

# Customer Experience Management in der Energiewirtschaft

Der Schlüssel zu effektiver Neukund:innen-Akquise und langfristiger Kund:innenbindung

## PROGRAMM

› 09:00

### Herzlich willkommen

Begrüßung

**Björn Heubner**, Senior-Fachgebietsleiter Vertrieb/Handel Strom/Gas, Abteilung Energiewirtschaft, VKU

Technische Einführung in das Web-Seminar-Tool

VKU-Akademie

Ausblick auf die Themen des VKU-Web-Seminars

**Björn Heubner**, Senior-Fachgebietsleiter Vertrieb/Handel Strom/Gas, Abteilung Energiewirtschaft, VKU

› 09:05

### Strategische Bedeutung und Nutzen von Customer Experience Management für EVU

- Definition und Begriffsabgrenzung: Was ist Customer Experience Management
- Steigende Bedeutung: Warum hat das Thema auf höchster Unternehmensebene Relevanz?

- Herausforderungen im Rahmen der Umsetzung von CEM

- Management von CEM: Ansätze und Methoden mit denen Energieversorger:innen die Customer Experience steigern können

- Nutzen: Was bringt ein professionelles CEM konkret?

- Ausblick: Aktuelle CEM-Trends in der Energiebranche

**Dr. Christian Stalkamp**, Partner, MUUUH! Group

› 09:45

### Die Bedeutung der Customer Journey im CEM

- Die Basis: Customer Journey Mapping und Personas

- Schlüssel KPIs zur Datenanalyse

- Optimierungspotentiale bei relevanten Touchpoints erkennen und strategisch gestalten

**Dr. Christian Stalkamp**, Partner - MUUUH! Group

- 
- › **10:15**      **Warum die Wuppertaler Stadtwerke die neue Abteilung „Kundenerlebnismangement“ gegründet haben und welche Weiterentwicklung sich dadurch für die Customer Experience ergibt**
- Ziele und Herausforderungen der WSW sowie deren praktische Umsetzung
  - Welche Optimierungsmaßnahmen sind bei den einzelnen Kommunikationskanälen relevant?
  - Wie vernetzt man effektiv die unterschiedlichen Online-Angebote miteinander?
- Julia Litwinow**, UX Managerin, Wuppertaler Stadtwerke GmbH
- 
- › **10:45**      **Pause**
- 
- › **11:00**      **Stadtwerke Bielefeld: Auf dem Weg zur kundenzentrierten Versorgung in der digitalen Welt**
- Customer Experience Management: 360-Grad-Sicht auf unsere Kund:innen
  - Permission Marketing: Multimediale Kund:innenansprache
  - Der Stadtwerke Club: Das Vorteilsprogramm für unsere Kund:innen
  - BäderAbo: Erfolgreiches Cross-Selling in Aktion
- Marcus Lufen**, Bereichsleiter Marketing und Produktentwicklung, Stadtwerke Bielefeld Gruppe  
**Alina Kronshage**, Produktentwicklung & Innovation, Stadtwerke Bielefeld Gruppe
- 
- › **11:30**      **Kund:innen-Erlebnis 4.0 durch datengetriebenes CEM: Die sechsjährige Erfolgsstory der SWK AG mit über 20.000 Feedbacks pro Jahr**
- Kontinuierliche Messung und verbindliche Kennzahlen und Ziele
  - Konsequente Umsetzung in Touchpoint-Manager:innen-Communities
  - Weg vom Bauchgefühl zu datengetriebenen Optimierungen
- Patric Wicht**, Head of Customer Experience & Data Analytics, Stadtwerke Krefeld AG
- 
- › **12:00**      **Q&A: Sie haben offene Fragen? Hier gehen wir gemeinsam in den Austausch.**
- 
- › **12:15**      **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 03.04.2025. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

<https://www.kommunaldigital.de/online-event/customer-experience-management-der-energiewirtschaft>.