

# CUSTOMER EXPERIENCE FORUM



Human-  
centered  
Experience.

5. Jahresforum für  
CX-Strategie und -Design

5. November 2025  
re:mynd | Frankfurt a.M.  
[de.cx-forum.eu](https://de.cx-forum.eu)

# Human-centered Experience.

Empathie und Vertrauen sind der Kern dessen, was sich Kundinnen und Kunden am meisten wünschen.

- > Wie gelingt es, die CX-Strategie unternehmensweit zu verankern?
- > Welchen Beitrag kann CX in der Transformation leisten?
- > Customer Metriken – unerlässlich oder Kulturkiller?

Zu Fragen wie diesen erwarten dich inspirierende Keynotes, interaktive Workshops, Praxis pur aus B2C und B2B sowie Austausch auf Augenhöhe mit der CX-Community.



## Veranstalter.

**Helmut Blocher**, Geschäftsführer,  
SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien



## Moderation.

**Manuela Kaufmann**, Zürich

## Zielgruppe

CX-Design und Management, Touchpoint-Management, CRM, Marketing, Vertrieb, Service, Qualität, After Sales, Organisation, Innovation, Produktdesign, Business Development, Geschäfts- und Unternehmensleitung.

**+**  
**Praxis pur  
sowie  
Austausch  
auf Augenhöhe**

## Konkreter – Individueller – Interaktiver

- > Keynotes, die Perspektiven verändern
- > Praxis-Cases, die es auf den Punkt bringen
- > Interaktionen, die Ideen & Inspirationen liefern

## Entdecken

- > Methoden & Tools für den Einsatz im Arbeitsalltag
- > Interaktive Formate liefern eine Vielfalt an spannenden Inhalten und sorgen für Abwechslung

## Austausch auf Augenhöhe

Tausche dich mit weiteren Teilnehmer:innen aus unterschiedlichen Branchen aus und lasse so Neues entstehen. Das Customer Experience Forum bietet vielfältige Gelegenheiten für den Meinungs- und Erfahrungsaustausch.

08:30 | Check-In

09:00 | Begrüßung

### WILLKOMMEN BEIM CUSTOMER EXPERIENCE FORUM

**Helmut Blocher**, Geschäftsführer, SUCCUS | Wirtschaftsforen  
Moderation: **Manuela Kaufmann**, Moderatorin, Zürich

09:15 | Keynote

### HUMAN-CENTERED EXPERIENCE

Beyond Hypes, Boring Bots and Meaningless Metrics

**Michel Stevens**, Managing Partner, goCX, Antwerpen, Belgium  
>> In an age of AI and automation, it's time to reconnect with what truly matters: human trust, empathy, and meaningful experiences.

09:50 | Keynote

### VON CUSTOMER FEEDBACK ZU HUMAN CENTRICITY

Communities, Zukunftsforschung und CX-Strategie

**Marius Kohlhepp**, Leiter globale Markt- und Trendforschung, AUDI AG, Ingolstadt  
>> Wie Audi die Kundenperspektive in den Fokus von Entwicklung und Strategie rückt.

10:20 | CX-Interaktiv

### AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

10:30 | Pause

11:00 | Praxis pur



11:30 | RealTalk

12:00 | Praxis pur



### ACHT SCHÄTZE

Warum sich CX-Entwicklung manchmal wie ein Besuch im Asia-Imbiss anfühlt

**Peter Frost**, Product Owner Marketing, Kommunikation und Kanäle & **Christin Krippner**, Product Ownerin Versicherung und Einnahmen, AOK Baden-Württemberg, Stuttgart

### ERLEBNISWELTEN DER ZUKUNFT

Wenn Technologie auf Empathie trifft

**Anja Stolz**, Mitglied des Vorstands und CMO, R+V Direktversicherung, Wiesbaden; Moderation: **Manuela Kaufmann**, Moderatorin, Zürich

### ZUSAMMEN UNSCHLAGBAR

Unsere agile Verbindung von UX und Operations

**Susanne Herschung**, Head of Customer Experience and Operations, andsafe AG, Münster

12:30 | Praxis pur

VOICE OF THE STIHL CUSTOMER | Kundenfeedback als Motor für Innovation und Erfolg

**Oliver Kern**, Managing Director, SKOPOS CONNECT, Aachen  
**Jan Zilke**, Head of Data Analytics, STIHL, Waiblingen

13:00 | Mittagessen

14:00 | Praxis pur

DIE KRAFT VON REALUTOPIEN | Inspirationen für eine transformative Welt

**Christoph Meinen**, Business Designer und Innovation Coach, Berner Kantonalbank, Bern  
 >> Realutopien eröffnen Räume, in denen aus Träumen konkrete, innovative Handlungsfelder entstehen.

14:35 | CX-Interaktiv

AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

15:00 | Praxis pur

BOT ODER BUDDY? | Chancen und Grenzen von KI im Community Management

**Björn Janich**, Digital Account Director, gkk DialogGroup, Frankfurt  
 >> Björn zeigt, wann sich KI-Unterstützung im Community Management auf Social Media lohnt.

15:30 | Pause

16:00 | Praxis pur

VOM KUNDEN ZUM KOMPASS

Wie uns der NPS antreibt

**Monika Wirtz**, CX Platform Owner, Congstar, Köln  
 >> Was denken unsere Kund:innen wirklich – und was machen wir daraus?

16:30 | CX-Interaktiv

AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

16:45 | Keynote

KI-AGENTEN FÜR CX

Was KI-Agenten können und brauchen

**Gabriele Horcher**, Autorin, Vertriebsexpertin, Kommunikationswissenschaftlerin, Offenbach  
 >> Gabriele zeigt uns, welche KI-Agenten im deutschsprachigen Raum sinnvoll für CX, Marketing und Vertrieb genutzt werden können.

17:30 | Schnelles Getränk

18:30 | Get-together

NETWORKING, DRINKS & FINGERFOOD





**Peter Frost** verantwortet bei der AOK Baden-Württemberg seit 2021 das CX Management und die Geschäftsfeldentwicklung für die Bereiche Marketing, Kommunikation und Kundenkontaktkanäle. Zuvor leitete er die Pressestelle der AOK Baden-Württemberg und betreute in verschiedenen PR-Agenturen die Kommunikation großer Verbrauchermarken, mittelständischer B2B-Unternehmen und Organisationen im politischen Umfeld. [aok.de](http://aok.de)



**Susanne Hershung** ist Head of Customer Experience & Marketing beim Versicherungs-Startup andsafe, wo sie bestrebt ist, mit agilen Methoden ihren Kund:innen die bestmögliche Customer Experience zu bieten. [andsafe.de](http://andsafe.de)



**Gabriele Horcher** Kommunikationswissenschaftlerin und Innovation Seeker, ist Vertriebs- und Business Development-Expertin. Als Keynote-Speaker, Bestseller-Autorin und Transformational Coach fungiert Gabriele als Impulsgeberin für den disruptiven Wandel in allen Bereichen der Kommunikation. [gabriele-horcher.de](http://gabriele-horcher.de)



**Björn Janich** ist als Digital Account Director verantwortlich für den Geschäftsbereich Social Media & eCommerce bei gkk in Frankfurt. Er berät führende Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen wie FMCG, Unterhaltungselektronik und Automobil. Der 42-Jährige hat Medienkommunikation studiert und war zu Beginn seiner Karriere im Kundenservice von amazon tätig. Seit 2014 ist Janich bei gkk und hat sich auf Community Management spezialisiert. [gkk.de](http://gkk.de)



**Manuela Kaufmann** unterstützt in ihrer Rolle als Senior Managerin bei einer Beratungsfirma Unternehmen an der Schnittstelle von Business und Technologie mit einem Fokus auf Customer Experience, Innovation und Transformation. Neben der Beratungsarbeit schlägt ihr Herz für die Moderation – die ausgebildete Moderatorin kombiniert in ihrem Sidebusiness gekonnt Fachwissen mit Auftrittskompetenz. [manuelakaufmann.ch](http://manuelakaufmann.ch)



**Oliver Kern** ist Mitgründer und seit 2015 Geschäftsführer der SKOPOS CONNECT GmbH. Er ist leidenschaftlicher Marktforscher mit über 20 Jahren Erfahrung in Online-Forschung, Consumer Insights, Innovations- und CX-Management. Er berät Kunden wie GLS, Porsche, REWE, TeamViewer und Union Investment in anspruchsvollen und komplexen CX-Feedback-Programmen im B2C- und B2B-Umfeld. [skopos.de](http://skopos.de)



**Marius Kohlhepp** leitet die globale Markt- und Trendforschung der AUDI AG. Zusammen mit seinem Team lautet die Mission, die Kundenperspektive innerhalb der AUDI AG mit neuen Tools und Formaten zu stärken. Sein Fokus liegt dabei auf der Schnittstelle zwischen Kunde, Strategie und Innovation. [audi.de](http://audi.de)



**Christin Krippner** verantwortet bei der AOK Baden-Württemberg seit 2021 das CX Management und die Geschäftsfeldentwicklung für die Bereiche Versicherung und Einnahmemanagement. Zuvor leitete sie den Vertrieb und betreute Kooperationen, Firmenkunden und Privatkunden. [aok.de](http://aok.de)

## „ Ein erfrischender und gewinnbringender Austausch unter CX Professionals. Absolutes Inspirations-Highlight des Jahres.“

Peter Frost, AOK Baden-Württemberg



**Christoph Meinen** leitet den Bereich Digitale Transformation bei der Berner Kantonalbank, BEKBJCBE. Der ausgebildete Marketingfachmann arbeitet bereits seit 15 Jahren dort. Zuvor war er für diverse Branchen auf Kunden- und Agenturseite tätig. Seine Schwerpunkte liegen in der digitalen Kundenansprache, der Customer Experience sowie im Online Media & Campaign Management. [bekb.ch/de](http://bekb.ch/de)



**Leander Sempell** wurde mit 15 Instagram-Influencer mit mehreren Profilen und gründete mit 18 sein erstes Unternehmen, monetarisierte und verkaufte die Profile. 2023 ernannte LinkedIn ihn zur Top Voice New Generation. Er ist Mitgründer von SocialSpark, spricht als „junger Spund“ auf Kongressen und spielt als Linebacker bei Frankfurt Universe in der 2. Football-Bundesliga. [socialspark.buzz](http://socialspark.buzz)



**Michel Stevens** is a seasoned Customer Experience expert and an inspirational speaker and champions a realistic approach to CX. Stevens believes that we possess everything needed to drive significant growth. The key, he argues, lies in taking action and using our imagination to unlock the full potential of the tools at our disposal. He is the founder of goCX and Course Director at CX Master Academy. [gocx.eu/en/](http://gocx.eu/en/)



**Anja Stolz** bringt über 20 Jahre Leadership-Erfahrung mit und verfügt über einen starken Consulting-Background. Als CMO der R+V Versicherung verantwortet sie heute u.a. die Themen Strategisches Marketing & Brand Management, Omnichannel-Management, CX und Produktmanagement. Seit Juli 2021 ist sie zusätzlich als Mitglied des Vorstands der R+V für den Ausbau des Digital Vertriebs zuständig. [ruv.de/home](http://ruv.de/home)



**Monika Wirtz** ist CX Platform Owner bei congstar. In dieser Rolle ist sie für die systematische Nutzung von Kundenfeedback verantwortlich. Davor war sie u.a. für die Deutsche Telekom tätig. Sie hat in Paris und Malaysia studiert und die FH Aachen University of Applied Sciences absolviert. [congstar.de](http://congstar.de)



**Jan Zilke** und sein Team kümmern sich bei STIHL darum, dass aus dem Datenschutz rund um Kunden-relevante Daten Mehrwert entsteht: Durch ein besseres Verständnis, was STIHL-Kunden wichtig ist, aber auch beispielsweise durch bessere, fakten-gestützte Entscheidungsprozesse, personalisierte Produktempfehlungen und daten-getriebene Vertriebsunterstützung. [corporate.stihl.de](http://corporate.stihl.de)

Träger |



Die treibende Kraft der Data Driven Economy

“ Das CX-Forum war eine rundum gelungene Veranstaltung. Besonders beeindruckend fand ich den hohen Praxisbezug und die Vielfalt an Perspektiven.“

Thomas Grundke, moveXM

Partner |



Medienpartner |



# Follower zu Kunden

## LinkedIn-Strategie zum Vertriebs Erfolg

Aus Kontakten Leads und aus Leads Kunden machen.

### Für wen?

Der Workshop richtet sich an Marketing- und Vertriebsprofis, sowohl auf Leitungs- als auch auf Mitarbeiterebene. Er ist ideal für alle, die LinkedIn gezielt für Leadgenerierung und Kundenakquise nutzen wollen – vom Marketingstrategen über den Social Media Manager bis hin zum Mitarbeitenden im B2B-Vertrieb.

### Dein Nutzen:

Der Workshop bietet dir einen praxisnahen Fahrplan, wie du LinkedIn im Vertrieb nutzt. Du erfährst, wie du deine LinkedIn-Präsenz strategisch aufbaust, deine Reichweite steigerst und vor allem deine Community in echte Kunden verwandelst – mit klaren Methoden und sofort anwendbaren Werkzeugen.

### Dein Workshopleiter.



**Leander Sempell**, Influencer, LinkedIn Top Voice, Unternehmer und American Football-Profi.



### Inhalte

- > Der LinkedIn-Funnel: Von der Strategie über die Sichtbarkeit bis zum Kunden
- > Den Status Quo ermitteln mit der LinkedIn Potenzialanalyse
- > Die LinkedIn-Strategie: Ziele, Zielgruppen & Positionierung
- > Content, der Reichweite schafft UND konvertiert
- > Netzwerken auf LinkedIn: Vom Content zur Community
- > Werkzeuge zur Leadgewinnung: Von der Community zum Kunden

# B2B Marketing und Vertrieb

## Umsatzpower crossfunktional entwickeln

In diesem Workshop geht es darum, die Kluft zwischen Marketing und Vertrieb zu minimieren. Wenn beide zueinander finden, werden sie zum größten Wachstumstreiber. Erlebe, welche Methoden und Vorgangsweisen den größten Erfolg versprechen, um das ganze Potenzial der Digitalisierung zu aktivieren und gleichzeitig Hochleistungsteams zu entwickeln.

### Für wen?

B2B-Unternehmen mit Marketing- und Vertriebsabteilungen, Fach- und Führungskräfte aus Marketing, Data-Driven Marketing, CRM, CX, Vertrieb, Verkauf, Business Development, Transformation und Geschäftsleitung.

### Dein Nutzen:

- > Du lernst, wie man wirksam crossfunktionale Methoden einführt.
- > Du arbeitest mit Praxisbeispielen, Arbeitshilfen und Tipps.
- > Du erhältst ein erprobtes Canvas-Modell und Playbook für die Umsetzung und Optimierung mit Hochleistungsteams und Marketing Automation.

### Dein Workshopleiter.



**Norbert Schuster** ist Strategieberater für Digitalisierung im Marketing und Vertrieb. Er hilft Unternehmen dabei, das Potenzial der Digitalisierung für ihre Vermarktung zu nutzen. Er ist gefragter Vortragender und Autor von zahlreichen Fachbüchern.



### Inhalte

- > Wie haben sich Kunden und ihr Kaufverhalten verändert?
- > Neue Möglichkeiten der Digitalisierung in Marketing und Vertrieb
- > Wie gestaltet man einen neuen Kaufprozess?
- > Neue Rollen und Aufgaben im Marketing und Vertrieb
- > Das Canvas für das Teambuilding
- > Transformation und Selbstverständnis des Teams
- > Profilierung Team Persona
- > Zielmessung: KPIs und OKRs



## 10. Data-Driven Marketing Forum

Vertrauen & Empathie

4. November 2025, re:mynd | Frankfurt a.M.

[www.marketing-forum.eu](http://www.marketing-forum.eu)

SUCCUS | Wirtschaftsforen  
Dingelbergstraße 23, 3150 Wilhelmsburg  
+43 1 319 09 34, [info@succus.at](mailto:info@succus.at)

Ein Format von:

**SUCCUS**  
ESSENZ DES ERFOLGS

## Einfach online anmelden:

[www.de.cx-forum.eu](http://www.de.cx-forum.eu), per E-Mail: [anmeldung@succus.at](mailto:anmeldung@succus.at)

## So bist du dabei:

**Teilnehmen als Anwender:in** am Customer Experience Forum, 5. November 2025  
€ 560,- (bei einer Anmeldung bis 12. September 2025, regulär € 760,-).

**Teilnehmen als Dienstleister:in\*** am Customer Experience Forum, 5. November 2025  
€ 1.060,- (bei einer Anmeldung bis 12. September 2025, regulär € 1.160,-).

**Praxisworkshop „Follower zu Kunden“** am 6. November 2025, 9:15 – 17:00 Uhr  
€ 560,- (bei einer Anmeldung bis 12. September 2025, regulär € 760,-).

**Praxisworkshop „B2B Marketing & Vertrieb“** am 7. November 2025, 9:15 – 14:00 Uhr  
€ 460,- (bei einer Anmeldung bis 12. September 2025, regulär € 660,-).

Inbegriffen ist der Zutritt zu allen Programmpunkten, Unterlagen in elektronischer Form sowie kulinarische Pausen und gemeinsame Essen. Alle Preise exkl. 19% MwSt. Anmeldungen unterliegen unseren AGB: <https://www.de.cx-forum.eu/agb>

\*Unter Dienstleister verstehen wir Unternehmen, die Leistungen, etwa die Beratung oder die Herstellung und Integration von Lösungen, im thematischen Umfeld von CX, CRM und Relationship Marketing erbringen, auch wenn sie dazu selbst Anwender sind. Anwender sind etwa Handels- und Industrieunternehmen oder Finanzdienstleister.

## Hier sehen wir uns:

re:mynd Eventlocation, Hanauer Landstraße 154, 60314 Frankfurt a.M., Deutschland

## Sprich uns an:



**Helmut Blocher**

Geschäftsführer

[helmut.blocher@succus.at](mailto:helmut.blocher@succus.at)



**Emma Gruber**

Projektmanagerin

[emma.gruber@succus.at](mailto:emma.gruber@succus.at)