

**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	<b>Customer Journey 2.0: Das digitale Kundenerlebnis</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Plattformstrategie der Wuppertaler Stadtwerke</li><li>• Praxisbeispiel Tal.Markt: Entwicklung des Kundenerlebnisse</li><li>• Auswertung und Analyse entlang des Kundendurchlaufs</li><li>• Erfahrungen und Herausforderungen aus der Konzernperspektive</li></ul> <b>Elke Nentwich</b> , Online-Marketing Digitale Plattformen, Wuppertaler Stadtwerke GmbH
➤ 15:45	<b>User Integration: Kunden-Feedback als Grundlage der Customer Journey</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Vorteile der Kundenintegration beim Vertrieb</li><li>• Mehr Einbindung des Kunden durch Präferenztests</li><li>• Aktion – Reaktion: Growth Hacking in der Praxis</li><li>• Professionelles Beschwerdemanagement zur Optimierung der Customer Journey</li></ul> <b>Dirk Fleischer</b> , Vertriebsleitung und Prokurist, encore GmbH
➤ 16:20	<b>Gemeinsamer Austausch: Stellen Sie Ihre Fragen an die Referierenden und berichten Sie von Ihren Erfahrungen</b>
➤ 16:30	<b>Ende des VKU-Web-Seminars</b>

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 16.12.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:  
<https://www.kommunaldigital.de/online-event/customer-journey-kommunalen-unternehmen-1>.