

# 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

### **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 29.04.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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