

VKU-Web-Seminar / 11.05.2021 / 09:00 - 12:15 Uhr

KI an der Vertriebs- und Kundenschnittstelle

Erfolgreiche Anwendungsfälle bei kommunalen Energieversorgungsunternehmen

PROGRAMM

-
- » 09:00 Herzlich willkommen**
Begrüßung
Jonas Wiggers, Referent Grundsatz, Bereich Grundsatz, Strategie, Digitales, VKU
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool
VKU Akademie
Ausblick auf die Themen des Web-Seminars
Jonas Wiggers, Referent Grundsatz, Bereich Grundsatz, Strategie, Digitales, VKU
-
- » 09:10 Chancen und Herausforderungen für den Einsatz von KI an der Vertriebs- und Kundenschnittstelle**
• Erfolgsversprechende KI Use Cases im Bereich der Vertriebs-/Kundenschnittstelle
• Welche Vorteile bietet der Einsatz von KI kommunalen EVUs? Was sind Hürden für die Einführung?
• Wo stehen die kommunalen EVUs? Wo geht die Reise hin?
Dr. Matthias Postina, Geschäftsfeld Innovation, Leiter DataScience / Leiter Digital Factory, EWE AG
-
- » 09:40 Mit Location Intelligence zum solventen Kunden - Mehr Trennschärfe im Antragsprozess**
• Intelligente Datenanalyse: Gezielte Selektion der Antragssteller in der Energiebranche durch die Verknüpfung von Geo- und Antragsdaten
• Erfahrungen und Entwicklungspotenziale
• Vorstellung des Projekts von der Idee bis zur Umsetzung
Glenn Boeckxstaens, Leiter Forderungsmanagement, E-MAKS GmbH & Co. KG
Dr. Christoph Gebele, Gründer und Leiter Business Development, Marketing und Vertrieb, Geospin GmbH
-

➤ 10:10	KI im täglichen Kundenkontakt nutzen - Mit Datamining werthaltige und abwanderungsgefährdete Kunden erkennen und zielgerichtet ansprechen
	<ul style="list-style-type: none"> • Welche Daten und welche Data Analytics-Verfahren helfen bei der Analyse der Kunden? • Die richtige Datenbasis und technischen Voraussetzungen schaffen – Wie gelingt das Zusammenspiel von Data-Experten, IT und Vertriebs-Team? • Entwicklungspfad und Akzeptanz im Kundenservice <p>Kai Kistenmacher, Abteilungsleiter Vertrieb Privat- und Gewerbekunden, Stadtwerke Kiel AG</p>
➤ 10:40	Pause
➤ 10:55	Kunde kommt von kennen - Mit Robotic Process Automation (RPA) das Kundendatenmanagement optimieren
	<ul style="list-style-type: none"> • Automation als beschleunigendes und zentrales Digitalisierungselement • Welche Vertriebsprozesse eignen sich für die Anwendung von RPA? • Anwendungsbeispiel: customer retention – alle Informationen auf einen Click • Praxis-Tipps zur Implementierung: Plattformauswahl/lessons learned • Ausblick: von regelbasiertem zu KI-basiertem Interagieren <p>Sebastian Friedrich, Projektleiter/RPA-Manager Markt und Kunde, Stadtwerke Münster GmbH</p>
➤ 11:25	Voicebots im Kundenservice -Lessons Learned beim Einsatz von digitalen Sprachassistenten
	<ul style="list-style-type: none"> • Was leisten Voicebots an der Kundenschnittstelle kommunaler EVUs? • Ausgangssituation und Zielstellung des Projekts bei der STAWAG • Wie lassen sich Voicebots in der Kundenservice Organisation verankern? • Was sind die Rückmeldungen der Kunden zum STAWAG-Voicebot? <p>Nicole Maqua, Projektleiterin, STAWAG, Stadtwerke Aachen AG</p>
➤ 12:00	Q&A - Sie fragen, die Referent*innen antworten
	Jonas Wiggers, Referent Grundsatz, Bereich Grundsatz, Strategie, Digitales, VKU
➤ 12:15	Ende des VKU-Web-Seminars

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 03.02.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:
<https://www.kommunaldigital.de/online-event/ki-der-vertriebs-und-kundenschnittstelle>.