

**CUSTOMER  
EXPERIENCE  
FORUM**



Conscious  
Experience.

Das Jahresforum für  
bewusste Kundenerlebnisse

7. Mai 2024  
memox.world | YOND, Zürich  
ch.cx-forum.eu

# Conscious Experience.

## Transformiere deine CX-Strategie

Bist du bereit, die Welt der bewussten Kundenerlebnisse zu erkunden?  
Customer Experience ist heute mehr als nur ein Schlagwort – sie ist der Schlüssel zur nachhaltigen Kundenzufriedenheit und -bindung.

- > Wie können wir in Zeiten bewussten Konsums eine Value Proposition entwickeln, die den Kund:innen entspricht?
- > Wie können datengetriebene Erkenntnisse dabei helfen, Personas, Segmente und Customer Journeys zu optimieren, um individuelle Erlebnisse zu gestalten?
- > Wie können wir eine immersive Omnichannel-Experience kreieren, die deine Kund:innen begeistert?

Um Fragen wie diese geht es beim Customer Experience Forum. Lass dich von Praxis pur und ungeschminkt inspirieren und nutze die Gelegenheit für einen Austausch auf Augenhöhe.

Wir freuen uns darauf, mit dir gemeinsam die Zukunft der Customer Experience zu gestalten.



### Moderatorin.

**Tina Viatte,**  
TeleBärn, Bern



### CX-Interaktiv.

**Dr. Christian Huldi,** Inhaber DataCreaAG; Präsident,  
des Schweizer Dialogmarketingverbandes SDV, Dübendorf



### Veranstalter.

**Helmut Blocher,** Geschäftsführer,  
SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien

## Zielgruppe

CX-Design und Management, Touchpoint-Management, CRM, Marketing, Vertrieb, Service, Qualität, After Sales, Organisation, Innovation, Produktdesign, Business Development, 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 neue Dinge 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

**Helmut Blocher**, Geschäftsführer, SUCCUS | Wirtschaftsforen  
**Moderation: Tina Viatte**, TeleBärn, Bern

09:25 | Keynote

THE TARGET GROUP HAS LEFT THE CHAT

Is your brand AI ready for the age of hyper-personalization?

**Max Lederer**, Chief Innovation Officer, Jung von Matt, Hamburg  
>> Max zeigt an echten Kundencases auf, wie Werbetreibende bereits heute verfügbare Modelle zur Automatisierung und Individualisierung von Kommunikationsmitteln nutzen können.

10:00 | Praxis-Impuls

CONSCIOUS TOUCHPOINTS FÜR RELEVANTE  
BEZIEHUNGEN

Wie wir vertriebliche Interaktion in individuelle Journeys  
unserer Kunden einbetten

**Christian Peter**, Leiter Marketing Automation, Commerzbank AG,  
Frankfurt am Main

10:30 | Pause

11:00 | Keynote

KUNDENZENTRIERUNG STEIGERN! | Mit den richtigen Mitteln zum Ziel

**Jan-Erik Baars**, Partner & Co-Founder, Customer Metrics AG, Luzern  
**Barbara Baumann**, Senior Spezialistin CEX, Thurgauer Kantonalbank, Weinfelden  
>> Kundenzentrierung ist nicht etwas, das sich zukaufen oder verordnen lassen kann: Man muss es in der Organisation entwickeln.  
Im Vortrag zeigen Jan-Erik und Barbara, mit welchen Mitteln dies gelingen kann.

11:30 | CX-Interaktiv

AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

12:00 | Praxis-Impuls

MOONSHOT INSURETECH | In einem Jahr ein neues Geschäftsfeld aufbauen. Unmöglich?

**Alexander Mohri**, Head of Insurtech B2C, Swisscom, Zürich &  
**Tiziano Sabbioni**, professioneller Erfinder & Managing Partner, Creaholic SA, Biel/Bienne

12:30 | Keynote

PERSPEKTIVENWECHSEL – DER MOMENT DER WAHRHEIT | Symbiose aus Prozessen, Technologien & Menschen

**Petra Rüegg**, Geschäftsführerin, QPM-Service Excellence, Zollikon  
>> Petra zeigt in ihrer Keynote auf, wie Kundenbedürfnisse ins Zentrum gerückt und authentische Massnahmen zur Förderung langfristiger Kundenbeziehungen ergriffen werden.



13:00 | Mittagspause

14:00 | Praxis pur

### B2B PROJEKTMANAGEMENT: VON DATEN ZU ENTSCHEIDUNGEN

Wie das e-Mobility Start-up MOVE mit Journeys kundenzentrierte Optimierung und Skalierung angeht

**Daniel Neuhaus**, CEO, MOVE Mobility, Granges-Paccot & **Michael Karsch**, Professional Inventor & Partner, Creaholic, Biel/Bienne

14:30 | Praxis pur

### VON NULL ZUR UNVERGESSLICHKEIT: DEN KUNDENWEG MIT PERSÖNLICHKEITGESTALTEN

Kreative Ansätze für unvergessliche Customer Journeys – ein Ansatz aus der Start-up-Welt

**Lara Engeli**, Head of Customer Experience, CASUS Technologies AG, Zürich

15:00 | Praxis pur

### VERSICHERUNG ALS ERLEBNIS

Holistisches CX-Management entlang der gesamten Customer Journey

**Helge Marthen**, Product Owner, Signal Iduna, Dortmund

**Ralf Pispers**, Geschäftsführer, PBM, Köln

15:30 | Pause

16:00 | Diskussion

### CX 2024 – KI UND MENSCH – als Team unschlagbar?

**Andreas Stamm**, Customer Advocate, Medallia, München

**Cyрил Luchsinger**, Berater, Blogger und Referent für Kundenzentrierung

16:30 | Praxis-Impuls

### IHR SEID DOCH EIN MONOPOLIST, WAS KÜMMERT IHR EUCH UM CX?

Wie Kund:innen, die nicht die Wahl haben, trotzdem Gutes erleben

**Isabelle Hauser**, Customer Experience Management Expertin &

**Andreas Unternährer**, Teamleiter Customer Experience Management, Suva, Luzern

17:00 | CX-Interaktiv

### AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

17:15 | Abschluss-Keynote

### UMNIETEN

Tod den Copy-Cats, es lebe die mutige Kreativität

>> und pragmatische Umsetzung

**Jens Bode**, Zukunfts-Optimist & Gestalter, der innologe®, Düsseldorf

>> 'UMNIETEN' ist ein dringender Appell, die eigene Kreativität zu entdecken und Kund:innen einfach zu begeistern.

17:45 | Schnelles Bier

18:15 | Get-together

NETWORKING, DRINKS & FINGERFOOD





**Jan-Erik Baars** ist Mitgründer der Customer Metrics AG und hilft Unternehmen dabei, kundenzentrierter zu werden. Auch lehrt und forscht er an der Hochschule Luzern. Als studierter Designer hat er für Philips und Telekom gearbeitet und ist seit über 30 Jahren im Auftrag des Kunden unterwegs. Mehr auf [janerikbaars.com](http://janerikbaars.com)



**Barbara Baumann**, ist verantwortlich für das Customer Experience Management der Thurgauer Kantonalbank. Mit Expertise in Innovationsprojekten, Change Management und Designstrategien hat sie über 20 Jahre Erfahrung bei der Gestaltung von kundenorientierten Lösungen und der Optimierung von Geschäftsprozessen. [tkb.ch/private](http://tkb.ch/private)



**Jens Bode** ist Innovator aus Leidenschaft und er inspiriert, aus der Praxis - für die Praxis, mit über 24 Jahren Erfahrung in der Industrie und als 'der innologe®'. Er begleitet als Sparringspartner Unternehmen in der frühen Innovationsphase, mit Trends & Szenarien, und als 'externer Think-Tank', mit konkreten Ideen bis zu ersten Prototypen. [innologe.com](http://innologe.com)



**Lara Engelen** ist mit Wurzeln in der Hotellerie, seit 2018 im Tech-Start-up-Bereich tätig, spezialisiert auf CX ohne bereits etablierte Prozesse: Kreative Kundenreisen und experimentelle Methoden sind ihr Alltag. Sie glaubt an den menschlichen Aspekt im B2B-Vertrieb. Neben ihrer CX-Fachexpertise ist sie zertifizierte Yoga-, Meditations- und Breathwork-Lehrerin und findet so ihren Ausgleich. [casus.ch](http://casus.ch)



**Isabelle Hauser** arbeitete als Industriedesignerin im In- und Ausland. Mit ihrem eigenen Unternehmen bediente sie vor allem technische KMUs. Mehr als 10 Jahre war sie Dozentin am Institut für Innovation und Technologiemanagement der HSLU. 2013 baute sie den ersten CAS Design Thinking in der Schweiz auf und leitete diesen mehrere Jahre. Seit 3 Jahren unterstützt sie die Suva im CX Team. [suva.ch](http://suva.ch)



**Christian Huld** ist CEO der DataCrea AG, Experte in Kundenbeziehungs- & Experience-Management, Marketing-Automation und Digitalisierung. Er berät zu CRM-Strategien, Datenqualität und Kundenwert-Management. Er ist Dozent an Fachhochschulen, Präsident des Schweizer Dialogmarketingverbands SDV, im Vorstand des Club 55 und bei Save the Children Schweiz aktiv. [sdv-dialogmarketing.ch](http://sdv-dialogmarketing.ch)



**Michael Karsch** gestaltet die konsequente Ausrichtung des Wertstroms von Firmen auf Kundenbedürfnisse. Als Partner bei Creaholic berät er Mittel- und Großunternehmen auf Strategie- und Umsetzungs-Ebene, um Vision und Maßnahmen in Einklang zu bringen. [creaholic.com](http://creaholic.com)



**Max Lederer** ist Chief Innovation Officer von Jung von Matt. Max taucht leidenschaftlich in neue Technologien ein und war in seiner Rolle u.a. verantwortlich für die Entwicklung einer Marken-KI für Hyundai und für das BMW-Metaverse. Er verfügt über mehr als 20 Jahre Erfahrung in digitaler Werbung, Plattformen und Dienstleistungen und ist spezialisiert auf Technologie-, Luxus- und Automobilbrands. [jvm.com](http://jvm.com)

## „ Spannende Eindrücke, wertvolle Diskussionen!“

**Manuel Bamert**, Galenica



**Cyrill Luchsinger** ist Berater, Blogger und Referent für Kundenzentrierung. Er sieht sich als Gestalter von Organisationen und Unternehmen. Er ist in der Wirtschaft und bei weiteren Institutionen im Mandat tätig. An der Hochschule für Wirtschaft Zürich verantwortet er den CAS CX Management. Im Juni 2021 hat er die CX-Community der DACH-Region initiiert, welche heute über 480 Persönlichkeiten umfasst.



**Helge Marthen**, ist seit 2010 bei der SIGNAL IDUNA und seit 2022 Projektleiter der Wiederanlage (LV/RV). Ebenso verantwortet er die vertrieblischen Kampagnen des Gesamtbestandes (Direkt, Makler, Eigenvertrieb). Davor war er u.a. als Bezirksdirektor der WWK Versicherungen a. G und Regionaldirektor der Delta Lloyd Versicherung tätig. [signal-iduna.de](http://signal-iduna.de)



**Alexander Mohri** ist ein erfahrener Telco-Executive mit einer bemerkenswerten Erfolgsbilanz. In mehreren Ländern hat er die Strategien von diversen Telcos geprägt. Durch seine ergebnisorientierte Vorgehensweise und seinem visionären Führungsverständnis hilft er Teams zu Höchstleistungen. Aktuell tut er dies in seine Rolle als Head of Insurtech bei Swisscom, wo er ein neues Geschäftsfeld aufbaut. [swisscom.ch/de/privatkunden.html](http://swisscom.ch/de/privatkunden.html)



**Daniel Neuhaus** war Verkaufsleiter in der IT- & Telecombranche, danach als Mitglied der Geschäftsleitung bei einem Energieversorger. Dort hat er das Customer Experience Management aufgebaut. Seit März 2023 ist er Geschäftsführer der MOVE Mobility AG. Auch hier wird das Kundenerlebnis als zentrales Planungs- & Steuerungsinstrument genutzt. [move.ch](http://move.ch)



**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. [commerzbank.de](http://commerzbank.de)



**Ralf Pispers**, I'm in the internet business for almost 20 years. You're searching for a consultant in digital transformation – that's me. You're in banking and insurance – let's talk. You're interested in Neuromarketing – you've found an expert. Author, Keynote-Speaker, Entrepreneur, Consultant. Beyond that – DJ, Running, Tennis, Skiing. [personal-business-machine.com](http://personal-business-machine.com)



**Petra Rüegg** w Geschäftsführerin von QPM-Service Excellence. Als Kommunikationsexpertin mit langjähriger internationaler Erfahrung begleitet und berät sie Unternehmen und Führungskräfte in kundenorientierten Transformationsprozessen. Ihr Motto und Antreiber „Happy people make the difference in their job“ - im Konzept des Perspektivenwechsels sieht sie den Schlüssel für den Erfolg. [qpm-ms.ch](http://qpm-ms.ch)



**Tiziano Sabbioni** ist ein professioneller Erfinder und Managing Partner bei der Innovationsfabrik Creaholic. Tizianos Weg zum professionellen Erfinder führte über diverse Hochschulen und berufliche Erfahrungen. Er besitzt ein Bachelor der in BWL und Psychologie und ein Master in Business Innovation. Kundenzentrierte Arbeit ist für Tiziano eine Selbstverständlichkeit. [creaholic.com/en](http://creaholic.com/en)



**Andreas Stamm** hat einen langjährigen Track-Record bei der Etablierung von CX-Programmen auf der Grundlage des NPS, um geschäftliche Veränderungen voranzutreiben. Seit 2023 nutzt er diese Erfahrungen als CX-Experte und Senior Client Advocate – Europe bei Medallia. [medallia.com](http://medallia.com)



**Andreas Unternährer** ist für das Customer Experience Management bei der Suva verantwortlich und begleitet mit seinem Team Projekte und Vorhaben methodisch und inhaltlich. Er hat viel Erfahrung im Versicherungsumfeld und seit mehr als 5 Jahren im kundenzentrierten Vorgehen. Davor war er in verschiedenen Funktionen im Kundenmanagement, Marketing und Vertrieb tätig, u.a. bei der Allianz und der CSS. [suva.ch](http://suva.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. [telebaern.tv](http://telebaern.tv)



Partner |



**” Bestätigend, inspirierend und von A – Z spannende und anregende Beiträge der jeweiligen Referenten. Definitely: Impact Matters – More than Ever!“**

**Urs Mathis, AGON PARTNERS Compliance Ltd.**

Medienpartner |



Schweizer Dialogmarketing Verband



**” Spannender Austausch  
und Einblick – eine Freude  
an einem Ort physisch zu-  
sammenzukommen, um über  
Trends zu diskutieren, Denk-  
anstöße zu erhalten und mit  
neuer Energie und Motivation  
in das eigene Unternehmen  
zurückzukehren.“**

**Kevin Kohn, Oris**



CHRISTOPH  
MEINER

BLAU K&K

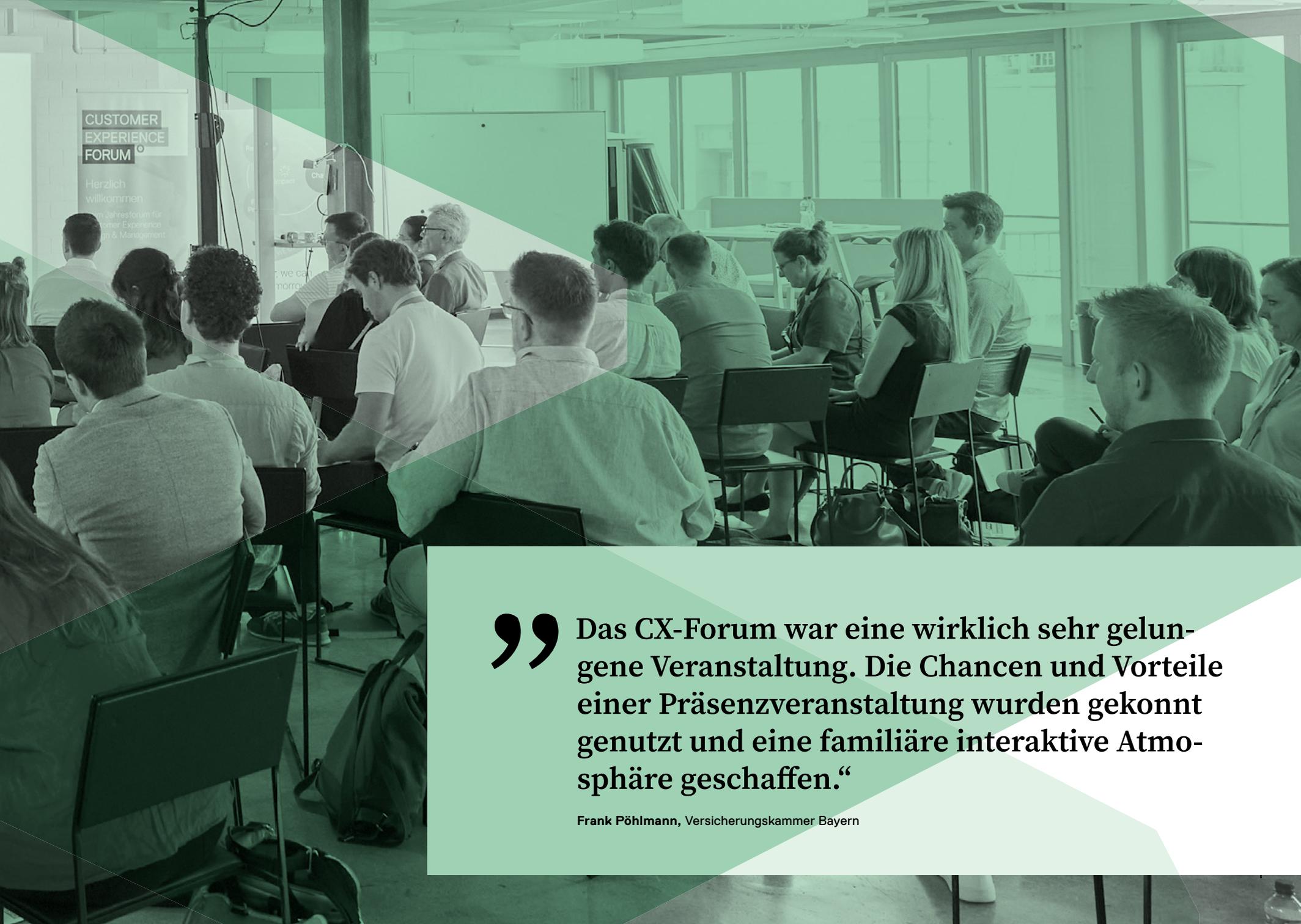
gemeinsam

innen-zentriert

kunden-zentriert

Produkt

```
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29 30 31 32 33 34 35 36 37 38 39 40 41 42 43 44 45 46 47 48 49 50 51 52 53 54 55 56 57 58 59 60 61 62 63 64 65 66 67 68 69 70 71 72 73 74 75 76 77 78 79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99 100 101 102 103 104 105 106 107 108 109 110 111 112 113 114 115 116 117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143 144 145 146 147 148 149 150 151 152 153 154 155 156 157 158 159 160 161 162 163 164 165 166 167 168 169 170 171 172 173 174 175 176 177 178 179 180 181 182 183 184 185 186 187 188 189 190 191 192 193 194 195 196 197 198 199 200 201 202 203 204 205 206 207 208 209 210 211 212 213 214 215 216 217 218 219 220 221 222 223 224 225 226 227 228 229 230 231 232 233 234 235 236 237 238 239 240 241 242 243 244 245 246 247 248 249 250 251 252 253 254 255 256 257 258 259 260 261 262 263 264 265 266 267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304 305 306 307 308 309 310 311 312 313 314 315 316 317 318 319 320 321 322 323 324 325 326 327 328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347 348 349 350 351 352 353 354 355 356 357 358 359 360 361 362 363 364 365 366 367 368 369 370 371 372 373 374 375 376 377 378 379 380 381 382 383 384 385 386 387 388 389 390 391 392 393 394 395 396 397 398 399 400 401 402 403 404 405 406 407 408 409 410 411 412 413 414 415 416 417 418 419 420 421 422 423 424 425 426 427 428 429 430 431 432 433 434 435 436 437 438 439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 466 467 468 469 470 471 472 473 474 475 476 477 478 479 480 481 482 483 484 485 486 487 488 489 490 491 492 493 494 495 496 497 498 499 500 501 502 503 504 505 506 507 508 509 510 511 512 513 514 515 516 517 518 519 520 521 522 523 524 525 526 527 528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542 543 544 545 546 547 548 549 550 551 552 553 554 555 556 557 558 559 560 561 562 563 564 565 566 567 568 569 570 571 572 573 574 575 576 577 578 579 580 581 582 583 584 585 586 587 588 589 590 591 592 593 594 595 596 597 598 599 600 601 602 603 604 605 606 607 608 609 610 611 612 613 614 615 616 617 618 619 620 621 622 623 624 625 626 627 628 629 630 631 632 633 634 635 636 637 638 639 640 641 642 643 644 645 646 647 648 649 650 651 652 653 654 655 656 657 658 659 660 661 662 663 664 665 666 667 668 669 670 671 672 673 674 675 676 677 678 679 680 681 682 683 684 685 686 687 688 689 690 691 692 693 694 695 696 697 698 699 700 701 702 703 704 705 706 707 708 709 710 711 712 713 714 715 716 717 718 719 720 721 722 723 724 725 726 727 728 729 730 731 732 733 734 735 736 737 738 739 740 741 742 743 744 745 746 747 748 749 750 751 752 753 754 755 756 757 758 759 760 761 762 763 764 765 766 767 768 769 770 771 772 773 774 775 776 777 778 779 780 781 782 783 784 785 786 787 788 789 790 791 792 793 794 795 796 797 798 799 800 801 802 803 804 805 806 807 808 809 810 811 812 813 814 815 816 817 818 819 820 821 822 823 824 825 826 827 828 829 830 831 832 833 834 835 836 837 838 839 840 841 842 843 844 845 846 847 848 849 850 851 852 853 854 855 856 857 858 859 860 861 862 863 864 865 866 867 868 869 870 871 872 873 874 875 876 877 878 879 880 881 882 883 884 885 886 887 888 889 890 891 892 893 894 895 896 897 898 899 900 901 902 903 904 905 906 907 908 909 910 911 912 913 914 915 916 917 918 919 920 921 922 923 924 925 926 927 928 929 930 931 932 933 934 935 936 937 938 939 940 941 942 943 944 945 946 947 948 949 950 951 952 953 954 955 956 957 958 959 960 961 962 963 964 965 966 967 968 969 970 971 972 973 974 975 976 977 978 979 980 981 982 983 984 985 986 987 988 989 990 991 992 993 994 995 996 997 998 999 1000
```



**“ Das CX-Forum war eine wirklich sehr gelungene Veranstaltung. Die Chancen und Vorteile einer Präsenzveranstaltung wurden gekonnt genutzt und eine familiäre interaktive Atmosphäre geschaffen.“**

**Frank Pöhlmann, Versicherungskammer Bayern**



### Einfach online anmelden:

[www.ch.cx-forum.eu](http://www.ch.cx-forum.eu), per E-Mail: [anmeldung@succus.at](mailto:anmeldung@succus.at)

### So bist du dabei:

**Teilnehmen** am Customer Experience Forum am 7. Mai 2024, CHF 760,-  
(bei einer Anmeldung bis 30. April 2024, regulär CHF 860).

Inbegriffen ist der Zutritt zu allen Programmpunkten, Unterlagen in elektronischer Form sowie kulinarische Pausen und gemeinsame Essen. Alle Preise exkl. 8,1% MwSt. Anmeldungen unterliegen unseren AGBs: <https://www.ch.cx-forum.eu/agb>

### Hier sehen wir uns:

[memox.world](http://memox.world) | YOND, Zürich, Albisriederstrasse 199, 8047 Zürich

SUCCUS | Wirtschaftsforen  
Dingelbergstrasse 23, 3150 Wilhelmsburg  
+43 1 319 09 34, [info@succus.at](mailto:info@succus.at)

Ein Format von:

**SUCCUS**  
ESSENZ DES ERFOLGS

### Sprich uns an:



**Helmut Blocher**  
Geschäftsführer  
[helmut.blocher@succus.at](mailto:helmut.blocher@succus.at)



**Barbara Schneeweiss**  
Projektmanagement  
[barbara.schneeweiss@succus.at](mailto:barbara.schneeweiss@succus.at)