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 20.11.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/chatgpt-im-kundinnenservice.