

# Customer Journey in kommunalen Unternehmen

Die Reise des Kunden verstehen und nutzerzentriert gestalten

## PROGRAMM

› 9:00

### Herzlich willkommen

Begrüßung

**Maren Scholz**, Referentin Online Marketing, VKU

Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool

**VKU Akademie**

Ausblick auf die Themen des Web-Seminars

**Maren Scholz**, Referentin Online Marketing, VKU

› 9:10

### Einführung: Customer Journey verstehen und entwickeln

- Einordnung und Nutzen: Begrifflichkeiten und Methodiken rund um die Entwicklung einer Customer Journey

- Schritt für Schritt: Von der Zielgruppen-Definition zu einer Customer Journey Map

- Customer Journey Mapping: Schlüsselerlebnisse erkennen und darstellen

- Was Innovation für Kundenkontakte („Touchpoints“) bedeutet, wann der „Moment of Truth“ ist und wie man „Painpoints“ verhindert.

- Praktische Beispiele aus dem Leben

**Selina Schuler**, UX-Designerin und User Researcherin, enpit GmbH & Co. KG

› 10:00

### Die Customer Journey in der kommunalen Energie-, Wasser- und Abfallwirtschaft sowie im ÖPNV

- Die Customer Journey in den Stadtwerken Krefeld

- Dashboard-Visualisierung und Optimierung von Scores im Querverbund

- Messung und Usertesting von Touchpoints

**Patric Wicht**, Leiter Kundenerlebnismangement und Data Analytics, SWK

Stadtwerke Krefeld AG

› 10:45

Pause

› 11:00

**Unsere Kunden zeigen uns den richtigen Weg: Erfolgsfaktor Kundenerlebnis**

- Plattformstrategie der Wuppertaler Stadtwerke
- Analysen: 360° Kundenkenntnis
- Praxisbeispiel Tal.Markt: Entwicklung des Kundenerlebnis
- Erfahrungen und Herausforderungen aus der Konzernperspektive

**Christina Schraner**, Leiterin Digitale Plattformen, Wuppertaler Stadtwerke GmbH

---

› 11:45

**Gemeinsamer Austausch: Stellen Sie Ihre Fragen an die Referierenden und berichten Sie von Ihren Erfahrungen**

---

› 12:00

**Ende der Veranstaltung**

---

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 22.02.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/customer-journey-kommunalen-unternehmen>.