

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	<p>Warum die Wuppertaler Stadtwerke die neue Abteilung „Kundenerlebnismanagement“ gegründet haben und welche Weiterentwicklung sich dadurch für die Customer Experience ergibt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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? <p>Julia Litwinow, UX Managerin, Wuppertaler Stadtwerke GmbH</p>
➤ 10:45	Pause
➤ 11:00	<p>Stadtwerke Bielefeld: Auf dem Weg zur kundenzentrierten Versorgung in der digitalen Welt</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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 <p>Marcus Lufen, Bereichsleiter Marketing und Produktentwicklung, Stadtwerke Bielefeld Gruppe</p> <p>Alina Kronshage, Produktentwicklung & Innovation, Stadtwerke Bielefeld Gruppe</p>
➤ 11:30	<p>Kund:innen-Erlebnis 4.0 durch datengetriebenes CEM: Die sechsjährige Erfolgsstory der SWK AG mit über 20.000 Feedbacks pro Jahr</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kontinuierliche Messung und verbindliche Kennzahlen und Ziele • Konsequente Umsetzung in Touchpoint-Manager:innen-Communities • Weg vom Bauchgefühl zu datengetriebenen Optimierungen <p>Patric Wicht, Head of Customer Experience & Data Analytics, Stadtwerke Krefeld AG</p>
➤ 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 25.01.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:
<https://www.kommunaldigital.de/online-event/customer-experience-management-der-energiewirtschaft>