

# Kund:innenservice neu aufstellen - mit KI-Agenten, Assistenzlösungen und Chatbots

Potenziale, Anwendung und rechtssicherer Einsatz in kommunalen Unternehmen

## PROGRAMM

- 
- **13:00**      **Herzlich willkommen**  
Begrüßung  
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool  
**VKU Akademie**  
Ausblick auf die Themen des VKU-Web-Seminars
- 
- **13:05**      **Mit (teil)-automatisierten KI-Lösungen den Kund:innenservice entlasten und verbessern**  
• Vorteile von KI-Agenten im Kund:innenservice  
• Unterschied eines KI-Agenten zum klassischen ChatBot  
• Herausforderungen im Kund:innenservice der Energie- und Versorgungswirtschaft  
• Praxisbeispiele: So profitieren Unternehmen von KI-Lösungen im Kund:innenservice  
• Tipps & Tricks: Wie startet man ein KI-Projekt?  
**Volker Kirstein**, Conversational AI Consultant, BOTfriends GmbH
- 
- **13:45**      **Rechtliche Grundlagen**  
• Überblick über den relevanten Rechtsrahmen  
• Erfahrungen aus der Praxis zu pragmatischen Ansätzen  
**Wiebke Reuter**, Rechtsanwältin / Senior Associate, Taylor Wessing Partnerschaftsgesellschaft mbB
- 
- **14:15**      **Pause**
-

› 14:30

### Wie KI individuelle Anliegen erkennt und kontextbezogen reagiert - ein neuer Standard in der Servicekommunikation

- Strategische Bedeutung von KI in der telefonischen Kund:innenkommunikation
- Praxisnahe Einsatzszenarien von digitalen Assistenten während laufender Kund:innengespräche
- Kritische Erfolgsfaktoren für die Einführung und den stabilen Betrieb eines digitalen Assistenten

**Lena Schuhmacher**, Leitung Qualitätsmanagement, EWR AG

---

› 14:50

### Wie KI-Tools und KI-Assistenten die Serviceprozesskette unterstützen

- Vom Eingang zu Verarbeitung im direkten Kundenkontakt: Wie KI-Voicebot, Chatbot & Co. den Kundenservice entlasten
- Wohin mit dem "Input" - Kund:innenanfragen mithilfe Inputmanagements klassifizieren und weiterleiten
- KI-Assistenten im Einsatz: Auswertung von Telefongesprächen, Identifikation wiederkehrender Themen und strukturierte Vorbereitung für die manuelle Bearbeitung
- Wissensmanagement und intelligente Suche: Wie KI-Agenten auf interne Wissensdatenbanken und Handbücher zugreifen und Service-Teams unterstützen

**Markus Cramer**, Senior Projekt- und Anwendungsmanager Künstliche Intelligenz, Energieversorgung Mittelrhein AG

---

› 15:20

### Chatbots als attraktive Kommunikationstools und Botschaftsübermittler in kommunalen Entsorgungsunternehmen

- Anwendung und Vorteile im Kundenservice
- Herausforderung Datenschutz und Datensicherheit
- Technische Umsetzung und Integration
- Erkenntnisse aus dem Betrieb eines Chatbots über mehrere Jahre im Abfallwirtschaftsbetrieb
- Erfahrungen und konkrete Tipps für die Umsetzung und für danach

**Daniel Bigalke**, Leiter Unternehmenskommunikation, APM Abfallwirtschaft Potsdam-Mittelmark GmbH

---

› 15:50

### Q&A: Sie haben noch offene Fragen? Hier gehen wir gemeinsam mit den Referent:innen in den Austausch.

› 16:00

### 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 17.04.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/kundinnenservice-neu-aufstellen-mit-ki-agenten-assistenzloesungen-und-chatbots>.