

# 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**



## 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

### Moderation.

**Georg Blum**, 1A Relations, Korb

## PRAXIS PUR UND UNGESCHMINKT

aus Unternehmen in B2B und B2C wie Merck, ProSiebenSat.1, AOK Baden-Württemberg, RLE INTERNATIONAL, Congstar, 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 AUFEINANDER 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



9:05 Begrüßung

## WILLKOMMEN BEIM CUSTOMER EXPERIENCE FORUM

**Markus Blocher**, Projektleiter, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien; **Georg Blum**, CEO, 1A Relations, Korb

9:15 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**, Customer Experience Managerin, Nespresso Österreich, Wien

**Sonja Renner**, CX-Spezialistin, AOK Baden-Württemberg, Stuttgart

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

10:00 Praxis Pur

## NEUGIERIG AUF ENTDECKUNGEN

Was Experience bei Merck bedeutet

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

10:40 Icebreaker

## LOOP-SESSION

11:00 Vormittagspause

11:30 Impuls

## CX ALS KATALYSATOR IM SPANNUNGSFELD VON PATIENTEN, ÄRZTEN UND SOZIALVERSICHERUNG

Kundeneinbindung in die Service- und Produktgestaltungen als Hebel der Organisationsveränderung

**Andrea Khol**, Change and Communications Manager, ITSV, Wien

12:00 Praxis Pur

## EVOLUTION DER BRANDED CUSTOMER EXPERIENCE VON CONGSTAR

Welche Bausteine braucht es für das erfolgreiche Management von Kundenerlebnisse, um Kunden zu Fans zu machen?

**Samuel Kirchhof**, Senior Manager Digitales Kundenerlebnis, congstar, Köln

12:30 Praxis Pur virtuell

## LERNEN DURCH ZUHÖREN

Kundenfokus am Beispiel „Filiale der Zukunft“

**Martina Bergsleitner**, Abteilung Analytik & Kundenwissen, Allgemeine Sparkasse Oberösterreich, Linz

13:00 Mittagspause

# CUSTOMER EXPERIENCE FORUM

Dienstag, 23. November 2021, Nachmittag



14:00 Parallelprogramm

## 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

## VIRTUELLER WORKSHOP

### CUSTOMER JOURNEY MAPPING: GRUNDLAGE FÜR EINE ERFOLGREICHE CX

Wir machen uns gemeinsam ein Bild von deiner Kundenreise! Damit du mit Hilfe einer Customer Journey Map das große Ganze im Blick behältst, aber auch lernst einzelne Touchpoints zu optimieren, damit Kunden in jeder Stufe mit passendem Content versorgt werden.

**Felix Zeh**, Head of Data & Analytics und

**Kai Greb**, Head of Strategy, port-neo, Stuttgart

15:30 Nachmittagspause

16:00 Praxis Pur virtuell

## CULTURE CLASH

Die Bedeutung von interkulturellem CX-Management im E-Commerce

**Antje Lindemann**, Team Leader CRM, Lampenwelt, Schlitz

16:30 Praxis Pur

## INSPIRATION ZU INNOVATION

Jens gibt einen Überblick über die relevantesten Trends für Innovation und zeigt, warum man für erfolgreiche Innovationen Mut braucht und oft zuerst mal Regeln brechen muss.

**Jens Bode**, Autor, Innovation GameChanger, „der innologe“, Innovator für Henkel, Düsseldorf

17:00 Keynote

## DIE LOGIK DES MISSLINGENS

Warum Start-Ups und Produkte floppen

**Prof. Dr. Hans-Willi Schroiff**, Gründer und Geschäftsführer, MindChainge, Neuss

17:40 Get-together

## NETWORKING, DRINKS & FINGERFOOD



# CUSTOMER EXPERIENCE FORUM

Mittwoch, 24. November 2021, Vormittag



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-Erik Baars**, Unternehmensberater & Leiter CAS in Designmanagement, Fachhochschule Luzern

10:20

Vormittagspause

10:50

Praxis Pur virtuell

## GEORGE: WHAT ABOUT CUSTOMER CENTRICITY?

Wie die Premiummarke Nespresso sich zu einer kundenzentrierten Organisation wandelt

**Cornelia Kenndler**, Customer Experience Managerin, Nespresso Österreich, Wien

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



S. Förster

V. Krämer

P. M. Scharff

13:20 Praxis Pur

## HOLISTISCHES CX MANAGEMENT ALS TREIBER FÜR DIE DIGITALE TRANSFORMATION

Erfahrungen aus der B2B-Welt eines globalen Entwicklungspartners der Automobil- und IT-Industrie

**Sebastian Förster**, CX Manager, RLE INTERNATIONAL, Overath

13:50 Virtueller 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**, Co-Founder, Factory Berlin & Mentor Verlag, Berlin

14:20 Praxis Pur

## CX GEHT UNS ALLE AN!

Wie man vom Kundenfeedback zur spürbaren Veränderung gelangt.

**Volker Krämer**, Customer Experience Manager, Gothaer Lebensversicherung AG, Köln

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](http://www.janerikbaars.com)



**Georg Blum** ist Geschäftsführer der Unternehmensberatung 1A Relations GmbH. Er ist seit 2003 Vorsitzender des Councils CRM sowie Vorstandsmitglied im Deutschen Dialogmarketing Verband e.V., Leiter der Special Interest Group CRM im Kompetenznetzwerk Baden-Württemberg Connected e.V. sowie Lehrbeauftragter an verschiedenen Hochschulen. [www.1a-relations.com](http://www.1a-relations.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](http://www.merckgroup.com)



**Jens Bode** ist begeisterter Innovator und aktuell: Trend-Explorer, Innovation GameChanger & „Freigeist“ bei der Henkel AG & Co. KGaA. Er hat mehr als 24 Jahre Erfahrung in den Bereichen Kreativität & Kultur, Inspirationen & Trends, Innovation & Prozesse. Dazu ist er Autor von INNOVATOR'S SMILE und parallel ist er als ‚der innologe‘ Innovation-Sparring in diversen Industrien, b2b wie b2c. [www.henkel.de](http://www.henkel.de)



**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](http://www.douglas.de)



**Sebastian Förster** ist CX Manager bei der RLE INTERNATIONAL Gruppe und konzentriert sich auf die Entwicklung und Implementierung digitaler Produkte und Dienstleistungen. Sein Ansatz ist stets holistisch und steht im Gesamtkontext der Unternehmensstrategie und den technischen und kulturellen Gegebenheiten. [www.rle.de](http://www.rle.de)



**Kai Greb** Er arbeitet als Head of Strategy Missionstatements, Visionen, Marken- und Produktpositionierungen zur inhaltlichen und strategischen Ausrichtung von Unternehmen. Sein Motto: Mit bunten Buchstaben schwarze Zahlen schreiben. [www.port-neo.com](http://www.port-neo.com)



**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](http://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](http://www.nespresso.com)



**Samuel Kirchhof** Nach verschiedenen Stationen als Grafik-Designer, Management Consultant, Product Owner, UX Experte darf ich heute gute digitale Kundenerlebnisse bei der Telekom-Tochter congstar konzipieren. Zudem treibe ich ein kundenzentrierte Denk- und Arbeitsweisen bereichsübergreifend voran und verankere diese noch stärker in unserer Unternehmens-DNA. [www.congstar.de](http://www.congstar.de)



**Volker Krämer** Nach 9 Jahren als Teamleiter Operations im Bereich Kundenservicecenter wechselte Volker 2019 konzernintern in die Position des CX-Managers der Gothaer Lebensversicherung AG. Dort sieht er es als seine Aufgabe nicht nur aus Kundenfeedback konkrete Maßnahmen abzuleiten und diese auch umzusetzen, sondern in einem ganzheitlichen Ansatz CX in die Unternehmens-DANN zu implementieren. [www.gothaer.de](http://www.gothaer.de)



**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](http://www.cx-agentur.at)



**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](http://www.itsv.at)



**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](http://www.lampenwelt.de)



**Prof. Dr. Hans-Willi Schroiff** war nach seiner Promotion in Psychologie Professor am Institut für Psychologie der RWTH Aachen. 1987 wechselte er zu Henkel und verantwortete bis 2012 als Corporate Vice President die Marktforschung des Unternehmens. 2013 gründete er „MindChange“, eine Unternehmensberatung, die sich auf erfolgreiche verbraucherzentrierte Neuproduktentwicklung konzentriert. [www.schroiff.com](http://www.schroiff.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](http://www.aok-bw.de/ausgezeichnet)



**Philipp Scharff** Der Jung-Verleger hat zuvor u. a. den Start-up-Campus „Factory“ mitgegründet. Nun bringt er über das Medium Buch wieder Inhalte und Menschen zusammen. 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 als eines der „kreativsten Unternehmen Deutschlands“. [www.mentor-verlag.de](http://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](http://www.anneschueller.de)

## Vortragende



**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](http://cdp.marini.systems)



**Felix Zeh** ist seit 10+ Jahre im datengetriebenen Digitalmarketing in verantwortlichen Positionen tätig. Bei port-neo ist er auf das kreieren, messen, auswerten und optimieren von Kunden- und Markenerlebnisse spezialisiert. [www.port-neo.com](http://www.port-neo.com)



## Partner

### GOLDPARTNER



**CX AGENTUR**



### CONTENT UND MEDIENPARTNER



marketing  
**BÖRSE**  
[www.marketing-boerse.de](http://www.marketing-boerse.de)



Dialog Marketing Verband Österreich  
**Wissen. Services. Impulse.**



**ONEtoONE**  
DIALOG ÜBER ALLE MEDIEN  
[www.onetoone.de](http://www.onetoone.de)



## 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 Kimmel**, Partnerin CX Agentur, Wien;

CX Designerin, agile Organisationsbegleiterin, zertifizierte PCM Trainerin / Coach

**Elisabeth Gogg**, CX Designerin

und selbständige Netzwerkpartnerin, CX Agentur, Wien



# Anmeldung und Information

## CUSTOMER EXPERIENCE FORUM

Einfach online anmelden: [www.de.cx-forum.eu](http://www.de.cx-forum.eu)

Per eMail: [anmeldung@succus.at](mailto:anmeldung@succus.at)

### Teilnahmegebühr

**CX FORUM**, 23./ 24. November 2021, € 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](mailto:info@succus.at)

Sprech uns direkt an:

**Markus Blocher**, Senior Projektleiter  
[markus.blocher@succus.at](mailto:markus.blocher@succus.at)

**Katharina Zauner**, Projektmanagement  
[katharina.zauner@succus.at](mailto: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