VKU-Web-Seminar / 14.05.2024 / 09:00 - 12:15 Uhr

Customer Experience Management in der Energiewirtschaft

Der Schlüssel zu effektiver Neukund:innen-Akquise und langfristiger Kund:innenbindung

PROGRAMM

09:00

Herzlich willkommen

Begrüßung
Björn Heubner, Senior-Fachgebietsleiter Vertrieb/Handel Strom/Gas, Abteilung Energiewirtschaft, VKU
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool
VKU-Akademie
Ausblick auf die Themen des VKU-Web-Seminars
Björn Heubner, Senior-Fachgebietsleiter Vertrieb/Handel Strom/Gas, Abteilung Energiewirtschaft, VKU

09:05

Strategische Bedeutung und Nutzen von Customer Experience Management für EVU

• Definition und Begriffsabgrenzung: Was ist Customer Experience Management
• Steigende Bedeutung: Warum hat das Thema auf höchster Unternehmensebene Relevanz?
• Herausforderungen im Rahmen der Umsetzung von CEM
• Management von CEM: Ansätze und Methoden mit denen Energieversorger:innen die Customer Experience steigern können
• Nutzen: Was bringt ein professionelles CEM konkret?
• Ausblick: Aktuelle CEM-Trends in der Energiebranche
Dr. Christian Stallkamp, Partner, MUUUH! Group

09:45

Die Bedeutung der Customer Journey im CEM

• Die Basis: Customer Journey Mapping und Personas
• Schlüssel KPIs zur Datenanalyse
• Optimierungspotentiale bei relevanten Touchpoints erkennen und strategisch gestalten
Dr. Christian Stallkamp, Partner - MUUUH! Group

❱	**10:15**	**Warum die Wuppertaler Stadtwerke die neue Abteilung „Kundenerlebnismanagement“ gegründet haben und welche Weiterentwicklung sich dadurch für die Customer Experience ergibt** • Ziele und Herausforderungen der WSW sowie deren praktische Umsetzung • Welche Optimierungsmaßnahmen sind bei den einzelnen Kommunikationskanälen relevant? • Wie vernetzt man effektiv die unterschiedlichen Online-Angebote miteinander? **Julia Litwinow**, UX Managerin, Wuppertaler Stadtwerke GmbH
❱	**10:45**	**Pause**
❱	**11:00**	**Stadtwerke Bielefeld: Auf dem Weg zur kundenzentrierten Versorgung in der digitalen Welt** • Customer Experience Management: 360-Grad-Sicht auf unsere Kund:innen • Permission Marketing: Multimediale Kund:innenansprache • Der Stadtwerke Club: Das Vorteilsprogramm für unsere Kund:innen • BäderAbo: Erfolgreiches Cross-Selling in Aktion **Marcus Lufen**, Bereichsleiter Marketing und Produktentwicklung, Stadtwerke Bielefeld Gruppe **Alina Kronshage**, Produktentwicklung & Innovation, Stadtwerke Bielefeld Gruppe
❱	**11:30**	**Kund:innen-Erlebnis 4.0 durch datengetriebenes CEM: Die sechsjährige Erfolgsstory der SWK AG mit über 20.000 Feedbacks pro Jahr** • Kontinuierliche Messung und verbindliche Kennzahlen und Ziele • Konsequente Umsetzung in Touchpoint-Manager:innen-Communities • Weg vom Bauchgefühl zu datengetriebenen Optimierungen **Patric Wicht**, Head of Customer Experience & Data Analytics, Stadtwerke Krefeld AG
❱	**12:00**	**Q&A: Sie haben offene Fragen? Hier gehen wir gemeinsam in den Austausch.**
❱	**12:15**	**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 30.10.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier: https://www.kommunaldigital.de/online-event/customer-experience-management-der-energiewirtschaft.