

# Digitale Dialoge: Mieter-Interaktion 4.0

Das Immo-Forum für eine digitale Zukunft

07. November 2017 in Berlin

**ANMELDUNG**

per Fax: 030 23 08 55-20  
per E-Mail: christoph.dormeier@bba-campus.de

**Termin**  
07. November 2017  
von 16:00 bis ca. 20:00 Uhr

**Veranstaltungsort**  
St. Oberholz  
Zehdenicker Str. 1 | 10119 Berlin  
www.sanktoberholz.de

Parkmöglichkeiten in fußläufiger Umgebung:  
Tiefgarage:  
Schönhauser Allee 10/11 (2,00 Euro je Stunde) oder  
Parkplatz:  
Schönhauser Allee 7 (0,50 Euro je 45 Minuten)

Zimmerkontingent von 07. bis 08. November 2017 im  
The Circus Hotel | Rosenthaler Str. 1 | 10119 Berlin.  
Abrufbar bis zum 16. Oktober 2017 unter dem Stich-  
wort „BBA“ über E-Mail: reservations@circus-berlin.de  
oder Telefon: 030 2000 3939

**Preis**  
BBA-Mitglieder 300 Euro  
Normalpreis 360 Euro

Der Veranstaltungspreis schließt Unterlagen und  
Verpflegung ein.

### Ansprechpartner

 **Konzeption:**  
**Thomas Krug**  
Telefon: 030 23 08 55-22  
E-Mail: thomas.krug@bba-campus.de

 **Kundenbetreuung & Anmeldung:**  
**Christoph Dormeier**  
Telefon: 030 23 08 55-41  
E-Mail: christoph.dormeier@bba-campus.de

**Veranstalter**  
  
www.bba-campus.de  
Akademie der Immobilienwirtschaft e.V., Berlin  
Lützowstraße 106 | 10785 Berlin  
Telefon: 030 23 08 55-0 | Fax: 030 23 08 55-20  
E-Mail: kontakt@bba-campus.de  
www.bba-campus.de

Ich melde mich zu den Teilnahmebedingungen der BBA für diese  
Veranstaltung an.

Name/Vorname

Position im Unternehmen

Telefon/Telefax

E-Mail (Pflichtangabe für Anmeldebestätigung)

Stempel/Unterschrift

Ich möchte den Newsletter der BBA erhalten. Bitte senden Sie  
mir diesen an die angegebene E-Mail-Adresse.

**Teilnahmebedingungen**  
Die Anmeldungen werden nach der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt. Sie erhalten von uns vor Beginn der Veranstaltung eine digitale Anmeldebestätigung. Bitte geben Sie daher unbedingt eine gültige E-Mail-Adresse bei Ihrer Anmeldung an. Bei Rücktritt von der Anmeldung bis zwei Wochen vor Veranstaltungsbeginn erheben wir eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von 100 Euro, danach ist der gesamte Betrag fällig. Bei Stornierungen nach dem 03. November 2017 werden Ihnen zusätzlich anteilig die Stornokosten für die reservierten Zimmer in Rechnung gestellt. Selbstverständlich können Sie für den angemeldeten Teilnehmer einen Vertreter entsenden. Sollten sich 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn nicht genügend Teilnehmer angemeldet haben, behalten wir uns vor, diese abzusagen. Bitte beachten Sie, dass diese Veranstaltung für die Unternehmensleitung konzipiert ist. In dringenden Fällen behalten wir uns Programmänderungen vor.

**Ihre Daten**  
Ihre Daten werden von der BBA – Akademie der Immobilienwirtschaft e.V. zur Organisation der Veranstaltung verwendet und zu keinem Zeitpunkt an Dritte weitergegeben. Wir nutzen Ihre Daten auch, um Sie über unsere zukünftigen Veranstaltungen per Brief, Fax oder E-Mail zu informieren. Sollten Sie mit der Nutzung für Veranstaltungsinformationen nicht einverstanden sein, streichen Sie bitte entsprechende Satzteile oder setzen Sie sich mit uns in Verbindung (E-Mail: berit.weber@bba-campus.de | Telefon: 030 23 08 55-13). Sie können der Nutzung jederzeit widersprechen.

**Widerrufsbelehrung ausschließlich für Verbraucher**  
Sie haben das Recht, binnen 14 Tagen ab Datum des Vertragsabschlusses ohne Angabe von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie die BBA durch eine eindeutige Erklärung schriftlich (Brief, Fax, E-Mail) über Ihren Entschluss informieren und Ihre Erklärung vor Ende der Widerrufsfrist absenden. Sie erhalten von der BBA umgehend eine Widerrufsbestätigung. Wenn Sie den Vertrag widerrufen, werden wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben binnen 14 Tagen ab dem Tag zurückzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf bei uns eingegangen ist. Die Rückzahlung erfolgt über dasselbe Zahlungsmittel, die Sie bei Ihrer Transaktion verwendet haben, es sei denn Sie haben etwas anderes vereinbart. Es entfallen keine Entgelte für die Rückzahlung. Startet unsere Lerndienstleistung bereits vor Ablauf Ihrer Widerrufsfrist und haben Sie verlangt, dass Sie an der Lerndienstleistung bereits vor Ablauf der Widerrufsfrist teilnehmen können, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistung im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistung entspricht. Startet die Lerndienstleistung bereits vor Ablauf Ihrer Widerrufsfrist, bitten wir Sie daher, uns schriftlich Ihr Verlangen mitzuteilen, unsere Lerndienstleistung vor Ablauf der Frist wahrnehmen zu wollen. Ein entsprechendes Formular finden Sie auf unserer Website unter <http://www.bba-campus.de/footer/teilnahmebedingungen.html>

# Digitale Dialoge: Mieter-Interaktion 4.0

Das Immo-Forum für eine digitale Zukunft

Akademie der Immobilienwirtschaft e.V.  
Berlin



Die BBA ist  
zertifiziert nach:



# Digitale Dialoge: Mieter-Interaktion 4.0

Das Immo-Forum für eine digitale Zukunft

## Inhalt

Mit der BBA-Veranstaltungsreihe „Digitale Dialoge“ startet ein neues Experten-Forum, in dem konkret und praxisbezogen wichtige Fragen der Digitalisierung in der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft debattiert werden.

Diskutieren Sie in dieser Auftaktveranstaltung die Perspektiven, welche sich der Mieter-Kommunikation durch die voranschreitende Digitalisierung eröffnen – und analysieren Sie diese kritisch.

Freuen Sie sich auch auf die Folgeveranstaltungen:

- Digitale Geschäftsmodelle auf dem Prüfstand
- Rahmenbedingungen für die digitale Transformation
- Optimierung von Arbeitsprozessen
- Personal: Digitalisierung trotz Fachkräftemangels und Überalterung

## Zielgruppe

Geschäftsführer, Vorstände sowie alle mit dem Thema Digitalisierung befasste Fach- und Führungskräfte aus Unternehmen der Wohnungs- und Immobilienwirtschaft

## Programm

- 16:00 Uhr Begrüßung und Eröffnung**  
*Thomas Krug, Stellvertretender Bereichsleiter, BBA – Akademie der Immobilienwirtschaft e.V., Berlin*  
*Tobias Kremkau, Community & Coworking Manager, Louca & Oberholz GbR, Berlin*
- 16:15 Uhr Einführungsvortrag: Neue Wege der Mieter-Interaktion**
- Mieterbedürfnisse erfassen und Handlungsoptionen ableiten
  - Kommunikation im Mieterportal bündeln und mit Apps erweitern
  - Erlöspotential: Wohnen mit Service
  - Einsparpotential: Digitale Schadensmeldung
- Holger Grüneberg*

## HAND IN HAND: START-UPS UND WOHNUNGSWIRTSCHAFT

- 16:45 Uhr Start-Up wohnungshelden.de: Digitaler Mieterwechsel und effektive Interessentenkommunikation**
- Interessentenmanagement
  - Prozessdaten-Auswertung im Management-Dashboard
  - Integration ins ERP-System der Wohnungswirtschaft
- Daniel Ricardo Vallés Valls*

### Praxisbeispiel BUWOG AG: Digitalisierung der Kommunikation mit Neu- und Bestandsmietern

- BUWOG Mieter-App für Bestandsmieter
  - Digitalisierte Akquise von Neumieter
  - Kooperation mit wohnungshelden.de
- Dennis Heffter*

- 17:15 Uhr Start-Up casavi GmbH: Digitale Verwaltung und Vermietung im Bestand**
- Die Gründungsidee
  - Austausch zwischen Mieter, Vermieter und Dienstleister
  - Effizienzsteigerung, Kostenersparnis und verschlankte Prozesse
- Oliver Stamm*

- Praxisbeispiel Jost Hurler: Digitale Nachbarschaften mit der Schwabinger Tor App**
- Kontakt zur Hausverwaltung und Schadensmeldung
  - Community Building: Mieter vernetzen und digitale Nachbarschaften gestalten
  - Mieter-Dienstleistungen und Sharing-Angebote
- Steffen Warlich*

- 17:45 Uhr Pause**

- 18:15 Uhr Start-Up prometh GmbH: Interaktive virtuelle Begehungen**
- Von Konzept über Rendering bis zur Visualisierung des Wohnungsangebotes – Arbeitsweise und Ablauf
  - Mehrwert virtueller Begehungen
  - Technische Implementierung

### Praxisbeispiel GBG Mannheim: Schritt für Schritt zur digitalen Mieter-Interaktion

- Klassisches Portal und Kundendialog-Stream via Chatbots
  - Whatsapp zur Mieterkommunikation
  - Übertragbarkeit von Erfahrungen aus digitalem Marketing auf Mieterkommunikation
  - Controlling digitaler Mieter-Interaktion
- Christian Franke*

## OPEN SPACE COMPACT: WIE BEGINNEN? EINFACH UND GERINGINVESTIV – ABER MIT GROSSER WIRKUNG

- 18:45 Uhr Moderierte Diskussion der Teilnehmer und Referenten**
- Strategisches Vorgehen oder einfach try and error?
  - Digitalisierung trotz begrenzter organisatorischer, technischer, personeller und finanzieller Mittel
  - Bestandsaufnahme und Zielformulierung
  - Was ist jetzt unbedingt nötig? Und: Was ist noch möglich?
  - Kompetenz selbst aufbauen – oder Kooperationen eingehen?
  - Was kann die Branche von digitalen Dienstleistern lernen?
  - Für jeden Mieter der richtige Kommunikationskanal
  - Erreichbarkeit 24/7: sinnvoll und machbar?

- 19:45 Uhr Zusammenfassung der Ergebnisse**

- ca. 20:00 Uhr Ausklang des Abends in geselliger Runde**

Die BBA – Akademie der Immobilienwirtschaft e.V., Berlin bedankt sich herzlich bei der Schindler Deutschland AG & Co. KG für die großzügige Unterstützung.



www.bba-campus.de

## Ihre Referenten

### Holger Grüneberg



ist Projektmanager Digitalisierung bei der RIT-TERWALD Unternehmensberatung GmbH in Berlin und Mitbegründer des Startups nesthub. Zuvor arbeitete er als Investment Banker für die Deutsche Bank und als Senior Consultant bei Roland Berger.

### Christian Franke



verantwortet Unternehmenskommunikation, Öffentlichkeitsarbeit, Marketing und interne Kommunikation der GBG – Mannheimer Wohnungsbaugesellschaft mbH. Zudem war er in der internationalen Marktforschung, als Berater sowie Autor tätig.

### Dennis Heffter



ist als Prokurist und Leiter Vermietung Deutschland der BUWOG Immobilien Management GmbH in Hamburg tätig.

### Oliver Stamm



ist geschäftsführender Gesellschafter der casavi GmbH in München und leitet dort Produktmanagement und Customer Success. Vor casavi war arbeitete er bei der Ernst & Young GmbH im Bereich Projekt-, Produkt- und Risikomanagement.

### Daniel Ricardo Vallés Valls



ist Gründer und geschäftsführender Gesellschafter der wohnungshelden GbR in München. Prozessberatung und die Schnittstelle Kundenanforderungen-Technik sind seine Schwerpunkte. Er war zuvor bei Capgemini als Projektmanager tätig.

### Steffen Warlich



studierte Kommunikationsdesign und ist als Leiter Kommunikation & Marketing sowie als Pressesprecher der Jost Hurler Beteiligungs und Verwaltungs GmbH & Co. KG in München tätig.