

CUSTOMER EXPERIENCE FORUM



LEIDEN-
SCHAFTLICH
AGIEREN –
KUNDENHERZEN
EROBERN!

23./ 24. November 2021 | Van der Valk Airport Hotel, Düsseldorf & virtuell
Das Jahresforum für Customer Experience Design & Management

22. November 2021 | HALBTAGESWORKSHOP
Customer Experience Work- & PlayShop



M. Blocher



Leidenschaftlich agieren – Kundenherzen erobern!

Kundennähe in Zeiten des Abstand-Haltens – das Customer Experience Forum geht in Düsseldorf als hybride Konferenz in die nächste Runde. Schließlich ist es gerade jetzt wichtiger denn je, den Draht zum Kunden nicht abreißen zu lassen und mit mutigen Schritten die Weichen für die Zukunft zu stellen.

Wie jedes Jahr zeigen wir die neuesten Trends und Entwicklungen im Customer Experience Management auf. Bei uns hörst du echte und unbeschönigte Berichte aus der Praxis von führenden Unternehmen, die unter die Haut gehen und Inspiration und Anregung für die eigenen Herausforderungen geben. Die Veranstaltung wird kreativ, interaktiv und voller Experience!

Organisation.

Markus Blocher, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien

PRAXIS PUR UND UNGESCHMINKT

aus Unternehmen in B2B und B2C wie Merck, ProSiebenSat.1, AOK Baden-Württemberg, HUAWEI TECHNOLOGIES Deutschland, L'Oréal, TeamBank, Lampenwelt, Parfümerie Douglas, Nespresso Österreich, uvm.

ZIELGRUPPE

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

WIR PASSEN AUEINANDER AUF!

Eine Teilnahme am Customer Experience Forum ist nur entsprechend der 3G-Regel, geimpft, genesen oder getestet, möglich.

Bitte bringe als Nachweis ein gültiges COVID - Zertifikat mit. Wir empfehlen allen, vor dem Forum einen PCR-Test zu machen.

CUSTOMER EXPERIENCE FORUM

Dienstag, 23. November 2021, Vormittag



Chr. Blum-Heuser



S. Flieger



E. Gogg



C. Kenndler



Ch. Krimmel



W. Moldaschl



S. Renner



B. Sorge

9:00 Begrüßung

WILLKOMMEN BEIM CUSTOMER EXPERIENCE FORUM

Markus Blocher, Projektleiter, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien

9:10 Keynote

ENTERTAINMENT EXPERIENCE

Diese Lehren aus der Unterhaltungsindustrie können im CX-Management unterstützen und dabei helfen aus Kund:innen richtige Fans zu machen!

Björn Sorge, Vice President Experience Design, ProSiebenSat.1, München

9:55 Keynote

CX IST TUN! CX, EIN HOLISTISCHER ANSATZ ZUR UNTERNEHMENSTRANSFORMATION.

> Mache eine Standortanalyse mit dem CX-Reifegrad Modell für deine Organisation

> Plane deinen ersten/nächsten CX-Schritt

> Profitiere von den Erfahrungen von vier erfahrenen CX-Spezialistinnen

Cornelia Kenndler, Nespresso

Sonja Renner, AOK Baden-Württemberg

Elisabeth Gogg & **Christine Krimmel**, CX Agentur

10:40 Icebreaker

LOOP-SESSION

11:00 Vormittagspause

11:30 Praxis Pur

NEUGIERIG AUF ENTDECKUNGEN

Was Experience bei Merck bedeutet

Christine Blum-Heuser, Associate Director Brand Initiative, Merck KGaA, Darmstadt

12:10 Praxis Pur

DER KUNDE IM SPOTLIGHT – JETZT UND MORGEN

Was Kunden sich zukünftig von Unternehmen erwarten werden

Wibke Moldaschl, Head of Customer Experience & **Stefanie Flieger**, Marketing - Customer Experience Management, TeamBank AG, Nürnberg

12:50 Mittagspause



CUSTOMER EXPERIENCE FORUM

Dienstag, 23. November 2021, Nachmittag



13:50 Workshop

DATADRIVEN PERSONAS SCHNELL & EINFACH SCHNITZEN.

- > Erkenne mit PCM (Process Communication Model) die unterschiedlichen Motive und Bedürfnisse deiner Kund:innen
- > Lerne gängige Lebensweltenkonzepte kennen
- > Erlebe zahlreiche Praxisbeispiele aus zwölf Jahren CX-Design und Best-Practice-Personas der AOK Baden-Württemberg

Sonja Renner, CX-Spezialistin, AOK Baden-Württemberg, Stuttgart; **Christine Krimmel**, Co-Gründerin, CX Agentur, Wien

15:20 Nachmittagspause

15:50 Impuls

CX ALS KATALYSATOR IM SPANNUNGSFELD VON PATIENTEN, ARZTEN UND SOZIALVERSICHERUNG

Kundeneinbindung in die Service- und Produktgestaltungen als Hebel der Organisationsveränderung

Andrea Khol, Change and Communications Manager, ITSU, Wien

16:20 Praxis Pur

CULTURE CLASH

Die Bedeutung von interkulturellem CX-Management im E-Commerce

Antje Lindemann, Team Leader CRM, Lampenwelt, Schlitz

16:50 Keynote

BEYOND CUSTOMER CENTRICITY – ODER WIE ICH LERNT, CRM ZU LIEBEN

MarTech ist kein Garant für Erfolg, wenn Excellence und Passion nicht spürbar werden – quasi a fool with a tool.

Alf Netek, Gründer und Geschäftsführer, Colloqui KG, Wien

17:30 Get-together

NETWORKING, DRINKS & FINGERFOOD



CUSTOMER EXPERIENCE FORUM

Mittwoch, 24. November 2021, Vormittag



J. E. Baars

M. Brock

L. Keßler

A. M. Schüller

N. Schuster

9:00

Keynote

DER KUNDE UND DIE NEXT ECONOMY

Warum die Zukunft der Unternehmen in den Händen unkonventioneller Ideengeber liegt

Anne M. Schüller, Managementdenker, Keynote-Speaker, mehrfach preisgekrönte Bestsellerautorin, München

9:40

Keynote

ES KOMMT AUFS GANZE AN!

Wie Kundenzentrierung zu wirklich relevanten Kundenlösungen führt.

Prof. Jan Erick Baars, Unternehmensberater & Leiter CAS in Designmanagement, Fachhochschule Luzern

10:20

Vormittagspause

10:50

Praxis Pur

DER WERT DES EINZELNEN

Ist "one fits all" im Customer Service noch zeitgemäß?

Lars Keßler, Service Director, HUAWEI TECHNOLOGIES Deutschland, Düsseldorf (tbc)

11:20

Praxis Pur

MIT RETAIL MEDIA DIE CUSTOMER EXPERIENCE VERBESSERN

Geht das, oder Widerspruch in sich?

Matthias Brock, Head of E-Commerce New Business & Strategic Projects, PARFÜMERIE DOUGLAS, Düsseldorf

11:50

Praxis Pur

MAUERN ZWISCHEN MARKETING UND VERTRIEB EINREISSEN

Und was eine Customer Data Platform dazu beitragen kann

Norbert Schuster, Lead Management Coach, RoboticSelling@ Experte, Marini Systems, Frankfurt a.M.

12:20

Mittagspause



CUSTOMER EXPERIENCE FORUM

Mittwoch, 24. November 2021, Nachmittag



13:20 Praxis Pur

GEORGE: WHAT ABOUT CUSTOMER CENTRICITY?

Wie die Premiummarke Nespresso sich zu einer kundenzentrierten Organisation wandelt

Cornelia Kenndler, Customer Experience Managerin, Nespresso Österreich, Wien

13:50 Impuls

MIT DIGITALISIERUNG ALLEIN IST ES NICHT GETAN – HEUTE SCHON MAL MIT EINER KUNDIN GESPROCHEN?

Big Data, Marketing Automation, AI und Co eröffnen heute zwar bisher ungeahnte Möglichkeiten, doch oft hilft auch einfach der Griff zum Telefonhörer, um Kundenbedürfnisse wirklich zu verstehen

Philipp Merlin Scharff & Niclas Rohrwacher, Co-Founder, Factory Berlin & Mentor Verlag, Berlin

14:20 Praxis Pur

SPIEGLEIN, SPIEGLEIN AN DER WAND

Consumers trends in the world of beauty

Detlef Koch, Group Market Research Manager Consumer Insights, L'Oréal Deutschland, Düsseldorf

14:50 Reflexion

WRAP UP DES CUSTOMER EXPERIENCE FORUM

15:00 Ende



Vortragende



Prof. Jan-Erik Baars begann 1990 seine Laufbahn als Industrie-Designer bei Philips. 2009 wechselte er zur Telekom und machte sich 2011 selbstständig als Strategieberater. Er ist zudem VR bei der Schweizer Designagentur Vetica AG. 2011 begann er an der Hochschule Luzern, Schweiz, wo er zurzeit am Institut für Marketing tätig ist. Seit Juni 2021 ist er Gesellschafter der Customer Mertics AG. www.janerikbaars.com



Christine Blum-Heuser kam 2014 zu Merck und war Teil des Kernteams des Merck Marken-Relaunchs. Seit Anfang 2016 verantwortet sie als Projektleiterin der Curiosity Initiative die externe Markenkommunikation. Vorher hat sie in verschiedenen Agenturen der Ogilvy Gruppe als Creative-Direktorin Kommunikationsmaßnahmen für unterschiedlichste Kunden verantwortet. www.merckgroup.com



Matthias Brock konnte als data-driven Digital Leader große Expertise im Bereich digitaler Touchpoints wie Online-Marketing, CRM, Werbung, Produktentwicklung und Category Management aufbauen. Derzeit ist er Head of Retail Media bei Douglas, zuvor arbeitete er auch bei Amazon und Schenker International. www.douglas.de



Stefanie Flieger ist CX-Managerin bei der TeamBank und studierte Betriebswirtschaftslehre mit den Schwerpunkten Unternehmensführung und Marketing. Sie ist seit 2007 bei der TeamBank und durchlief dort Stationen im strategischen Marketing, Vertriebsmanagement und diversen Projekten. Seit 2017 ist sie für die Strategie für das Bestandsmanagement und CX zuständig. www.easycredit.de



Elisabeth Gogg ist seit 2009 begeisterte CX Designerin und seit 2021 selbständige Netzwerkpartnerin der CX Agentur. Sie berätet, begleitet und unterstützt Unternehmen dabei, ihren Blick auf die Kund:innen zu richten und Kundenerlebnisse zu gestalten. Zuvor war sie bei A1, Cag Gemini und ACP im Bereich Marketing, Change Management, New Work und Customer Experience tätig. www.cx-agentur.at



Cornelia Kenndler hat Mitte 2019 die neu geschaffene Rolle der Customer Experience Managerin bei Nespresso Österreich übernommen. Dabei profitiert sie von ihren Erfahrungen im Produktmanagement und Marketing bei Coca-Cola HBC, Henkel CEE und seit 2008 bei Nespresso Österreich. Sie fokussiert sich aktuell darauf, die Kunden besser kennenzulernen und CX Fähigkeiten bereichsübergreifend aufzubauen. www.nespresso.com



Christine Krimmel ist Co-Gründerin der CX Agentur, CX Designerin & agile Organisationsentwicklerin und 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. www.cx-agentur.at



Lars Keßler beschrieb sich selbst als professionellen Fehlerfinder und sieht als Chief Experience Officer bei HUAWEI Technologies Deutschland seine Aufgabe darin, allen Abteilungen dabei zu helfen ihre Beziehung zu den Kunden besser zu verstehen, und sie davon zu überzeugen sich mehr um das Herz, als allein um den Geldbeutel dieser zu kümmern. www.huawei.com/de



Andrea Khol ist CX Managerin bei der ITSv GmbH, einem Unternehmen der Sozialversicherung. Dabei steht das Schaffen von positiven Kundenerlebnissen mit der Sozialversicherung im Mittelpunkt. Seit 2013 begleitet sie MeineSV, das digitale Serviceportal für Versicherte und die MeineSV Apps. Als Change Managerin unterstützt sie die Transformation der ITSv als Enabler der Digitalisierung der Sozialversicherung. www.itsv.at



Detlef Koch ist inzwischen seit über 18 Jahren bei L'Oréal Deutschland tätig. Er durchlief mehrere Positionen im Bereich Marktforschung und ist derzeit als Research Manager im Bereich Consumer Insights tätig. www.loreal.de



Antje Lindemann ist Head of CRM bei Lampenwelt, Europas erfolgreichstem Online-Fachmarkt für Lampen und Leuchten. In den letzten 4 Jahren hat sie dort erfolgreich das E-Mail Marketing für 15 Länder ausgerollt und CRM im Unternehmen etabliert. Auch nach über 20 Jahren Erfahrung in E-Commerce und Online-Marketing hat sie die Begeisterung für dieses Thema nicht verloren. www.lampenwelt.de



Wibke Moldaschl studierte Recht und Marketing an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg. Sie ist seit 2009 bei der TeamBank für Marketing & Projektmanagement zuständig und zeichnet seit 2016 für den Aufbau und die Leitung der internen CX-Abteilung verantwortlich. www.easycredit.de



Alf Netek startete seine berufliche Laufbahn im ICT-Segment. Von der Geschäftsführung eines Internet-Startups wechselte er zu Kapsch und war dort 20 Jahre lang Chief Marketing. Heute ist er Geschäftsführer bei menonthemoon, einem UX-Designstudio und entwickelt unter der Marke Metamore Advisory Services, die „operational excellence“ im Marketing sicherstellen. www.metamore.com



Sonja Renner arbeitet bei der AOK Baden-Württemberg und ist dort als Customer Experience Spezialistin tätig. In dieser Funktion ist sie für die unternehmensweite Implementierung und Umsetzung des Themas Customer Experience verantwortlich. Der Fokus liegt auf dem Aufbau eines bereichsübergreifenden CX-Expertenteams sowie der Implementierung im Projekt- und Prozessmanagement. www.aok-bw.de/ausgezeichnet



Die beiden Schulfreunde und Jung-Verleger **Philipp Scharff** und **Niclas Rohrwacher** haben zuvor u. a. den Start-up-Campus „Factory“ mitgegründet. Nun bringen sie über das Medium Buch wieder Inhalte und Menschen zusammen. Das junge Team verlegt unter anderem Sarah Cooper, Jimmy Kimmel, die Oscar-Preisträgerinnen Natalie Portman und Lupita Nyong'o sowie die internationale Bestsellerautorin Francesca Cavallo. 2020 hat der Mentor Verlag für sein innovatives Konzept vom Buch Markt Forum den renommierten „Sales Award“ verliehen bekommen, kurz darauf folgte eine Auszeichnung der Bundesregierung – der Mentor Verlag ist demnach eines der „kreativsten Unternehmen Deutschlands“. www.mentor-verlag.de



Anne M. Schüller ist Managementdenker, Keynote-Speaker, mehrfach preisgekrönte Bestsellerautorin und Businesscoach. Sie gilt als führende Expertin für das Touchpoint Management und eine kundenfokussierte Unternehmensführung. Zu diesen Themen hält sie Impulsvorträge auf Veranstaltungen. 2015 wurde sie für ihr Lebenswerk in die Hall of Fame der German Speakers Association aufgenommen. www.anneschueller.de



Norbert Schuster ist Director Business Development für Marini Systems. Seine Kernaufgaben sind der Ausbau des Partnernetzwerks und die Unterstützung bei der strategischen Positionierung des Unternehmens. In den letzten 20 Jahren hat er Vertriebs- und Marketing-Organisationen aufgebaut und geleitet. Er ist Autor von u. a. „Die Inbound-Marketing Methode“. Für diverse Lehrgänge mit TÜV Hessen Zertifikat ist er Dozent. cdp.marini.systems



Björn Sorge bezeichnet sich als „Kind der New Economy“ und kann auf unzählige digitale Projekte und Produkte zurückblicken. Die wirklich konsequente Verankerung einer kundenzentrierten Strategie und Vision in Unternehmen ist für ihn eine Herzensangelegenheit. Diese setzt er heute als Vice President Experience Design bei der digitalen Transformation von Pro7Sat.1 um. www.prosiebensat1digital.de

Partner

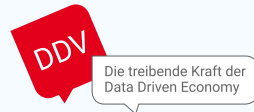
GOLDPARTNER



CX AGENTUR



CONTENT UND MEDIENPARTNER



Workshop

22. November 2021, 14:00 – 18:00, Van der Valk Airport Hotel, Düsseldorf

CUSTOMER EXPERIENCE WORK- & PLAYSHOP

Tipps &
Tricks aus
10 Jahren
CX Design

- Du** lernst die Welt aus den Augen deiner Kunden zu sehen und erlebst die wichtigsten Methoden des Customer Experience Design live.
- Du** verstehst, wie Menschen wirklich ticken und wie sie Produkte und Prozesse erleben.
- Du** kannst über unsere größten Fuck Ups lachen und ersparst dir selber Lehrgeld zu zahlen.

Ablaufbeschreibung

Wir spielen einen kompletten **Design Thinking Prozess** als Grundlage von Customer Experience Design durch

Wir gestalten **Personas** lebensecht und data driven und zeigen dir, wie man damit arbeitet. Dabei verwenden wir Sinus Milieus®, Limbic Map® und PCM® (Process Communication Modell)

Wir mappen eine **Customer Journey** und erklären dir, was das mit Kundenkernprozessen zu tun hat.

Wir erzählen dir, woran **die meisten CX Projekte scheitern** und was man dagegen tun kann.

Zielgruppe

Führungskräfte und Experten aus den Bereichen Marketing, Service, Vertrieb, Prozessmanagement und Projektmanagement

Deine Workshopleitung

Christine Krimmel, Partnerin CX Agentur, Wien;

CX Designerin, agile Organisationsbegleiterin, zertifizierte PCM Trainerin / Coach

Elisabeth Gogg, CX Designerin

und selbständige Netzwerkpartnerin, CX Agentur, Wien



Ch. Krimmel



E. Gogg



Anmeldung und Information

CUSTOMER EXPERIENCE FORUM

Einfach online anmelden: www.de.cx-forum.eu

Per eMail: anmeldung@succus.at

Teilnahmegebühr

CX FORUM, 23./ 24. November 2021, € 1.090,-

(bei einer Anmeldung bis 31. Oktober 2021, regulär € 1.190,-)

CX FORUM VIRTUELL*, 23./ 24. November 2021, € 490,-

CX WORK & PLAYSHOP, 22. November 2021, € 490,-

Inbegriffen sind der Zutritt zum Forum, Unterlagen in elektronischer Form sowie kulinarische Pausen und das gemeinsame Mittagessen.

Alle Preise exkl. 19 % MwSt.

Anmeldungen unterliegen unseren AGB: <https://www.de.cx-forum.eu/agb>

Fragen? Ruf an: +43 1 319 09 34-0

SUCCUS GMBH | Wirtschaftsforen
Dingelbergstraße 23, 3150 Wilhelmsburg
Telefon: +43 1 319 09 34-0
info@succus.at

Sprech uns direkt an:

Markus Blocher, Senior Projektleiter
markus.blocher@succus.at

Katharina Zauner, Projektmanagement
katharina.zauner@succus.at



M. Blocher



K. Zauner

VERANSTALTUNGSORT CX FORUM:

Van der Valk Airport Hotel Düsseldorf
Am Hülserhof
40472 Düsseldorf
Deutschland

Bitte bringe einen gültigen **3G Nachweis** mit (geimpft, genesen oder getestet).
Wir empfehlen allen, vor dem Forum einen PCR-Test zu machen.

* **Das Customer Experience Forum Virtuell enthält den Zugang zum Live-Stream der Vorträge und Diskussionen von der Hauptbühne sowie einen exklusiven Online-Workshop, den Zugang zum Download von Präsentationen und Videos sowie virtuelle Networkingmöglichkeiten.**

Ein Format von:

SUCCUS
ESSENZ DES ERFOLGS