

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 30.05.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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