



# best practice community for Utilities

by bpc

22. - 23.06.23 | Hamburg

## AGENDA

### DONNERSTAG, 22.06.2023

- 10:30 UHR ANREISE | MORNING COFFEE & TALK
- 11:00 UHR **BEGRÜßUNG UND VORSTELLUNG DER TEILNEHMENDEN**  
TOBIAS ZIERAU (BPC AG)
- 11:30 UHR **IMPULSVORTRAG DES GASTGEBERS**  
TOBIAS ZIERAU (BPC AG)
- 11:45 UHR **COS – WAS GIBT ES NEUES?**  
DANIEL HERMENING (BPC AG)
- 12:15 UHR **DIGITALE ASSISTENTEN ALS SERVICEKANAL**  
CHRISTIAN VON BARGEN (STADTWERKE DUISBURG AG)
- 13:00 UHR BUSINESS LUNCH & NETWORKING – 45 MINUTEN
- 13:45 UHR **ERFAHRUNGEN AUS DER AGILEN TRANSFORMATION**  
TORSTEN SEIDL (MAINOVA AG)
- 14:30 UHR **CHANGE MANAGEMENT-MAßNAHMEN ZUR VERÄNDERUNG DER SICHTWEISE  
AUF DEN DIGITALEN WANDEL | WORKSHOP**  
HANNA STÜBER (BPC AG)
- 15:15 UHR COFFEE BREAK – 15 MINUTEN
- 15:30 UHR **KI IM KUNDENSERVICE - TICKET INTELLIGENCE MIT SAP SERVICE CLOUD**  
NIELS IRWIN & NICK SCHÜLER (BPC AG | UNIVERSITÄT HAMBURG)
- 16:15 UHR **ZUSAMMENFASSUNG | FEEDBACKRUNDE | ABSCHLUSS**  
TOBIAS ZIERAU (BPC AG)
- 16:30 UHR ANREISE HOTEL UND CHECK-IN
- 17:30 UHR ABENDVERANSTALTUNG



# best practice community for Utilities

by bpc

22. - 23.06.23 | Hamburg

## AGENDA

**FREITAG, 23.06.2023**

- 09:00 UHR MORNING COFFEE & TALK
- 09:15 UHR **BEGRÜßUNG UND START IN DEN TAG 2**  
TOBIAS ZIERAU (BPC AG)
- 09:30 UHR **NON-COMMODITY-VERTRIEB MIT SAP SALES CLOUD**  
ELENA BLEHLE (ALLGÄUER ÜBERLANDWERK GMBH)
- 10:00 UHR **SERVICE CLOUD 2.0 UND AKTUELLER STAND DER CX LÖSUNG MIT  
AUSBLICK DER SAP**  
SANDRO YERSIN (SAP DEUTSCHLAND SE & CO.KG)
- 10:45 UHR COFFEE BREAK – 15 MINUTEN
- 11:00 UHR **DIGITALISIERUNG INBETRIEBSETZUNGSaufTRAG**  
ROBIN LIS (NGN NETZGESELLSCHAFT NIEDERRHEIN MBH)
- 11:45 UHR **SAP CUSTOMER DATA CLOUD (CDC) MEETS BPC CUSTOMER ONLINE  
SERVICES (COS)**  
ALEXANDER ZIBULA (BPC AG)
- 12:15 UHR **DIGITALISIERUNG DURCH CLOUDIFIZIERUNG – SOWOHL IM KONZERN  
ALS AUCH IM REGIONALEN MITTELSTAND**  
PROF. DR.-ING. FLORIAN MARQUARDT (TECHNISCHE HOCHSCHULE BRANDENBURG)
- 12:45 UHR **ZUSAMMENFASSUNG | FEEDBACKRUNDE | ABSCHLUSS**  
TOBIAS ZIERAU (BPC AG)
- 13:00 UHR SNACK TO GO & MEET THE EXPERTS