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

KI an der Vertriebs- und Kundenschnitt-stelle

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** • 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 **Kai Kistenmacher**, Abteilungsleiter Vertrieb Privat- und Gewerbekunden, Stadtwerke Kiel AG
10:40	**Pause**
10:55	**Kunde kommt von kennen – Mit Robotic Process Automation (RPA) das Kundendatenmanagement optimieren** • 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 **Sebastian Friedrich**, Projektleiter/RPA-Manager Markt und Kunde, Stadtwerke Münster GmbH
11:25	**Voicebots im Kundenservice –Lessons Learned beim Einsatz von digitalen Sprachassistenten** • 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? **Nicole Maqua**, Projektleiterin, STAWAG, Stadtwerke Aachen AG
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 08.11.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/ki-der-vertriebs-und-kundenschnittstelle.