizând soluții AI integrate în clădiri inteligente și procese automatizate pentru creșterea eficienței operaționale. De exemplu, platforma EcoStruxure Building Advisor, utilizează algoritmi de învățare automată pentru optimizarea performanței energetice. Aceste tehnologii permit anticiparea problemelor de întreținere, creșterea confortului ocupanților și reducerea costurilor operaționale.

Aproximativ 73% dintre respondenții din EMEA și America de Nord, respectiv 78% din regiunea Asia-Pacific, consideră că AI va avea un impact semnificativ sau chiar revoluționar asupra industriei imobiliare, potrivit sondajului Colliers. Cele mai vizate domenii sunt analiza locațiilor, menționată de 55% dintre participanți, urmată de managementul facilităților (49%), administrarea contractelor de închiriere (46%) și strategia de portofoliu (45%). În Asia-Pacific, companiile se află deja într-un stadiu avansat de adoptare, folosind sisteme AI integrate în clădiri inteligente și procese automatizate pentru a crește eficiența operațională.

Deși inteligența artificială este privită ca un factor cu potențial transformator pentru industria imobiliară, efectele sale asupra forței de muncă par, cel puțin momentan, limitate. Conform sondajului Colliers, majoritatea companiilor nu prevăd schimbări semnificative în structura personalului: 57% dintre respondenții din EMEA, 58% din America de Nord și 47% din Asia-Pacific consideră că AI nu va avea un impact major asupra locurilor de muncă. Doar 2% dintre participanți anticipează o reducere substanțială a numărului de angajați din cauza AI. Specialiștii Colliers explică acest lucru prin faptul că deciziile din real estate sunt profund umane, bazate pe relații interpersonale, încredere și abilitatea de a interpreta subtilitățile contextului, aspecte care rămân esențiale în această industrie.

„Dincolo de eficiența adusă de automatizare, oamenii rămân cheia proceselor de consultanță, negociere și construirea relațiilor durabile. Tehnologia poate însoți drumul, dar tot oamenii sunt cei care creează puntea dintre logică și emoție. Niciun algoritm nu generează încredere. Niciun dashboard nu poate citi energia unei încăperi. Și niciun AI nu poate înlocui curajul de a sprijini cu adevărat o decizie importantă”, explică **Daniela Popescu**, *Director | Tenant Services & Workplace Advisory la Colliers*.

În real estate, deciziile nu sunt niciodată doar despre metri pătrați sau calcule de eficiență, subliniază consultanții Colliers. Alegerea unui nou spațiu de lucru, relocarea unei echipe sau regândirea modului în care angajații interacționează cu biroul sunt procese care implică mult mai mult decât date. Sunt decizii încărcate de factori emoționali, culturali și umani. Tehnologia poate contribui la optimizarea spațiului, dar nu poate anticipa fricile sau aspirațiile reale ale oamenilor. Nu poate înlocui încrederea care se construiește în timp și nici nu poate prelua responsabilitatea unui leadership empatic, capabil să înțeleagă contextul și să acționeze cu discernământ.

Riscurile asociate utilizării inteligenței artificiale în real estate sunt semnificative și nu pot fi neglijate. Conform sondajului Colliers, 56% dintre respondenții din America de Nord și 49% din EMEA percep AI ca un risc moderat

spre mare, principalele preocupari fiind legate de confidențialitatea datelor, complexitatea implementării și impactul potențial asupra angajaților. În acest context, succesul nu va aparține neapărat companiilor care adoptă AI cel mai rapid, ci celor care reușesc să integreze tehnologia într-o strategie coerentă, centrata pe oameni, unde AI devine un instrument de sprijin pentru decizii, nu un substitut al discernământului uman. Astfel, abordarea corectă presupune echilibrarea beneficiilor tehnologice cu gestionarea responsabilă a riscurilor, asigurând transparența, guvernanta și respectarea standardelor etice în utilizarea datelor.

„În organizațiile care pun omul în centru, biroul nu este doar un spațiu de producție, ci un loc de conexiune reală, în care oamenii se simt văzuți, ascultați și sprijiniți. Office-ul de mâine are nevoie de mai mult decât tehnologie. Are nevoie de sens, de curaj și, mai ales, de oameni. La Colliers, credem într-un viitor în care inteligența artificială sprijină procesele, dar nu le înlocuiește. Un viitor în care empatia devine criteriu de proiectare, nu doar o calitate umană. Și în care biroul rămâne un spațiu creat pentru oameni, nu în locul lor”, conchide Daniela Popescu.