

Informationstag Energie

Digitalisierung im Vertrieb – Schritt halten oder voraus gehen?

5. Juli 2017, Düsseldorf

Diskussion: Digitalisierung
– Neue Chancen für EVU?

Themen

- Digitale Kanäle – Was will der Kunde?
- Digitale Vertriebsplattformen – Optimaler Service und gleichzeitig effizient?
- Kommunikation – Wenn digital, dann auch professionell!
- Der Smart Meter Rollout – Aufstörung oder Wachstumsschance?
- Big Data – Nutzbar machen für den Vertrieb!
- **Praxisbeispiele:**
 - Digitale Services
 - Virtuelle Mall für Stadtwerke

Moderation

Peter Krümmel | BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin

Referenten

Andrea Ahlemeyer-Stubbe | Hacker Agency GmbH, München

Dr. Thomas Fritz | Oliver Wyman GmbH, Düsseldorf

Peter Krümmel | BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin

Peter Neuhaus | RheinEnergie AG, Köln

Dr. Siegfried Numberger | Preisenergie GmbH, München

Matthias Röhrig | Stadtwerke Hannover AG (angefragt)

Ralf Schürmann | Stadtwerke Peine GmbH / heimkraft GmbH, Eutin

Dirk Walter | sustain Customer Management Beratung, Köln

Programm

Mittwoch, 5. Juli 2017

9.00 Uhr	Check-in und Begrüßungskaffee
Moderation	Peter Krümmel, BDEW e. V., Berlin
9.30 Uhr	Begrüßung und Einführung durch den Moderator
9.45 Uhr	Digitalisierung im Vertrieb • “Alte” vs. “neue” Welt – Nur ein Verdrängungswettbewerb? • Industrie 4.0 – Das Ende der Wertschöpfung im Commodity-Geschäft? • Wie digital muss der Energieversorger aus Kundensicht sein? • Ergebnisse der Studie “Digitalisierung aus Kundensicht” • Die digitale Agenda des BDEW – Wie es weiter geht Peter Krümmel, Fachgebietsleiter, Geschäftsbereich Vertrieb, Handel & gasspezifische Fragen, BDEW e. V., Berlin
10.15 Uhr	Digitale Vertriebsplattformen – Kundenbedürfnisse optimal bedienen und gleichzeitig Cost to Serve reduzieren • Digitalisierungsindex EVU – Stand der Digitalisierung in der deutschen Energiewirtschaft • Nachholbedarf bei Digitalisierung im Vertrieb • Chancen und Ansatzpunkte in der Kundeninteraktion • Auswirkungen auf die Cost to Serve • Anforderungen an die IT-Systeme und IT-Architektur Dr. Thomas Fritz, Energy / Partner, Oliver Wyman GmbH, Düsseldorf
10.45 Uhr	Kaffeepause
11.15 Uhr	Digitale Kommunikation – Bitte nur mit Strategie! • Digitale Transformation und Kommunikation: So verändert sich die Welt • Kunde oder User: Kundenbedürfnisse und Kommunikationsverhalten • Customer Journey: Die passende Kommunikation an allen Kontaktpunkten Dirk Walter, Inhaber, sustain Customer Management Beratung, Köln
11.45 Uhr	Der Smart Meter Rollout aus Sicht des Vertriebs: Aufstörung oder Wachstumschance? • Kurz- und langfristige Folgen des Zählerwechsels für Kunden • Chancen durch mehr Wertschöpfung, neue Produkte und reichhaltigere Kundendaten • Werkzeuge für die Smart Meter Welt Dr. Siegfried Numberger, Geschäftsführer, Preisenergie GmbH, München
12.15 Uhr	Diskussion
12.30 Uhr	Gemeinsames Mittagessen
13.30 Uhr	Big Data – Energieschub für den Vertrieb in EVU • Was ist Big Data? • Herausforderungen sehen und meistern • Big Data Analytics: Der Data-Mining-Prozess • Wie EVU von Big Data profitieren können – Anwendungsbeispiele Andrea Ahlemeyer-Stubbe, Director Strategical Analytics, Hacker Agency GmbH, München

Kurzbeschreibung

14.00 Uhr

Praxisbericht: Digitale Services – Herausragende Kundenerlebnisse in allen Kundensegmenten

- Digitalisierung – Risiken und Chancen
 - Vertriebliche Herausforderungen für EVU
 - Prämissen für den Erfolg digitaler Services
 - Digitaler Ansatz und digitales Portfolio als Kundenerlebnis
- Peter Neuhaus, Hauptabteilungsleiter Vertrieb, RheinEnergie AG, Köln

14.30 Uhr

Praxisbericht: Digital zum Kunden

Matthias Röhrig, Leiter Vertriebsentwicklung,
Stadtwerke Hannover AG (angefragt)

15.00 Uhr

Kaffeepause

15.30 Uhr

Praxisbericht: STADTWERKE MALL – Innovationsshopping für Stadtwerke

- Idee und strategischer Hintergrund eines neuartigen Kooperationsmodells
 - Markttransparenz bei White-Label-Produkten und Dienstleistungen für Stadtwerke
 - Qualitätsmanagement und Best Practice durch persönlichen Austausch in On- und Offline-Foren
 - Effizienter Vertriebskanal für Ideen und Konzepte
- Ralf Schürmann, Geschäftsführer der Stadtwerke Peine GmbH und der heimkraft GmbH, Eutin

16.00 Uhr

Diskussionsrunde

Vertriebswende durch Digitalisierung – Chancen für EVU

- Andrea Ahlemeyer-Stubbe, Hacker Agency GmbH, München
- Dr. Thomas Fritz, Oliver Wyman GmbH, Düsseldorf
- Peter Neuhaus, RheinEnergie AG, Köln
- Dr. Siegfried Nummerger, Preisenergie GmbH, München
- Matthias Röhrig, Stadtwerke Hannover AG (angefragt)
- Ralf Schürmann, Stadtwerke Peine GmbH / heimkraft GmbH, Eutin

16.45 Uhr

Ende der Veranstaltung

Hintergrund / Ziel

Kundenbedürfnisse und Kaufverhalten verändern sich im digitalen Zeitalter enorm. Doch was erwartet der Kunde von seinem Energieversorger? Vor allem Vertriebe müssen sich neue Technologien zu nutze machen und flexibel Dienstleistungen und Produkte an die Kundenbedürfnisse anpassen.

Im Rahmen des Informationstages erfahren die Teilnehmer, welche Kundenerwartungen auf sie zukommen, wo die Knackpunkte liegen und mit welchen Strategien und Lösungen man diesen Entwicklungen entgegenhalten bzw. schon vorausgehen kann. Praxisberichte zu digitalen Services sowie zu einer virtuellen Mall für Stadtwerke zeigen mögliche Wege und Lösungen auf, um Kunden für das Unternehmen zu begeistern bzw. neue Absatzwege zu generieren. Abschließend können die Teilnehmer mit den Referenten und Fachkollegen diskutieren, welche Chancen und Probleme die Digitalisierung für ihre Vertriebe mit sich bringt.

Zielgruppe

Geschäftsführer und Unternehmensleiter von EVUs, Leiter und Mitarbeiter aus den Bereichen Vertrieb, (Online-)Kommunikation, Marketing, Kundenservice und Beschwerdemanagement

Anmeldung Digitalisierung im Vertrieb

5. Juli 2017, Düsseldorf

Vor- und Nachname Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen

Funktion

E-Mail*

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

Unternehmen

Abteilung

Postfach / Straße

PLZ / Ort

Telefon / Fax

BDEW-Mitglied

Ja

☐

Nein

☐

Abweichende Rechnungsanschrift

Unternehmen

Straße / Postfach

PLZ / Ort

Datum

Unterschrift / Stempel

Termin und Ort

Veranstaltungstermin

Mittwoch, 5. Juli 2017
9.30 Uhr bis 16.45 Uhr

Veranstaltungsort

Hilton Düsseldorf
Georg Glock Straße 20
40474 Düsseldorf
Tel.: 02 11.4 37 70 Fax: 02 11.43 77 25 19
www.placeshilton.com/dusseldorf

Konditionen

Teilnehmerbeitrag

€ 870,- für BDEW-Mitglieder
€ 1.250,- für Nicht-Mitglieder
(einschließlich Online-Tagungsunterlagen,
Mittagessen, Pausengetränken, zzgl. MwSt.).
Bei Absagen ab dem 13. Kalendertag vor Ver-
anstaltungsbeginn berechnen wir 50 %, bei
Absagen ab dem 7. Kalendertag vor Veran-
staltungsbeginn 100 % des Teilnahmebeitrags.

Zimmerreservierung

Wir haben im Tagungshotel ein Zimmerkontin-
gent zum Sonderpreis bis 4 Wochen vor Veran-
staltungsbeginn für Sie reserviert. Bitte buchen
Sie Ihre Übernachtung direkt unter dem Stich-
wort „EW Medien“.

Fax 0 69.7 10 46 87-95 52
anmeldung@ew-online.de

Fragen zur Anmeldung?

Telefon 0 69.7 10 46 87-552

Ihre Ansprechpartner

Projektleitung: Gabriele Becker

Projektkoordination: Birgit Hintze

Telefon 0 69.710 46 87-444

birgit.hintze@ew-online.de

Veranstalter

EW Medien und Kongresse GmbH

Kleyerstraße 88

60326 Frankfurt am Main

info@ew-online.de

www.ew-online.de

Es gelten die Allgemeinen Geschäfts-
bedingungen 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 99-1360

peter.kruemmel@bdew.de

Anreise

Für Ihre Anreise können Sie das kostengüns-
tige Veranstaltungsticket der DB nutzen.
Ausführliche Informationen dazu finden Sie
auf unserer Homepage unter der Rubrik „Ver-
anstaltungen“. Buchbar ist das Angebot ab
sofort unter der Hotline 0 18 06.31 11 53 mit
dem Stichwort: EW Medien (Telefonkosten
aus dem Netz der Deutschen Telekom AG be-
tragen 20ct/Anruf. Die Hotline ist Montag bis
Samstag von 7.00–22.00 Uhr erreichbar.)

In Kooperation mit



Datenschutzhinweis

Ihre persönlichen Angaben werden von der
EW Medien und Kongresse GmbH nur für
eigene Direktmarketingzwecke, evtl. unter
Einbeziehung von Dienstleistern, verwendet.
Darüber hinaus erfolgt eine Weitergabe an
Dritte nur zur Vertragserfüllung oder wenn
wir gesetzlich dazu verpflichtet sind. Falls Sie
keine weiteren Informationen mehr erhalten
wollen, können Sie uns dies jederzeit mit
Wirkung in die Zukunft mitteilen.