Digitale Dialoge: Das Kundenzentrum in der digitalen Transformation

Das Immo-Forum für eine digitale Zukunft | Deloitte Greenhouse

ANMELDUNG

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

Termin
27. August 2018
von 16:00 bis ca. 20:00 Uhr

Veranstaltungsort
Deloitte Greenhouse
Neues Kranzler Eck
Kurfürstendamm 23
10719 Berlin

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

Join us on Facebook

Veranstalter

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 35 Euro, danach ist der gesamte Betrag fällig. Selbstverständlich können Sie für den angemeldeten Teilnehmer einen Vertreter entsenden. Sollten sich 14 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. Im Rahmen der Veranstaltung können Fotografien zur Dokumentation erstellt werden, die eventuell in Print- und Online-Medien weiterverarbeitet werden.

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.schuetz@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 unser Website unter http://www.bba-campus.de/footer/teilnahmebedingungen.html

27. August 2018 in Berlin

Digitale Dialoge: Das Kundenzentrum in der digitalen Transformation

Das Immo-Forum für eine digitale Zukunft | Deloitte Greenhouse

Akademie der Immobilienwirtschaft e.V.
Berlin

BBA
www.bba-campus.de

Die BBA ist zertifiziert nach:

Digitale Dialoge: Das Kundenzentrum in der digitalen Transformation

Das Immo-Forum für eine digitale Zukunft
Deloitte Greenhouse

Ihr Nutzen
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 Veranstaltung Maßnahmen zur Einwicklung einer digitalen Strategie im eigenen wohnungswirtschaftlichen Unternehmen.

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

Ihr besonderes Plus
Die begrenzte Teilnehmerzahl und das Ambiente des Deloitte Greenhouse ermöglichen eine persönliche Gesprächsatmosphäre und ganz besonders auch das kreative Arbeiten.

Gehen Sie in den intensiven Fachaustausch mit unseren Referenten sowie anderen Führungskräften und erweitern oder vertiefen Sie Ihr berufliches Netzwerk.

Referenten
Erfahrene Experten aus Wohnungs- und Immobilienwirtschaft sowie branchennahen Dienstleistungsunternehmen

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

www.bba-campus.de

Programm

Moderation der Veranstaltung
Bernhard Schreiber, MRICS, Senior Manager, Deloitte Consulting GmbH, Berlin

16:00 Uhr **Begrüßung und Eröffnung**

Thomas Krug, Stellvertretender Bereichsleiter, BBA – Akademie der Immobilienwirtschaft e.V., Berlin

EINFÜHRUNG

16:15 Uhr **Deloitte Greenhouse-Tour: Anwendungen, Visualisierung, digitale Geschäftsfelder**
- Vorstellung Gesamtkonzept
- Zukunftstechnologien (Gadget-wall)
- Digitale Lösungsansätze (LAB)

16:45 Uhr **Auftakt: Die drei Ebenen der Digitalisierung des Kunden-Zentrums**
- Welche Strategien verfolgt die Unternehmensleitung?
- Was heißt Kundenorientierung heute?
- Digitalisierung von Prozessen im Kunden-Zentrum – Was macht Sinn?

Dr. Wolfgang Pfeuffer, Vorstandssprecher, JOSEPH-STIFTUNG Kirchliches Wohnungsunternehmen, Bamberg

17:30 Uhr **Pause**

IMPULSVORTRÄGE

18:00 Uhr **Mehr Zeit für Wesentliches: Das CRM-System als Basis eines effizienten Kundenmanagements – Praxisbericht**
- Neuorganisation des Unternehmens
- Abläufe in digitale Prozesse übertragen, kontrollieren und steuern
- Interessenten, Kunden- und Beschwerdemanagement
- Digitale Korrespondenz, Kommunikation und Dokumentation
- Controlling und Statistik
- Mehr Kundenzufriedenheit durch Digitalisierung

Volker Klich, Vorstand, Wohnungsbaugenossenschaft Eberswalde-Finow eG

18:45 Uhr **Telefonierst du noch oder arbeitest du schon? Externes digitales Kundenkontaktmanagement**
- Chancen und Risiken der Digitalisierung
- Kann man Mieterkommunikation outsourcen – und wenn ja, wie?
- Warum in Zukunft Effizienz für Verwalter so wichtig ist

Andreas Tutsche, Geschäftsführer, Oracom GmbH, Berlin

IM DIALOG

19:30 Uhr **Moderierter Austausch**
CRM 1.0 war gestern – Was folgt jetzt?
- Digitaler Reifegrad des Unternehmens
- Wahl des passenden CRM-Systems
- Projektmanagement: Steuerung, Dauer und Kosten
- Mögliche Stolperstellen

Bernhard Schreiber, MRICS, Senior Manager, Deloitte Consulting GmbH, Berlin

20:00 Uhr **Ausklang des Abends in geselliger Runde**

Es wird ein ansprechendes Catering gereicht.

Ihre Referenten

Volker Klich

ist als Vorstand der Wohnungsbaugenossenschaft Eberswalde-Finow eG tätig, wo er sich aktuell stark dem Thema Serviceorientierung widmet. Zuvor war er als u.a. als Leiter Bestand der Wildauer Wohnungsbaugesellschaft mbH tätig.

Dr. Wolfgang Pfeuffer

ist als Vorstandssprecher der Joseph-Stiftung Bamberg mit den Themen Unternehmensstrategie, Asset-Management, Finanzen, Beteiligungen und Digitalisierung befasst. Er ist Gremiumsmitglied vieler wohnungswirtschaftlicher Verbände und Organisationen.

Bernhard Schreiber, MRICS

ist als Senior Manager bei der Deloitte Consulting GmbH in Berlin für den Bereich Real Estate Consulting verantwortlich. Seine Schwerpunktthemen sind Strategie- und Organisationsberatung für Wohnungsunternehmen.

Andreas Tutsche

verantwortet neben seiner hauptsächlichen Tätigkeit als Vorstand der BERBUS Unternehmensgruppe die operative Geschäftsführung der Oracom GmbH. Weiterhin ist er seit mehr als 10 Jahren auch beratend tätig.

Die BBA – Akademie der Immobilienwirtschaft e.V., Berlin bedankt sich bei der Oracom GmbH für die freundliche Unterstützung.