

CUSTOMER EXPERIENCE FORUM



Das Jahresforum für
CX Design & Management

5. November 2024, memox.world | Frankfurt Eschborn
B2B Marketing und Vertrieb, Praxisworkshop, 6. November 2024
www.de.cx-forum.eu

Conscious
Experience.

Conscious Experience.

- > Wie gelingt es, eine unternehmensweite CX-Strategie zu verankern?
- > Wie werden Mensch und Maschine als Team unschlagbar?
- > Wie gelingt die CX-AI-Transformation?

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

Im Kern geht es darum, empathisch auf die Bedürfnisse und Emotionen der Kund:innen einzugehen und das passende oder sogar überraschende Erlebnis zu schaffen. Dies sollte je nach Situation automatisiert oder menschlich kreativ, jedenfalls hochrelevant geschehen.



Veranstalter.

Helmut Blocher, Geschäftsführer,
SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien



Moderation.

Manuela Kaufmann, Zürich

Zielgruppe

Leitung Customer Experience Management, Touchpoint Management, CRM, Marketing, Vertrieb, Service, Qualität, Entwicklung, Business Development, Innovationsmanagement sowie Geschäftsführer:innen und Unternehmer:innen.

+
**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 neue Dinge 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

DIE KI IM TEAM

Wie wir in Zukunft die CX-Arbeit effektiver
und effizienter machen

Prof. Dr. Claudia Bünte, Professorin für Digital Marketing;
Geschäftsführerin, Kaiserscholle, Berlin

09:50 | Keynote

CX OR EX

The future is humancentered, journeydriven and pink

Christine Krimmel, Co-Gründerin, CX Agentur, Wien
>> Versuch einer Entmystifizierung: Die Akteure in CX, wie sich das Spiel
gestalten lässt und wie ihr mehr Freude, Aufregung und Stolz in das Spiel
bekommt.

10:20 | CX-Interaktiv

AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

10:30 | Pause

11:00 | Praxis pur



11:30 | Praxis pur

12:00 | Praxis pur

12:30 | Mittagessen



CUSTOMER CENTRICITY DER ZUKUNFT

Aus Customer Experience und Brand Management
wird Experience Management

Sina Kaczorek, Brand und Customer Experience Managerin &
Johannes Störcher, Lead Customer Experience Management,
TeamBank AG, Nürnberg

EINE EIGENE APP FÜR BAHNBONUS?

Mit kundenzentrierter App-Entwicklung zu mehr Relevanz

Sven Neweling, Head of CRM Strategy and Loyalty Programs,
DB Fernverkehr AG, Frankfurt a.M.

COMMUNITY MANAGEMENT – die unbekannte Großmacht

Dr. Markus Gräßler, Geschäftsführer, gkk DialogGroup, Frankfurt a.M.
>> Markus präsentiert sieben wirksame Regeln für innovatives
Community Management an Beispielen wie Ferrero und Samsung.

13:30 | Keynote

KI MEETS CX | Innovation an der Kundenschnittstelle

Prof. Dr. Carolin Durst, Professorin für Digitales Marketing, Hochschule Ansbach; Scientific Director, ITONICS, Nürnberg

>> Caro erzählt, wie mit KI die Aufgaben an der Kundenschnittstelle neu gestaltet und gleichzeitig neue Möglichkeiten für Kreativität eröffnet werden können.

14:05 | Praxis pur

GLOBALISIERUNG TRIFFT EFFIZIENZ | B2B Marketing Automation für eine bessere Customer Journey

Markus Nowatius, Director Marketing Technologies & Insights, Rohde & Schwarz, München

>> Markus gibt Einblicke in Strategien für CX und einem beschleunigten B2B Leadprozess

PRAXIS PUR

PRAXIS PUR

14:35 | Parallelprogramm

AM WEG ZUM DATENGETRIEBENEN
UNTERNEHMENUnd wie Customer Journeys und CX Metriken
dabei helfen**Monika Wirtz**, CX Platform Owner, Congstar, KölnINKLUSIVE KUNDENERLEBNISSE
Erfolgreich zur digitalen Barrierefreiheit**Daniel Diener**, Co-Founder &**Marcel Bertram**, Co-Founder, A11YPLAN, Vellberg>> Erlebe, wie die nachhaltige Implementierung digitaler
Barrierefreiheit aussehen kann.

15:05 | Parallelprogramm

WOFÜR STEHT DAS H IN AI?

AI-Lösung für alles oder bleibt CX harte Arbeit?

Björn Vogler, Chief Product Officer, MUUVR Labs AG, Zürich

>> AI sollten wir schlau, mit Empathie und Intuition einsetzen.

CX AM PRÜFSTAND

Exzellente CX als Selbstverständlichkeit?

Julian Hehl, Manager Customer Transformation, KPMG, Essen

>> Ergebnisse der Customer Experience Excellence Studie

15:35 | CX-Interaktiv

AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

15:40 | Pause

16:00 | Praxis pur

DIGGING FOR GOLD | Worin der eigentliche Wert von CX-Daten liegt

Holger von Seherr-Thoss, CEO, moveXM, Frankfurt a.M.

16:30 | Im Gespräch

ERLEBNISWELTEN DER ZUKUNFT | CX zwischen Mensch und Maschine

Anja Stolz, CMO R+V und Vorstandsmitglied R+V Direktversicherung, Wiesbaden

17:00 | Abschluss-Keynote

UMNIETEN | Tod den Copy-Cats, es lebe die mutige Kreativität und pragmatische Umsetzung

Jens Bode, Zukunfts-Optimist und Gestalter, der innologe®, Düsseldorf

>> 'UMNIETEN' ist ein dringender Appell, die eigene Kreativität zu entdecken und Kund:innen einfach zu begeistern.

17:35 | Schnelles Getränk

18:30 | Get-together

NETWORKING, DRINKS & FINGERFOOD



Marcel Bertram ist Co-Founder von A11YPLAN, einem Unternehmen, das sich auf Softwarelösungen zur nachhaltigen Gestaltung von Barrierefreiheit spezialisiert hat. Er bringt Erfahrungen im Bereich Design-Systeme und Frontend-Entwicklung ein. Seine Leidenschaft für Design und Barrierefreiheit treibt die Mission von A11YPLAN voran, ästhetische und zugängliche digitale Lösungen zu entwickeln. a11yplan.de



Jens Bode ist Innovator aus Leidenschaft und er inspiriert, aus der Praxis - für die Praxis, mit über 24 Jahren Erfahrung in der Industrie und als 'der innologe®'. Er begleitet als Sparringspartner Unternehmen in der frühen Innovationsphase, mit Trends & Szenarien, und als 'externer Think-Tank', mit konkreten Ideen bis zu ersten Prototypen. innologe.com



Prof. Dr. Claudia Bünte ist ausgewiesene KI-Expertin. Sie leitet die Marketingberatung Kaiserscholle und lehrt Digital Marketing an internationalen Hochschulen. Sie verantwortete internationale Positionen bei weltweit führenden Unternehmen, u.a. als internationale Managerin bei Volkswagen und Coca-Cola. Ihre letzten fünf Bücher befassen sich mit der Rolle von KI in der Wirtschaft und im Marketing. kaiserscholle.com



Daniel Diener ist Co-Founder von A11YPLAN. Das Unternehmen bietet Softwarelösungen an, um Barrierefreiheit in Unternehmen zu implementieren. Er konzentriert sich auf das Erforschen und Testen digitaler Produkte, um die Bedürfnisse der Nutzer zu verstehen. Seine Erfahrung hilft A11YPLAN, maßgeschneiderte Lösungen zu entwickeln, die allen Nutzern den Zugang zu digitalen Produkten erleichtern. a11yplan.de



Prof. Dr. Carolin Durst ist Professorin für Digital Marketing an der Hochschule Ansbach und forscht zu strategischem Content Marketing und Digital B2B Marketing. Außerdem ist sie Scientific Director von ITONICS, einem Unternehmen für strategisches Innovationsmanagement. Davor war sie u.a. Professorin für Wirtschaftsinformatik an der Universität Bremen. hs-ansbach.de; www.itonics-innovation.de



Dr. Markus Gräßler ist seit 2015 Geschäftsführer bei der gkk DialogGroup GmbH und verantwortet dort die strategische Ausrichtung. Er ist Experte für kundenorientierte Unternehmensstrategien, crossmediale Kommunikation, Servicedesign – kurz gesagt für integrierte Customer Experience Lösungen. Dr. Markus Gräßler engagiert sich außerdem im DDV (Deutscher Dialogmarketing Verband) und wurde 2020 in den Senat der Wirtschaft Deutschland berufen. gkk.de



Julian Hehl berät als Manager bei KPMG seit 2016 Unternehmen im Bereich Customer Transformation. Sein Fokus liegt insbesondere auf den Themen CRM sowie Customer Service. Er unterstützte bereits Unternehmen aus verschiedenen Branchen dabei, kundenzentrierter zu handeln – sowohl auf strategischer als auch operativer Ebene. kpmg.de/customer



Sina Kaczorek arbeitet seit 10 Jahren bei der TeamBank. Seit 2016 ist sie im Marketing und hat die Schwerpunkte Customer Communications und Brand Management begleitet. Sie war hier federführend für die Markenführung der Unternehmens- und Arbeitgebermarke TeamBank verantwortlich. Sie ist nun ausgebildete Design Thinking Master und beschäftigt sich mit der Zusammenführung von Customer und Brand Experience hin zum Experience Management. teambank.de

„ Spannender Austausch, wertvolle Einblicke – eine Freude über Trends zu diskutieren, Denkanstöße zu erhalten und mit neuer Energie in das Unternehmen zurückzukehren.“

Kevin Kohn, Oris



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



Christine Kimmel, Co-Gründerin der CX Agentur, CX Designerin & agile Organisationsentwicklerin, begleitet Unternehmen, die ihren Fokus nachhaltig auf Kunden ausrichten. Ihre Expertise als strategische Marketingspezialistin und Change Managerin bei A1 und bei der Erste Bank schätzen heute Unternehmen, die einzigartige Kundenerlebnisse gestalten und verankern wollen. cx-agentur.at



Sven Neweling ist Head of CRM Strategy and Loyalty Programs und damit u.a. verantwortlich für das Management von BahnBonus, dem Loyalitätsprogramm der Deutschen Bahn AG. BahnBonus ist eines der führenden Loyalitätsprogramme in Deutschland mit starkem Fokus auf Nachhaltigkeit und Umweltfreundlichkeit. Sven ist seit 2006 in verschiedenen Rollen im Management der Deutsche Bahn tätig und hat jahrelange Erfahrung im Bereich CRM und Marketing. deutschebahn.com/de



Markus Nowatius ist seit über 14 Jahren bei Rohde & Schwarz – aktuell als Director Marketing Automation und Lead Processing – tätig. Er führte globale Marketing Automation Prozesse und CRM B2B Systeme ein. Im Juni 2024 hat er mit Rohde & Schwarz den EDDI, den Dialogmarketing Preis des DDV, gewonnen. Vorherige Rollen umfassen Sales Operations Manager, Senior CRM Consultant und Senior CRM Developer. rohde-schwarz.com



Norbert Schuster ist Strategieberater für Digitalisierung im Marketing und Vertrieb. Er hilft Unternehmen dabei, das Potenzial der Digitalisierung für ihre Vermarktung zu nutzen. In den letzten 20 Jahren hat er Vertriebs- und Marketing-Organisationen aufgebaut und geleitet. Er ist gefragter Vortragender und Autor von zahlreichen Fachbüchern. norbert-schuster.de



Holger von Seherr-Thoss ist seit 2019 Geschäftsführer der moveXM GmbH und CEO der moveXM Gruppe. Er verantwortet die strategische Ausrichtung des Anbieters von Software-Lösungen für CX-, VoC- und Feedback-Management. Als Experte für kundenzentrierte Unternehmensstrategien, Prozessoptimierungen und Organisationsentwicklung ist er auch in Kundenprojekte eingebunden und tritt regelmäßig als Speaker auf Konferenzen und in Podcasts auf. movexm.com



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



Johannes Störcher studierte Wirtschaftswissenschaften mit Schwerpunkt Marketing an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg. Er arbeitet seit 2015 bei der TeamBank und begleitet seit 2017 den Aufbau des Customer Experience Managements in der TeamBank. Er ist ausgebildeter Design Thinking Master und verantwortet dort u.a. dort die Weiterentwicklung und Ausgestaltung des Experience Frameworks. teambank.de



Björn Vogler ist Chief Product Officer bei MUUVR in Zürich. Er hat mit seinem Team das Ziel, das grösste Loyalty Program «for Sports» aufzubauen. Björn war schon Unternehmer, Start-up Gründer, CX-Strategie in Konzernen u.a. bei Deutsche Telekom, freenet AG, Pro7 und BMW. muuvr.io



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





” Sehr gute Austauschformate, es war einfach mit anderen Teilnehmern und Vortragenden ins Gespräch zu kommen. Spannende Impulse, die nachwirken.“

Eilin Merten, FOND OF

Partner |



Verbandpartner |



Medienpartner |





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?
- > Wie gestaltet sich der neue Kaufprozess?
- > Neue Möglichkeiten der Digitalisierung in Marketing und Vertrieb
- > Neue Rollen und Aufgaben im Marketing und Vertrieb
- > Das Canvas für das Teambuilding
- > Aufgaben, Rollen, Regeln und Kompetenzen
- > Teamzusammensetzung und Teambuilding
- > Transformation und Selbstverständnis des Teams
- > Profilierung Team Persona
- > Zielmessung: KPIs und OKRs
- > Das Success-Force-Playbook



Einfach online anmelden:

www.de.cx-forum.eu, per E-Mail: anmeldung@succus.at

So bist du dabei:

Teilnehmen als Anwender:in am Customer Experience Forum, 5. November 2024
€ 760,- (bei einer Anmeldung bis 31. Oktober 2024, regulär € 860,-).

Teilnehmen als Dienstleister:in* am Customer Experience Forum, 5. November 2024
€ 1.060,- (bei einer Anmeldung bis 31. Oktober 2024, regulär € 1.260,-).

Praxisworkshop „B2B Marketing und Vertrieb“ am 6. November 2024
€ 760,- (bei einer Anmeldung bis 31. Oktober 2024, regulär € 860,-).

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:

memox.world | Frankfurt Eschborn, Frankfurter Straße 10 – 14, 65760 Eschborn

Sprich uns an:



Helmut Blocher
Geschäftsführer
helmut.blocher@succus.at



Lucia Gamper
Projektmanagement
lucia.gamper@succus.at

SUCCUS | Wirtschaftsforen
Dingelbergstraße 23, 3150 Wilhelmsburg
+43 1 319 09 34, info@succus.at

Ein Format von:

SUCCUS
ESSENZ DES ERFOLGS