

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**

- 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 22.02.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/ki-der-vertriebs-und-kundenschnittstelle>.