

Erfolgsfaktor digitales Kund:innenportal

Strategien und Best Practices für die Einführung und Optimierung Ihres Kund:innenportals

PROGRAMM

-
- > 09:00** **Herzlich willkommen**
Begrüßung
Ulrike Richter, Senior-Fachgebietsleiterin Digitales und stellv. Bereichsleiterin, VKU
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool
VKU Akademie
Ausblick auf die Themen des VKU-Web-Seminars
Ulrike Richter, Senior-Fachgebietsleiterin Digitales und stellv. Bereichsleiterin, VKU
-
- > 09:10** **Warum ein digitales Kund:innenportal unverzichtbar ist**
• Anforderungen von Kund:innen (kommunaler Unternehmen)
• Was leisten moderne Kund:innenportale – und was nicht?
• Erfolgsfaktoren und häufige Fehler
• Exkurs: Trends, Entwicklungen und Best Practices aus der Kommunalwirtschaft
Arthur Silber, Managing Director, sprylab technologies GmbH
-
- > 09:40** **Wirtschaftlichkeit und Implementierung: Was braucht es wirklich?**
• Kosten-Nutzen-Analyse: Welche Investitionen sind notwendig?
• Wie lassen sich Betrieb und Weiterentwicklung finanzieren?
• Welche IT-Infrastruktur wird benötigt? (Schnittstellen, Datenschutz, Lizenzierungsmodell, ...)
• Projektplanung: Wer muss beteiligt werden?
Andrea Lehmeck, Teamleiterin Delivery Portale and Outputmanagementsysteme, SIV AG
-
- > 10:25** **Pause**
-

› 10:40

Eins für alles: Das zentrale Kund:innenportal der SWK AG

- „Ein Konzern – ein Zugang“: Die Idee hinter dem integrierten Kund:innenportal
- Vom Flickenteppich zur Plattform: Technische und organisatorische Integration
- Mehrwert für die Kund:innen – Self-Service in allen Bereichen
- Was andere davon lernen können: Erfolgsfaktoren & Stolpersteine

Dominik Deter, Product Owner, SWK AG

Bora Kiliclar, Product Owner, SWK AG

› 11:10

Wie das Online-Konto der Stadtwerke Kiel Kund:innenanliegen löst - und Chatbot „Merle“ dabei unterstützt

- Vorstellung des Kund:innenportals als zentrale Plattform für Service, Information und Interaktion
- Technische Umsetzung, Schnittstellen und interne Zusammenarbeit
- Erreichte Meilensteine: Kund:innenbindung und Kontaktreduktion durch das Portal
- Der Chatbot als Kommunikationshilfe: Erste Erfolge, aktuelle Herausforderungen
- Ausblick: Ausbau, Optimierung und nächste Schritte

Peter Sander, Onlineredaktion und -marketing, Stadtwerke Kiel AG

› 11:40

Wie gelingt die Einführung eines digitalen Kund:innenportals inkl. App und Kund:innenaktion?

- Das Kund:innenportal und die Service-App „Meine Stadtwerke Nettetal“
- Technische und wirtschaftliche Ressourcen und Implementierungsprozess
- Reichweite und Akzeptanz erhöhen mit Hilfe eines Gewinnspiels
- Lessons Learned und Zukunftsperspektiven

Hanna Melissa Quack, kaufm. Controlling / Revision, Stadtwerke Nettetal

› 12:10

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

› 12:25

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 30.06.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/erfolgsfaktor-digitales-kundinnenportal>.