



bdew

Energie. Wasser. Leben.

BDEW FACHTAGUNG

Kundenservice & Beschwerdemanagement 2026

24. bis 25. November 2026, Neuss

Erfolgsfaktoren
für heute
und morgen

Freuen Sie sich auf diese Programm-Highlights:

- › Praxisberichte aus EVU und Netzbetrieb
- › Podiumsdiskussion mit der Schlichtungsstelle Energie
- › CRM der Zukunft: Vom Beschwerdefall zur Kundenloyalität
- › KI-Strategie: Perspektiven der Geschäftsführung, des Prozessmanagements und eines Herstellers
- › Automatisierung und der Einsatz von KI im Kundenservice und Beschwerdemanagement
- › Resilienz und Umgang mit schwierigen Kunden

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



Peter Krümmel
BDEW



Ulrike Niedergesäß
imug research



Antje Winter
ENTEGA Plus



Thomas Kunde
Schlichtungsstelle Energie



Anne-Christin Rühl
CURSOR Software



Andreas Klug
ThinkOwl



Tuna Süter
EVI Energieversorgung Hildesheim



Anke Landmark
Die Zielgefährten

www.essociation.de/event/210210

essociation
Gemeinsam. Mehr Wissen.

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

- › Lassen Sie sich von Zukunftsstrategien in den EVU und im Netzbetrieb inspirieren.
- › Klären Sie individuelle Fragen mit der Schlichtungsstelle Energie im Rahmen einer Podiumsdiskussion.
- › Tauschen Sie sich zu Entwicklungen in der KI-Transformation aus.
- › Nutzen Sie Thementische und Workshops, um gemeinsam Lösungsansätze zu entwickeln.
- › Genießen Sie die Abendveranstaltung und netzwerken Sie in fröhlicher Atmosphäre.



Welche Entwicklungen prägen den Kundenservice und das Beschwerdemanagement in Zeiten zunehmender Komplexität? Die Anforderungen an Servicequalität, Reaktionsgeschwindigkeit und die Erfüllung neuer Kundenerwartungen steigen. Antworten auf Fragen zur digitalen Strategie, zu KI-Lösungen und rechtssicherer Kommunikation werden immer entscheidender.

Die BDEW Fachtagung „Kundenservice & Beschwerdemanagement“ am 24. und 25. November 2026 in Neuss greift diese Themen auf. Fach- und Führungskräfte aus der Energie- und Wasserwirtschaft kommen zusammen, um Herausforderungen zu diskutieren, Lösungsansätze zu teilen und neue Impulse mitzunehmen.

Ein Schwerpunkt liegt auf der Zusammenarbeit mit der Schlichtungsstelle Energie: Aktuelle Konfliktfelder stehen im Fokus und werden erneut in einer offenen Podiumsdiskussion erörtert.

Erstmals werden sich Vertreter der Geschäftsführung, des Prozessmanagements und eines Herstellers gemeinsam zu wichtigen Fragen und Stellschrauben für eine erfolgreiche KI-Strategie austauschen, dabei unterschiedliche Perspektiven aufzeigen und einen Ausblick geben.

Praxisberichte aus EVU, Netzbetrieb, Beratung und Entwicklung geben vertiefte Einblicke in die Themen Netzkundenservice, CRM der Zukunft, Kontaktqualität und KI-gestütztes Kundenmanagement. In unserem Workshop zu Resilienz und neuer Komplexität kommen Sie selbst zu Wort und entwickeln gemeinsam kleine Strategien für den Arbeitsalltag Ihrer Teams.

Thementische runden den Branchentreff ab und laden zu Gesprächen und zum Netzwerken ein. Melden Sie sich jetzt an und seien Sie in Neuss dabei!

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 – Dienstag, 24. November 2026

Moderation

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

gemeinsam mit

Ulrike Niedergesäß, Leiterin, imug research by prolytics market research GmbH, Lünen

Kundenservice und Beschwerdemanagement – Herausforderungen und Lösungen zur Kundenbindung

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 wieder das Beste aus beiden Zeiten und beginnen den Tag mit:

- › Kennenlernen im Teilnehmerkreis
- › Erster Austausch zu Ihren aktuellen Themen
- › Viel Motivation für den Veranstaltungstag

Peter Krümmel, BDEW, Berlin

Ulrike Niedergesäß, imug research, Lünen

09:45 Uhr

Vom Beschwerdefall zur Kundenloyalität

- › Kundenorientierung messbar gestalten: Wie strukturierte Prozesse zu nachhaltiger Kundenzufriedenheit beitragen
- › KI im CRM: neue Ansätze für Service und Kundenbindung
- › Erfahrungen, Learnings und konkrete Impulse für die Umsetzung

Anne-Christin Rühl, Director of Product Management & Marketing, CURSOR Software AG, Gießen

10:30 Uhr

Praxisbericht aus dem Netzbetrieb

- › Technologische Innovation trifft auf organisatorische Realität
- › Praxisnahe Operationalisierung von KI und digitalen Prozessen
- › Beschwerdemanagement im Bereich Netzkunden
- › Entwicklung des Kundenservice im Netzbetrieb – neue Herausforderungen

N.N., Referent*in in Anfrage

11:00 Uhr

Kaffeepause

11:30 Uhr

Praxisbericht aus dem EVU

- › Rückkehr zu analogen Kundencentern – Beratungsstärke
- › Prozesse, Kundenzufriedenheit und wie wir Kunden mit auf die digitale Reise nehmen
- › Kundenservice zukunftssicher aufstellen – wie?

N.N., Referent*in in Anfrage

12:15 Uhr

Bericht des BDEW

- › Aktuelles aus dem Vertrieb der EVUs
- › Neue Vorgaben und Entwicklungen
- › Herausforderungen und Impulse für Lösungsansätze

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

13:00 Uhr

Mittagspause



13:45 Uhr

Dessert und Dialog – Fachlicher Austausch an den Thementischen

Stärken Sie sich mit etwas Süßem und nutzen Sie 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:

- › Austausch mit der Schlichtungsstelle Energie
- › Referenten aus EVU und Netzbetrieb
- › Zukunft des CRM
- › KI & Automatisierung
- › und mehr

14:45 Uhr

Impulse und Podiumsdiskussion mit der Schlichtungsstelle Energie

- › Aktuelles aus Schlichtung und Verbraucherschutz
- › Fälle aus dem Netzkundenservice
- › Aktuelle Themen der EVU
- › Fragen & Austausch

Thomas Kunde, Geschäftsführer der Schlichtungsstelle Energie, Berlin

Sonja Stempel, Ombudsfrau der Schlichtungsstelle Energie, Berlin

Moderation: **Peter Krümmel**, BDEW, Berlin

16:15 Uhr

Kurze Kaffeepause

16:30 Uhr

Intelligentes Postfachmanagement – KI-gestützte Analyse, Klassifikation & Weiterleitung für exzellenten Kundenservice

- › KI-gestützte Analyse und automatische Weiterleitung von Anfragen
 - › Nahtlose Verbindung von Omnichannel-Prozessen und Telefonie
 - › Praxisbeispiele für verkürzte Reaktionszeiten
- Dirk Redlich**, Product Business Owner Utilities, Arvato Systems Digital GmbH, Leipzig
Martin Kreutz, Bereichsleiter Energie & Services, Stadtwerke Wolfhagen GmbH

17:00 Uhr

Ende des ersten Veranstaltungstages und eigene Zeit bis zur Abendveranstaltung



Abendveranstaltung am 24. November 2026

In diesem Jahr lassen wir es uns abends in der traditionellen Uerige Brauerei gutgehen. Der Weg dorthin führt uns durch die Altstadt Düsseldorfs. Wie immer wird's gemütlich und wir haben viel Zeit zum Netzwerken und für schöne Gespräche.

17:45 Uhr **Treffpunkt Hotellobby**

18:00 Uhr **Abfahrt mit dem Bus nach Düsseldorf**

18:30 Uhr **Stadtspaziergang durch die Düsseldorfer Altstadt**

19:30 Uhr **Gemeinsames Abendessen in der Uerige Brauerei**

22:00 Uhr **Ende der Abendveranstaltung und Rückfahrt nach Neuss**

Programm – Mittwoch, 25. November 2026

Moderation

Ulrike Niedergesäß, Leiterin, imug research by prolytics market research GmbH, Lünen

gemeinsam mit

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

Themen im Dialog: Kontaktqualität, KI-Strategien und Resilienz & neue Komplexität

09:00 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 research, Lünen
Peter Krümmel, BDEW, Berlin

09:15 Uhr

Kontaktqualität als unterschätzter Wettbewerbsfaktor

- › Kontaktqualität bei Energieunternehmen – Ergebnisse der Bundesstudie des BDEW-Servicemonitors 2026
- › Was macht Kundenkontakte schwierig? – Umgang mit schwierigen Kunden
- › Kundenkontakte als Chance zur Kundenbindung nutzen

Ulrike Niedergesäß, imug research, Lünen

09:45 Uhr

Gesprächsrunde KI-Strategie und KI-Implementierung im Unternehmen

- › Sichtweise und Strategie der Geschäftsführung
- › Fragen und Herausforderungen im Prozessmanagement
- › Was sagt der Hersteller?

Antje Winter, Geschäftsführerin, ENTEGA Plus GmbH, Darmstadt

Tuna Süter, Leiter Vertrieb und Kundenmanagement, EVI Energieversorgung Hildesheim

Andreas Klug, AI Evangelist, ThinkOwl Europe GmbH, Mülheim

Moderation: **Peter Krümmel**, BDEW, Berlin

10:45 Uhr

Kurze Kaffeepause

11:00 Uhr

Workshop: Resilienz & Umgang mit der neuen Komplexität

- › Resilienz – Schlagwort oder Lösung?
- › Wie belastet die neue Komplexität Ihre Teams und jeden Einzelnen?
- › Welche Methoden stärken und schützen vor Überforderung?
- › Workshop: Sie tauschen sich in kleinen Gruppen aus und bringen Ihre Impulse im Plenum ein

Anke Landmark, Die Zielgefährten

12:00 Uhr

Fachlicher Austausch an den Thementischen

Nutzen Sie noch einmal die Möglichkeit, bei einer Tasse Kaffee mit unseren Table Captains ins Gespräch zu kommen. An den Thementischen erwarten Sie spannende Impulse, neue Technologien und ein persönlicher Fachdialog.

Wählen Sie aus:

- › Beratung und Strategie
- › Resilienz und Umgang mit schwierigen Kunden
- › KI & Digitalisierung
- › und mehr

13:00 Uhr

Zusammenfassung der Thementische und Abschlussdiskussion

13:15 Uhr

Gemeinsames Mittagessen

14:00 Uhr

Ende der Veranstaltung



BDEW FACHTAGUNG

Kundenservice und Beschwerdemanagement 2026

24. bis 25. November 2026, Neuss

Jetzt
anmelden!

Veranstaltungsort

Dorint Hotel Düsseldorf-Neuss
Selikumer Str. 25
41460 Neuss
T 02131 2620
[Hotelfinfo](#)

Übernachtung

Das Dorint Hotel Düsseldorf-Neuss liegt in der Neusser Altstadt und ist vom Hauptbahnhof gut mit dem ÖPNV erreichbar. Eine kostenpflichtige Tiefgarage ist vorhanden.

Nutzen Sie für die Buchung Ihres Hotelzimmers unser Zimmerkontingent (buchbar bis 26.10.2026, nach Verfügbarkeit und mit einer kostenfreien Stornofrist von 7 Tagen vor Anreise): reservierung.neuss@dorint.com (Stichwort: „EW Medien und Kongresse GmbH“)

Ihre Ansprechpartnerinnen



Projektmanagerin:
Cornelia Werner



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

Konditionen

Teilnehmerbeitrag

€ 1.299 für BDEW-Mitglieder
€ 1.990 für Nichtmitglieder
(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

Anmeldung

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

