

#cxforum

**SUCUS**  
ESSENZ DES ERFOLGS

# CUSTOMER EXPERIENCE FORUM



BEYOND  
X-PECTION

17./ 18. Oktober 2023

Design Offices Köln Mediapark



Das Jahresforum für CX Design & Management



# BEYOND X-PECTATION.

Erlebnisse mit Empathie und Bauchgefühl!

Um ein passgenaues und individualisiertes Kundenerlebnis zu liefern, gibt es heute viele Möglichkeiten: KI, Algorithmen, Chatbots und virtuelle Assistenten. Doch die Komplexität für Unternehmen steigt und viele gut gemeinte Projekte scheitern in der Umsetzung.

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

Um Fragen wie diese geht es beim dritten Customer Experience Forum. Eine herausragende Customer Experience erfordert etwas, was sich auch durch das beste Tool nicht ersetzen lässt: Empathie, um die Bedürfnisse und Emotionen der Kund:innen zu verstehen und entsprechend darauf einzugehen.

Erlebe dazu Inspiration, Praxis pur und ungeschminkt und Austausch auf Augenhöhe.

## Organisation.

**Markus Blocher**, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien

**Michelle Baumann-Unger**, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien

## Moderation.

**Tina Viatte**, Moderatorin, TeleBärn, Bern

## ZIELGRUPPE

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

INSPIRIEREND – INTERAKTIV – PRAXISRELEVANT



## INSPIRIEREND. ANDERS.

Es geht nicht um Best Practice, also die schöne, heile Welt: Erlebe Praxis pur und ungeschminkt! Blicke mit uns über den eigenen Tellerrand und denke grenz- und siloüberschreitend. Lass dich inspirieren und anstecken zu Mut und neuen Ideen, um deine Kund:innen in Zukunft aktiv zu begeistern!



GEMEINSAM DIE ZUKUNFT GESTALTEN

## KONKRET. INTERAKTIV.

- > Inspirierende Vorträge bringen es auf den Punkt.
- > Wähle deine persönlichen Themenschwerpunkte aus dem vielfältigen Workshop-Angebot.
- > Nach jedem Vortrag bleibt Zeit für Fragen.

## ERLEBNISSE. AUSTAUSCH.

Triff dich mit CX-Verantwortlichen aus allen Branchen! Die Vortragenden stehen dir für persönliche Gespräche gerne zur Verfügung. Das Forum bietet vielfältige Gelegenheiten für einen Meinungs- und Erfahrungsaustausch. Ob bei den gemeinsamen Mittagessen, in der Networking-Zone, in den Loop-Sessions oder beim Get-together – lerne führende Expert:innen und interessante Kolleg:innen kennen.





R. Demtröder

J. Glüsenkamp

J. Hehl

9:15 Begrüßung

## WILLKOMMEN BEIM CUSTOMER EXPERIENCE FORUM!

**Begrüßung:** **Markus Blocher**, Projektleiter, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien; **Tina Viatte**, Moderatorin, TeleBärn, Bern

9:45 Keynote

## MUTIG INS UNBEKANNTE

Unübliche Handlungen – Welche Veränderungskraft steckt in euch?

**Frank** und **Patrik Riklin**, Konzeptkünstler & CEOs, Atelier für Sonderaufgaben, St. Gallen

„Ausbrechen, damit man woanders einbrechen kann“ – so lautet das Credo der beiden Künstler, die mit ihrem Konzept der Unüblichen Handlung neue Realitäten schaffen. Frei nach dem Motto „Es ist ein wertloser Tag, wenn man keine unübliche Handlung vollzogen hat“.

11:15 Pause

Parallelprogramm

11:45

### PRAXIS PUR

#### #CX – SO GEHT ES RICHTIG

Die Treiber einer exzellenten Customer Experience aus Unternehmens- und Kundensicht

**Julian Hehl**, Customer Strategy & Innovation, KPMG Deutschland AG, Essen

#### DIE IT DER DEUTSCHEN VERMÖGENSBERATUNG AG

Eine begeisterte Beziehung mit Vermögensberater:innen und Kund:innen

**Ralph Demtröder**, Direktor IT Produktmanagement & Support, Deutsche Vermögensberatung AG, Frankfurt a.M.

#### RAN AN DIE CX-FITNESS

So bringt ihr euren Kundenservice in Form

**Simon Wals**, XTRAFIT Service, Köln

**Felix Nehren**, Customer Account Executive, Zendesk, Bonn

### WORKSHOP: WORLD CAFÉ

#### AUFBAU ERFOLGREICHER STRUKTUREN IM CX MANAGEMENT

- > Maßgebende Rollen und Führungsmechanismen
- > Erfolgreiche Vertriebspartnerorientierung
- > Optimale Gestaltung von Customer Journeys

Dynamischer Gruppen-Workshop und Diskussionen zu den Lösungsansätzen, die ihr direkt nach den Workshops umsetzen könnt.

**Dr. Judith Glüsenkamp**, Partnerin & **Michael Kullmann**, Managing Partner & **Torben Tietz**, Managing Partner, MSR Consulting Group, Köln



13:15 Mittagspause

14:15 Praxis pur

### CUSTOMER

#### **DIE SINNFRAGE: WARUM BAUT MAN DAS FREUNDLICHSTE INKASSO DER WELT?**

Zufriedene Kund:innen durch die Verbindung von emotionaler und künstlicher Intelligenz

**Fabian Wolf**, Director Brand & Customer Experience, troy, Lippstadt

14:45 Praxis pur

#### **DIE POTENZIALORIENTIERTE KUNDENLANDSCHAFT**

Mit Bestandskundenmanagement zu mehr Kundenzentrierung

**Daniel Hesmer**, Geschäftsführer, Walraven, Bayreuth

15:15 Praxis pur

#### **ZUR KUNDENZENTRIERTEN ORGANISATION DURCH JOURNEY MANAGEMENT**

Learnings aus der Einführung eines Journey Management Frameworks

**Dr. Heike Langner**, Journey Management, DATEV eG, Nürnberg

15:45 Pause

16:15 CX Interaktiv

### REFLEXION

16:45 Keynote

#### **CUSTOMER EXPERIENCE – FLUCH ODER SEGEN?**

Das Risiko, zu viel zu versprechen, und die Chance, echte Relevanz zu erlangen

**Koray Mavruk**, Manager International CX Strategy, ALDI Nord, Essen

17:30 Keynote

#### **REISEFIEBER PERSÖNLICH UND DIGITAL**

Mit menschlicher Empathie Kund:innen digital begeistern

**Michael Steffens**, Experte web-DSE, Allianz, Frankfurt a.M.

18:00 Get-together

### NETWORKING, DRINKS & FINGERFOOD





J. Gruner

S. Herschung

9:00	CX Interaktiv	<b>WAKE UP</b>
9:15	Praxis pur	<b>CX AUS SICHT EINES OEM – HARTE ARBEIT STATT GLANZ UND GLAMOUR</b> Wie Step by Step ein langfristiges Ökosystem für ein ganzheitliches Kundenerlebnis aufgebaut werden kann. <b>Dr. Matthias Ledig</b> , Chief Digital Officer Home & Garden, Robert Bosch Power Tools, Stuttgart
10:00	Keynote	<b>MENSCH UND MASCHINE</b> The perfect team to uplift the game <b>Gregorio Uglioni</b> , CCXP, Keynote Speaker & Head Business Transformation, Kantonsspital Winterthur
10:45	CX Interaktiv	<b>REFLEXION</b>
11:15	Pause	
	Parallelprogramm	<b>PRAXIS PUR</b>
11:45		<b>MARKETING-TRANSFORMATION</b> Warum unsere komplexe Welt jetzt echte Agilität braucht! <b>Jenny Gruner</b> , Director Global Marketing, Hapag Lloyd, Hamburg
12:15		<b>CX IM AGILEN UNTERNEHMEN</b> Herausforderungen und Erfolge durch Anwendung agiler Methoden im Arbeitsalltag eines Start-Ups in der Versicherungsbranche <b>Susanne Herschung</b> , Head of Customer Experience & Marketing, andsafe, Münster
12:45		<b>CX DURCH DIE HINTERTÜR</b> Wie man Operations für CX-Initiativen begeistern kann <b>Frank Pöhlmann</b> , Customer Experience Consultant, Versicherungskammer Bayern, München
		<b>WORKSHOP</b>
		<b>CX MATURITY ASSESSMENT</b> Wie reif ist mein CX-Programm und wie kann ich dieses auf die nächste Ebene heben?  In diesem Workshop erfährst du, auf welche Attribute es ankommt, zukunftsfähige Programme aufzusetzen.  <b>André Mayer</b> , Senior Sales Director & <b>Andreas Sterzinger</b> , Senior Director & Strategic Clients, Medallia, Düsseldorf



13:15 Mittagspause

14:15 Keynote

### KUNDENORIENTIERUNG FÄNGT MIT KUND:INNEN AN!

Warum wir ein neues Verständnis zu Customer Insights entwickeln müssen

**Ines Imdahl**, Founder & Owner, rheingold salon, Köln

14:45 Keynote

### AUGEN AUF BEI DER PARTNERWAHL

Wie eine kluge Auswahl den Unterschied für deine CX-Initiativen macht

**Christian Peter**, Experte für Digitalisierung, spricht als Autor des Buches „Kundenfokus“; daneben ist er Leiter Marketing Automation einer großen deutschen Privatbank

15:15 CX Interaktiv

### WRAP UP UND VERABSCHIEDUNG

15:30 Ende des Customer Experience Forum



## Vortragende



**Ralph Demtröder** ist Diplom Kaufmann und seit Mitte 2001 in verschiedenen Rollen innerhalb der DVAG tätig: Als IT-Trainer, Abteilungsleiter IT-Vertriebsunterstützung und aktuell Bereichsleiter IT-Produktmanagement und Support.  
[dvag.de](http://dvag.de)



**Dr. Judith Glüsenkamp** ist Partnerin bei MSR und berät Dienstleistungsunternehmen zu allen Themen rund um das Experience Management von Kunden, Mitarbeitenden und Partnern. Sie hat Erfahrung in den Bereichen Unternehmenssteuerung, Analytics, Change Management sowie Prozessoptimierungen.  
[MSR.de](http://MSR.de)



**Jenny Gruner** ist Director Global Marketing bei Hapag-Lloyd. Dort verantwortet sie ein digitales skalierbares Vermarktungs-Modell in 144 Ländern und treibt die digitale Transformation der Container-Reederei mit voran. Für eine solch tiefgreifende Transformation braucht es diverse und inklusive Teams, agile Organisationsstrukturen sowie einen Kulturwandel innerhalb des Unternehmens. [hapag-lloyd.com](http://hapag-lloyd.com)



**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](http://kpmg.de/customer)



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



**Daniel Hesmer** ist seit über 18 Jahren in unterschiedlichen Führungspositionen tätig. Aktuell verantwortet er als Geschäftsführer die Region Zentraleuropa bei einem niederländischen Unternehmen aus der Befestigungstechnik. Als Mitgründer der WeLikeU GmbH, einem Start-up für innovatives Recruiting und Authentic Branding, ist er für das Thema Social Selling verantwortlich. [walraven.com](http://walraven.com)



**Ines Imdahl** ist Diplom-Psychologin und Forscherin. Seit mehr als 25 Jahren arbeitet sie in der Markt- und Meinungsforschung. 2011 hat sie mit der Gründung des rheingold salon noch mal von vorne angefangen. Neben Bewegtbild und Werbung sind Frauen, Jugendforschung und das Thema Nachhaltigkeit ihre Forschungsschwerpunkte. Über 100 Kolumnen hat sie im Handelsblatt veröffentlicht. [rheingold-salon.de](http://rheingold-salon.de)



**Michael Kullmann** ist als geschäftsführender Partner bei MSR tätig. Er unterstützt Dienstleistungsunternehmen zu den Themen Konzeption und Aufbau von Mess- und Controlling-Systemen zum Qualitätsmanagement, Customer Experience Management, Optimierungen der Customer Journey, Benchmarking zur Kunden- und Vertriebspartnerzufriedenheit sowie zum Thema Kundenerwartungen und -verhalten. [MSR.de](http://MSR.de)



**Dr. Heike Langner** verantwortet seit drei Jahren das Journey Management bei DATEV. Zuvor war sie 20 Jahre bei GfK und hat dort diverse Unternehmen verschiedener Branchen in Projekten zu Customer und Brand Experience begleitet.  
[datev.de](http://datev.de)



**Dr. Matthias Ledig** ist ein Generalist im strategischen wie auch operativen Kundenmanagement. Sein Erfahrungsschatz umfasst dabei Marketing, Vertrieb und Service. Seit 2016 ist er bei der Robert Bosch GmbH in der Konzernzentrale verantwortlich für die Gestaltung und Weiterentwicklung des globalen Konzernkundenservice. [bosch.com/de](http://bosch.com/de)



**Koray Mavruk** ist einer der führenden Spezialisten für Customer Experience (CX) im DACH-Raum. Er entwickelt und implementiert seit mehr als 10 Jahren Markenstrategien und arbeitete für globale Agenturen in internationalen Kundenmandaten wie Porsche, KraussMaffei oder Philip Morris International.  
[aldi-nord.de](http://aldi-nord.de)



**André Mayer** ist seit über 20 Jahren mit IT-Projekten verschiedenster Art vertraut. Emphatisch im Umgang mit seinem Gegenüber geht es dem Vertriebsleiter vor allem darum, komplexe Probleme im Enterprise-Umfeld zu erkennen, Lösungen anzubieten und Projekte seiner Kunden zum Erfolg zu führen. Unternehmen wie B/S/H, EnBW, FlixBus, Publicis.Sapient, REWE, Salesforce und ZF zeugen davon. [medallia.com](http://medallia.com)



**Felix Nehren** ist Customer Account Executive bei Zendesk. Während seines Studiums belegte er HTML- und Projektmanagement-Kurse, die ihn zur Digitalagentur rumhessle führten, wo er 2021 Zendesk als CX Tool implementierte. Heute betreut er in der DACH Region branchenübergreifend mehr als 350 Unternehmen rund um Strategien im Customer Support und Optimierung der Customer Experience. [zendesk.de](http://zendesk.de)



**Christian Peter** prägt seit Jahren das Bankgeschäft aus seinen Positionen heraus mit. Nach Stationen im Vertrieb brachte er seine Erfahrung in das zentrale Vertriebsmanagement. In seiner jetzigen Position als Leiter Marketing Automation für Privat- und Unternehmerkunden führt er diesen Weg konsequent fort. Sein Ziel ist es, Mensch und Maschine zu Partnern zu machen. [sulona.com](http://sulona.com)



**Frank Pöhlmann** ist Versicherungsfachwirt und arbeitet seit 1990 in diversen Funktionen bei der Versicherungskammer Bayern. Derzeit ist er Senior Customer Experience Consultant im Customer Excellence Lab, wo er Prozesse analysiert. Kollegen bei der Kundenfokussierung unterstützt und den Weg der VCB zu mehr Kundenzentrierung begleitet. [vkb.de](http://vkb.de)



**Frank Riklin** hat 1999 gemeinsam mit Patrik Riklin das «Atelier für Sonderaufgaben» gegründet, mit dem Ziel, unabhängige und kompromislose Kunst zu produzieren und Sonderaufgaben wahrzunehmen, für die sich niemand so richtig zuständig fühlt. Für ihre Arbeiten suchen sie den Weg aus dem White Cube und setzen auf soziale Partizipation. [sonderaufgaben.ch](http://sonderaufgaben.ch)



**Patrik Riklin** hat 1999 gemeinsam mit Frank Riklin das «Atelier für Sonderaufgaben» gegründet, mit dem Ziel, unabhängige und kompromislose Kunst zu produzieren und Sonderaufgaben wahrzunehmen, für die sich niemand so richtig zuständig fühlt. Für ihre Arbeiten suchen sie den Weg aus dem White Cube und setzen auf soziale Partizipation. [sonderaufgaben.ch](http://sonderaufgaben.ch)



**Michael Steffens** ist seit über 30 Jahren Dienstleister, hat Erfahrungen in der Spitzenhotellerie im In- und Ausland, sowie im Versicherungsvertrieb. Seit 20 Jahren arbeitet er für die Allianz und unterstützt seit Anfang 2020 innerhalb einer neuen Digitalen Spezialisten Einheit den Vertrieb bei der Customer Journey. Sein Ziel sind bessere Kundenergebnisse. [allianz.com](http://allianz.com)



**Andreas Sterzinger** ist seit 5 Jahren bei Medallia und unterstützt namhafte Unternehmen aus verschiedenen Branchen dabei, die Customer Experience ihrer Endkunden zu verbessern und die Kundeninteraktion zu personalisieren, um eine nachhaltige Differenzierung und damit eine positive Geschäftsentwicklung der Unternehmen zu unterstützen. [medallia.com](https://www.medallia.com)



**Torben Tietz** ist Geschäftsführender Partner der MSR Consulting Group. Als Experte für B2C- und B2B-Kundenbeziehungen unterstützt er Finanzdienstleister und Industrieunternehmen in den Bereichen Customer Experience Management und kundenorientierte Unternehmenssteuerung. [MSR.de](https://www.msr.de)



**Gregorio Ugliani** ist als CCXP im Bereich Business Transformation, Innovation und CX spezialisiert. Sein branchenübergreifendes Engagement, wie bei den CX World Games, als Juror bei CX Awards oder als Keynote Speaker, für die Weiterentwicklung der CX Disziplin zeugen von seiner Leidenschaft dafür. Zudem ist er mit seinem Podcast „The CX Goalkeeper“ in der internationalen CX Szene aktiv. [ksw.ch](https://www.ksw.ch)



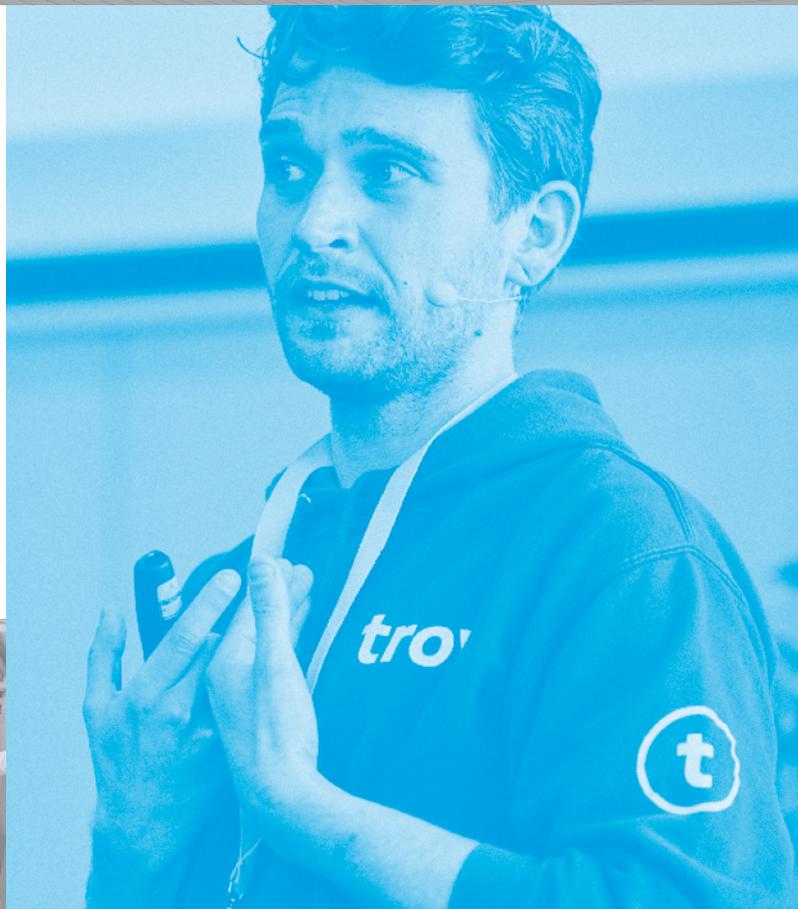
**Tina Viatte** ist stolze Bernerin mit Walliser Wurzeln und mit einem Hauch italienischem Temperament. Seit 2009 arbeitet sie bei Swisscom in der Unternehmenskommunikation und ist aktuell für die externen sowie internen PR-Maßnahmen zuständig. Nebenbei arbeitet sie bei TeleBärn und moderiert dort die News. Tina liebt die Abwechslung der beiden Jobs. [www.telebaern.tv](https://www.telebaern.tv)



**Simon Wals** beschäftigt sich als Projektmanager Business Development bei der XTRAFIT mit den Themenfeldern Unternehmensentwicklung und Prozessoptimierung. Er setzt sich das Ziel, Kundenerfahrungen digitaler, effizienter und vor allem ehrlicher zu gestalten – für Mitgliederinnen und Agent:innen. Als GenZler sieht er die Chancen der digitalen Transformation für die Fitnessbranche. [xtrafit.de](https://www.xtrafit.de)



**Fabian Wolf** arbeitet als Systemischer Designer und Creative Director der strategischen Markenführung. In seiner Arbeit konzentriert er sich seit über 15 Jahren auf die Interaktion von Menschen und Technologien. In dieser Rolle betreute er für internationale Agenturen Kunden wie die Deutsche Telekom, E.ON oder Lufthansa. Bei troy verantwortet er ganz holistisch die Marke und Customer Experience. [troy-bleiben.de](https://www.troy-bleiben.de)



Relevance

Future  
Proofing



CORPORATE  
CULTURE JAH  
**Patrik Riklin**  
Vizepräsident & CEO  
Acker 12, Grenchen

# Partner

## PARTNER

gkkdialog



MSR Consulting Group

Medallia



## MEDIENPARTNER



# Anmeldung und Information

Fragen? Ruf uns an: +43 1 319 09 34

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

Sprich uns direkt an:

## **Markus Blocher**

Projektleiter  
markus.blocher@succus.at

## **Michelle Baumann-Unger**

Projektmanagement  
michelle.baumann-unger@succus.at

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

Per E-Mail: [anmeldung@succus.at](mailto:anmeldung@succus.at)

## **Teilnahmegebühr**

Teilnahme am **Customer Experience Forum**, 17./ 18. Oktober 2023: € 1.160,-

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

Alle Preise exkl. MwSt.

Anmeldungen unterliegen unseren AGB: [www.de.cx-forum.eu/agb](http://www.de.cx-forum.eu/agb)



## VERANSTALTUNGSORT CX FORUM:

Design Offices Köln Mediapark  
Erftstraße 15 – 17  
50672 Köln, Deutschland

Ein Format von:

