

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 15.02.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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