

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 21.02.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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