

So optimieren Sie mit Künstlicher Intelligenz Ihren Kund:innenservice

Potenziale, Anwendung und rechtssicherer Einsatz von KI-Sprach- und Chatbots

PROGRAMM

-
- › **09:00** **Herzlich willkommen**
Begrüßung
Maren Scholz, Fachgebietsleiterin Digitale Kommunikation und Marketing, VKU
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool
VKU Akademie
Ausblick auf die Themen des VKU-Web-Seminars
Maren Scholz, Fachgebietsleiterin Digitale Kommunikation und Marketing, VKU
-
- › **09:10** **Mit KI-Chat- und Sprachbots den Kund:innenservice entlasten und verbessern**
• Vorteile von KI-Chat- und Sprachbots im Kund:innenservice
• Herausforderungen im Kund:innenservice der Energie- und Versorgungswirtschaft
• Bedrohen Chat- und Sprachbots Arbeitsplätze?
• Praxisbeispiele: So profitieren Unternehmen von KI-Chat- und Sprachbots
• Tipps & Tricks: Wie startet man ein KI-Projekt?
Volker Kirstein, Consultant, BOTfriends GmbH
-
- › **09:40** **Rechtliche Grundlagen**
• Überblick über den relevanten Rechtsrahmen
• Erfahrungen aus der Praxis zu pragmatischen Ansätzen
Wiebke Reuter, Rechtsanwältin / Senior Associate, Taylor Wessing Partnerschaftsgesellschaft mbB
-
- › **10:10** **Pause**
-

› **10:25** **Pilotprojekt: Erna aus Herne - GPT-Chatbot bei der Stadtwerke Herne AG**

- Ausgangssituation
- Zielsetzung
- Projektumfang
- Erfahrungen aus dem Live-Betrieb
- Zukünftige Entwicklung

Dominik Lasarz, Abteilungsleiter Vertrieb Energie, Stadtwerke Herne AG
Dr. Philipp Stephan, Leiter Digital Lab, Trianel GmbH

› **10:55** **Praxisbeispiel: Sprachbot E-Louisa - Modernste Kommunikation und Prozessoptimierung mit der KI-basierten digitalen Mitarbeiterin**

- Hintergrund zur digitalen Mitarbeiterin E-Louisa der Stadtwerke Saarlouis
- E-Louisa in Aktion – effizient, selbstständig und vielseitig: Von der Annahme von Telefonaten bis zur fallabschließenden Bearbeitung und mehr
- Exklusiver Einblick: Live-Demo und Ergebnisse der bisherigen Nutzung
- Der hybride Technologieansatz: Wie das Large Language Model und lokale Daten gemeinsam maximale Effizienz schaffen
- Die E-Louisa Community: Inspiration, Innovation und Zusammenarbeit für die Zukunft

Dieter Hoffmann, Geschäftsführer, Encom Lab GmbH
Michelle Pardon, Vertrieb Energie +, Stadtwerke Saarlouis GmbH

› **11:25** **Praxisbeispiel: KI-Chatbot Müll-Bert ist rund um die Uhr erreichbar**

- Anwendung und Vorteile im Kundenservice
- Wie nehme ich Mitarbeiter:innen mit? Wie nehme ich ihnen die Vorbehalte?
- Herausforderung Datenschutz und Datensicherheit
- Technische Umsetzung und Integration
- Erfahrungen aus erster Hand und konkrete Tipps für die Umsetzung im Abfallwirtschaftsbetrieb

Daniel Bigalke, Leiter Unternehmenskommunikation, APM Abfallwirtschaft Potsdam-Mittelmark GmbH
Stefan Lage, Geschäftsführer, acceptIT GmbH

› **11:55** **Q&A: Sie haben offene Fragen? Hier gehen wir gemeinsam mit den Referent:innen in den Austausch.**

› **12:15** **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 18.04.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/so-optimieren-sie-mit-kuenstlicher-intelligenz-ihren-kundennenservice>.