

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 22.05.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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