

# 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 24.11.2024. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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