

VKU-Web-Seminar / 14.05.2024 / 09:00 - 12:15 Uhr

# 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 Stallkamp**, 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 Stallkamp**, Partner - MUUUH! Group

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>› 10:15</b> | <b>Warum die Wuppertaler Stadtwerke die neue Abteilung „Kundenerlebnismangement“ gegründet haben und welche Weiterentwicklung sich dadurch für die Customer Experience ergibt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ziele und Herausforderungen der WSW sowie deren praktische Umsetzung</li> <li>• Welche Optimierungsmaßnahmen sind bei den einzelnen Kommunikationskanälen relevant?</li> <li>• Wie vernetzt man effektiv die unterschiedlichen Online-Angebote miteinander?</li> </ul> <b>Julia Litwinow</b> , UX Managerin, Wuppertaler Stadtwerke GmbH                                                          |
| <b>› 10:45</b> | <b>Pause</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| <b>› 11:00</b> | <b>Stadtwerke Bielefeld: Auf dem Weg zur kundenzentrierten Versorgung in der digitalen Welt</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Customer Experience Management: 360-Grad-Sicht auf unsere Kund:innen</li> <li>• Permission Marketing: Multimediale Kund:innenansprache</li> <li>• Der Stadtwerke Club: Das Vorteilsprogramm für unsere Kund:innen</li> <li>• BäderAbo: Erfolgreiches Cross-Selling in Aktion</li> </ul> <b>Marcus Lufen</b> , Bereichsleiter Marketing und Produktentwicklung, Stadtwerke Bielefeld Gruppe<br><b>Alina Kronshage</b> , Produktentwicklung & Innovation, Stadtwerke Bielefeld Gruppe |
| <b>› 11:30</b> | <b>Kund:innen-Erlebnis 4.0 durch datengetriebenes CEM: Die sechsjährige Erfolgsstory der SWK AG mit über 20.000 Feedbacks pro Jahr</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kontinuierliche Messung und verbindliche Kennzahlen und Ziele</li> <li>• Konsequente Umsetzung in Touchpoint-Manager:innen-Communities</li> <li>• Weg vom Bauchgefühl zu datengetriebenen Optimierungen</li> </ul> <b>Patric Wicht</b> , Head of Customer Experience & Data Analytics, Stadtwerke Krefeld AG                                                                                                                                 |
| <b>› 12:00</b> | <b>Q&amp;A: Sie haben offene Fragen? Hier gehen wir gemeinsam in den Austausch.</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| <b>› 12:15</b> | <b>Ende des VKU-Web-Seminars</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

Viel Erfolg bei der Teilnahme der Veranstaltung!

Bitte beachten Sie: Das Programm wird fortlaufend online aktualisiert. Ihr Programm-Ausdruck ist vom 20.05.2024. Die aktuellen Informationen zum Programm finden Sie hier:

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