

Forderungsmanagement 2021

14. bis 15. September 2021, Hamburg/Livestream

Vor Ort oder
digital – unsere
Veranstaltung
findet statt!



Forderungen

Themen

- › **EnWG-Novelle 2021** – Auswirkungen auf die Abrechnung
- › Anpassung des § 19 GWV – Neue Anforderungen an **Liefersperre**
- › **Kundeninsolvenzen** – Gut gewappnet für die drohende Welle
- › Effizienter Umgang mit typischen **Kundenwidersprüchen**
- › **Zwangsvollstreckung** – Dem Schuldner einen Schritt voraus
- › Forderungsmanagement zwischen **Kundenservice** und **Risikominimierung**
- › **Integration von KI** im Inkassoprozess
- › Probleme und Lösungen bei der Anwendung von **EDIFACT**

FORDERUNGSMANAGEMENT IN ZEITEN VON CORONA – JETZT NOCH WICHTIGER!

Referenten

RA Jens A. Blaffert, KSP Kanzlei Dr. Seegers, Dr. Frankenheim
Rechtsanwaltsgesellschaft mbH, Hamburg
RA Dr. Lars Gerke, Energie Südbayern GmbH, München
Alexander Gawel, Collect.ai, Hamburg
Thomas Gründlinger, N-ERGIE, Nürnberg
Klaus Keller, 2K IT-Beratung, Düsseldorf
Marija Kurtes-Pejchar, Lowell Group, Essen
Marcus Paulus, lekker Energie GmbH, Heinsberg
Ernst Riegel, Unternehmensgruppe Creditreform, Neuss

Christian Rottmann, E.ON Energie Deutschland GmbH, München
Uwe Salten, Amtsgericht Hagen
Kristin Thoß, Stadtwerke Leipzig GmbH
Thorsten Wallbott, imug Beratungsgesellschaft mbH,
Hannover
RA Carsten Wesche, BDEW Bundesverband der Energie- und
Wasserwirtschaft e.V., Berlin
Elke Willmann, Leipziger Stadtwerke GmbH

Bereits zum **18. Mal** trifft sich die Energie- und Wasserbranche, um sich über **aktuelle Fragen** des Forderungsmanagements zu informieren und auszutauschen. Renommierte Juristen berichten über den aktuellen Stand **rechtlicher Entwicklungen** und die daraus resultierenden Anforderungen an EVUs. Fachkollegen aus der Branche stellen **praktikable Lösungswege** für ein effektives und effizientes Forderungsmanagement vor und geben **alltagstaugliche Tipps** für Ihre Arbeit.

Sie erfahren, welche Auswirkungen die **EnWG-Novelle 2021** auf die Abrechnung hat. Sie erhalten praxisrelevante Hinweise zum erfolgreichen Umgang mit **Kundeninsolvenzen** und in der **Zwangsvollstreckung**. Nach den Vorträgen haben Sie die Gelegenheit, individuelle Fragen an verschiedenen **Themen-tischen** zu diskutieren. Seien Sie außerdem gespannt auf Themen wie **Liefersperre, Risikomanagement, Einsatz von KI und Forderungsmanagement im Netzbetrieb**. Außerdem erfahren Sie, was Ihre Kunden von Ihnen erwarten und warum sie wie agieren.

Zusammen mit dem **Ausstellungsbereich** bietet Ihnen die Tagung eine ideale Plattform zum Informations- und **Erfahrungsaustausch** mit Kollegen und Dienstleistern aus der Branche. Nutzen Sie auch dieses Jahr wieder diese einmalige Chance!

Wen Sie auf der Tagung treffen

Fach- und Führungskräfte von Energie- und Wasserversorgungsunternehmen sowie Gas- und Stromnetzbetreiber aus den Abteilungen Abrechnung / Billing, Call Center, Debitorenbuchhaltung, Forderungsmanagement, Inkasso, Kundenbetreuung / Kundencenter, Mahnwesen, Vertragsrecht und Vertrieb

Infoline

T 069.7104687-552

Projektleitung: Alexandra Schlaffer

Projektkoordination: Ellen Mieth

T 030.28 4494-201

ellen.mieth@ew-online.de

Ausstellung/Sponsoring

Bei Interesse an einem Ausstellungsstand oder einem Sponsoringpaket, schreiben Sie uns eine Mail an ausstellung@ew-online.de

Ihr persönlicher Nutzen

Qualität und Zeitersparnis für Sie:

- › Direkter Kontakt mit Fach- und Branchenkollegen
- › Anspruchsvoller Informations- und Erfahrungsaustausch
- › Umfangreicher Ausstellungsbereich = Zahlreiche Dienstleister geballt vor Ort

Lernen von anderen:

- › Erfahrene Referenten aus der Branche
- › Zahlreiche Praxisberichte aus Energie- und Wasserunternehmen

Eigene Fragen und Probleme klären:

- › Genügend Zeit, um mit Referenten und Teilnehmern in Austausch zu treten
- › Angenehme Atmosphäre, um in Kontakt zu treten

Konkrete Tipps für den **erfolgreichen Kundenkontakt**

Medienpartner

e|w
Energie. Markt. Wettbewerb.

ew
Magazin für die
Energiewirtschaft

stadt+werk
Zeitschrift für Energie, Wasser, Umwelt, Technik

VDE
VERLAG

ZfK
Zeitschrift für die
Energie- und
Wasserwirtschaft

Folgende Unternehmen treffen Sie auf der Tagung

COED

collectAI

Creditreform

DSG
UNTERNEHMENBERATUNG
UND SOFTWARE GMBH

Lowell

**Mail
to pay**

REAL SOLUTION
Professionelles Forderungsmanagement

schufa

SUBITO
SOFTWARE | CONSULTING

viafintech

Dienstag, 14. September 2021

9.30 Uhr

Check-in und Begrüßungskaffee

Moderation: **RA Carsten Wesche**, Fachgebietsleiter
Vertragsrecht, BDEW Bundesverband der Energie- und
Wasserwirtschaft e.V., Berlin

10.00 Uhr

Aktuelle Entwicklungen im Forderungsmanagement

- › EnWG-Novelle 2021 – Was ändert sich in der Abrechnung?
- › Neue Anforderungen an Liefersperre – Anpassung des § 19 GWV
- › Aktuelle Rechtsprechung

RA Carsten Wesche, BDEW e.V., Berlin

11.00 Uhr

Kaffeepause

Kundeninsolvenzen

11.30 Uhr

Gut gewappnet für die nächste Kundeninsolvenz

- › Update Insolvenz! Neues aus Gesetzgebung und Rechtsprechung
- › Vorbeugen ist alles! Präventive Maßnahmen gegen den insolvenzbedingten Forderungsausfall
- › Was tut sich in Sachen Insolvenzanfechtung?
Aktuelle Praxistipps zur erfolgreichen Verteidigung

RA Dr. Lars Gerke, Leitung Stabsstelle Recht und
Konzessionen, Energie Südbayern GmbH, München

12.15 Uhr

Sicherung von Contracting-Anlagen im Falle einer Kundeninsolvenz

- › Risikomanagement im Großkundenvertrieb für Energiedienstleistungen spez. Contracting – Warum?
- › Welche Absicherung ist in welchem Fall die richtige?
- › Praxiserfahrungen

Elke Willmann, Risikosteuerung / Marktsteuerung,
Leipziger Stadtwerke GmbH



12.45 Uhr

Gemeinsames Mittagessen

Umgang mit Kundenwidersprüchen und Sperrung

14.00 Uhr

Praxisbeispiel I:

Umgang mit typischen Kundenwidersprüchen

- › Häufige Kundenwidersprüche bei Rechnung, Mahnung und Sperrung
- › Vermeidung von Kundenwidersprüchen – Öfters mal den Kunden kontaktieren
- › Kundenfeedback als Chance zur Prozessoptimierung

Marcus Paulus, Bereichsleiter Kundenabrechnung,
lekker Energie GmbH, Heinsberg

14.30 Uhr

Liefersperre: Sperrprozess optimieren und gleichzeitig Ihre Kunden unterstützen?

- › Den Sperrprozess richtig koordinieren, um Stolperfallen zu vermeiden
- › Praktische Hinweise und Beispiele zur Unterstützung Ihrer Kunden im Sperrprozess
- › Kurzer Abriss über die aktuelle Rechtsprechung zur Liefersperre...

RA Jens A. Blaffert, KSP Kanzlei Dr. Seegers,
Dr. Frankenheim Rechtsanwalts-gesellschaft mbH,
Hamburg

15.00 Uhr

Kaffeepause + Thementische

Thementische

Thementisch 1: Kundeninsolvenzen

RA Dr. Lars Gerke

Thementisch 2: Sicherung von Contracting-Anlagen

Elke Willmann

Thementisch 3: Kundenwidersprüche

Marcus Paulus

Thementisch 4: Liefersperre

RA Jens A. Blaffert / Stefan Bendt

16.00 Uhr

Zwangsvollstreckung – Dem Schuldner einen

Schritt voraus

- › Gerichtsvollzieher - Richtige Kommunikation und ZV-Maßnahmen effektiv einsetzen
- › Neues Kontopfändungs- und Vollstreckungsschutzrecht beachten!
- › Beschleunigungschancen nutzen: Elektronische Vollstreckungsaufträge

Uwe Salten, Rechtspfleger, Amtsgericht Hagen

17.00 Uhr

Ende des ersten Tages

Mittwoch, 15. September 2021

Moderation: **RA Carsten Wesche**, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin

8.30 Uhr

Zusammenfassung des ersten Tages

RA Carsten Wesche, BDEW Bundesverband der Energie- und Wasserwirtschaft e.V., Berlin

Kundenbrille vs. Risikominimierung

8.40 Uhr

Blickwechsel – Wie zufrieden sind Kunden mit der Servicequalität im Forderungsmanagement?

- › Aktuelle Trends und Entwicklungen
- › Ergebnisse aus dem imug BDEW-Servicemonitor
- › Empfehlungen für die Praxis

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

Abendveranstaltung am 14. September 2021

Erleben Sie rheinisches Lebensgefühl in Hamburg. Wir treffen uns um 19.00 Uhr zum Abendessen im Restaurant Rheinischer Hafen. Lassen Sie den ersten Veranstaltungstag in entspannter Atmosphäre Revue passieren. Nutzen Sie die Gelegenheit, neue Kontakte zu knüpfen!

19.00 Uhr

Abendessen im Restaurant Rheinischer Hafen
Stadthausbrücke 1-3, 20355 Hamburg



9.10 Uhr

Data-Analytics – Erkenntnisse aus der Verhaltensforschung

- › Psychologie und Verhaltensökonomik: Wie treffen Verbraucher*Innen ihre Entscheidungen?
- › Welchen Einfluss haben die Entscheidungen auf Consumer Journey und Unternehmensstrategie?
- › Konkrete Beispiele aus der Energiewirtschaft

Christian Rottmann, Head of Legal Action to Gain Access/Head of Debt Collection Management, E.ON Energie Deutschland GmbH, München

Marija Kurtes-Pejchar, Senior Analyst Data & Behavioural Insights, Deutsche Multiauskunftei GmbH – Part of Lowell Group, Essen

9.40 Uhr

Praxisbeispiel II:

Risikomanagement – Sicherung von Forderungen im Geschäftsanbahnungsprozess mit Großkunden

- › Risikomanagement und seine Werkzeuge bei den Leipziger Stadtwerken
- › Präventive Sicherungsmaßnahmen
- › Monitoring des Vertriebsportfolios
- › Eskalationswege und Konsequenzen

Kristin Thoß, Risikomanager Energielösungen, Stadtwerke Leipzig GmbH

10.10 Uhr

Kaffeepause + Thementische

Thementische

Thementisch 1: Kundenzufriedenheit

Ulrike Niedergesäß

Thementisch 2: Data-Analytics

Marija Kurtes-Pejchar

Thementisch 3: Risikomanagement

Kristin Thoß

Digitalisierung und KI

10.50 Uhr

Praxisbeispiel III:

KI-basiertes Mahnwesen bei N-ERGIE:

5 Erfolgsfaktoren für messbare Ergebnisse

- › Mit digitalem Forderungsmanagement die Realisierungsquote verdoppeln
- › So profitieren Kund*innen von einer Ansprache über verschiedene Kanäle und digitale Bezahlmethoden
- › Wie KI Bezahlen zum Erlebnis macht und die Kundenbindung stärkt

Thomas Gründlinger, Kundenprozessmanager, N-ERGIE, Nürnberg

Alexander Gawel, Senior Account Manager, collectAI, Hamburg

11.30 Uhr

Praxisbeispiel IV:

Integration von KI in den Inkassoprozess

- › Wo fängt Inkasso eigentlich an?
- › Was kann KI im Inkasso-Prozess leisten?
- › Wie und wo kann KI in den Inkassoprozess integriert werden?

Michael Eberhardt, Leiter Forderungsmanagement Energy Markets & Group Services, BKW Energie AG, Bern

Claus Jungmann, Geschäftsführer, intecsoft GmbH & Co. KG, Dresden

Ernst Riegel, Geschäftsführer Creditreform Hagen und Koordinator der Brancheninitiative Energy der Creditreform Gruppe

12.00 Uhr

Forderungsmanagement im Netz – Probleme und Lösungen bei der Anwendung von EDIFACT

- › Kurze Einführung in die Syntax
- › Einsatz der aktuellen Formate
- › Aufwandstreiber automatischer Rechnungsprüfung auf Basis elektronischer Formate
- › Ausblick: Änderung der Netzaufrechnung in 2023

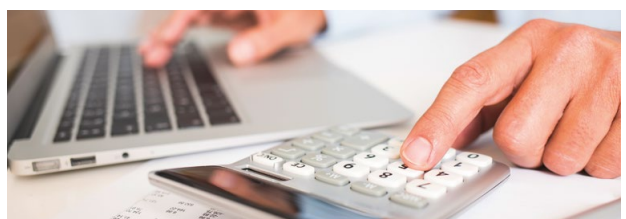
Klaus Keller, Inhaber, 2K IT-Beratung, Düsseldorf

12.30 Uhr

Abschlussdiskussion

12.45 Uhr

Mittagessen und Veranstaltungsende



Anmeldung Forderungsmanagement 2021 14. bis 15. September 2021, Hamburg/Livestream

Bitte ankreuzen

- Ja, ich nehme an der Veranstaltung vor Ort teil
 Ja, ich nehme an der Veranstaltung per Livestream teil
 Ja, ich nehme am Abendprogramm am 14. September 2021 teil

Bitte in Druckbuchstaben ausfüllen

Vor- und Nachname

Titel / Akademischer Grad

Funktion

E-Mail*

Bitte beachten Sie, dass wir Ihnen an diese E-Mail alle Tagungsunterlagen 3 Tage vor der Veranstaltung zusenden.

Unternehmen

Abteilung

Straße / Postfach

PLZ / Ort

Telefon / Telefax

BDEW-Mitglied Ja

Abweichende Rechnungsanschrift

Unternehmen

Straße/Postfach

PLZ / Ort

Datum

Unterschrift/Stempel

Termin

Veranstaltungsbeginn
Dienstag, 14. September 2021, 10.00 Uhr
Veranstaltungsende
Mittwoch, 15. September 2021, 12.45 Uhr
anschließend gemeinsames Mittagessen

Veranstaltungsort

HYPERION Hotel Hamburg
Amsinckstraße 39, 20097 Hamburg
T 040.4142000
www.h-hotels.com

Zimmerkontingent

Wir haben im Veranstaltungshotel ein Zimmerkontingent zum Sonderpreis bis 13. August für Sie reserviert. Bitte buchen Sie Ihre Übernachtung direkt unter dem Stichwort „EW Medien 2021535“.

Konditionen

Teilnahmebeitrag:

€ 1.110 für BDEW-Mitglieder
€ 1.600 für Nicht-Mitglieder
(einschließlich digitaler Tagungsunterlagen, Mittag-, und Abendessen, Pausengetränken, zzgl. MwSt.). Bei Absagen bis 30 Kalendertage vor Veranstaltungsbeginn erhalten Sie 100% erstattet, bei allen späteren Absagen werden 100% des Teilnahmebeitrags fällig.

Teilnehmerbeitrag Livestream:

€ 1.010 für BDEW-Mitglieder
€ 1.500 für Nicht-Mitglieder
(einschließlich Online-Tagungsunterlagen zzgl. MwSt.). Bei Absagen bis 30 Kalendertage vor Veranstaltungsbeginn erhalten Sie 100% erstattet, bei allen späteren Absagen werden 100% des Teilnahmebeitrags fällig.

F 069 7104687-9552

anmeldung@ew-online.de

Fragen zur Anmeldung?

T 069 7104687-552

Ihre Ansprechpartner

Projektleiterin: Alexandra Schlaffer
Projektassistentin: Ellen Mieth
T 030 284494-201
ellen.mieth@ew-online.de

Veranstalter

EW Medien und Kongresse GmbH
Kaiserleistraße 8A
63067 Offenbach am Main
info@ew-online.de
www.ew-online.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
Carsten Wesche
carsten.wesche@bdew.de

Anreise

Für Ihre Anreise können Sie das kostengünstige Veranstaltungsticket der DB nutzen (ab 99 Euro bundesweit für Hin- und Rückfahrt). Buchbar ist das Angebot unter www.ew-online.de/bahn

Eine Kooperation mit 

Datenschutzhinweis

Ihre Angaben werden von EW Medien und Kongresse GmbH ausschließlich für die Bearbeitung Ihrer Bestellung, für die Durchführung der Veranstaltung sowie für eigene Direktmarketingzwecke verwendet. Dies erfolgt evtl. unter Einbeziehung von Dienstleistern. Eine Weitergabe Ihrer Daten an Dritte erfolgt nur zur Vertragserfüllung oder wenn wir gesetzlich dazu verpflichtet sind.

Falls Sie keine weiteren Informationen von EW Medien und Kongresse GmbH mehr erhalten wollen, können Sie uns dies jederzeit mit Wirkung in die Zukunft an folgende Adresse mitteilen:

EW Medien und Kongresse GmbH
Kaiserleistraße 8A
63067 Offenbach am Main
Telefax: 069 7104687-9484
werbewiderspruch@ew-online.de

* Gerne lassen wir Ihnen über die E-Mail-Adresse Informationen zu eigenen oder ähnlichen Produkten zukommen. Sie können diese werbliche Nutzung jederzeit untersagen.

Eine Veranstaltung der

