

Digitaler Vertrieb in der Energiewirtschaft

Wachstumspotenziale effizient nutzen



6. November 2017,
Pre-WORKSHOP:
**INNOVATIONS- UND
CHANGEMANAGEMENT**

DIESE THEMEN ERWARTEN SIE

- ▶ Mit nutzerzentrierten digitalen Produkten und Services zum Kundenerlebnis
- ▶ Portale und Apps für die Zukunft
- ▶ Kundendaten analysieren und vertrieblich nutzen
- ▶ Next Level Kundenansprache
- ▶ Customer Journey – die passende Kommunikation an allen Kontaktpunkten
- ▶ Emotionalisierung, Storytelling und Markenführung im digitalen Zeitalter
- ▶ Blockchain für Bezahlung und Marktplatzmodelle

6. November 2017

Pre-Workshop

PRAXISNAH – INTERAKTIV –
KOMMUNIKATIV – ZIELFÜHREND!

Innovations- und Changemanagement – kulturelle Voraussetzungen und Soft Skills

Vertriebe sehen sich tiefgreifenden Veränderungen gegenüber. Kundenzentriert, agil und innovativ sind die Buzzwords. Es bedarf einer Innovations- und Veränderungskultur und Mitarbeitern, die neue Wege mitgehen und mitgestalten.

Wir stellen Ihnen Verfahren und Methoden zur Identifikation von Innovatoren im Unternehmen vor und vertiefen diese anhand von Praxisbeispielen.

Erfahren Sie

- ▶ wie Sie die Innovations- und Veränderungskultur stärken und diese mit dem Potenzial der eigenen Mitarbeiter dauerhaft sichern
- ▶ wie Sie die richtigen Akteure für ein Innovationsteam aus den eigenen Reihen identifizieren
- ▶ welche Spielregeln für die Innovatoren entwickelt werden sollten.

Ihre Referentin:



Stephanie Ekrod, Executive Coach, Geschäftsführerin,
Die Coaching-Gesellschaft GmbH

Moderation:



Dr. Hermann Janning, Rechtsanwalt,
Wirtschaftsmediator, Vorstandsvorsitzender a.D.

Zeitrahmen

14.30	CHECK-IN
15.00 – 18.00	PRE-WORKSHOP

7. November 2017

Konferenz



Moderation: Dr. Thomas Fritz, Partner,
Oliver Wyman

9.00 CHECK-IN

9.30

KEYNOTE **Die Zukunft des digitalen Vertriebs von Energieprodukten**



Erna-Maria Trixl

MIT NUTZERZENTRIERTEN DIGITALEN PRODUKTEN UND SERVICES ZUM KUNDENERLEBNIS

10.00

Customer Experience – vom Produktverkauf zum Kundenerlebnis

- ▶ Kunden verstehen – von verbrauchsorientierter Segmentierung zu Bedürfnissen und Erlebnissen
- ▶ Lösungswelten schaffen – von Einzelprodukten zu individuellen Angebotsbündeln
- ▶ Spezifisch vermarkten – von breiten Kampagnen zu gezielter Ansprache
- ▶ Nach Kunden aufstellen – von produktorientiertem Vorgehen zu Ausrichtung an Kundengruppen

Dr. Thomas Fritz, Partner, Oliver Wyman

10.20

Mit Design Thinking zum Smart Home Portal



Peter Majer, Leiter Innovationsmanagement,
badenova AG & Co. KG

10.40

Portale und Apps sind die Zukunft – Pitches und Diskussion



Klemens Gutmann, Geschäftsführer,
regiocom GmbH



Dr. Frank Broer, Co-Founder und Managing Director,
MoneyMap

Werner Brommko, Leiter Vertrieb, Pfalzgas und
Geschäftsführer, Power Cockpit GmbH

Frank Ruhland, Geschäftsführer, Power Cockpit GmbH

11.30 PAUSE

12.00

Usability, UX, CX – steigern Sie den Erfolg Ihrer digitalen Produkte und Services

Anhand von Methoden, Tools und best practices wird gezeigt, welche Relevanz Usability, UX und CX haben und wie man diese messen und verbessern kann.



Martin Beschnitt, Geschäftsführender Gesellschafter, eresult GmbH

12.20

ROUNDTABLE A: Erfahrungen bei der nutzerzentrierten Lösungsfindung – Praxisbeispiele badenova

WÄHLEN SIE IHR SCHWERPUNKT-THEMA!



Peter Majer, Leiter Innovationsmanagement, badenova AG & Co. KG

ROUNDTABLE B: Co-Creation: Wie funktioniert Emotionalisierung, Storytelling und Kundenbindung im digitalen Zeitalter?



Dr. Jens-Uwe Meyer, Geschäftsführer, Innolytics GmbH Gesellschaft für Innovationsanalyse

13.00 MITTAGESSEN

NEXT LEVEL KUNDENANSPRACHE

14.00

Customer Journey verstehen, begleiten und individuell ausgestalten

Thomas Tachilzik, Geschäftsführer, Tachilzik Consulting GmbH

14.25

Digitale Tools für Vertrieb, Marketing und Kundenservice – braucht es da noch den Faktor Mensch?

- ▶ Einstieg in den 24/7 Kundendialog mit vorkonfigurierten ChatBots
- ▶ Kundenbindung mit komplett automatisierten Mehrwertportalen
- ▶ Kundenbedürfnisse in Echtzeit erkennen und Zielgruppen segmentiert ansprechen



Axel Banoth, Geschäftsführer Digitale Lösungen, trurnit

14.50

Artificial Intelligence als Game Changer

Referent in Absprache

15.15

Digitaler Vertrieb – was ist das eigentlich und wo kann uns die Blockchain bereits heute helfen?

- ▶ Welche Rolle spielen die Kunden oder welche könnten sie einnehmen?
- ▶ Erste Ansätze in der Blockchain



Jochen Grewe, Geschäftsführer, Stadtwerke Energie Verbund SEV GmbH

15.40 PAUSE

VON (ECHTZEIT-)DATEN ZU PERSONALISIERTEN ANGEBOTEN

16.10

Predictive Analytics auf Basis von SAP HANA: Optimierung des Churn Management für eine effektivere Kundenbindung anhand eines praktischen Beispiels

- ▶ Frühwarnsystem & Basis für zielgruppengenaues Marketing
- ▶ Bestimmung von Kundenwert & Kündigerwahrscheinlichkeit
- ▶ Praktisches Beispiel einer SAP HANA-Anwendung für EVU
- ▶ Realtime Datenverarbeitung & hohe Trefferquote im Ergebnis



Christian Gratz, Senior Solution Architect, GISA GmbH



Steffen Hefter, Key Account Manager, A/V/E GmbH

16.35

Kundendaten analysieren und vertrieblich nutzen

- ▶ Wie kann aus Kundendaten handlungsrelevantes Kundenwissen generiert werden?
- ▶ Wie kann das gewonnene Kundenwissen vertrieblich genutzt werden?
- ▶ Was müssen Energiedienstleister jetzt machen, um im digitalen Vertrieb zu bestehen und zu begeistern?



Dr. Claire-Michelle Sévin, Gründerin, Head of Consumer Research & Analytics, BEN Energy GmbH

17.00

EnergieDATENDienstleistungen – das „Gold“ im Lastgang effizient und effektiv heben

- ▶ Wie Sie Ihr bereits bestehendes Datenpotenzial ausschöpfen
- ▶ Wie ein (Kunden-)Portal mehr als nur den Lastgang anzeigen kann (und sollte)
- ▶ Wie Sie die automatisierte Kommunikation zu Ihren Kunden in Bezug auf Dienstleistungen und neue Potenziale aufbauen
- ▶ Wie der Einstieg über Bestandsdaten den Weg zu Energie- und Mehrwertdienstleistungen führt



Alexander Seipp, Leiter Portal-Vertrieb,
econ solutions GmbH

17.30

Abschlussdiskussion

17.45

Ende der Konferenz

Sie haben Interesse, sich als Partner oder Aussteller zu positionieren? Dann freuen wir uns auf Ihre Kontaktaufnahme!



Vera Stockem
Sales Director
Tel.: +49 (0) 211. 96 86 – 37 05
E-Mail: vera.stockem@euroforum.com

Medienpartner

ENERGIE & MANAGEMENT
ZEITUNG FÜR DEN ENERGIEMARKT

ED Energie
Informationsdienst

enerope

et ENERGIEWIRTSCHAFTLICHE
TAGESFRAGEN
ZEITSCHRIFT FÜR ENERGIEWIRTSCHAFT RECHT-TECHNIK UND UMWELT

Kommunalwirtschaft

stadt+werk
Fachzeitschrift für Energiepolitik, Klimaschutz, Schimmelschadung

**THEMEN
magazin:**

Partner



A/V/E bietet als deutschlandweit agierender Dienstleister für die Energiebranche seit fast 25 Jahren alle Geschäftsprozesse, die mit der Abrechnung von Leistungen und Betreuung von Kunden zusammenhängen. Aktuell steht für A/V/E als Kundenserviceexperte das Thema Kundenbindung und Kündigerprävention im Fokus, welches wir in der Zusammenarbeit mit der GISA GmbH bereits erfolgreich umgesetzt haben.

A/V/E GmbH,
Magdeburger Straße 51 | 06112 Halle (Saale)
www.ave-online.de



Als IT-Komplettendienstleister und spezialisierter IT-Partner für die Energiewirtschaft unterstützen wir seit fast 25 Jahren unsere Kunden mit unserer Erfahrung bei der Digitalisierung ihrer Prozesse. Unser Leistungsspektrum beginnt bei der Prozess- und IT-Beratung, führt über die Implementierung von IT-Lösungen, bis hin zum Outsourcing von Geschäftsprozessen und IT-Infrastrukturen.

GISA GmbH
Leipziger Chaussee 191a | 06112 Halle (Saale)
www.gisa.de



Die **regiocom GmbH** ist einer der größten, konzernunabhängigen Full-Service-Dienstleister für die Energiewirtschaft in Deutschland. Wir erbringen die komplette Abrechnung, Kundenbetreuung und Verbrauchsmessung für Lieferanten und Netzbetreiber, einschließlich der notwendigen Softwareentwicklung und Systemanpassung. Dazu gehört auch der Betrieb eines hochlastfähigen Rechenzentrums und einer leistungsstarken Druckerei. Anfang des Jahres hat regiocom den Call Center-Dienstleister SNT übernommen, der BPO-Erfahrung in den Bereichen Telekommunikation und Finanzdienstleistungen mit einbringt. Insgesamt umfasst die regiocom-Gruppe über 5.000 Mitarbeiter.

regiocom GmbH
Marienstrasse 1 | 39112 Magdeburg
www.regiocom.com



Ihr persönlicher
Anmeldecode

INFOLINE
+49 (0)2 11. 96 86 – 38 50

Haben Sie Fragen zu dieser Veranstaltung?
Wir helfen Ihnen gerne weiter.

KUNDENBERATUNG UND ANMELDUNG



Elisabeth Janik
+49 (0)2 11. 96 86 – 38 50
anmeldung@euroforum.com

INHALT UND KONZEPTION



Ingela Marré, Conference Director
ingela.marre@euroforum.com

Digitaler Vertrieb in der Energiewirtschaft

Wachstumspotenziale effizient nutzen

Konferenz: 7. November 2017, Köln

Pre-Workshop: 6. November 2017



www.euroforum.de/anmeldung/p1107274
anmeldung@euroforum.com
+49 (0)2 11.9686 – 38 50

Jetzt
bequem
online
anmelden

PREISE	PREISE
Konferenz + Workshop am 6. und 7. November 2017 [P1107274M012]	€ 2.150,-*
Konferenz am 7. November 2017 [P1107274M200]	€ 1.650,-*

* p.P.zzgl. MwSt.

- Sie können jederzeit ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer benennen.
- Im Preis ist eine ausführliche digitale Tagungsdokumentation enthalten.
- Als Teilnehmer erhalten Sie die „Energie & Management“ zwei Monate kostenlos.
- Abonnieren Sie den monatlichen E-Mail Newsletter und erhalten Sie aktuelle und interessante Informationen zu Ihren Schwerpunktthemen: www.euroforum.de/newsletter
- Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen finden Sie unter: www.euroforum.de/agb

IHR TAGUNGSHOTEL

The New Yorker
Deutz-Mülheimer-Str. 204 | 51063 Köln
Tel.: +49 (0) 221.47 33 – 0

Im Tagungshotel steht Ihnen ein begrenztes Zimmerkontingent zum ermäßigten Preis zur Verfügung. Bitte nehmen Sie die Zimmerreservierung direkt im Hotel unter dem Stichwort „EUROFORUM-Veranstaltung“ vor.

ADRESSE AKTUALISIEREN?

Wir nehmen Ihre Adressänderung gerne telefonisch oder per E-Mail auf: +49 (0) 2 11.96 86 – 33 33, info@euroforum.com

Wenn Sie künftig unsere Informationen und Angebote nicht mehr erhalten möchten, können Sie der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke widersprechen. Teilen Sie uns dies bitte schriftlich mit: info@euroforum.com oder EUROFORUM Deutschland SE, Kundenservice, Prinzenallee 3, 40549 Düsseldorf.

www.euroforum.de/vertrieb | #efDigitalerVertrieb



[www.twitter.com/energie_live](https://twitter.com/energie_live)



www.facebook.com/euroforum.de



www.euroforum.de/news