

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 15.12.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

https://www.kommunaldigital.de/online-event/customer-journey-kommunalen-unternehmen.