

**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-kundenservice>.