VKU-Web-Seminar / 23.04.2021 / 09:00 - 12:00 Uhr

Customer Journey in kommunalen Unternehmen

Die Reise des Kunden verstehen und nutzerzentriert gestalten

PROGRAMM

9:00 — **Herzlich willkommen**
Begrüßung
Maren Scholz, Referentin Online Marketing, VKU
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool
VKU Akademie
Ausblick auf die Themen des Web-Seminars
Maren Scholz, Referentin Online Marketing, VKU

9:10 — **Einführung: Customer Journey verstehen und entwickeln**
• Einordnung und Nutzen: Begrifflichkeiten und Methodiken rund um die Entwicklung einer Customer Journey
• Schritt für Schritt: Von der Zielgruppen-Definition zu einer Customer Journey Map
• Customer Journey Mapping: Schlüsselerlebnisse erkennen und darstellen
• Was Innovation für Kundenkontakte („Touchpoints“) bedeutet, wann der „Moment of Truth” ist und wie man „Painpoints“ verhindert.
• Praktische Beispiele aus dem Leben
Selina Schuler, UX-Designerin und User Researcherin, enpit GmbH & Co. KG

10:00 — **Die Customer Journey in der kommunalen Energie-, Wasser- und Abfallwirtschaft sowie im ÖPNV**
• Die Customer Journey in den Stadtwerken Krefeld
• Dashboard-Visualisierung und Optimierung von Scores im Querverbund
• Messung und Usertesting von Touchpoints
Patric Wicht, Leiter Kundenerlebnismanagement und Data Analytics, SWK Stadtwerke Krefeld AG

10:45 — **Pause**

11:00	**Unsere Kunden zeigen uns den richtigen Weg: Erfolgsfaktor Kundenerlebnis** • Plattformstrategie der Wuppertaler Stadtwerke • Analysen: 360° Kundenkenntnis • Praxisbeispiel Tal.Markt: Entwicklung des Kundenerlebnis • Erfahrungen und Herausforderungen aus der Konzernperspektive **Christina Schranner**, Leiterin Digitale Plattformen, Wuppertaler Stadtwerke GmbH
11:45	**Gemeinsamer Austausch: Stellen Sie Ihre Fragen an die Referierenden und berichten Sie von Ihren Erfahrungen**
12:00	**Ende der Veranstaltung**

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!
Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 04.11.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/customer-journey-kommunalen-unternehmen.