VKU-Web-Seminar / 15.01.2025 / 09:00 - 12:15 Uhr

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 13.10.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/so-optimieren-sie-mit-kuenstlicher-intelligenz-ihren-kundinnenservice.