

# 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

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

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>.