VKU-Web-Seminar / 05.12.2022 / 13:00 - 16:30 Uhr

Customer Journey in kommunalen Unternehmen

Eine kundenfreundliche Reise gestalten und für eine erfolgreiche Kundenbindung sorgen

PROGRAMM

13:00 **Herzlich willkommen**
Begrüßung
Markus Heyn, Leiter Projektmanagement digital, Stadtwerke Konstanz GmbH
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool
VKU Akademie
Ausblick auf die Themen des Web-Seminars
Markus Heyn, Leiter Projektmanagement digital, Stadtwerke Konstanz GmbH

13:10 **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
Jonas Ludwig, User Research & Webentwicklung, enpit GmbH & Co. KG

14:00 **Mehr als nur Energie - Die Customer Journey im Kontext der Spartenvielfalt**
• Die Customer Journey mit Vision
• Nutzung der Spartenvielfalt als Kundenbindungsinstrument
• Mit Übergreifender Kartenplattform zum Next Level der Customer Journey
• Herausforderungen in der Technik und Silo-Organisation
Markus Heyn, Leiter Projektmanagement digital, Stadtwerke Konstanz GmbH

14:45 **Pause**

15:00	**Customer Journey 2.0: Das digitale Kundenerlebnis** • Plattformstrategie der Wuppertaler Stadtwerke • Praxisbeispiel Tal.Markt: Entwicklung des Kundenerlebnisse • Auswertung und Analyse entlang des Kundendurchlaufs • Erfahrungen und Herausforderungen aus der Konzernperspektive **Elke Nentwich**, Online-Marketing Digitale Plattformen, Wuppertaler Stadtwerke GmbH
15:45	**User Integration: Kunden-Feedback als Grundlage der Customer Journey** • Vorteile der Kundenintegration beim Vertrieb • Mehr Einbindung des Kunden durch Präferenztests • Aktion – Reaktion: Growth Hacking in der Praxis • Professionelles Beschwerdemanagement zur Optimierung der Customer Journey **Dirk Fleischer**, Vertriebsleitung und Prokurist, encore GmbH
16:20	**Gemeinsamer Austausch: Stellen Sie Ihre Fragen an die Referierenden und berichten Sie von Ihren Erfahrungen**
16:30	**Ende des VKU-Web-Seminars**

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!
Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 19.11.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/customer-journey-kommunalen-unternehmen-1.