

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 Stalkamp**, 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 Stalkamp**, Partner - MUUUH! Group
-

-
- › **10:15** **Warum die Wuppertaler Stadtwerke die neue Abteilung „Kundenerlebnismangement“ 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 17.06.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/customer-experience-management-der-energiewirtschaft>.