

CUSTOMER EXPERIENCE FORUM



**6. Jahresforum für
CX-Design und -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.



Veranstalter.

Helmut Blocher, Geschäftsführer,
SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wilhelmsburg



Moderation.

Manuela Kaufmann, Zürich



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



Austausch auf Augen- höhe

Das vollständige Programm
findest du Mitte August 2026 hier:
de.cx-forum.eu

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.

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.

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

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

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.

RealTalk |

VERTRAUEN UND MENSCHLICHKEIT Mehr Vertrauen trotz und mit Agentic Commerce?

Anja Stolz, CMO R+V Versicherung; Vorstand der R+V
Direktversicherung, Wiesbaden

Prof. Dr. Darius Zumstein, Professor für Digitales
Marketing, Fachhochschule Nordwestschweiz FHNW, Olten



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
€ 360,- (bei einer Anmeldung bis 31. Juli 2026, regulär € 560,-).

Teilnehmen als Dienstleister:in* am Customer Experience Forum, 4. November 2026
€ 660,- (bei einer Anmeldung bis 31. Juli 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

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

Ein Format von:

SUCCUS
ESSENZ DES ERFOLGS