

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 10.06.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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