

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 04.04.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/chatgpt-im-kundenservice>.