

Digital@EVU

BDEW Bundesverband der Energie und Wasserwirtschaft e.V.

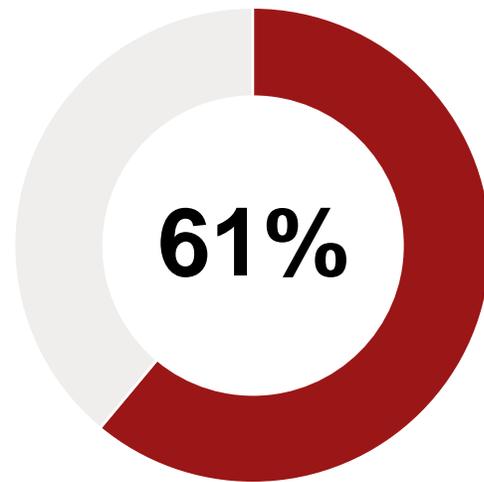
**Workshop Kundenzentrierung, Kundenerlebnis
und digitale Kundeninteraktion**

Informationsunterlage

Der Workshop „Kundenzentrierung“ vermittelt Methodik und erzielt unmittelbar erste Resultate für Ihr EVU

Unsere aktuelle Studie mit ca. 130 teilnehmenden Energieversorgern zeigt, dass die **digitale Kundeninteraktion** immer wichtiger wird, die Unternehmen aber hinsichtlich ihrer Fähigkeiten **noch viel Potential haben**.

Prozentzahl der EVUs, die ihre Fähigkeiten zur digitalen Kundeninteraktion für nicht ausreichend ausgeprägt halten



 Anteil der Unternehmen, die die Frage bejaht haben

Digital@EVU Workshop
„Kundenzentrierung“

Ziele

- systematische Standortbestimmung vornehmen
- konkrete Potentiale zur Weiterentwicklung Ihrer Customer Experience ableiten
- gleichzeitig Ihr Team im Umgang mit digitalen Methoden, Denk- und Vorgehensweisen zur ergebniswirksamen Verbesserung der Kunden-erfahrung im Netz und Vertrieb vertraut machen

Unser Angebot

- **2 Coaches:** ein BDEW-Coach plus ein Kearney-/ IMP³rove-Coach
- **Umfang (Ort):** 2 Tage (flexibel – gerne bei Ihnen vor Ort)
- **Preis:** 1.400,- € pro Person für 2 Workshop-Tage (mind. 10 Teilnehmer); 800,-€ pro Person (mind. 10 Teilnehmer) für verkürzte 1-Tages-Variante
- **Bei mehr als 10 Teilnehmern erhöht sich der Preis nicht – ziehen Sie gern weitere Kollegen hinzu!** Maximal können 15 Personen teilnehmen.
- **Interesse den Workshop gemeinsam mit einem anderen Energieversorger durchzuführen?** Kein Problem – sprechen Sie uns an.

Prozess des Workshops – was soll in dem Workshop erreicht werden?

1

Wissensaufbau

- Inspiration zum Energiekunden von morgen
- Systematisierung von Personas und „Customer Journeys“
- Methodik zur Optimierung von Kundengeschichten und zur agilen Optimierung



2

Analyse

- Analyse von priorisierten Customer-Journey
- Ableitung konkreter Anforderungen aus Kundensicht
- Ableitung von Verbesserungsoptionen



3

Maßnahmen

- Gemeinsame Entwicklung einer idealen Kundenerfahrung: des Nordsterns
- Ableitung einer Roadmap zur Erzielung dieser Kundenerfahrung



4

Mitnahme klarer Handlungsempfehlungen



Die 2-tägige und anpassbare Agenda kombiniert Impulsvorträge und selbstständige Entwicklung von Kundenzentrierung

Mögliche Workshop-Agenda – Tag 1

Zeit	Agenda	Beschreibung
10.00 – 10.15	 Begrüßung	– Überblick über Workshop-Ziele und Vorstellung der Teilnehmer
10.15 – 11.30	 Inspiration	– Einführung zum Energiekunden von heute und morgen
11.30 – 12.30	 Ziele und Leitplanken	– Was wollen wir erreichen? Welche Kennzahlen wollen wir verbessern? Auf welche Kunden(-gruppen) und welche Kundenerfahrungen wollen wir uns fokussieren?
Mittagessen 		
13.30 – 15.30	 Immersion und Fokussierung	– Gruppenarbeit: Gemeinsames Durchleben der priorisierten Kundengeschichten zur Identifikation von Ansatzpunkten (Schmerzpunkte und Bedürfnisse aus Kundensicht) und Verbesserungsmöglichkeiten sowie Entwickeln einer Langliste von Ansatzpunkten und Priorisierung dieser
15.30 – 17.00	 Ideation	– Gemeinsame Entwicklung der „Nordstern“-Erfahrung, d.h. der idealen Kundenerfahrung gäbe es keine Hürden und Hindernisse und unlimitierte Ressourcen, für priorisierte Ansatzpunkte

Die 2-tägige und anpassbare Agenda kombiniert Impulsvorträge und selbstständige Entwicklung von Kundenzentrierung

Mögliche Workshop-Agenda – Tag 2

Zeit	Agenda	Beschreibung
10.00 – 10.30	 Revisit	– Review der Ziele, der Ansatzpunkte und der „Nordsterne“ sowie Adjustierung falls notwendig
10.30 – 12.00	 Prototypen und Tests	– Gruppenarbeit: Ableiten von agilen MVPs ¹ und Testszenarien, Kennzahlen und möglicher Umsetzungsschritte, um die Wirkung der Verbesserung der Ansatzpunkte auf den Kunden zu verifizieren
Mittagessen 		
13.00 – 14.30	 Roadmap-Ableitung	– Entwicklung einer individuellen ¹ Roadmap zur Verbesserung der Kundenzentrierung
14.30 – 15.00	 Agile Organisation	– Ausblick auf die agile Organisation: Einblicke in agile Methoden zur Verbesserung der Kundenzentrierung und Anwendungsbeispiele bei EVU
15.00 – 15.30	 Zusammenfassung	– Abschluss und Übersicht zu nächsten Schritten

Zwei erfahrene
Experten werden
den Workshop
moderieren

Unsere Workshop-Moderatoren



Dr. Tanja Utescher-Dabitz

*Abteilungsleiterin Betriebswirtschaft,
Steuern und Digitalisierung | BDEW*

- >15 Jahre Branchenerfahrung
- Verantwortet das Thema Digitalisierung im BDEW und koordiniert die vielfältigen Aktivitäten



Elie-Lukas Limbacher

*Fachgebietsleiter Digitalisierung |
BDEW*

- > 5 Jahre Berufserfahrung im Bereich Energiewirtschaft, und Digitalisierung
- Fokus: Unterstützung der Branche bei der digitalen Transformation



Horst-Hendrik Dringenberg

*Partner und Managing Director |
Kearney*

- > 14 Jahre Beratungserfahrung zu Strategie- und Digitalisierungsthemen
- Mitglied im Kernteam Energiewirtschaft



Hanjo Arms

*Partner und Managing Director |
Kearney*

- > 20 Jahre Beratungserfahrung zu Strategie- und Organisationsthemen
- Mitglied im Kernteam Energiewirtschaft



Dr. Nils Dülfer

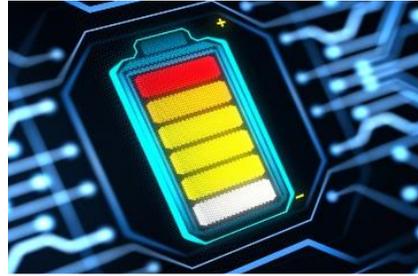
Managing Director | IMP³rove

- > 7 Jahre Beratungs-, Coaching- und Research-Erfahrung zu Innovationsthemen
- Erfahrung in der Beratung zu Customer Experience Ansätzen

**Digital@EVU Workshop
„Kundenzentrierung“**

Warum wir der richtige Partner für Sie sind

Unsere Referenzen



BDEW, Kearney und IMP³rove begleiten seit 4 Jahren Deutschlands Energieversorger im Rahmen der Initiative **Digital@EVU**, alleine 2019 mit ca. 130 Teilnehmern.



Kearney ist führend in der strategischen Management-Beratung für **regionale Energieversorger und Stadtwerke**. Wir haben detaillierte Marktkenntnisse und umfangreiche Expertise entlang der gesamten Wertschöpfungskette der Energiewirtschaft.



IMP³rove sind Experten für Innovation und Digitalisierung. In 2018 nahmen über 500 Personen an Innovationstrainings von IMP³rove teil. IMP³rove-Trainings bauen auf den Erkenntnissen von ca. 10.000 Unternehmens-Analysen im Bereich des Innovationsmanagements weltweit auf.



Der **BDEW** unterstützt als Spitzenverband der deutschen Energie- und Wasserwirtschaft seine mehr als 1.900 Mitgliedsunternehmen aktiv dabei die **Chancen der Digitalisierung** erfolgreich zu nutzen. Zu den Leistungen zählen u.a. das starke Netzwerk, umfassende Informationsangebote und Studien zu neuen Themen und Trends sowie die BDEW-Innovationsplattform.

Digital@EVU Workshop
„Kundenzentrierung“

Lassen Sie uns sprechen!

Wir freuen uns, wenn Sie zu Ihrem individuellen Workshop-Angebot mit uns in Kontakt treten.



Dr. Tanja Utescher-Dabitz

*Abteilungsleiterin
Betriebswirtschaft, Steuern und
Digitalisierung | BDEW*

tanja.utescher-dabitz@bdew.de

+49 30 300 199 1664

KEARNEY

Kearney zählt zu den weltweit führenden Unternehmensberatungen für das Top-Management und berät sowohl global tätige Konzerne als auch führende mittelständische Unternehmen und öffentliche Institutionen. Mit strategischer Weitsicht und operativer Umsetzungsstärke unterstützt das Beratungsunternehmen seine Klienten bei der Transformation ihres Geschäftes und ihrer Organisation. Im Mittelpunkt stehen dabei die Themen Wachstum und Innovation, Technologie und Nachhaltigkeit sowie die Optimierung der Unternehmensperformance durch das Management von Komplexität in globalen Produktions- und Lieferketten. Kearney wurde 1926 in Chicago gegründet. 1964 eröffnete in Düsseldorf das erste Büro außerhalb der USA. Heute beschäftigt Kearney Mitarbeiter in 40 Ländern der Welt. Seit 2010 berät das Unternehmen Klienten klimaneutral.



Der BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin, und seine Landesorganisationen vertreten über 1.900 Unternehmen. Das Spektrum der Mitglieder reicht von lokalen und kommunalen über regionale bis hin zu überregionalen Unternehmen. Sie repräsentieren rund 90 Prozent des Strom- und gut 60 Prozent des Nah- und Fernwärmeabsatzes, 90 Prozent des Erdgasabsatzes, über 90 Prozent der Energienetze sowie 80 Prozent der Trinkwasser-Förderung und rund ein Drittel der Abwasser-Entsorgung in Deutschland.

IMP³ROVE

IMP³rove (www.improve-innovation.eu) bietet Unternehmen, Beratern und Intermediären Dienstleistungen zur Verbesserung des Innovationsmanagement an. Zusätzlich unterstützt die IMP³rove auch Investoren, politische Entscheidungsträger und akademischen Institutionen im Bereich Innovationsmanagement. Die Dienstleistungen umfassen die Bewertung des Innovationsmanagement (Benchmarking), Training und Zertifizierungen in Innovationsmanagement, Beratung und Erstellung von Studien zum Innovationsmanagement als wichtige Voraussetzung für nachhaltiges und profitables Wachstum.

Mit einem globalen Netzwerk hat die IMP³rove den Standard für Evaluierungen im Innovationsmanagement geschaffen. Die IMP³rove ist aus dem Vorzeige-Programm „IMP³rove“ der Europäischen Kommission entstanden.