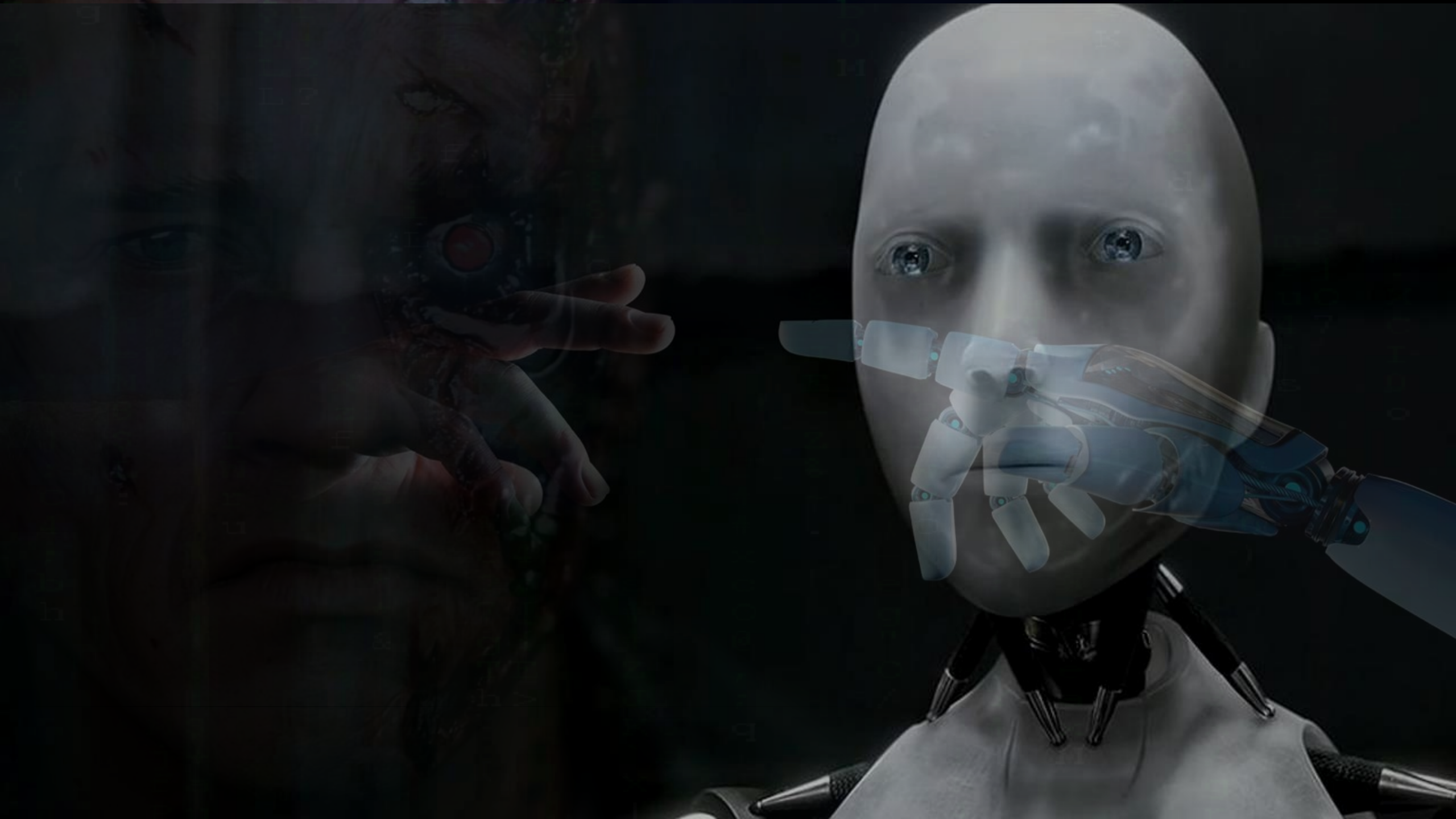


Digitale Transformation des Kundenservice in der Wohnungswirtschaft

Barrierefrei Leben e.V.
Matthias Herter
Hamburg, den 30.06.2022



Digitalisierung und Vernetzung sind komplementäre Kräfte, die die exponentiell zunehmende soziale Kommunikation im Web antreiben.

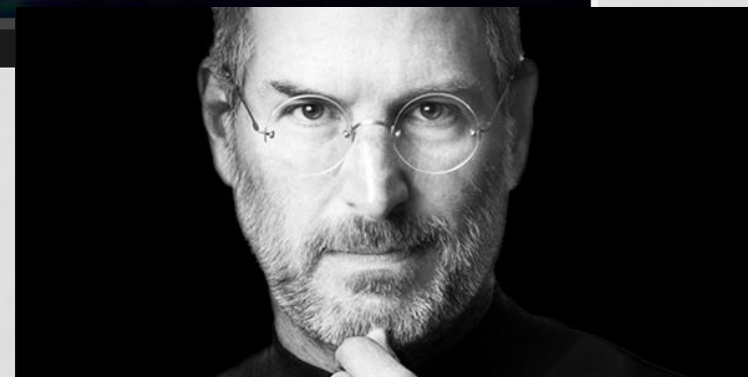
Eine dritte Kraft kommt dazu:

Der Nutzer. Ossi Urchs 2011

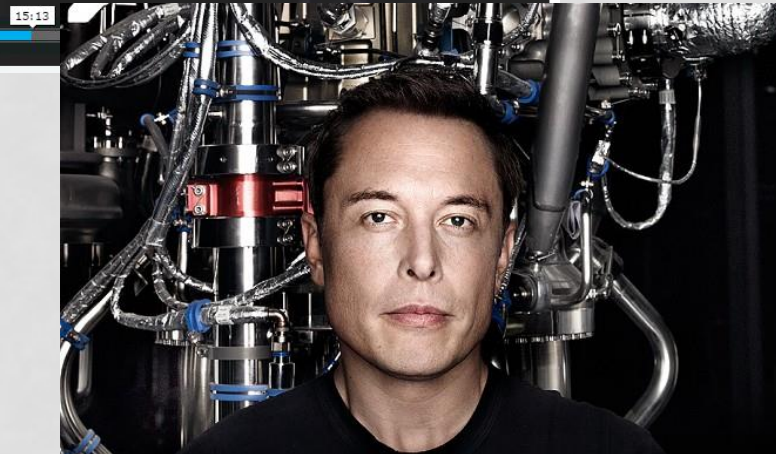
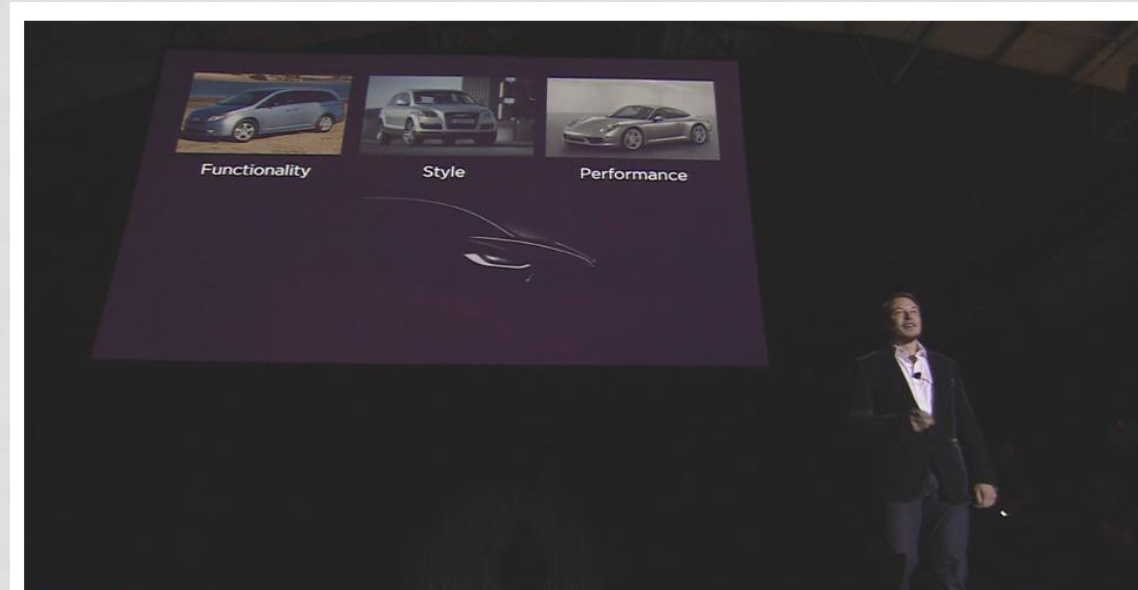


Plattformökonomie bezeichnet internetbasierte Geschäftsmodelle, die Anbieter mit Interessenten / Kunden auf einem digitalen Marktplatz zusammenbringen.

Steve Jobs 2007: Das iPhone



Elon Musk 2012: Tesla Model X



William Li: 2020 Nio



**Bleiben die IT-Unternehmen die
Zulieferer der Wohnungswirtschaft
oder wird die Wohnungswirtschaft
der Zulieferer der IT-Unternehmen?**



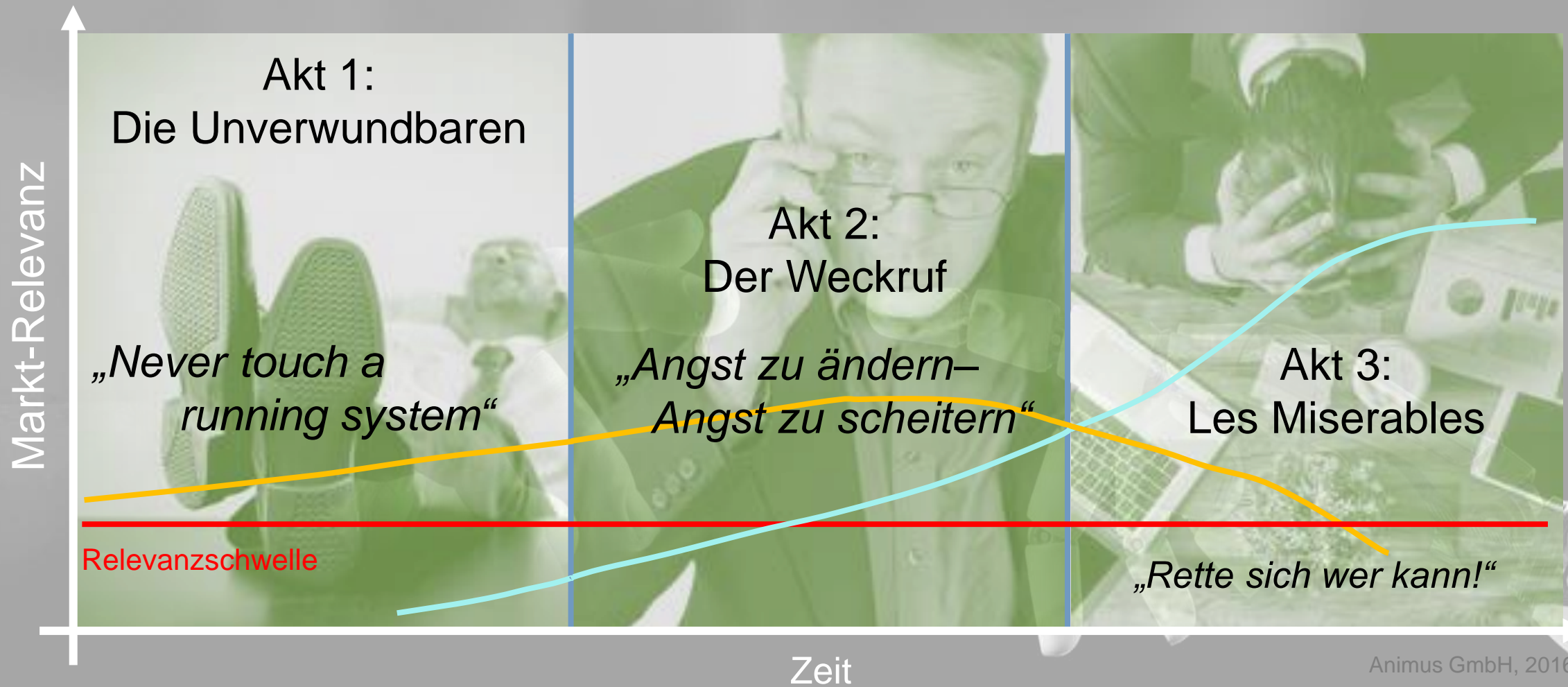
G.A.F.A.



B.A.T.



Wandel ist Drama – und Timing entscheidend!



Animus GmbH, 2016



Was ist zu tun ... ?

**Plattformökonomie:
Wir sollten nicht nur Wohnungen
vermieten - sondern WOHNEN!**

Biete nicht nur eine Wohnung – biete Wohnen...

Kunden binden

Kontrolle behalten

Image verbessern

Neue Erlöse

Attraktivität steigern

Designe ein neues Wohnerlebnis



91%
Erholung

Studie: „Das Wohnerlebnis in Deutschland“



80%
Refugium

Die großen

5

Besitz

Komfort

Zugehörigkeit

Privatsphäre

Sicherheit

für ein
„Zuhause“



„Life at Home Report 2018“

SERVICE

WOHNUNG

Selbst-
verwirklichung

Individuell

Sozial

Sicherheit

Physiologisch

Besitz

Komfort

Zugehörigkeit

Privatsphäre

Sicherheit

CUSTOMER JOURNEY



Wohnen als Service

Was bedeutet das für die WoWi?



Gestiegene Erwartungen erfüllen

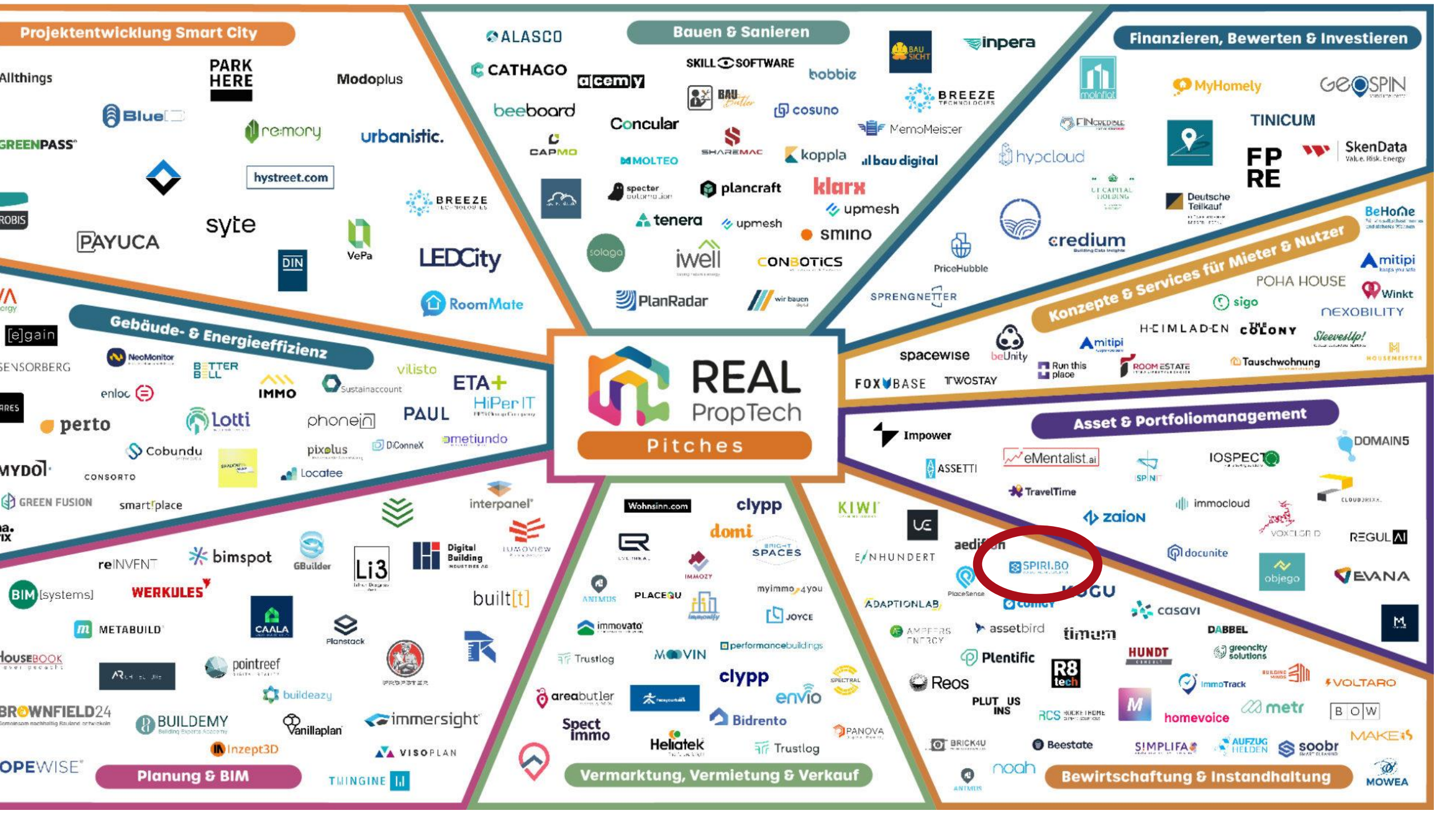
Moderner Service ist digitaler Service. Für Kunden ist Online-Banking oder die Nutzung von Versicherungs- und Bahn-Apps zur Normalität geworden.

Bessere Erreichbarkeit schaffen

Kunden möchten Fragen oder dringende Anliegen direkt übermitteln und erwarten schnelle Reaktionen und Sofortlösungen sowie transparente Übersicht ihrer Daten und Bearbeitungsstände.

Wohnungswirtschaft neu denken

Kunden erwarten umfassende Services, die genau auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind. Mit einem Kundenportal können Sie schneller und effizienter Probleme und Wünsche Ihrer Kunden erfassen und attraktive Lösungen anbieten.



REAL PropTech Pitches

Projektentwicklung Smart City

Logos in the 'Projektentwicklung Smart City' segment include: Allthings, GREENPASS, ROBIS, Blue, PARK HERE, Modoplus, remory, urbanistic, hystreet.com, syte, VePa, PAYUCA, DIN, and others.

Bauen & Sanieren

Logos in the 'Bauen & Sanieren' segment include: ALASCO, CATHAGO, aicemy, SKILL SOFTWARE, hobbie, BAU SICH, inpera, beeboard, Concular, BAU Butler, cosuno, BREEZE TECHNOLOGIES, CAPMO, MOLTEO, SHAREMAC, koppla, il bau digital, specter automation, plancraft, klark, upmesh, smino, tenera, upmesh, bologa, iweli, CONBOTICS, PlanRadar, wir bauen digital, and others.

Finanzieren, Bewerten & Investieren

Logos in the 'Finanzieren, Bewerten & Investieren' segment include: MyHomely, GEOSPIN, TINICUM, FP RE, SkenData, Deutsche Teilkauf, BeHome, and others.

Konzepte & Services für Mieter & Nutzer

Logos in the 'Konzepte & Services für Mieter & Nutzer' segment include: mitipi, POHA HOUSE, Winkt, NEXOBIILITY, HEIMLADEN, cölony, Sleevestip!, Tauschwohnung, spacewise, beUnity, Run this place, ROOM ESTATE, FOXBASE, TWOSTAY, and others.

Gebäude- & Energieeffizienz

Logos in the 'Gebäude- & Energieeffizienz' segment include: NeoMonitor, BETTER BELL, IMMO, vilisto, Sustainaccount, ETA+, HiPer IT, enloc, phonein, PAUL, metiundo, Cobundu, pixelus, DiConneX, Locatee, CONSORTO, smartplace, GREEN FUSION, and others.

Asset & Portfoliomangement

Logos in the 'Asset & Portfoliomangement' segment include: Impower, ASSETTI, eMentalist.ai, IOSPECT, DOMAINS5, TravelTime, SPINIT, immocloud, CLOUDPREX, zaion, docunite, VOXCLER D, REGULAI, EVANA, aedison, PlaceSense, KOGU, assetbird, timam, DABBEL, greencity solutions, HUNDT, ImmoTrack, BUILDING MANAGE, VOLTARO, Plentific, R8 tech, homevoice, metr, BOW, Reos, PLUT US INS, RCS, Beestate, SIMPLIFA, AUZUG HELDEN, soobr, BRICK4U, noah, and others.



Planung & BIM

Logos in the 'Planung & BIM' segment include: reINVENT, bimspot, GBBuilder, Li3, Digital Building INDUSTRIES AG, LUMOVUE, BIM [systems], WERKULES, METABUILD, CAALA, Planstack, pointreef, buildeazy, Vanillaplan, BROWNFIELD24, BUILDEMY, Inzept3D, VISOPLAN, and others.

Vermarktung, Vermietung & Verkauf

Logos in the 'Vermarktung, Vermietung & Verkauf' segment include: Wohnsinn.com, clypp, domi, KIWI, BRIGHT SPACES, myimmo_4you, JOYCE, ANIMUS, PLACE2U, immovato, MOVIN, performancebuildings, Trustlog, areabutler, Spect immo, Heliatek, Bidrento, PANOVA, and others.

Bewirtschaftung & Instandhaltung

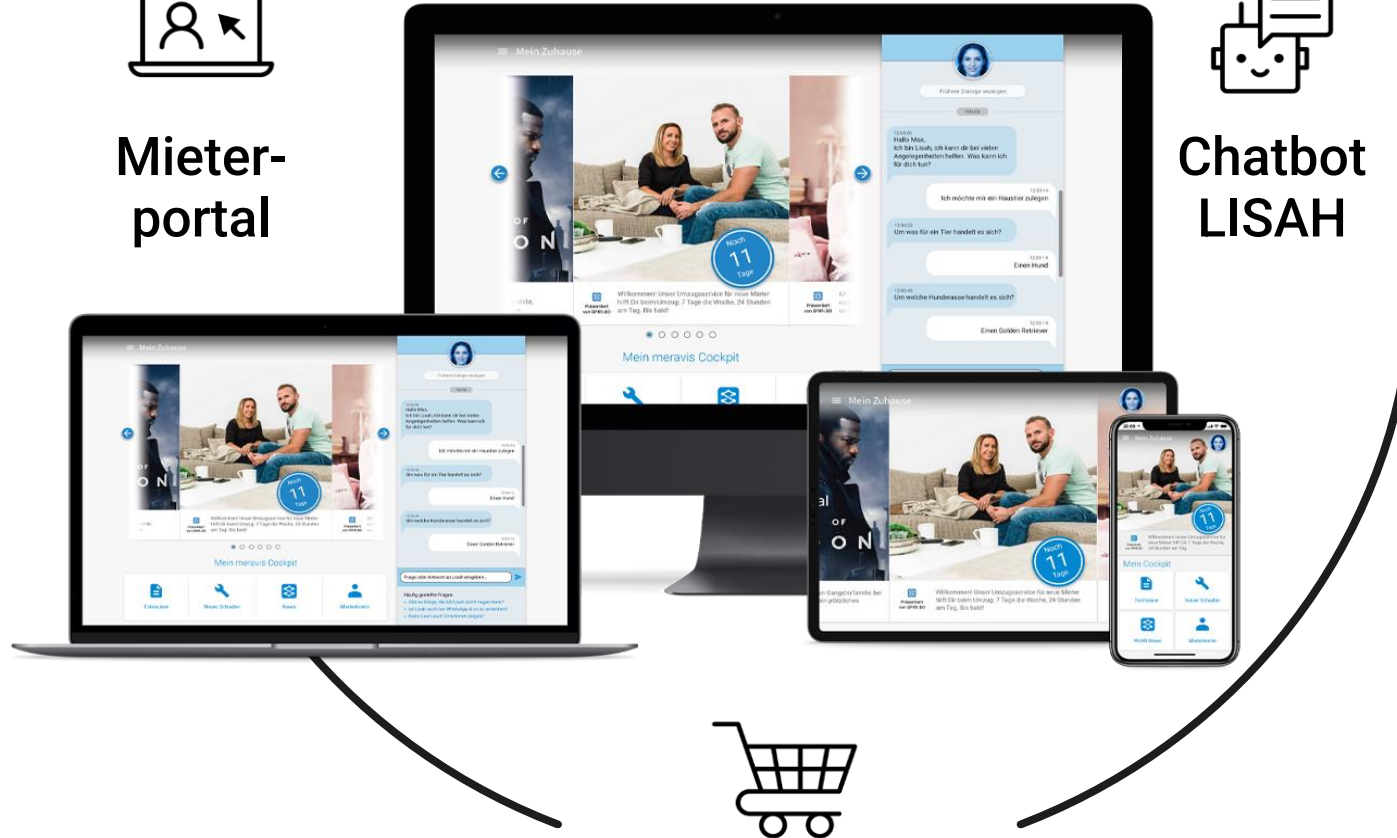
Logos in the 'Bewirtschaftung & Instandhaltung' segment include: MOWEA, and others.



Mieter-portal



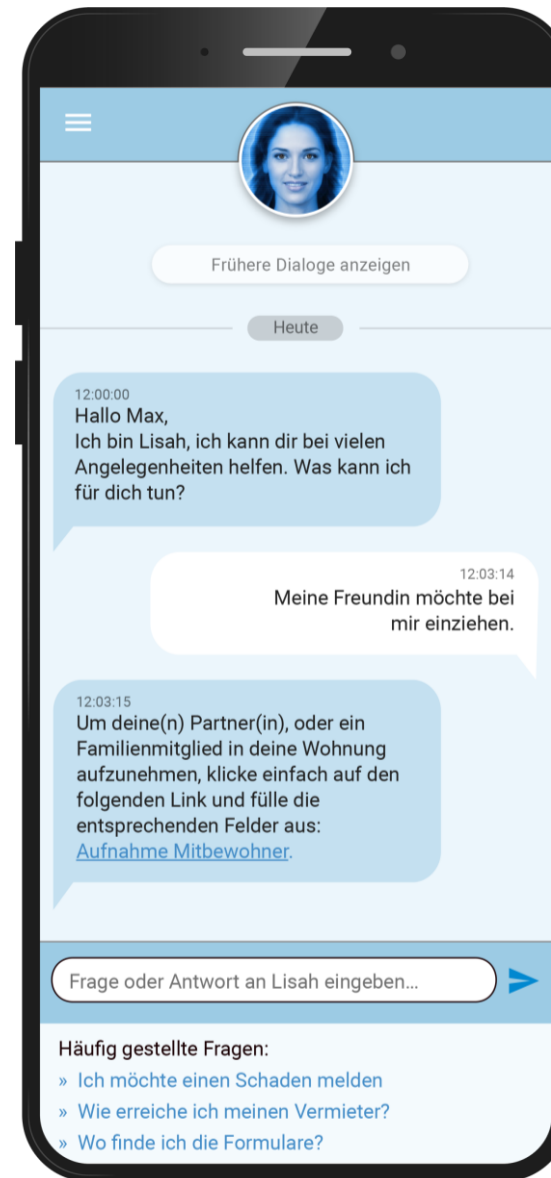
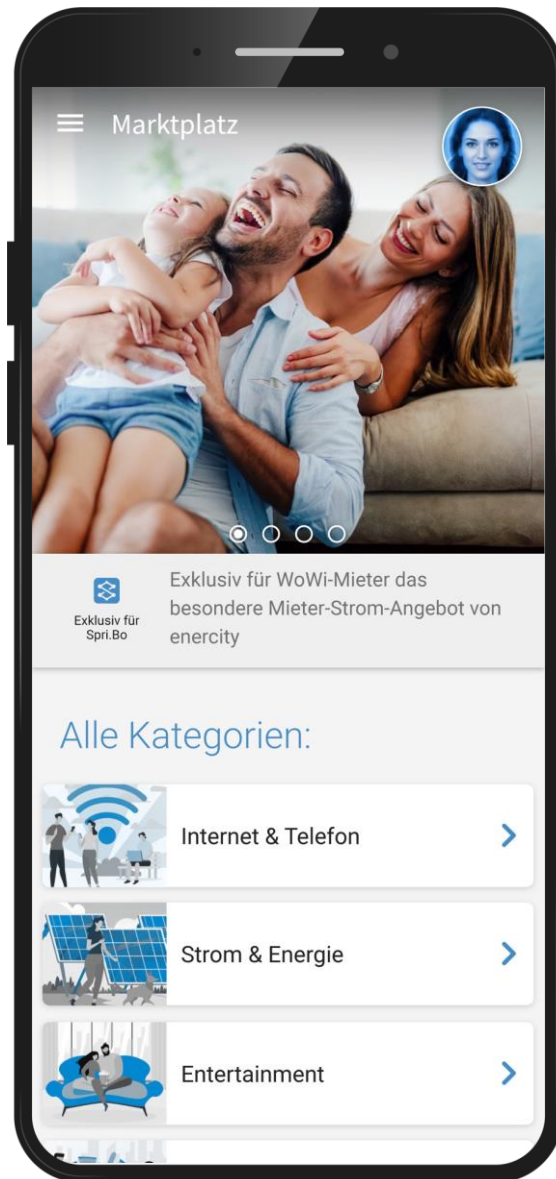
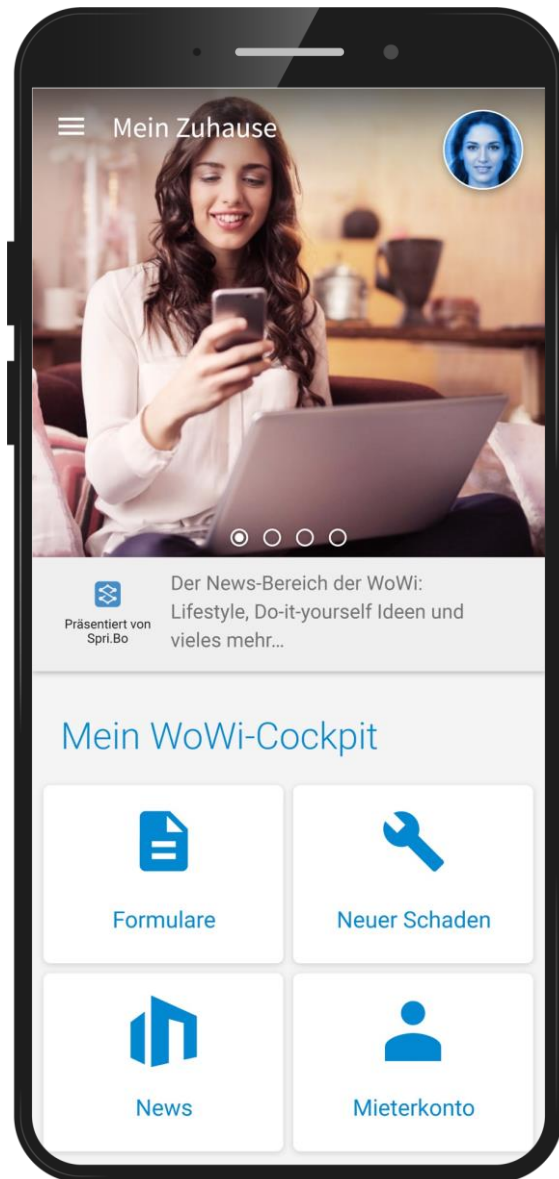
Chatbot
LISAH

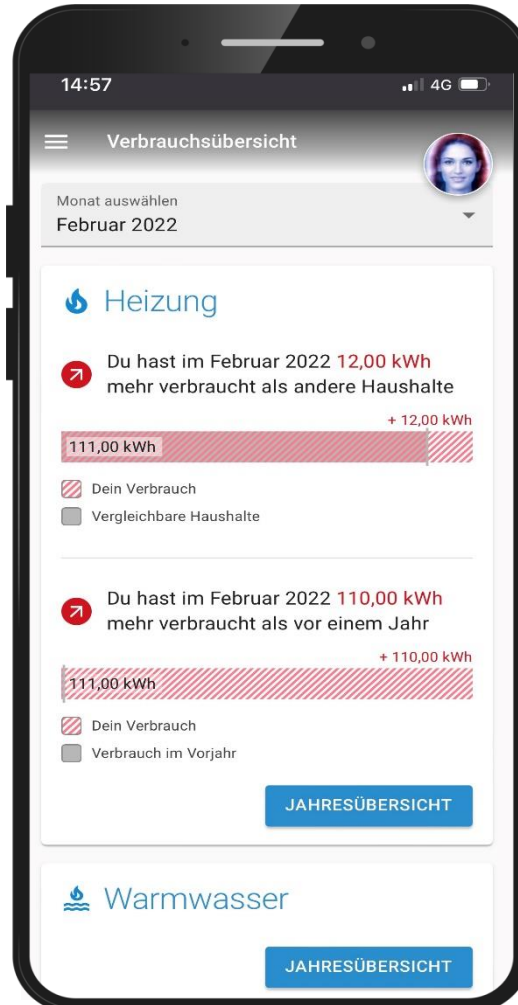


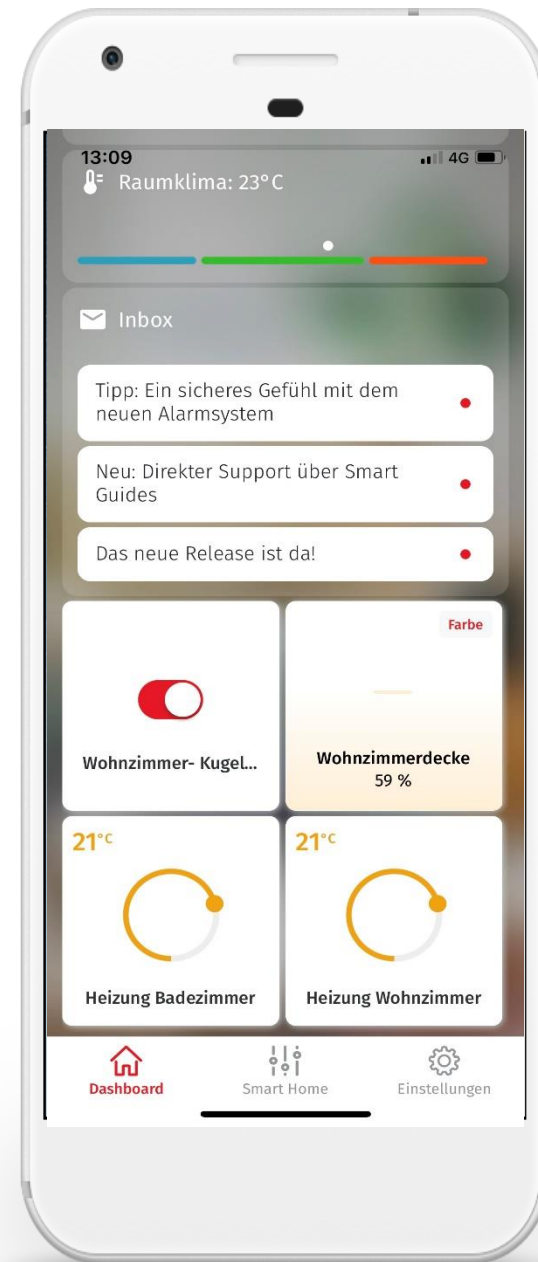
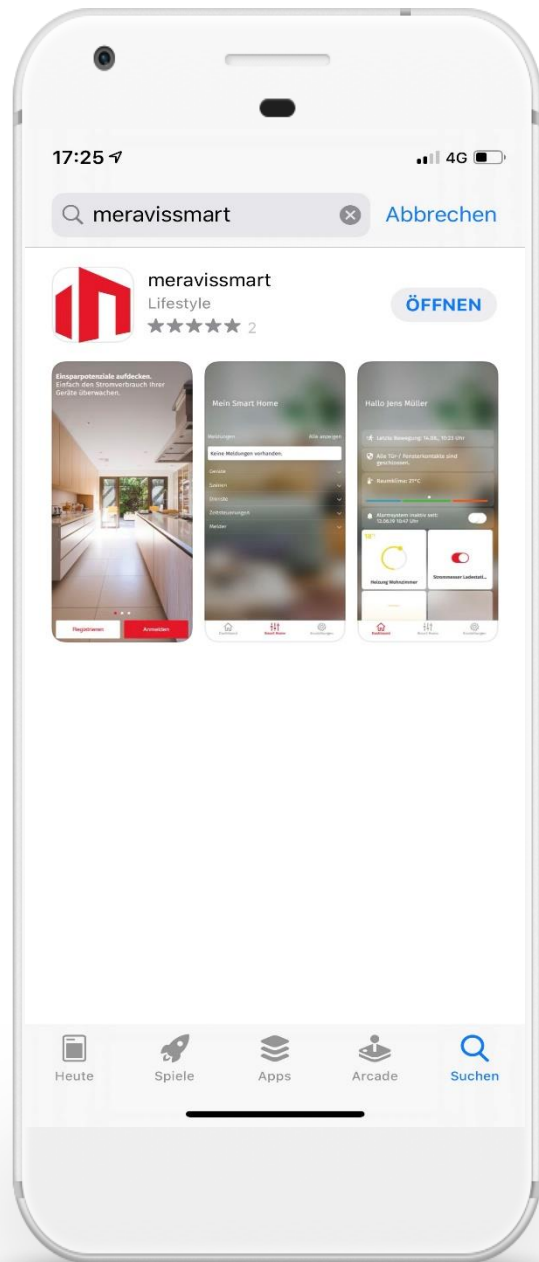
Wohnservice-
Marktplatz

A man in a dark suit and red tie is pointing his right index finger towards a central teal hexagonal button. The background is a light gray grid of hexagons. Various business-related icons are scattered across the grid: a hierarchical chart, a pie chart, a presentation board, a globe, a bar chart with an upward arrow, a clock, a person silhouette, and a money bag with a dollar sign.

Managed Services







**„Doch wer braucht Internet, wenn die Sonne
scheint, der Cappuccino auf dem Tisch steht
und die Freundin neben einem sitzt?“**

Heidersberger in Spiegel, Klick in die Zukunft 11/1996

Neugierig
bleiben!



Vielen Dank!