

VKU-Web-Seminar / 26.06.2024 / 09:00 - 12:00 Uhr

ChatGPT im Kund:innenservice

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 Kund:innen von KI-Chatbots profitieren <ul style="list-style-type: none">• Zunehmende Ansprüche an den Kund:innenservice• Die Funktionsweise eines KI-Chatbots und dessen Potenziale• Live-Demo: Fragen an einen KI-Chatbot - und wie er antwortet• Welche Herausforderungen und Grenzen gibt es bei KI-Chatbots?• Integration im Unternehmen: In 6 Schritten zum KI-Chatbot Thomas Stock , Senior Berater, trurnit Digital GmbH
» 09:45	Rechtliche Grundlagen <ul style="list-style-type: none">• 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	Pilotprojekt: GPT-Chatbot bei der Stadtwerke Herne AG <ul style="list-style-type: none">• Ausgangssituation• Zielsetzung• Projektumfang• Erste Erfahrungen mit Erna aus Herne Dominik Lasarz , Abteilungsleiter Vertrieb Energie, Stadtwerke Herne AG Dr. Philipp Stephan , Leiter Digital Lab, Trianel GmbH

› 11:10

Praxisbeispiel: ChatGPT unterstützt die Schriftbearbeitung

- Einsatz: Schriftbearbeitung und Antwortvorschläge bei Briefen und E-Mails
- Vorteile: Prozesse automatisieren und Kund:innenzufriedenheit erhöhen
- Implementierung: Eigenentwicklung vs. externes System
- Erfahrungen: Learnings nach der Pilotphase
- Ausblick: What's next

Dr. Thomas John, KI-Produkt- & Projektmanager, EWE Aktiengesellschaft

› 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 05.02.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:
<https://www.kommunaldigital.de/online-event/chatgpt-im-kundinnenservice>.