

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

- 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

- 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

- 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>.