

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 PartGmbH &

Dr. Maximilian Festl-Wietek, Rechtsanwalt / Fachanwalt für Informationstechnologierecht / Fachanwalt für Urheber- und Medienrecht / Partner Counsel, Becker Büttner Held Rechtsanwälte Steuerberater Unternehmensberater PartGmbH

› 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 19.09.2024. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/einsatz-von-kuenstlicher-intelligenz-im-vertrieb>.