

CUSTOMER EXPERIENCE FORUM



6. Jahresforum für CX-Strategie

Neue Wege zu mehr Menschlichkeit
4. November 2026, Offenbach bei Frankfurt am Main
de.cx-forum.eu

Transfor-
mation by
Experience

Transformation by Experience

Neue Wege zu mehr Menschlichkeit

Customer Experience entscheidet darüber, wie sich erfolgreiche Organisationen entwickeln und Vertrauen schaffen. Es geht nicht nur um bessere Touchpoints, sondern um neue Wege zu mehr Menschlichkeit. Wenn KI, Digitalisierung und Automatisierung die Erlebnisse und die Erwartungen der Kundinnen und Kunden verändern, wird CX zur Gestaltungsaufgabe für die ganze Organisation.

- > Wie gelingen mehr Vertrauen und Menschlichkeit – trotz und mit neuer Technologie?
- > Wie verändern KI, Agentic Commerce und Physical AI die Customer Journey?
- > Wie wird CX zum Treiber lernender Organisationen?

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



Moderation.

Manuela Kaufmann, Zürich



Veranstalter.

Helmut Blocher, Geschäftsführer,
SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wilhelmsburg



Zielgruppe

Das CX-Forum richtet sich an Führungskräfte und Expert:innen, die Customer Experience strategisch gestalten und wirksam in der Organisation verankern wollen:

Leiter:innen und Expert:innen aus Customer Experience, Customer Success, Brand Experience, Kundenzentrierung, CRM, Service, Vertrieb, Marketing, Business Development, Digitalisierung, KI, Organisation, Transformation, Innovation, Geschäfts- und Unternehmensleitung



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 Neues 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

Manuela Kaufmann, Moderatorin, Zürich
Helmut Blocher, Geschäftsführer, SUCCUS | Wirtschaftsforen

09:15 | Keynote

THE WORLD IN 2030 | Physical AI

Nils Müller, Gründer und Geschäftsführer, TRENDONE, Hamburg
>> Nils Müller nimmt uns mit auf eine atemberaubende Reise in die Zukunft von Physical AI, wegweisenden Technologien und immersiven Räumen ohne Grenzen.

09:50 | Keynote

DISRUPTIVE CX | Neueste Studienresultate zu CX- und Marketing-Trends, sowie KI-Agenten im E-Commerce

Prof. Dr. Darius Zumstein, Professor für Digitales Marketing, Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, Olten
>> Wie KI-Agenten Customer Journeys verändern und wir neue Formen für mehr Menschlichkeit schaffen.

10:15 | Realtalk

VERTRAUEN UND MENSCHLICHKEIT Mehr Vertrauen trotz und mit Agentic Commerce?

Anja Stolz, CMO R+V, Mitglied Vorstand R+V Gruppe, Wiesbaden
Prof. Dr. Darius Zumstein, Professor für Digitales Marketing, Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, Olten

10:40 | CX Interaktiv

AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

10:45 | Pause > Networking-Zone

11:15 | Praxis pur



11:45 | Praxis pur

12:15 | CX Interaktiv



CX UND WIRTSCHAFTLICHKEIT Hund und Katze – oder doch eine Symbiose?

Klemens Huber, Head of Customer Centricity, Ernsting's family, Coesfeld-Lette

CUSTOMER JOURNEY MANAGEMENT Transformation und messbare CX-Wirkung

Oliver Kern, Managing Director, SKOPOS CONNECT, Aachen

AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

12:30 | Mittagessen**13:30 | Keynote****CUSTOMER FIRST, TECH SECOND | CRM, CDP – Wie die richtige Reihenfolge globale Transformation zum Erfolg führt**

Marina Sverdel, Head of AI & Digital Strategy, Head of Business Transformation, RWE Offshore Wind, Essen
 >> Die stärksten Transformationen beginnen nicht mit einem Tool – sie beginnen mit einer Vision für den Kunden.

14:00 | CX Interaktiv**AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER****14:30 | Praxis pur****AI-POWERED EXPERIENCE | Wie Brand Agents Markenführung neu definieren und Kundenerlebnisse prägen**

Dr. Evelyn Sarna, Brand- und CX-Managerin & **Johannes Störcher**, Lead Customer Experience Management, TeamBank AG, Nürnberg

15:00 | Pause > Networking-Zone**15:30 | Praxisworkshop****SCHLUSS MIT LUSTIG**

Customer Journeys optimieren – jetzt muss geliefert werden

Christine Krimmel, Gründerin und Geschäftsführerin, CX Agentur, Wien
 >> Wir zeigen dir, wie du mit dem Customer Journey Design Sprint schnell konkrete Ansätze für die CJ-Optimierung durch KI identifizierst und umsetzt.

16:30 | Praxis pur**TRANSFORMATION BY EXPERIENCE**

Wie die Österreichische Gesundheitskasse (ÖGK) ihre Kundenorganisation transformiert

Andrea Khol, Senior Manager Customer Experience & Innovation Management, IT-Services der Sozialversicherungen, Wien
Roman Meidlinger, Organisator Customer Experience, Österreichischen Gesundheitskasse (ÖGK), Wien

17:00 | CX Interaktiv**AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER****17:15 | Keynote****CX KENNT KEINE GRENZEN**

Silos und gelebte Empathie – ein Blick nach Südostasien

Christian Peter, Keynote-Redner, Autor, CX-Experte, Vorstand SULONA Association, Frankfurt a.M.
 >> Christian Peter zeigt uns, wie Kundenzentrierung und herausragende CX gelingen kann – unabhängig des TechStacks.

17:45 | Get-together**AUSKLANG, DRINKS & FINGERFOOD**



Klemens Huber ist Head of Customer Centricity bei Ernsting's family und bringt über 20 Jahre Erfahrung im Bereich Kauf- und Medienverhalten von Kundinnen mit. Sein Werdegang ist geprägt von einer tiefen Leidenschaft für datenbasierte Kundenstrategien und eine enge Verbindung zwischen den Bedürfnissen der Kundinnen und den Zielen des Unternehmens. ernstings-family.com



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



Oliver Kern ist Mitgründer und seit 2015 Geschäftsführer der SKOPOS CONNECT GmbH. Er ist leidenschaftlicher Marktforscher mit über 20 Jahren Erfahrung in Online-Forschung, Consumer Insights, Innovations- und CX-Management. Er berät Kunden wie GLS, Porsche, REWE, TeamViewer und Union Investment in anspruchsvollen und komplexen CX-Feedback-Programmen im B2C- und B2B-Umfeld. skopos-connect.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. Als Organisationsentwicklerin nutzt sie Design Thinking und ähnliche Frameworks auch im. Ein wichtiger aktueller Schwerpunkt ist die Konzeption von KI-Usecases und die Transformation von Organisationen. itsv.at



Christine Krimmel ist 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



Roman Meidlinger ist Organisator Customer Experience bei der Österreichischen Gesundheitskasse (ÖGK). Er beschäftigt sich mit der Weiterentwicklung kundenorientierter und digitaler Services. Ein Schwerpunkt seiner Arbeit liegt auf der Vermittlung und praktischen Nutzung der „Meine ÖGK-App“ sowie weiterer digitaler Verwaltungsangebote. gesundheitskasse.at



Nils Müller ist Zukunftsexperte und Gründer von TRENDONE, eine Firma, die sich auf die Identifizierung von Micro-Trends und Weak Signals spezialisiert hat. Er begann seine Karriere im IBM Innovation Center und berät und begeistert heute auf Bühnen und in Konferenzräumen. TRENDONE ist Marktführer in der Identifikation von Schlüsselrends in sich schnell entwickelnden Businessbranchen. trendone.com



Christian Peter ist Vorstand der SULONA International Association for Digital Driven Innovation e. V. und international gefragter Keynote-Redner zu Customer Experience und Transformation. Er hat viel Erfahrung in Führung, CRM und Marketing Automation bei Banken gesammelt. Christian ist Autor von „Kundenfokus – It Depends on the Ands“ und Mitglied des Advisory Boards der Premedia. sulona.org/de

„Mir haben das Setup und die Atmosphäre sehr gut gefallen. Beides hat zum Austausch unter den Teilnehmenden eingeladen.“

Katharina Prah, BearingPoint



Dr. Evelyn Sarna ist seit 2023 Brand und Customer Experience Managerin bei der TeamBank und verantwortet die Marken easyCredit und der faire Credit. Mit prämierter Promotion und technischen Fachpublikationen fokussiert sie sich als Markenexpertin auf Brand AI Solutions. Dabei verknüpft sie Marke, Customer Experience und AI zu innovativen Lösungen für positive Kundenerlebnisse. teambank.de



Anja Stolz ist CMO/Bereichsleiterin Kundenmanagement und Marketing bei der R+V Versicherung. Sie verantwortet Strategisches Marketing & Brand Management, Customer Experience, Marketing Automation, CRM/Predictive Data Analytics und Produktmanagement sowie Omnikanalstrategie, digitalen Vertrieb und Direktberatung. Zudem ist sie Vorständin der R+V Lebensversicherung a.G. ruv.de/home



Johannes Störcher ist Lead Customer Experience Management bei der TeamBank AG in Nürnberg. Er ist ausgebildeter Design Thinking Master und begleitet agile Teams und bringt fundierte Expertise in User Research und Human-Centered Innovation ein. Seit 2015 ist er Teil der TeamBank und hat das Customer Experience Management dort seit 2017 maßgeblich mit aufgebaut. teambank.de



Marina Sverdel ist Transformations- und Digitalstrategin mit 20 Jahren internationaler Führungserfahrung. Als Head of AI & Digital Strategy und Business Transformation bei RWE Offshore Wind gestaltet sie Roadmaps, treibt KI-Initiativen voran und entwickelt Organisationen. Zuvor leitete sie Teams in 22 Ländern und verantwortete Millioneninvestitionen in Marketing-Technologien und CRM. rwe.com



Prof. Dr. Darius Zumstein ist Professor für Digitales Marketing am Institut für Competitiveness & Communication (ICC) der FHNW. Zuvor leitete er das E-Commerce Lab am Institut für Marketing Management der ZHAW und war zehn Jahre als Head of Digital Analytics & Data Manager sowie Berater tätig. Seine Schwerpunkte: Digital und Agentic Commerce, KI im Sales und Marketing, Automation und CRM. fhnw.ch

Partner |



Verbandpartner |



Medienpartner |



” Der Austausch zwischen den Teilnehmenden war exzellent.“

Andreas Knaus, Hobex AG





Am Tag vor dem CX-Forum auch bei Adacor:

9. Corporate Culture Jam

3. November 2026, Adacor, Offenbach bei Frankfurt a. M.
www.corporate-culture-jam.de

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

Ein Format von:

SUCCUS
ESSENZ DES ERFOLGS

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, 4. November 2026
€ 460,- (bei einer Anmeldung bis 30. September 2026, regulär € 560,-).

Teilnehmen als Dienstleister:in* am Customer Experience Forum, 4. November 2026
€ 760,- (bei einer Anmeldung bis 30. September 2026, 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:

Adacor, Kaiserleistraße 8a,
63067 Offenbach bei Frankfurt am Main,
Deutschland

Sprich uns an:



Helmut Blocher
Geschäftsführer
helmut.blocher@succus.at



Barbara Schneeweiss
Projektmanagerin
barbara.schneeweiss@succus.at