

# Kund:innenservice zukunftsfähig weiterentwickeln

So gelingt der Wandel vom reaktiven Service zur strategischen Steuerung in kommunalen 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

› 13:05

### Erfolgreicher Kund:innenservice in der Kommunalwirtschaft: Was bedeutet das in 2026ff?

- 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?
- Kontinuierliche 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**

---

› 14:55

**Praxisbeispiel: Der Weg zum zentralen Kund:innenservice & Beschwerdemanagement**

- Beschwerdemanagement Ist-Aufnahme
- Unser Zielbild
- Der Weg dorthin
- Status Quo, Erfahrungswerte und weiteren Ziele

**Christian Frank**, Gruppenleiter Kundenzentrum "Impuls", Stadtwerke Witten GmbH

---

› 15:25

**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
- Datenschutz und Onlinezugangsgesetze

**Sven Stauf**, Bereichsleiter Vertrieb, Stadtwerke Neuwied GmbH

---

› 15:55

**Praxisbeispiel: Den Kund:innenservice neu ausrichten mit CRM, KI und Kennzahlen**

- Vom Krisenmodus zur Steuerbarkeit: Lehren aus massivem Kontaktvolumen nach der Energiekrise
- CRM, Kund:innenportal und KI: Digitale Systeme als Basis für effiziente Serviceprozesse
- Datenbasierte Steuerung: Kennzahlen und Feedback als Führungsinstrument im Kundenservice
- Ergebnisse und nächste Entwicklungsschritte

**Volker Reichenbach**, Leiter Kundenkontakt- und Forderungsmanagement, Energieversorgung Oberhausen AG

**Ayhan Altinkaynak**, Product Owner CRM-System Kundenservice, Energieversorgung Oberhausen AG

---

› 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 27.04.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundinnenservice-zukunftsfahig-weiterentwickeln-0>.