

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

---

---

## ÜBERNACHTUNGSMÖGLICHKEITEN

Geeignete Hotelunterkünfte finden Sie bei unserem Partner [Booking.com](https://www.booking.com)



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