

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 23.05.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/customer-journey-kommunalen-unternehmen-1>.