VKU-Workshop / 09.06.2026 / 08:30 - 16:00 Uhr / Berlin

Weil jeder Kund:innenkontakt zählt – Customer Journeys mit System verbessern

Gemeinsam reale EVU-Kund:innenanliegen analysieren, Schwachstellen erkennen und mit CX-Experten gezielt optimieren - auf Basis eines praxiserprobten Frameworks

VERANSTALTUNGSORT

VKU Forum

Invalidenstraße 91
10115 Berlin Berlin
Deutschland

PROGRAMM – 09. JUNI 2026

08:30	**Check-In inkl. automatischer Gruppenzuteilung und Networking-Kaffee**
09:15	**Begrüßung und Ausblick auf den Tag: Was wir heute gemeinsam erreichen wollen** Workshopmoderator: **Dr. Wolfgang Mohr**, Bereichsleiter Vertrieb und Marketing, Stadtwerke Ahrensburg GmbH

TEIL 1: THEORIE-INPUT UND ERFAHRUNGSAUSTAUSCH ALS GEMEINSAMER STARTPUNKT

09:20 **Impuls: Customer Experience Management (CXM) verstehen und zielgerichtet umsetzen**

• Was ist eigentlich CXM – und warum ist es weiter gefasst als reine Kund:innenzufriedenheit, UX oder klassische Aufgaben vom Kund:innenservice?
• Warum ist es für kommunale EVU und Stadtwerke entscheidend Kund:innenerlebnisse proaktiv zu gestalten?
• Was bedeutet es wirklich, die “Kund:innenbrille” aufzusetzen und warum reicht ein rein prozessorientierter Blick nicht mehr aus?
• Typische Touchpoints für Kund:innenerlebnisse in kommunalen EVU (z. B. Abrechnung, Zählerstandablesung, Tarifwechsel)
• Einstieg ins Thema: Methoden und Fahrplan für die Praxis, um zu starten

Dr. Wolfgang Mohr, Bereichsleiter Vertrieb und Marketing, Stadtwerke Ahrensburg GmbH

09:50 **Wissenswerkstatt: Input & Austausch**

Gemeinsames Aufgreifen der Impulse: Was trifft auf Ihr Unternehmen zu? Welche Hürden können Sie sich vorstellen? Welche Fragen haben Sie?

Dr. Wolfgang Mohr, Bereichsleiter Vertrieb und Marketing, Stadtwerke Ahrensburg GmbH

10:00 **Impuls: Die Engine hinter der Experience – Wie wir 360° Sicht und CX-Prozesse umgesetzt haben**

• 360°-Kundensicht für Strom, Gas und Glasfaser: Wie wir die einheitliche Kundensicht systemseitig aufgebaut haben.
• Herausforderungen im EVU-Alltag: Warum die 360°-Sicht oft an Datensilos scheitert.
• Touchpoint-Orchestrierung: Konkrete Umsetzung von Marketing-Automations sowie Sales- und Service-Prozessen mit unterschiedlichen Systemen
• Lessons Learned: Welche Hürden wir bei der Verzahnung von Sales, Service und Marketing hatten – und wie wir sie gelöst haben.
• Clevere Prozesse statt Komplexität: Wie wir durch gutes Prozess-Design die Komplexität für Mitarbeitende und Kund:innen reduziert haben.

Nico Niehaus, CX-Experte im Kund:innenservice, Stadtwerke Ahrensburg GmbH

10:30 **Wissenswerkstatt: Input & Austausch**

Gemeinsames Aufgreifen der Impulse: Welche Herausforderungen gibt es in Ihrem Unternehmen? Welche Fragen haben Sie?

Nico Niehaus, CX-Experte im Kund:innenservice, Stadtwerke Ahrensburg GmbH

10:45 **Kaffeepause**

TEIL 2: JETZT WIRD’S PRAKTISCH – WIR WORKSHOPPEN GEMEINSAM

11:15 **Einweisung in die Workshop-Parts**

• Einführung in das Framework zur Erstellung einer Customer Journey
• Diskussion zur Idee und zum Ansatz
• Erläuterung des Ablaufs und organisatorische Fragen
• Gruppeneinteilung und Vorstellungsrunde mit den Gruppen-Peers

Dr. Eike Benjamin Kroll, Director, MUUUH! Group

11:45 **Workshop Part 1:**

Schritt 1: Personas & Zielgruppen
• Einstiegs-Input:
  ◦ Was sind Personas und wie können bzw. sollten Personas beschrieben sein?
  ◦ Wie unterscheiden sich Personas von Zielgruppen?
  ◦ Welche Personas gibt es in der Energieversorgung?
• Gemeinsame Erarbeitung und Priorisierung relevanter Personas

Schritt 2: Übergeordnete Customer Journey
• Einstiegs-Input:
  ◦ Welche übergeordneten Phasen hat eine Customer Journey bei Energieversorgern?
  ◦ Wie sieht eine allgemeingültige Customer Journey aus?
• Kleingruppenarbeit: Aufbau einer übergeordneten Customer Journey

Dr. Eike Benjamin Kroll, Director, MUUUH! Group
Tobias Bobeth, Senior Manager, MUUUH! Group

13:00 **Mittagspause & freies Networking**

13:50 **Workshop Part 2:**

Schritt 3: Customer Journeys bei konkreten Kund:innenanliegen
• Vorstellung der übergeordneten Customer Journey
• Definition konkreter Kund:innenanliegen bei einem kommunalen Energieversorger
• Kleingruppenarbeit: Erarbeitung der vertieften Customer Journey zu diesen Kund:innenanliegen

Dr. Eike Benjamin Kroll, Director, MUUUH! Group
Tobias Bobeth, Senior Manager, MUUUH! Group

14:50 **Präsentation der Ergebnisse, Abschlussdiskussion & Key-Take-Aways**

Dr. Eike Benjamin Kroll, Director, MUUUH! Group

15:35 **Abschluss-Impuls: Die ersten Schritte nach dem Workshop**

• Wo fange ich an?
• Wie setze ich das Gelernte im eigenen Unternehmen um?
• Was sind langfristige Herausforderungen?

Dr. Wolfgang Mohr, Bereichsleiter Vertrieb und Marketing, Stadtwerke Ahrensburg GmbH

15:55 **Wrap-Up des Tages**

Dr. Wolfgang Mohr, Bereichsleiter Vertrieb und Marketing, Stadtwerke Ahrensburg GmbH

16:00 **Ende des VKU-Workshops**

ÜBERNACHTUNGSMÖGLICHKEITEN

Geeignete Hotelunterkünfte finden Sie bei unserem Partner Booking.com

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/live-event/weil-jeder-kundinnenkontakt-zaehlt-customer-journeys-mit-system-verbessern.