VKU-Web-Seminar / 22.08.2023 / 09:00 - 12:00 Uhr

ChatGPT im Kundenservice

Potenziale, Anwendung und rechtssicherer Einsatz

PROGRAMM

09:00 — **Herzlich willkommen**
Begrüßung
Dr. Maria Rost, Bereichsleiterin Digitales, VKU
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool
VKU Akademie
Ausblick auf die Themen des VKU-Web-Seminars
Dr. Maria Rost, Bereichsleiterin Digitales, VKU

09:10 — **Wie Ihre Kunden von Chatbots mit ChatGPT-Integration profitieren**
- Zunehmende Überlastung im Kundenservice
- Die Funktionsweise von ChatGPT und dessen Potenziale
- Einblick in die Funktionsweise von ChatGPT in Verbindung mit einem Chatbot
- Welche Risiken und Grenzen bringt ChatGPT mit sich?

Philipp Radetzky, Produktmanager Chatbot, turnit Digital GmbH

09:45 — **Rechtliche Grundlagen**
- Überblick über den relevanten Rechtsrahmen
- Erfahrungen aus der Praxis zu pragmatischen Ansätzen

Wiebke Reuter, Rechtsanwältin /Senior Associate, Taylor Wessing Partnerschaftsgesellschaft mbB

10:20 — **Pause**

10:35 — **ChatGPT in der Praxis**
- Anwendungsmöglichkeiten in der Kundenkommunikation
- Wie nehme ich Mitarbeiter:innen mit? Wie nehme ich ihnen die Vorbehalte?
- Vorteile, Nutzen und Herausforderungen
- Pilotprojekt: Weiterentwicklung Chatbot (TroBert)

Daniela Simon, Leitung Unternehmenskommunikation, Stadtwerke Troisdorf GmbH

11:10	**Erfahrungsbericht: Anwendung von ChatGPT** • Technologische Basis • Erste Schritte • Bewertung **Jochen Schmitz**, Leiter Innovationsmanagement, FES Frankfurter Entsorgungs- und Service GmbH
11:25	**Pilotprojekt GPT-Chatbot bei der Stadtwerke Herne AG** • Ausgangssituation • Zielsetzung • Projektumfang • Erste Erfahrungen **Daniel Lampa**, Digitalisierungsmanagement, Stadtwerke Herne AG **Dominik Lasarz**, Leiter Vertrieb Energie, Stadtwerke Herne AG **Oskar Linke**, Trianel Digital Lab, Trianel GmbH
11:45	**Q&A: Sie haben offene Fragen? Hier gehen wir gemeinsam mit den Referent:innen in den Austausch.**
12:00	**Ende des VKU-Web-Seminars**

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!
Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 18.11.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/chatgpt-im-kundenservice.