



bdew

Energie. Wasser. Leben.

BDEW FACHTAGUNG

Kundenservice & Beschwerdemanagement 2025

26. bis 27. November 2025, Leipzig

Erfolgsfaktoren
für heute
und morgen

Freuen Sie sich auf diese Programm-Highlights:

- › Aktuelle Entwicklungen im Kundenservice & Beschwerdemanagement der Energiewirtschaft
- › Frage- und Diskussionsrunde mit der Schlichtungsstelle Energie, der BNetzA und dem VZBV
- › Praxisberichte aus EVU und Netzbetrieb
- › Rechtssicherheit bei Datenschutz, KI-Transparenz und Kundenkontakt
- › Erfolgsfaktoren beim Aufbau eines Kundenservice 4.0 + interaktive Übung
- › Digitalisierung, Automatisierung und der Einsatz von KI im Kundenservice

Diskutieren Sie mit u.a. diesen Referentinnen und Referenten:



Peter Krümmel
BDEW Bundesverband der
Energiewirtschaft e. V.



Ulrike Niedergesäß
imug Beratungsgesellschaft mbH



Thomas Kunde
Schlichtungsstelle Energie



Kai Fischer
LEW Service & Consulting GmbH



Tuna Süter
EVI Energieversorgung Hildesheim
GmbH & Co. KG



RAIN Annett Heublein
BDEW Bundesverband der
Energie- und Wasserwirtschaft e. V.



Leonie Tief
Octopus Energy Germany GmbH



Marko Reinhardt
Kultbude Energy GmbH

www.essociation.de/event/210210

essociation
Gemeinsam. Mehr Wissen.



Wie gelingt guter Kundenservice in Zeiten zunehmender Komplexität? Die Anforderungen an Servicequalität, Reaktionsgeschwindigkeit und rechtliche Sicherheit steigen – ebenso wie die Erwartungen an digitale Lösungen, datenschutzkonforme Prozesse und verbindliche Kommunikation.

Die BDEW Fachtagung „Kundenservice & Beschwerdemanagement“ greift diese Entwicklungen auf. Fach- und Führungskräfte aus der Energie- und Wasserwirtschaft kommen zusammen, um Herausforderungen zu diskutieren, Lösungsansätze zu teilen und neue Impulse mitzunehmen.

Aktuelle Konfliktfelder und die Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle Energie stehen im Fokus – im direkten Austausch über Vorträge, Thementische und eine ausführliche Frage- und Diskussionsrunde mit den maßgeblichen Akteuren.

Erstmalig wird zudem das Wettbewerbsrecht vertieft – inklusive konkreter Fallbeispiele zum rechtlichen Rahmen bei der Kundenrückgewinnung.

Praxisberichte geben Einblicke in die Serviceorganisation von EVU und Netzbetreibern. Im Mittelpunkt stehen dabei Themen wie Netzkundenservice, Omni-Channel-Strategien, Prozessautomatisierung, KI-gestütztes Kundenmanagement und die Kommunikation.

Workshops und Thementische runden den Branchentreff ab und laden zu Gesprächen und zum Netzwerken rund um Ihre aktuellen fachlichen Fragestellungen ein. Melden Sie sich jetzt an und seien Sie in Leipzig dabei!

Sie treffen auf der Tagung

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

Was Sie für Ihren Arbeitsalltag mitnehmen

- › Tauschen Sie sich ausführlich mit der Schlichtungsstelle Energie, BNetzA und VZBV aus.
- › Lassen Sie sich von Zukunftsstrategien eines großen Netzbetreibers inspirieren.
- › Erleben Sie einen Praxisbericht zur Omni-Channel-Strategie eines Energieversorgers.
- › Lernen Sie, wie Datenschutz im Wettbewerbsrecht, z. B. bei der Kundenrückgewinnung berücksichtigt wird.
- › Nutzen Sie Thementische und Workshops für den Austausch konkreter Lösungsansätze.

Ausstellung/Sponsoring

Sie möchten Ihre Produkte, Lösungen und Dienstleistungen begleitend zur BDEW Fachtagung präsentieren und neue Kontakte knüpfen?

Fragen Sie jetzt Ihr individuelles Angebot an!

Ihre Ansprechpartnerin:



Viola Otto

T 069 7104687-53

viola.otto@ew-online.de

Wir bedanken uns herzlich bei unseren Partnern



Programm – Mittwoch, 26. November 2025

Moderation

Peter Krümmel, Fachgebietsleiter Strategie und Grundsatzzfragen Vertrieb/Endkundenmarkt, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin

gemeinsam mit

Ulrike Niedergesäß, Geschäftsführende Gesellschafterin, imug Beratungsgesellschaft für sozial-ökologische Innovationen mbH, Hannover

Kundenservice und Beschwerdemanagement heute, morgen und übermorgen

ab 08.30 Uhr

Check-in mit Begrüßungskaffee

09.00 Uhr

Begrüßung durch das Moderationsteam und Einstimmung in den Veranstaltungstag

09.05 Uhr

Ein Kennenlern-Symposium mit dem Blick auf aktuelle Themen im Kundenservice und Beschwerdemanagement

In der Antike war das Symposium ein Gastmahl, eine gesellige Zusammenkunft. Heute steht der Begriff für eine themengebundene Vortrags- und Diskussionsveranstaltung. Wir verbinden das Beste aus beiden Zeiten mit folgendem Ziel:

- › Lernen Sie sich im Teilnehmerkreis kennen
- › Tauschen Sie sich zu Ihren aktuellen Themen aus
- › Nehmen Sie die Motivation mit in den Veranstaltungstag

Peter Krümmel, BDEW

Ulrike Niedergesäß, imug Beratungsgesellschaft

09.45 Uhr

Aufbau eines Kundenservice 4.0: Erfolgsfaktoren für heute und morgen

- › Rückblick und Ausblick: Kundenservice gestern, heute und in der Zukunft – mit aktuellen Kennzahlen
- › Führung neu denken: Welches Führungsparadigma der Kundenservice 4.0 braucht
- › Zukünftige Rolle des Vertriebs im Kundenmanagement: Grenzen von KI (z. B. in der Kundenbindung)

Marko Reinhardt, Geschäftsführer, Kultbude Energy GmbH, Rostock

10.15 Uhr

Kaffeepause

10.45 Uhr

Omni-Channel in der Praxis umsetzen: Prozesse digitalisieren, Mitarbeitende einbinden

- › Veränderung im Kundenservice: Prozesse neu strukturieren und verständlich vermitteln
- › Technik und Organisation zusammenbringen: Mitarbeitende gezielt einbeziehen
- › Customer Journey: Digitale Kontaktpunkte durchgängig gestalten, 2nd-Level Anfragen automatisieren
- › Ergebnisse & Learnings: Konkrete Erfolge, wertvolle Einblicke und praxisnahe Impulse

Tuna Süter, Leiter Bereich Vertrieb und Kundenmanagement, EVI Energieversorgung Hildesheim GmbH, Hildesheim

11.15 Uhr

Praxisbericht aus dem Kundenservice eines Netzbetreibers

- › Vorstellung des Kundenservice der LEW
- › Typische Fragestellungen (und wie werden sie gelöst)
- › Aktuelle Herausforderungen und Learnings

Kai Fischer, Geschäftsführer Kundenservice, LEW Service & Consulting GmbH, Augsburg

12.00 Uhr

Was wäre, wenn alle Service wären? Ein Blick hinter die Kulissen bei Octopus Energy

- › Gelebte Unternehmensphilosophie: Kundenerlebnisse als Teil der DNA
- › Vom Feedback zur Innovation: wie Verbraucher*innen mit uns die Zukunft entwickeln
- › Kommunikation auf Augenhöhe: wie Kundenansprache Vertrauen schafft

Leonie Tief, Customer Experience Managerin, Octopus Energy Germany GmbH, München

12.30 Uhr

Mittagspause

13.15 Uhr

Dessert und Dialog – Fachlicher Austausch an den Thementischen

Stärken Sie sich mit einem süßen Abschluss und nutzen Sie gleichzeitig die Möglichkeit, mit unseren Table Captains ins Gespräch zu kommen.

An den Thementischen erwarten Sie spannende Impulse, neue Technologien und ein persönlicher Fachdialog.

Wählen Sie aus:

- › Aufbau Kundenservice 4.0 – Kultbude Energy
- › Eigenen Avatar mit KI erstellen – A4I Leipzig
- › Kundenservice im Netzbetrieb – LEW Service & Consulting
- › Kundenservice mit Agentic AI – Telekom Deutschland GmbH

14.15 Uhr

Bericht des BDEW zu aktuellen Entwicklungen des politischen Rahmens für Kundenservice und Beschwerdemanagement

- › Verbraucherpolitik – neuer Kurs in Deutschland?
- › Der Rahmen für Energie-Lieferanten
- › Preise & Co. – Herausforderungen für den Kundenservice

Peter Krümmel, BDEW

15.00 Uhr

Impuls: KI im Kundenservice von EVU und Netzbetreibern

- › Generative AI & KI-Integration in bestehende Serviceprozesse
- › Disruptionspotenzial von KI im Kundenmanagement – ein Blick über die Branchengrenzen hinaus
- › Die digitale Transformation des Kunden – Wie reagieren wir darauf?
- › Ausgewählte Use Cases aus dem Netzbetrieb

Dr. Marco Schmitz, Geschäftsführer, A4I Leipzig GmbH

Raphael Noack, Geschäftsführer Energieforen Leipzig

15.30 Uhr

Kurze Kaffeepause

15.45 Uhr

Interaktive Gruppenübung: Sie gestalten Ihren idealen Kundenservice / Ihr ideales Beschwerdemanagement

- › Mit dem Canvas-Modell eigene Konzepte und Lösungen entwickeln
- › In kleinen Gruppen neue Blickwinkel entdecken
- › Impulse, Ideen und Szenarien gemeinsam weiterdenken

› Gemeinsame Auswertung und Zusammenfassung

Ulrike Niedergesäß, imug Beratungsgesellschaft

17.00 Uhr

Ende des ersten Veranstaltungstages und eigene Zeit bis zur Abendveranstaltung



Abendveranstaltung am 26. November 2025

In diesem Jahr lassen wir es uns abends in den gemütlichen Gewölben der Moritzbastei gutgehen. Der Weg dorthin führt uns durch die historischen Gassen Leipzigs. Wollten Sie schon immer wissen, ob es zur Blütezeit der Messestadt schon ein Beschwerdemanagement gab? Oder, wie Kundenservice in der DDR funktionierte? Sie werden einiges darüber erfahren, wenn Sie sich mit uns auf den Weg machen.

17.45 Uhr **Treffpunkt Hotellobby**

18.00 Uhr **Kleiner Stadtpaziergang mit Einblicken in die Geschichte der schönen Messestadt Leipzig**

19.00 Uhr **Gemeinsames Abendessen in der Moritzbastei**

22.00 Uhr **Ende der Abendveranstaltung und Zeit, die Stadt noch auf eigenen Wegen zu erkunden**

Programm – Donnerstag, 27. November 2025

Moderation

Ulrike Niedergesäß, imug Beratungsgesellschaft

gemeinsam mit

Peter Krümmel, BDEW

Austausch mit der Schlichtungsstelle, Wettbewerbsrecht in der Praxis und Ausblicke

9.00 Uhr

Zusammenfassung des ersten Tages und Überleitung zu den Themen des zweiten Veranstaltungstages

Unser Moderationsteam begrüßt Sie auch am zweiten Veranstaltungstag wieder gemeinsam

Ulrike Niedergesäß, imug Beratungsgesellschaft

Peter Krümmel, BDEW

9.15 Uhr

Mit der Schlichtungsstelle Energie im Gespräch

- › Die Schlichtungsstelle stellt sich vor
- › Diskussions- und Fragerunde mit der Schlichtungsstelle Energie, Vertretern des Referates Verbraucherschutz Energie der BNetzA und dem VZBV

Teilnehmer:

Thomas Kunde, Leiter der Schlichtungsstelle Energie

Andreas Koch, Leiter Referat Verbraucherschutz Energie der BNetzA

Svenja Gesemann, Leiterin Team Marktbeobachtung Energie des VZBV

Moderation:

Peter Krümmel, Fachgebietsleiter Strategie und Grundsatzen Vertrieb/Endkundenmarkt, BDEW

10.45 Uhr

Signale + Reason Whys in Kundenbeschwerden KI-gestützt erkennen

- › Akute Beziehungsgefährdung
- › Stimmungsbilder
- › Kundenzufriedenheits- /Kündigungstreiber

Wolfgang Seidel, servmark Unternehmensberatung, Ingolstadt

11.00 Uhr

Kaffeepause und fachlicher Austausch an den Thementischen

Auch heute besteht die Möglichkeit, mit unseren Table Captains ins Gespräch zu kommen. Nutzen Sie die Gelegenheit zum direkten Austausch.

Wählen Sie aus:

- › Im Dialog mit der Schlichtungsstelle – Schlichtungsstelle Energie
- › Eigenen Avatar mit KI erstellen – A4I Leipzig
- › Kundenservice mit Agentic AI – Telekom Deutschland GmbH

12.00 Uhr

Gemeinsame Auswertung der Thementische und Austausch zu den Ergebnissen

12.15 Uhr

Datenschutz, KI-Transparenz und Kundenkontakt rechtssicher meistern

- › Datenschutz: Was ist bei der Nutzung von Kundendaten zu beachten?
- › Transparenzpflichten beim Einsatz von KI
- › Kundenansprache, mit und ohne KI-generierten Inhalten

RAin Annett Heublein, Fachgebietsleiterin Haftungs- und Wettbewerbsrecht, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e. V., Berlin

13.15 Uhr

Gemeinsames Mittagessen

14:00 Uhr

Ende der Veranstaltung



BDEW FACHTAGUNG

Kundenservice und Beschwerdemanagement 2025

26. bis 27. November 2025, Leipzig

Jetzt
anmelden!

Veranstaltungsort

pentahotel Leipzig
Großer Brockhaus 3
04103 Leipzig
T 0341 99659737
[Hotelfinfo](#)

Übernachtung

Das pentahotel Leipzig liegt zentral und ist vom Hauptbahnhof fußläufig erreichbar. Ein kostenpflichtiges Parkhaus ist vorhanden. Unser Tagungshotel verfolgt moderne Nachhaltigkeitskonzepte und ist Green Key zertifiziert.

Abrufkontingent

Für Ihre Zimmerreservierung können Sie bis zum 28.10.2025, nach Verfügbarkeit, ein EW Zimmerkontingent nutzen:
[pentahotel Buchungslink](#)

Ihre Ansprechpartnerinnen



Projektmanagerin:
Cornelia Werner
T 030 284494-182
cornelia.werner@ew-online.de



Projektkoordination:
Iva Petrova
T 030 284494-184
iva.petrova@ew-online.de

In Zusammenarbeit mit **imug**

Konditionen

Teilnehmerbeitrag

€ 1.299,- für BDEW-Mitglieder
€ 1.990,- für Nicht-Mitglieder
(einschließlich digitaler Tagungsunterlagen, Mittagessen, Pausengetränken und Abendveranstaltung, zzgl. MwSt.)

Bei Absagen bis 30 Kalendertage vor Veranstaltungsbeginn erhalten Sie 100% erstattet, bei allen späteren Absagen werden 100% des Teilnahmebeitrags fällig.

Veranstalter

EW Medien und Kongresse GmbH
Bismarckstraße 33, 10625 Berlin
anmeldung@essociation.de
www.essociation.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 BDEW:
Peter Krümmel, peter.kruemmel@bdew.de
und

imug Beratungsgesellschaft
für sozial-ökologische Innovationen mbH
Postkamp 14a, 30159 Hannover
Ansprechpartnerin imug:
Ulrike Niedergesäß, niedergesaess@imug.de

Anmeldung

→ <https://www.essociation.de/event/210210>

