

Das Chaos – Gibt es Wege aus der Krise?

16. Juni 2011, Frankfurt/Main
The Westin Grand Frankfurt Hotel,

9.00 Uhr · **Offizieller Beginn der Veranstaltung**

9.00 Uhr bis 9.15 Uhr · **Begrüßung durch den Gastgeber**

9.15 Uhr bis 10.00 Uhr · Burkhard Rieck, Invitel GmbH

Wege aus dem Chaos

Zunehmende Komplexität und wachsende Anforderungen an Manager und Mitarbeiter kennzeichnen die aktuelle Situation der deutschen Energiebranche. Systeme und Prozesse stoßen an Ihre Grenzen. Mitarbeiter sind überfordert. Kunden sind verwirrt. Erfahren Sie beim 12.EVU-Infotag, was Energieversorgungsunternehmen tun können, um die Komplexität zu beherrschen und so gleichzeitig die Zufriedenheit von Mitarbeitern und Kunden zu steigern.

10.00 Uhr bis 10.30 Uhr · Bastian Bieber, B2 Communications GmbH

Social Media – Fluch oder Segen oder beides?

Neue Kommunikationskanäle mit eigenen Spielregeln sind entstanden. Meinungsäußerungen in Social Networks, wie Facebook, Twitter & Co. haben Gewicht! Unternehmen sollten wissen, was die Communities über sie denken. Ob als Energielieferant oder als Arbeitgeber.

Unser Referent ist Spezialist für „Neue Medien im Vertrieb“ und erfolgreicher Buchautor. Erfahren Sie in seinem Vortrag, wie Energieversorger die sozialen Netzwerke nutzen können, um bei Kunden, Lieferanten und (potentiellen) Mitarbeitern zu punkten.

Kaffeepause

11.00 Uhr bis 12.00 Uhr · Jürgen Fuchs, Autor und Managementtrainer

Wertschöpfung durch Wertschätzung

Mitarbeiter behandeln Kunden, wie sie sich selbst behandelt fühlen.

Unser Referent war viele Jahre Mitglied der Geschäftsleitung der CSC Ploenzke AG. Als Managementtrainer sammelte und sammelt er vielfältige Erfahrungen mit unterschiedlichsten Führungsmethoden, die er zu einer eigenen Führungsphilosophie weiterentwickelt hat. Erfahren Sie von Jürgen Fuchs, wie Unternehmen, Management und Mitarbeiter aus einer wertschätzenden und nur scheinbar archaischen Führungsmethode großen Nutzen ziehen können.

12.00 Uhr · **Gemeinsames Mittagessen**

12.45 Uhr bis 13.15 Uhr · Jan Devries, imug Beratungsgesellschaft mbH

Mitarbeiter und guter Kundenservice:

Die Rolle von Zufriedenheit und Motivation in schwierigen Zeiten.

Unser Referent ist geschäftsführender Gesellschafter der imug Beratungsgesellschaft. In seinen Beratungsprojekten stehen die Entwicklung und Umsetzung innovativer Kommunikations- und Marketingkonzepte sowie die Gestaltung kundenorientierter Geschäftsprozesse im Vordergrund. Einen besonderen Schwerpunkt bilden Beratungsprojekte zu Kundenzufriedenheits- und Beschwerdemanagement. Erfahren Sie von Jan Devries, warum es für hohe Kundenzufriedenheit so wichtig ist, sich auf die Motivation zufriedener Mitarbeiter verlassen zu können.

13.15 Uhr bis 13.45 Uhr · N.N.

Wie kommunale Unternehmen die Komplexität beherrschen (wollen).

Die gestiegenen Anforderungen und die gewachsene Komplexität stellen auch kommunale Energieversorgungsunternehmen vor große Herausforderungen. Erfahren Sie von unserem Referenten, wie kleinere und mittlere Energieversorger den Anforderungen der Bundesnetzagentur und den veränderten Marktbedingungen begegnen können.

Kaffepause

14.15 Uhr bis 15.45 Uhr · Podiumsdiskussion mit Vertretern von Wilken GmbH, Somentec Software AG, Schleupen AG, SIV AG, SAP AG

Moderation: Johannes Brüssermann, Vorsitzender des Verbandes BEMD e.V.

Alles wird gut! Oder?

Die aktuellen Abrechnungssysteme stoßen scheinbar an ihre Grenzen. Erhöhte Komplexität, verlängerte Prozesszeiten und daraus resultierende gestiegene Prozesskosten belasten die Energieversorger und ihre Mitarbeiter. Die Branche benötigt dringend Lösungen, die die gestiegenen Anforderungen wieder beherrschbar machen. Seien Sie dabei, wenn die Vertreter der wichtigsten Abrechnungssysteme für Gas und Elektrizität darüber diskutieren, wie benutzerfreundlich und prozesseffizient die Abrechnungssysteme werden müssen.

15.45 Uhr · **Expertengespräche und Diskussionen**

Ihre Fragen sind herzlich willkommen. Nutzen Sie die Gelegenheit zu Gruppendiskussionen oder auch zu Einzelgesprächen mit den Experten aus Wissenschaft und Praxis. Und natürlich mit Ihren Branchenkollegen.

16.00 · **Ende des 12. EVU-Infotages**

Vorabend-Get-together am 15. Juni 2011 ab 19.00 Uhr

Für alle bereits am Vortag anreisenden Teilnehmer findet wieder das schon traditionelle Vorabend-Get together statt. Nutzen Sie einen unvergesslichen kulinarischen und musikalischen Abend in Mantis Roofgarden, um Kontakte zu Ihren Branchenkollegen zu knüpfen und zu pflegen. Ganz besonders freuen wir uns Ihnen für die musikalische Unterhaltung den herausragenden Sänger und Entertainer Worthy Davis ankündigen zu dürfen.



Eine Veranstaltung der Invitel Unternehmensgruppe