

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

- 
- |                |  |
|----------------|--|
| <b>› 08:30</b> | <b>Check-In inkl. automatischer Gruppeneinteilung und Networking-Kaffee</b>  |
| <hr/>          |  |
| <b>› 09:15</b> | <b>Begrüßung und Ausblick auf den Tag: Was wir heute gemeinsam erreichen wollen</b><br>Workshopmoderator: <b>Dr. Wolfgang Mohr</b> , 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: Wie wir Kund:innenzentrierung greifbar gemacht haben. Von der 360°-Kund:innensicht zur strategischen Unternehmenssteuerung**

- Jede Interaktion messen – von Telefon, E-Mail und Website über Beschwerden bis zum persönlichen Kontakt
  - Steuerung mit dem Net Promoter Score (NPS) – wie ein KPI zum Navigationsinstrument für ein ganzes Unternehmen wird
  - Customer Experience Management – vom Unterstützungsbereich zur strategischen Säule
  - Kosten senken durch exzellente CX – wie Kund:innenerlebnisse die Effizienz steigern
- Patric Wicht**, Head of Customer Experience & Data Analytics, SWK AG

» 10:30

### **Wissenswerkstatt: Input & Austausch**

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

**Patric Wicht**, Head of Customer Experience & Data Analytics, SWK AG

» 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. Christian Stallkamp**, Partner, 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. Christian Stallkamp**, Partner, MUUUH! Group

**Dr. Eike Benjamin Kroll**, Director, 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. Christian Stallkamp**, Partner, MUUUH! Group

**Dr. Eike Benjamin Kroll**, Director, MUUUH! Group

» 14:50

### Präsentation der Ergebnisse, Abschlussdiskussion & Key-Take-Aways

**Dr. Christian Stallkamp**, Partner, 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](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 28.01.2026. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/live-event/weil-jeder-kundinnenkontakt-zaehlt-customer-journeys-mit-system-verbessern>.