

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	"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

Warum die Wuppertaler Stadtwerke die neue Abteilung

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

10:15

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 04.12.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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