VKU-Web-Seminar / 08.07.2025 / 09:00 - 12:25 Uhr

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 Lehmbeck, 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 07.12.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/erfolgsfaktor-digitales-kundinnenportal.