

BDEW-Forum

Kundenservice und Beschwerde- management 2019

26. bis 27. November 2019, Kassel

Kundennah – digital – modern



Themen

- Mit exzellentem Kundenservice zu **mehr Wachstum** und **Profitabilität**
- **Digitale Transformation** – Mit dem richtigen Rezept klappt alles
- **Effizienzsteigerung** durch Digitalisierung und Automatisierung
- Was **Kunden wollen** und EVU dürfen
- **Customer Journey Mapping** – An welchen Stellen machen wir den Kunden glücklich?
- **Mensch-Maschine-Zusammenarbeit** – Ein Blick in die Kugel
- **Differenzierung** trotz Digitalisierung?

Moderator

Peter Krümmel, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin
Ulrike Niedergesäß, imug Beratungsgesellschaft mbH, Hannover

Referenten

Stephan Birkhölzer, lekker Energie GmbH, Berlin
Harald Henn, Marketing Resultant GmbH, Mainz
Maren Mohrmann, enercity AG, Hannover
Maren Overmann, enercity AG, Hannover
Christian Huth, Stadtwerke Lübeck GmbH
Gunther Jahn, DMS Gruppe, Gera
Nicole Jehly, Pfalzwerke Aktiengesellschaft, Ludwigshafen
Svenja Kipp, STAWAG Stadtwerke Aachen Aktiengesellschaft

Andreas Klug, Ityx AG, Köln
Peter Krümmel, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin
Kerstin Mages, SOKA-Bau, Wiesbaden
Andreas Reichelt, E.ON Energie Deutschland GmbH, Potsdam
Wolfgang Seidel, servmark Unternehmensberatung, Ingolstadt
Patric Wicht, SWK STADTWERKE KREFELD AG

In Zusammenarbeit mit



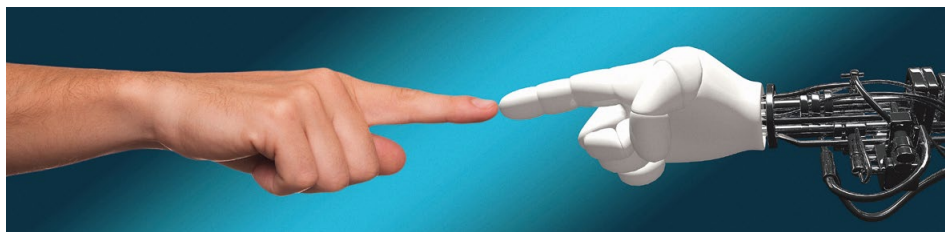
Besuchen Sie uns unter: www.bdew.de

Programm

Dienstag, 26. November 2019

- 9.00 Uhr** Check-in und Begrüßungskaffee
- Moderation** **Peter Krümmel**, Fachgebietsleiter im Bereich Vertrieb, Handel und gasspezifische Fragen, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin
- 10.00 Uhr** **Ausblick: Was Kunden künftig wollen und was EVU künftig dürfen**
- Der Rahmen durch EU und nationale Gesetzgebung
 - Kunde oder Gesetzgebung – Wer über den Erfolg entscheidet
 - Kundenzufriedenheit und wirtschaftlicher Erfolg: Entscheidet das Wie oder das Was?
- Peter Krümmel**, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin
- 10.30 Uhr** **Das Wasser ist nass, der Himmel ist blau ...**
- ... was hat Bruce Willis mit Kundenservice zu tun?
 - Die Formel für Kundenservice hoch 3
 - Alles eine Frage der Haltung
- Gunther Jahn**, Geschäftsführer, DMS Gruppe, Gera
- 11.15 Uhr** **Diskussion**
- 11.30 Uhr** **Kaffeepause**
- 12.00 Uhr** **Customer Journey Mapping: Verstehen, was Kunden wollen und was sie erleben**
- So einfach geht das: Die CJM-Methode anwenden und nutzen
 - Lust- und Frust-Punkte an den Touchpoints identifizieren
 - Ergebnisse des CJM in wirksame Maßnahmen umsetzen
- Harald Henn**, Geschäftsführer, Marketing Resultant GmbH, Mainz

Einsatz von KI – Der Mensch im Mittelpunkt!



- 12.30 Uhr** **Mensch-Maschine-Zusammenarbeit – Wie arbeiten wir in der Zukunft?**
- Wie Künstliche Intelligenz (KI) die Arbeit in der Energiewirtschaft verändert
 - Wo KI in der Praxis bereits eingesetzt wird
 - Welchen Einfluss KI auf den Arbeitsplatz im Jahre 2025 haben wird
- Andreas Klug**, Vorstand, Ityx AG, Köln und Vorsitzender des Arbeitskreises „Artificial Intelligence“ im Digitalverband Bitkom e.V.
- 13.00 Uhr** **Diskussion**
- 13.15 Uhr** **Gemeinsames Mittagessen**
- 14.15 Uhr** **Digitale Transformation – Ein digital cookbook**
- Rezepte und Zutaten für die digitale Transformation eines EVU
 - Customer Centricity und Customer Journeys – Der Kunde im Mittelpunkt
 - Customer Journeys und mindset – Was bedeutet „der Kunde im Mittelpunkt“ für die digitale Transformation?
- Maren Mohrmann**, Digital Business Engineer, enercity AG, Hannover
Maren Overmann, Digital Business Engineer, enercity AG, Hannover

14.45 Uhr
Parallele Workshops

Thema 1

**Digitalisierung:
Der Mensch im
Mittelpunkt?**

Peter Krümmel
BDEW, Berlin

Thema 2

**Transformation –
Den Kulturwandel
positiv vorbereiten
und begleiten**

Ulrike Niedergesäß
imug Beratungsgesellschaft
mbH, Hannover

Thema 3

**Einsatz von KI –
Wie kann KI das
Arbeitsplatz-
umfeld optimieren?**

Andreas Klug
Ityx AG, Köln

15.45 Uhr
Kaffeepause

16.15 Uhr
Vorstellung der Workshop-Ergebnisse

Lernen von Anderen

16.45 Uhr

**Beschwerdemanagement bei einer Urlaubs- und Lohnausgleichskasse
am Beispiel der SOKA-BAU**

- Gezielter Umgang mit Implementierungsbarrieren
- Schaffen differenzierter Implementierungsperspektiven
- Den Kreis öffnen und schließen: Beschwerdeportal und Qualitätsverbesserungsmanagement

Kerstin Mages, Abteilungsleiterin Qualitätsmanagement, SOKA-BAU Urlaubs- und Lohnausgleichskasse der Bauwirtschaft, Wiesbaden

Wolfgang Seidel, Geschäftsführender Gesellschafter, servmark Unternehmensberatung, Ingolstadt

17.15 Uhr

Ende des ersten Tages

19.00 Uhr

Gemeinsames Abendessen und Erfahrungsaustausch

Abendveranstaltung am 26. November 2019

Nach spannenden Vorträgen und Diskussionen in den Workshops treffen wir uns zu einem geselligen Beisammensein und Austausch im urigen **Sudhaus**. Lassen Sie in entspannter Atmosphäre den ersten Tag Revue passieren und knüpfen Sie neue Kontakte!

19.00 Uhr Treffen im Hotelfoyer

oder direkt

19.30 Uhr Abendessen im Sudhaus Kassel
Hafenstraße 54, 34125 Kassel



Programm

Mittwoch, 27. November 2019

Moderation **Ulrike Niedergesäß**, Geschäftsführende Gesellschafterin, imug Beratungsgesellschaft mbH, Hannover

Aus der Praxis für die Praxis

9.00 Uhr **Zusammenfassung des ersten Tages**
Ulrike Niedergesäß, Geschäftsführende Gesellschafterin, imug Beratungsgesellschaft mbH, Hannover

9.15 Uhr **Umsetzung der neuen DSGVO – Eine Erfolgsstory?**

- Rechte der Kunden
- Herausforderungen und Fallstricke
- Best practise-Lösungen zu ausgewählten Themen wie Auskunftersuchen, Löschantrag, Werbewidersprüche, Auskünfte am Telefon, Eigentümerrecherche im Rahmen der Grundversorgung

Nicole Jehly, Bereichsleiterin Revision und Organisation sowie Datenschutzbeauftragte, Pflanzwerke Aktiengesellschaft, Ludwigshafen

9.45 Uhr **Telefonieren Sie noch oder chatten Sie schon?**

- Die Stärken der Telefonie im Kundenservice
- Skill Based Routing und vertriebliche Exzellenz
- Erfolgreiche Überführung in die Online-Kommunikation

Svenja Kipp, Projektleiterin Kundenzufriedenheit, STAWAG Stadtwerke Aachen Aktiengesellschaft

10.15 Uhr **Differenzierung trotz Digitalisierung**

- Wettbewerb fordert mehr Individualisierung
- Erfolg durch geschickte Kombination von Digitalisierung und Individualisierung
- E.ON-Initiativen auf dem Prüfstand

Andreas Reichelt, Kundenkontaktmanagement, E.ON Energie Deutschland GmbH, Potsdam

10.45 Uhr **Diskussion**

11.00 Uhr **Kaffeepause**

11.30 Uhr **Agile Optimierung der Kundenreise – mit positiven Kundenerlebnissen zum Vertriebs Erfolg**

- Live-Sicht auf Kundenzufriedenheitsindex (KZI) und Net Promoter Score (NPS)
- Datenanalysen zur Maßnahmenpriorisierung
- Visualisierung der Kundenreise für die Mitarbeiter an der Front

Patric Wicht, Leiter Kundenerlebnismangement, SWK STADTWERKE KREFELD AG

12.00 Uhr **Effizienzsteigerung durch Digitalisierung und Automatisierung der Kundenserviceprozesse über eine Plattform**

- Priorisierte und skillbasierte Arbeitsverteilung via Push-Verfahren unabhängig vom Eingangskanal
- Kanalisierung der Kundenanliegen und Echtzeitmonitoring
- Integriertes Feedbackmanagement als Bestandteil des Qualitätsmanagements

Christian Huth, Abteilungsleiter Privatkundenvertrieb/Kundenservice, Stadtwerke Lübeck GmbH

12.30 Uhr **Hohe Servicequalität und Kundenorientierung: Aktuelle Ansätze bei lekker**

- Wie stellt lekker den Kunden in den Mittelpunkt?
- Proaktive Kundenbetreuung: Wieso nicht auch mal den Kunden anrufen?
- Vertriebsaktivitäten nach Servicegesprächen

Stephan Birkhölzer, Leiter Kundenmanagement, lekker Energie GmbH, Berlin

13.00 Uhr **Abschlussdiskussion und Zusammenfassung**

13.15 Uhr **Veranstaltungsende**
Anschließend gemeinsames Mittagessen

Kurzbeschreibung

Zum Thema

Eine zentrale Frage für EVU ist, wie mit exzellentem Kundenservice **Wachstum** generiert werden kann – und das Ganze auch noch möglichst **profitabel**. **Customer Centricity** und **intelligente Automatisierung** sind dabei erfolgversprechende Wege. Doch wie gelingt die **Zusammenarbeit Mensch-Maschine** sinnvoll und effizient?

Die Klärung dieser Fragen wird ein Schwerpunkt dieses Forums sein. Sie erhalten einen Ausblick, wie KI die Arbeitswelt verändern wird, sowie ein Kochbuch zur digitalen Transformation eines EVU. Erfahren, wie Sie die **Customer Journey Mapping Methode** anwenden und nutzen können. So verstehen Sie besser, was Kunden wollen und was sie erleben.

Neben einem Blick in die **Service-Entwicklung von dm** werden außerdem zahlreiche **Praxisbeispiele** aus der Energiewirtschaft vorgestellt und diskutiert.

Im Rahmen von **Workshops** können Sie sich aktiv einbringen und Ihre Fragen persönlich mit den Referenten und anderen interessierten Teilnehmern austauschen und klären.

Informieren Sie sich über aktuelle Trends und praktische Lösungsstrategien im Kundenservice und Beschwerdemanagement, um auch zukünftig **stabile Kundenbeziehungen** für Ihr Unternehmen sicherstellen zu können!

Zielgruppe

Führungskräfte, leitende Mitarbeiter und Fachkräfte aus den Bereichen Beschwerde- und Qualitätsmanagement, Kundenkontakt, Kundenmanagement / CRM, Kundenservice, Kundencenter, Call-Center, Personalwesen sowie Marketing und Vertrieb.

Gute Gründe für Ihre Teilnahme

Qualität und Zeitersparnis für Sie:

- Direkter Kontakt mit Fach- und Branchenkollegen
- Anspruchsvoller Informations- und Erfahrungsaustausch
- Interessanter Ausstellungsbereich = Dienstleister direkt vor Ort

Lernen von anderen:

- Erfahrene Referenten mit umfangreicher Branchenkenntnis
- Zahlreiche Praxisberichte aus EVUs

Eigene Fragen und Probleme klären:

- Angenehme Atmosphäre, um in Kontakt zu kommen
- Genügend Zeit, um sich mit Referenten und Teilnehmern auszutauschen
- Eigene Lösungen in Workshops erarbeiten

INFOLINE: 0 69.7 10 46 87-552

Projektleitung:

Gabriele Becker

Projektkoordination:

Denise Ahrendt

Telefon: 0 30.28 44 94-214

denise.ahrendt@ew-online.de

Ausstellung/Sponsoring

Bei Interesse an einem Ausstellungsstand oder einem Sponsoringpaket, schreiben Sie uns eine Mail an ausstellung@ew-online.de.

Gerne setzen wir uns mit Ihnen in Verbindung und informieren Sie über die verschiedenen Möglichkeiten. Oder besuchen Sie uns auf unserer Internetseite

www.ew-online.de/ausstellung-sponsoring

In Zusammenarbeit mit



Beratungsgesellschaft mbH

Folgende Aussteller haben bereits zugesagt



Just get connected



GOLDBACH
-INKASSO-

Anmeldung Kundenservice und Beschwerdemanagement 2019

26. bis 27. November 2019, Kassel

Fax 0 69 / 7 10 46 87 – 95 52
anmeldung@ew-online.de

Fragen zur Anmeldung?
Telefon 0 69 / 7 10 46 87 – 552

Veranstalter

EW Medien und Kongresse GmbH
Kaiserleistraße 8A
63067 Offenbach am Main
info@ew-online.de
www.ew-online.de

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der EW Medien und Kongresse GmbH, die auf Anfrage erhältlich sind.

In Kooperation mit

BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V., Reinhardtstraße 32, 10117 Berlin

Ansprechpartner:

Peter Krümmel
Telefon 0 30.30 01 99-1522
peter.kruemmel@bdew.de

Anreise

Für Ihre Anreise können Sie das kostengünstige Veranstaltungsticket der DB nutzen (ab 99 Euro bundesweit für Hin- und Rückfahrt). Buchbar ist das Angebot unter www.ew-online.de/bahn

Eine Kooperation mit 

Datenschutzhinweis

Ihre Angaben werden von EW Medien und Kongresse GmbH ausschließlich für die Bearbeitung Ihrer Bestellung, für die Durchführung der Veranstaltung sowie für eigene Direktmarketingzwecke verwendet. Dies erfolgt evtl. unter Einbeziehung von Dienstleistern. Eine Weitergabe Ihrer Daten an Dritte erfolgt nur zur Vertragserfüllung oder wenn wir gesetzlich dazu verpflichtet sind. Falls Sie keine weiteren Informationen von EW Medien und Kongresse GmbH mehr erhalten wollen, können Sie uns dies jederzeit mit Wirkung in die Zukunft an folgende Adresse mitteilen:

EW Medien und Kongresse GmbH,
Kaiserleistraße 8a, 63067 Offenbach am Main, Telefax +49 (0) 69.7 10 46 87-9 484,
E-Mail: werbewiderspruch@ew-online.de

* Gerne lassen wir Ihnen über die E-Mail-Adresse Informationen zu eigenen oder ähnlichen Produkten zukommen. Sie können diese werbliche Nutzung jederzeit untersagen.

Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen

Vor- und Nachname _____

Funktion _____

Zugangsdaten zum Download der Tagungsunterlagen von ew-online.de werden 3 Tage vor Veranstaltung per E-Mail versendet.

E-Mail* _____

Unternehmen _____

Abteilung _____

Straße/Postfach _____

PLZ _____ Ort _____

Telefon _____ Telefax _____

BDEW-Mitglied Ja Nein

Teilnahme an der Abendveranstaltung am 26.11.2019 Ja Nein

* Die Angabe der E-Mail Adresse ist freiwillig. Gerne lassen wir Ihnen über die E-Mail Adresse Informationen zu eigenen ähnlichen Produkten zukommen. Sie können diese werbliche Nutzung jederzeit untersagen.

Abweichende Rechnungsanschrift

Unternehmen _____

Straße/Postfach _____

PLZ _____ Ort _____

Datum _____ Unterschrift/Stempel _____

Termin und Ort

Veranstaltung

Dienstag, 26. November 2019

10.00 Uhr bis 17.15 Uhr

Ab 19.00 Uhr Abendveranstaltung

Mittwoch, 27. November 2019

9.00 Uhr bis 13.15 Uhr

Anschließend Mittagessen

Veranstaltungsort

Best Western Plus Hotel Kassel City

Spohrstr. 4

34117 Kassel

Telefon 0 561.72 850

www.bestwestern.de

Konditionen

Teilnahmebeitrag

€ 1.080,- für BDEW-Mitglieder

€ 1.550,- für Nicht-Mitglieder

(einschließlich digitaler Tagungsunterlagen, Mittag-, und Abendessen, Pausengetränken, zzgl. MwSt.).

Bei Absagen ab dem 13. Kalendertag vor Veranstaltungsbereich berechnen wir 50 %, bei Absagen ab dem 7. Kalendertag vor Veranstaltungsbereich

100 % des Teilnahmebeitrags.

Zimmerreservierung

Wir haben im Veranstaltungshotel ein Zimmerkontingent zum Sonderpreis bis 4 Wochen vor Veranstaltungsbereich für Sie reserviert. Bitte buchen Sie Ihre Übernachtung direkt unter dem Stichwort „EW Medien 2019215“.



Eine Veranstaltung der

Medien und Kongresse

www.ew-online.de