

# Customer Journey in kommunalen Unternehmen

Eine kundenfreundliche Reise gestalten und für eine erfolgreiche Kundenbindung sorgen

## PROGRAMM

- 
- › **13:00**      **Herzlich willkommen**  
Begrüßung  
**Markus Heyn**, Leiter Projektmanagement digital, Stadtwerke Konstanz GmbH  
Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool  
**VKU Akademie**  
Ausblick auf die Themen des Web-Seminars  
**Markus Heyn**, Leiter Projektmanagement digital, Stadtwerke Konstanz GmbH
- 
- › **13:10**      **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  
**Jonas Ludwig**, User Research & Webentwicklung, enpit GmbH & Co. KG
- 
- › **14:00**      **Mehr als nur Energie - Die Customer Journey im Kontext der Spartenvielfalt**  
• Die Customer Journey mit Vision  
• Nutzung der Spartenvielfalt als Kundenbindungsinstrument  
• Mit Übergreifender Kartenplattform zum Next Level der Customer Journey  
• Herausforderungen in der Technik und Silo-Organisation  
**Markus Heyn**, Leiter Projektmanagement digital, Stadtwerke Konstanz GmbH
- 
- › **14:45**      **Pause**
-

› 15:00

### **Customer Journey 2.0: Das digitale Kundenerlebnis**

- Plattformstrategie der Wuppertaler Stadtwerke
- Praxisbeispiel Tal.Markt: Entwicklung des Kundenerlebnisse
- Auswertung und Analyse entlang des Kundendurchlaufs
- Erfahrungen und Herausforderungen aus der Konzernperspektive

**Elke Nentwich**, Online-Marketing Digitale Plattformen, Wuppertaler Stadtwerke GmbH

---

› 15:45

### **User Integration: Kunden-Feedback als Grundlage der Customer Journey**

- Vorteile der Kundenintegration beim Vertrieb
- Mehr Einbindung des Kunden durch Präferenztests
- Aktion – Reaktion: Growth Hacking in der Praxis
- Professionelles Beschwerdemanagement zur Optimierung der Customer Journey

**Dirk Fleischer**, Vertriebsleitung und Prokurist, encore GmbH

---

› 16:20

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

---

› 16:30

### **Ende des VKU-Web-Seminars**

---

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 16.11.2024. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/customer-journey-kommunalen-unternehmen-1>.