

CUSTOMER EXPERIENCE FORUM

IMPACT MATTERS!

Das Jahresforum für CX Design & Management 13./14. Juni 2023 | Creaholic Biel/Bienne



3. CUSTOMER EXPERIENCE FORUM | 13./14. Juni 2023



Impact matters!

Erfolgreiches CX-Design und CX-Management können nicht in einem separaten Silo existieren, sondern müssen sämtliche Bereiche des Unternehmens durchdringen. Von Marketing und Sales über Customer-Driven Innovation und Produktentwicklung bis hin zur kundenzentrierten Organisation: Impact matters!

Beim Customer Experience Forum 2023 trifft sich die Schweizer CX-Community, um sich anhand von inspirierenden Keynotes, interaktiven Workshops und Vorträgen aus der Praxis von Vorreiterunternehmen gemeinsam darüber auszutauschen, wie CX-Manager:innen abseits von bloßem Selbstzweck und leeren Versprechungen effizient und nutzbringend arbeiten können, um einen positiven Impact auf das Unternehmen zu haben, das C-Level zu überzeugen und der Konkurrenz einen Schritt voraus zu sein.

Organisation.

Markus Blocher, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien

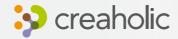
PRAXIS PUR UND UNGESCHMINKT

aus Unternehmen in B2B und B2C wie aroma, AMAG, EWZ, ewb, IWB, Kantonsspital Winterthur, Berner Kantonalbank, u.v.m.

ZIELGRUPPE

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

VERANSTALTUNGSPARTNER



PARTNER



INSPIRIERENDE KEYNOTES & MOTIVIERENDE PRAXISVORTRÄGE



KEYNOTES

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 und Keynote-Speakerin, newPlanet.company, Wien

WAS BRAND EXPERIENCE MIT ODYSSEUS GEMEINSAM HAT

Eine Customer Journey soll Geschichten erzählen, die auch im Gedächtnis bleiben. Barbara zeigt in ihrer Keynote, wie das dank Methoden des modernen Storytellings und den Emotionen einer klassischen Heldenreise gelingen kann.

Dr. Barbara Mutzbauer, Creative Director Concept & Strategy, AROMA CREATIVE, Zürich

MIT CHATGPT DIE CUSTOMER EXPERIENCE STEIGERN – WAS IST MÖGLICH?

ChatGPT, GPT, Chatbots - diese Themen beschäftigen aktuell nicht nur die Medien, sondern auch Unternehmen machen erste Versuche, wie sie mit Bots und GPT die CX steigern können. In diesem Vortrag siehst du ein paar Best Practices und erfährst, was heute und in Zukunft alles möglich sein wird.

Sophie Hundertmark, Chatbot Consultant & Gründerin, Greenwishing.ch, Zürich

PRAXIS PUR UND UNGESCHMINKT

GELEBTE INNOVATION DURCH KOOPERATION

Wie man mit CX-Design ein Ökosystem gestaltet

Christoph Meinen, Business Designer und Innovation Coach, Berner Kantonalbank, Bern

PATIENTEN-ERLEBNISSE IM SPITAL

So verbessert das Kantonsspital Winterthur den Aufenthalt seiner Patient:innen **Gregorio Uglioni,** CCXP, Keynote Speaker und Head Business Transformation, Kantonsspital Winterthur

DIGITAL ABER BITTE AUF PAPIER!

Kundenzentriertes Online-Formular – der Teufel steckt im Detail Erich Jungo & Reto Freiburghaus,

Customer Experience Management & Simplicity, EWB, Bern

INTERAKTIVER WORKSHOP

WARUM "GESPÜRST MICH" PERSONAS FÜR EINE NACHHALTIGE CEM-INTEGRATION KEINE WIRKUNG MEHR ERZIELEN

In einem interaktiven Workshop sammeln wir Erfahrungswissen, stellen die Ansätze, Personas, und Segmentierung gegenüber und finden heraus, welcher Ansatz als Change-Instrument dient und welcher als Werkzeug für Rollen in einer Organisation funktionieren kann.

Stephan Engl, Managing Partner &

Michael Karsch, Professional Inventor, Creaholic, Biel/Bienne

CHANGE UNTERWEGS!

Firmenweite Implementierung von Personas bei Schweiz Tourismus

Nina Kölbl, Projektleiterin Personas und Accommodation Marketing Managerin,

Schweiz Tourismus, Zürich

Carine Andrey Marek, Direktorin & Glenn Oberholzer, Partner, Stimmt AG, Zürich



Anmeldung und Information

Das vollständige Programm findest du ab Ende März 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

Katharina Zauner, Projektmanagement katharina.zauner@succus.at

Einfach online anmelden: www.ch.cx-forum.eu

Per E-Mail: anmeldung@succus.at

Teilnahmegebühr

CX FORUM*, 13./ 14. Juni 2023, CHF 1.060

(bei einer Anmeldung bis 31. März 2023, regulär CHF 1.360)

Inbegriffen sind der Zutritt zum Forum, Unterlagen in elektronischer Form sowie kulinarische Pausen und das gemeinsame Mittagessen.
Alle Preise exkl. 7.7 % MwSt

Anmeldungen unterliegen unseren AGBs: https://www.ch.cx-forum.eu/agb





VERANSTALTUNGSORT CX FORUM:

Creaholic Zentralstrasse 115 2503 Biel

Fin Format von:



