

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	<b>Unsere Kunden zeigen uns den richtigen Weg: Erfolgsfaktor Kundenerlebnis</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plattformstrategie der Wuppertaler Stadtwerke</li><li>• Analysen: 360° Kundenkenntnis</li><li>• Praxisbeispiel Tal.Markt: Entwicklung des Kundenerlebnis</li><li>• Erfahrungen und Herausforderungen aus der Konzernperspektive</li></ul> <b>Christina Schranner</b> , Leiterin Digitale Plattformen, Wuppertaler Stadtwerke GmbH
➤ 11:45	<b>Gemeinsamer Austausch: Stellen Sie Ihre Fragen an die Referierenden und berichten Sie von Ihren Erfahrungen</b>
➤ 12:00	<b>Ende der Veranstaltung</b>

---

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 15.02.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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