

#cxforum

SUCCUS
ESSENZ DES ERFOLGS

CUSTOMER EXPERIENCE FORUM



BEYOND
Xpectations

17./ 18. Oktober 2023

Design Offices Köln Mediapark

Das Jahresforum für CX Design & Management





BEYOND Xpectations.

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

ZIELGRUPPE

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

PARTNER



VERBANDSPARTNER



MEDIENPARTNER



INSPIRIERENDE KEYNOTES & MOTIVIERENDE PRAXISVORTRÄGE



KEYNOTES

CX IST EIN TEAMSPIEL

3 Erfolgsstrategien, um mit Customer Service zu gewinnen

Gregorio Uglioni, CCXP; Keynote Speaker & Head Business Transformation, Kantonsspital Winterthur

DER ERFOLG EINER HUMAN BASED EXPERIENCE

Was passiert, wenn Megatrends und Inner drives im Unternehmen aufeinandertreffen?

Echte Kundenliebe verlangt nach einer unwiderstehlichen Corporate Gravity – so können wir das nicht nur klar, sondern anders, interessant und spannend kommunizieren.

Katja Maria Huber, Business-Trainerin & Keynote-Speaker, newPlanet.company, Wien

PRAXIS PUR UND UNGESCHMINKT

DIE IT DER DEUTSCHEN VERMÖGENSBERATUNG AG

Eine begeisternde Beziehung mit Vermögensberatern und Kund:innen

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

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

MARKETING-TRANSFORMATION

Warum unsere komplexe Welt jetzt echte Agilität braucht!

Jenny Gruner, Director Digital Marketing, Hapag Lloyd, Hamburg

#CX – SO GEHT ES RICHTIG

Die Treiber einer exzellenten Customer Experience aus Unternehmens- und Kundensicht

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

CX IM AGILEN UNTERNEHMEN

Erfolge und Misserfolge aus dem Arbeitsalltag eines Start-Ups in der Versicherungsbranche auf dem Weg zu einer gelungenen CX.

Susanne Herschung, Head of Customer Experience & Marketing, andsafe, Münster

CX DURCH DIE HINTERTÜR

Wie man Operations für CX-Initiativen begeistern kann

Frank Pöhlmann, Customer Experience Consultant, Versicherungskammer Bayern, München

DIE POTENZIALORIENTIERTE KUNDENLANDSCHAFT

Mit Bestandskundenmanagement zu mehr Kundenzentrierung

Daniel Hesmer, Geschäftsführer, Walraven, Bayreuth

WORLD-CAFÉ

AUFBAU ERFOLGREICHER STRUKTUREN IM CX MANAGEMENT

Maßgebende Rollen und Führungsmechanismen | Erfolgreiche Vertriebs-partnerorientierung | Optimale Gestaltung von Customer Journeys

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

Dr. Judith Glösenkamp, Partnerin & **Michael Kullmann**, Managing Partner &

Torben Tietz, Managing Partner MSR Consulting Group, Köln



Anmeldung und Information

Das vollständige Programm findest du ab
Ende Mai 2023 online: www.ch.cx-forum.eu

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.cx-forum.eu

Per E-Mail: anmeldung@succus.at

Teilnahmegebühr

Teilnahme am **Customer Experience Forum**, 17./ 18. Oktober 2023: € 1.060,-
(bei einer Anmeldung bis 30. Juni 2023, regulär € 1.360,-)

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

Alle Preise exkl. MwSt

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



M. Blocher



M. Baumann-Unger

VERANSTALTUNGSORT CX FORUM:

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

Ein Format von:

