VKU-Web-Seminar / 26.11.2024 / 13:00 - 16:00 Uhr

Einsatz von Künstlicher Intelligenz im Vertrieb

Mit der intelligenten Technologie den Vertrieb und Kundenservice optimieren

PROGRAMM

13:00

Herzlich willkommen

Begrüßung
Johannes Huber, Referent für Energieeffizienz, Energievertrieb und Energiehandel, VKU
Technische Einführung in das VKU-Web-Seminar-Tool
VKU Akademie
Ausblick auf die Themen des VKU-Web-Seminars
Johannes Huber, Referent für Energieeffizienz, Energievertrieb und Energiehandel, VKU

13:10

KI der Alleskönner? Potenziale und praktischer Einsatz von künstlicher Intelligenz im Vertrieb

• Anwendungsfelder und KI-Trends im Energievertrieb: Vom Chatbot über Prozessoptimierung bis Datenanalyse
• KI-basierte Tools (u. a. CRM-, Lead-Systeme und Chatbot)
• Kritische Betrachtung: Risiken und Grenzen von KI-Einsatz
• Erfolgsfaktoren für den KI-Einsatz im Vertrieb
• Vorgehen step by step: Stolpersteine bei der Implementierung vermeiden und Auswirkungen auf Vertriebsprozesse
Michael Hartke, Geschäftsführer, clarifydata GmbH

14:10

Rechtliche Grundlagen und Rahmenbedingungen

• Der Umgang mit personenbezogenen Daten beim Einsatz von KI
• Wahrung von Rechten Dritter – vom Urheberrecht bis zur Betriebsratsbeteiligung
• Risiken erkennen und vermeiden – Schutz eigener Geschäftsgeheimnisse und Haftung
• Ausblick auf die Anforderungen der KI-Verordnung
Martin Dell, Rechtsanwalt, Becker Büttner Held Rechtsanwälte Steuerberater Unternehmensberater PartGmbB &
Dr. Maximilian Festl-Wietek, Rechtsanwalt / Fachanwalt für Informationstechnologierecht / Fachanwalt für Urheber- und Medienrecht / Partner Counsel, Becker Büttner Held Rechtsanwälte Steuerberater Unternehmensberater PartGmbB

14:40	**Pause**
14:55	**KI im Energievertrieb - Einblicke in die Praxis** • Überblick: Wo spielt KI im Vertrieb eine Rolle? • Einblick: Einsatz von Large Language Models (LLMs) im Kundendienst • Ausblick: Was sind die nächsten Schritte? **Dr. Matthias Postina**, Leiter Digital Factory, EWE AG
15:25	**KI im täglichen Kundenkontakt nutzen – Mit Datamining werthaltige Kunden erkennen und zielgerichtet ansprechen** • Welche Daten und welche Data Analytics-Verfahren helfen bei der Analyse der Kunden? • Das richtige Angebot für jeden Kunden und die Integration in den Self Service-Bereich • Entwicklungspfad vom Kundenservice zum Vertrieb – Erfahrungsbericht **Kai Kistenmacher**, Abteilungsleiter Vertrieb Privat- und Gewerbekunden, Stadtwerke Kiel AG
15:55	**Gelegenheit für Ihre abschließenden Fragen**
16:10	**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 24.04.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/einsatz-von-kuenstlicher-intelligenz-im-vertrieb.