

VKU-Web-Seminar / 20.11.2025 / 13:00 - 16:30 Uhr

Kund:innenservice zukunftsfähig weiterentwickeln

So gelingt der notwendige Spagat zwischen digitaler Effizienz und persönlicher Nähe für kommunale Unternehmen

PROGRAMM

➤ 13:00

Herzlich willkommen

Begrüßung

Stefan Biesalski, Geschäftsführer, Projekt:Unternehmensberatung GmbH

Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool

VKU-Akademie

Ausblick auf die Themen des VKU-Web-Seminars

Stefan Biesalski, Geschäftsführer, Projekt:Unternehmensberatung GmbH

THEMENBLOCK 1: DEN EIGENEN KUND:INNENSERVICE GEZIELT WEITERENTWICKELN

» 13:05

Erfolgreicher Kund:innenservice in der Kommunalwirtschaft: Was bedeutet das in 2025ff?

- Standortbestimmung Kund:innenservice: Von Reaktion und Abwicklung bis hin zur vorausschauenden Steuerung, Analyse und
- Kund:innenbeziehungspflege – wo stehen wir?
- Was Kund:innen morgen vom Kund:innenservice erwarten – wissen wir das heute schon?
- Analysen von Kund:innenverhalten und Feedback, um daraus die richtigen Schlüsse zu ziehen – oder einfach so weitermachen wie eh und je?
- Zielgruppen und Alleinstellungs-/Unterscheidungsmerkmale: Regionalität, Emotionalität, Identifikation und Versorgungssicherheit/-qualität – zählt das heute noch?
- Digitalisierungsmöglichkeiten im Kund:innenservice – Digitalisierung nur um des Digitalisierungswillens?
- Make – Buy – Cooperation: was könnte sinnvoll sein?

Stefan Biesalski, Geschäftsführer, Projekt:Unternehmensberatung GmbH

» 14:20

Gemeinsamer Transfer: Was bedeutet das für Sie?

- Input: Praktische Orientierungsfragen, um Ihren Kund:innenservice gezielt weiterzuentwickeln
- Austausch im Plenum: Wo hakt es? Technik, Schnittstellen, Haltung, Ressourcen, anderes?

Stefan Biesalski, Geschäftsführer, Projekt:Unternehmensberatung GmbH

» 14:40

Kaffeepause

THEMENBLOCK 2: KUND:INNENSERVICE 4.0 - WIE DIE WEITERENTWICKLUNG IN DER PRAXIS GELINGT

› 14:55

Praxisbeispiel: Das Spektrum der Kommunikationskanäle

- Über Video-Chats, Messenger-Dienste und Online-Service-Portale
 - Welche Aufgaben und Verantwortlichkeiten bringen verschiedene Kanäle mit sich?
 - Erfahrung bei der Einführung neuer und digitaler Kanäle
- Sven Stauf**, Bereichsleitung Vertrieb, Stadtwerke Neuwied GmbH
-

› 15:25

Praxisbeispiel: Servicequalität im Fokus - Silos überwinden, Service stärken

- Ausgangslage: Standortbestimmung Servicequalität
 - Zentrale Handlungsfelder: Servicequalität ausbauen und Silos überwinden.
 - Praxisumsetzung: Workshops, Kund:innenkontaktpunktanalyse und Personas zur Service-Definition
 - Learnings & Ausblick: Mitarbeitende als Schlüssel - Servicequalität als Kulturwandel verankern.
- Annika Koch**, Leiterin Kundenservice, Stadtwerke Tübingen
-

› 15:55

Praxisbeispiel: Datengestützte Optimierung - Der Weg zum zentralen Kund:innenservice

- Ausgangslage: Dezentraler Kund:innenenservice & unstrukturiertes Vorgehen
 - Generelle Vorgehensweise & Strategie: Step by Step
 - Verbindung von Bearbeitungszeit, Anliegenart und Eskalationsgrad
 - Monitoring & Beschwerdemanagement als Teil der Serviceoptimierung
 - Unsere Erfolge, Lessons Learned und unsere weiteren Ziele
- Christian Frank**, Gruppenleiter Kundenzentrum "Impuls", Stadtwerke Witten GmbH
-

› 16:25

Q&A: Sie haben noch offene Fragen?

› 16:30

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 04.02.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundinnenservice-zukunftsfaehig-weiterentwickeln>.