

VKU-Web-Seminar / 07.10.2021 / 09:00 - 12:00 Uhr

Customer Journey in kommunalen Unternehmen

Die Reise des Kunden verstehen und nutzerzentriert gestalten

PROGRAMM

› 9:00	Herzlich willkommen Begrüßung Philipp Paingt , Leiter VKU Akademie Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool VKU Akademie Ausblick auf die Themen des Web-Seminars Philipp Paingt , Leiter VKU Akademie
› 9:10	Einführung: Customer Journey verstehen und entwickeln <ul style="list-style-type: none">• 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 Jonas Ludwig , User Research & Webentwicklung, enpit GmbH & Co. KG
› 10:00	Die Customer Journey in der kommunalen Energie-, Wasser- und Abfallwirtschaft sowie im ÖPNV <ul style="list-style-type: none">• 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 <ul style="list-style-type: none">• Plattformstrategie der Wuppertaler Stadtwerke• Analysen: 360° Kundenkenntnis• Praxisbeispiel Tal.Markt: Entwicklung des Kundenerlebnis• Erfahrungen und Herausforderungen aus der Konzernperspektive Sören Högel , Leiter Digitale Lösungen, WSW 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-0>.