

# Beispiel für E-Commerce Customer Journey - eine Breakout Session auf der epilot world

Wir möchten Ihnen Lars vorstellen: 34 Jahre jung, Familienvater und, seit er im Home Office arbeitet, immer fitter und interessierter an neuen Technologien. Er fährt oft Rennrad, probiert mit seiner Frau gern neue Restaurants aus und geht regelmäßig mit ihr ins Theater. Aus beruflichen Gründen zieht er nun mit seiner Familie in einen Vorort von Köln – und, wie es so bei einem Umzug ist, muss er seinen Stromanbieter wechseln. Von einem seiner Rennrad-Freunde erhält er den Tipp, sich ein Angebot vom Stadtwerk MeineSchöneStadt einzuholen. Die sind zwar ein bisschen teurer, sagt er, bieten aber vergünstigt weitere Produkte an, die Lars interessieren könnten. Doch Lars ist kritisch: Bisher kaufte er seinen Strom dort, wo es billig war – und scheute auch nicht vor regelmäßigem Wechsel. Menschen, die wie Lars handeln gibt es tausende in Deutschland. Um diese Kunden zu gewinnen, empfehlen wir:

Moderne Kundenbindung geht über den Vertrieb von reinen Commodity-Produkten hinaus. Diese Personas müssen entlang der gesamten Customer Journey begeistert werden.

Der Wandel vom Energieversorger zum ganzheitlichen Plattformanbieter muss jetzt stattfinden! Wer [Customer Experience](#) und Social CRM exzellent beherrscht, kann auf der Überholspur fahren und seine Customer Experience-Strategie in einer digitalen Vertriebsplattform konsequent umsetzen.

Was Sie im Vortrag erwartet

Im Rahmen der epilot World zeigt unser Kollege und Architekt Jonathan Klotz gemeinsam mit epilot CTO Szilard Toth und GATES Produktmanagerin Kerstin Schliebe, am Beispiel einer E-Commerce Plattform, wie man Kunden entlang der gesamten Customer Journey begeistern kann. Dabei werden drei Bausteine einer solchen Plattform, von verschiedenen Herstellern, integriert dargestellt.

**Wann: Am 10. Februar 2021 um 11:55 Uhr**

Sie werden erfahren:

- Was wünschen sich moderne Kunden von Stadtwerken und wie bindet man diese Kunden an sich?
- Vor welchen Möglichkeiten und Herausforderungen stehen Energieversorger, wenn sie mehr als Energie anbieten möchten – oder gar müssen?
- Wie bleiben/werden Energieversorger mit on-demand Produkten flexibel – sowohl in der IT-Architektur als auch in der Abrechnung?
- Herzstück des Vortrages: Eine Live-Demo der IT-Komponenten und Architektur, welche mittels iPaaS zusammenarbeiten

Infos und Anmeldung: <https://epilot.cloud/epilotworld/>

**Beginn:**

Wednesday, February 10, 2021, 11:55 AM Uhr

**Ende:**

Wednesday, February 10, 2021, 12:45 PM Uhr

**Veranstaltungsort:**

Online

**Website & Anmeldung:**

<https://www.intense.de/2021/02/01/energieversorger-e-commerce-customer-journey-bespiel/>