

# So optimieren Sie mit Künstlicher Intelligenz Ihren Kund:innenservice

Potenziale, Anwendung und rechtssicherer Einsatz von KI-Sprach- und Chatbots

## PROGRAMM

- 
- > 09:00**      **Herzlich willkommen**  
Begrüßung  
**Maren Scholz**, Fachgebietsleiterin Digitale Kommunikation und Marketing, VKU  
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool  
VKU Akademie  
Ausblick auf die Themen des VKU-Web-Seminars  
**Maren Scholz**, Fachgebietsleiterin Digitale Kommunikation und Marketing, VKU
- 
- > 09:10**      **Mit KI-Chat- und Sprachbots den Kund:innenservice entlasten und verbessern**  
• Vorteile von KI-Chat- und Sprachbots im Kund:innenservice  
• Herausforderungen im Kund:innenservice der Energie- und Versorgungswirtschaft  
• Bedrohen Chat- und Sprachbots Arbeitsplätze?  
• Praxisbeispiele: So profitieren Unternehmen von KI-Chat- und Sprachbots  
• Tipps & Tricks: Wie startet man ein KI-Projekt?  
**Volker Kirstein**, Consultant, BOTfriends GmbH
- 
- > 09:40**      **Rechtliche Grundlagen**  
• Überblick über den relevanten Rechtsrahmen  
• Erfahrungen aus der Praxis zu pragmatischen Ansätzen  
**Wiebke Reuter**, Rechtsanwältin / Senior Associate, Taylor Wessing Partnerschaftsgesellschaft mbB
- 
- > 10:10**      **Pause**
-

- › **10:25**      **Pilotprojekt: Erna aus Herne - GPT-Chatbot bei der Stadtwerke Herne AG**
- Ausgangssituation
  - Zielsetzung
  - Projektumfang
  - Erfahrungen aus dem Live-Betrieb
  - Zukünftige Entwicklung
- Dominik Lasarz**, Abteilungsleiter Vertrieb Energie, Stadtwerke Herne AG  
**Dr. Philipp Stephan**, Leiter Digital Lab, Trianel GmbH
- 

- › **10:55**      **Praxisbeispiel: Sprachbot E-Louisa - Modernste Kommunikation und Prozessoptimierung mit der KI-basierten digitalen Mitarbeiterin**
- Hintergrund zur digitalen Mitarbeiterin E-Louisa der Stadtwerke Saarlouis
  - E-Louisa in Aktion – effizient, selbstständig und vielseitig: Von der Annahme von Telefonaten bis zur fallabschließenden Bearbeitung und mehr
  - Exklusiver Einblick: Live-Demo und Ergebnisse der bisherigen Nutzung
  - Der hybride Technologieansatz: Wie das Large Language Model und lokale Daten gemeinsam maximale Effizienz schaffen
  - Die E-Louisa Community: Inspiration, Innovation und Zusammenarbeit für die Zukunft
- Dieter Hoffmann**, Geschäftsführer, Encom Lab GmbH  
**Michelle Pardon**, Vertrieb Energie +, Stadtwerke Saarlouis GmbH
- 

- › **11:25**      **Praxisbeispiel: KI-Chatbot Müll-Bert ist rund um die Uhr erreichbar**
- Anwendung und Vorteile im Kundenservice
  - Wie nehme ich Mitarbeiter:innen mit? Wie nehme ich ihnen die Vorbehalte?
  - Herausforderung Datenschutz und Datensicherheit
  - Technische Umsetzung und Integration
  - Erfahrungen aus erster Hand und konkrete Tipps für die Umsetzung im Abfallwirtschaftsbetrieb
- Daniel Bigalke**, Leiter Unternehmenskommunikation, APM Abfallwirtschaft Potsdam-Mittelmark GmbH  
**Stefan Lage**, Geschäftsführer, acceptIT GmbH
- 

- › **11:55**      **Q&A: Sie haben offene Fragen? Hier gehen wir gemeinsam mit den Referent:innen in den Austausch.**
- 

- › **12:15**      **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 15.04.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/so-optimieren-sie-mit-kuenstlicher-intelligenz-ihren-kundennenservice>.