

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

Praxisbeispiel 3 – in Abstimmung

TBA

› 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 27.01.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/erfolgsfaktor-digitales-kundinnenportal-0>.