VKU-Web-Seminar / 30.04.2026 / 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 **Relaunch eines Kundenportals: Erfahrungen der Stadtwerke Flensburg**

• Warum ein neues Kundenportal? Ausgangssituation, Zielbild und strategische Gründe
• Vom Eigenbau zur Standardlösung: Vorgehen und Projektansatz
• Technische Umsetzung und operative Erfahrungen
• Wirtschaftliche und organisatorische Effekte
• Learnings und Ausblick

Ingo Benus, Teamleiter Entwicklung, Stadtwerke Flensburg GmbH

11:40 **Wie die Einführung eines digitalen Kundenportals gelingt: Praxiserfahrungen der DOGA**

• Warum digital? Ausgangslage, Motivation und Ziele auf dem Weg zum eService-Portal
• Das Portal in der Praxis: Funktionen, Nutzergruppen und konkrete Anwendungsfälle
• Vom Konzept zur Umsetzung: Projektorganisation, Ressourcen und wirtschaftliche Betrachtung
• Was hat es gebracht? Akzeptanz, Effizienzgewinne und bessere Services für Kunden und Mitarbeitende
• Unsere Learnings: Konkrete Tipps für Stadtwerke und kommunale Unternehmen (auch mit begrenzten Ressourcen)

Nadine Balke, Digitalisierung & Prozessoptimierung, DOGA Dortmunder Gesellschaft für Abfall mbH

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 31.10.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/erfolgsfaktor-digitales-kundinnenportal-0.