

#cxforum

SUCCUS
ESSENZ DES ERFOLGS

CUSTOMER EXPERIENCE FORUM



Das Jahresforum für CX Design & Management
31. Mai/ 1. Juni 2022 | Creaholic Biel/Bienne und virtuell

VERANSTALTUNGSPARTNER



Von Omnichannel zu Multiexperience – so vielschichtig kann Kundenbeziehung sein



CX Fusion – wenn digitale und analoge Welten verschmelzen

Die Entwicklungen der letzten Zeit haben es klar gezeigt: Innerhalb enger Kanalgrenzen zu arbeiten ist passé. Die Kund:innen erwarten eine nahtlose Customer Experience über sämtliche Touchpoints hinweg – vom „Real Life“-Erlebnis bis zum Metaverse.

Am Customer Experience Forum 2022 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 es gelingen kann, Silos zu sprengen, Grenzen zu überwinden, den digitalen Shift zu meistern und online & offline zu verschmelzen.

Organisation.

Markus Blocher, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien

Moderation.

Susanna Brönnimann, Beraterin für Kundenfokus, Stimmt AG, Zürich

PRAXIS PUR UND UNGESCHMINKT

aus Unternehmen in B2B und B2C wie Sanitas, Helion, Swisscom, SV Group, Savencia Fromage & Dairy, Gruppe Nymphenburg, 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

BEZIEHUNGSPFLEGE MIT KÖPFCHEN

Digitale Selbstzerstörung muss nicht sein

Digitalisierung wird als Heilsversprechen und Retter der Kundenbeziehungen beobachtet. Gleichzeitig hat sich das Kundenerlebnis in der Schweiz in den letzten Jahren nicht verbessert. Glenn zeigt auf, was es braucht, um Kundenbeziehungen durch Digitalisierung zu stärken und nicht zu schwächen.

Glenn Oberholzer, Experte für Kundenfokus und Partner, Stimmt AG, Zürich

SIMPLICITY: REDUCE TO THE MAX

Einfach ist einfach besser!

In unserer immer komplexer werdenden Welt sind es oft simple Ideen, die durchschlagenden Erfolg haben. In dieser Keynote erfährst du auf unkomplizierte Art, wie einfach man Dinge auf das Wesentliche maximieren kann. Ganz nach dem Motto: Man muss Ballast abwerfen, um hoch zu fliegen.

Jiri Scherer, Moderator, Autor, Dozent, Keynote Speaker und Trainer, Denkmotor, Zürich

DER KUNDE UND DIE NEXT ECONOMY

Warum die Zukunft der Unternehmen in den Händen unkonventioneller Ideengeber liegt

Für ein wirksames CXM müssen Unternehmensstrukturen genauso wie die Unternehmenskultur stimmen. Nur wer ein kundenzentriertes Mindset hat, der hat auch loyale Kunden, begeisterte Fans und hochengagierte Empfehler.

Anne M. Schüller, Managementdenker, Keynote Speaker und mehrfach preisgekrönte Bestsellerautorin, München

PRAXIS PUR UND UNGESCHMINKT

BRAND EXPERIENCE 2022

Systematische Verbesserung der Brand Experience entlang der Customer Journey

Sören Ott, Vorstand, Gruppe Nymphenburg, München

EIN HANDWERKER, DEN KUNDEN LIEBEN

Mit hybrider Customer Journey Kunden begeistern und so die Energiewende vorantreiben

Lukas Karrer, Leiter Digital & Mitglied der Geschäftsführung, Helion, Zuchwil

USER-CENTRIC INNOVATION AT IT'S BEST

Von „Intrapreneurs“ zu „Entrepreneurs“ in gerade mal fünf Monaten

Markus Feller, Head Innovation & Transformation, Lead Digital Hospitality Solution, SV Group, Dübendorf

INTERAKTIVER WORKSHOP

FOLLOW THE MONEY

Wirkungszusammenhänge als Grundlage von Customer Journey Design

Im Workshop zeigen Stephan & Michael, wie man Customer Journeys entwickeln kann, die euren Beitrag zum Geschäftserfolg ausweisen: weg von blumigen Erlebnisbeschreibungen hin zu verhaltensorientierten Wirkungsketten.

Stephan Engl, Managing Partner &

Michael Karsch, Professional Inventor, Creaholic, Biel/Bienne

Das vollständige Programm findest du ab Anfang März 2022 online:
www.ch.cx-forum.eu



Customer Experience Design | Virtuelle Masterclass

MONTAG, 21. März 2022, 9.00 bis 13.00 Uhr; DIENSTAG, 22. März 2022, 9.00 bis 13.00 Uhr

MONTAG, 28. März 2022, 9.00 bis 13.00 Uhr; DIENSTAG, 29. März 2022, 9.00 bis 13.00 Uhr

CX MASTERCLASS

Dein Nutzen

In acht virtuellen, interaktiven Einheiten zu je 90 Minuten erfährst du alles Notwendige, um Customer Experience Design erfolgreich und nachhaltig in deinem Unternehmen zu verankern und umzusetzen. Dazu gehören Methoden, wie der Customer Journey Atlas, eine Einführung in Design Thinking und das Arbeiten mit Personas ebenso, wie jede Menge Erfahrungen aus der Praxis aus unterschiedlichen Branchen. Für einen besseren Austausch auf Augenhöhe ist die Teilnehmerzahl auf maximal 18 begrenzt.

Deine Gastgeberin

Christine Krimmel ist Co-Gründerin der CX Agentur und Lektorin für Customer Experience Management an der WU Executive Academy. Sie gilt als CX-Pionierin in Österreich. Vor ihrer selbständigen Tätigkeit als Unternehmensberaterin hat sie mehr als 15 Jahre lang Erfahrung als strategische Marketingspezialistin und Customer Experience Managerin bei A1 und der Erste Bank gesammelt.



Deine Expert:innen aus der Praxis

Sonja Renner, CX Spezialistin, AOK Baden-Württemberg, Stuttgart

Cornelia Kenndler, CX Managerin, Nespresso, Wien

Christoph Ehrenhöfer, Head of Customer Experience bei Energie Steiermark

Wibke Moldaschl, Leitung CX, TeamBank AG, Nürnberg

Andrea Khol, Senior Managerin Customer Experience und Innovation, IT-Services der Sozialversicherung (ITSV), Wien



Ch. Krimmel



Ch. Ehrenhöfer



C. Kenndler



A. Khol



W. Moldaschl



S. Renner

“I really appreciated Christine’s clear presentations and experience. I also loved the ‘real life’ case studies – especially the Nespresso example with how they implemented Personas.”

Marianne Fleurimont,
Philip Morris, Gräfelfing

„Es hat viel Spaß gemacht und ich habe viel Neues gelernt. Das Welcome-Package im Vorfeld war auch toll.“

Antje Neumann,
50Hertz Transmission, Berlin

„Vielen Dank für die sprühende CX Leidenschaft an alle Präsentierenden und das Teilen der Informationen.“

Britta Hennenberger, Tchibo, Hamburg

Inhalte

Teil 1: 21. März 2022, 9.00 bis 13.00 Uhr

CX Grundlagen

- > Die drei Customer Experience Design Prinzipien
- > Customer Experience Management – das Optimieren relevanter Kundenkernprozesse
- > Der Customer Journey Atlas
- > Einführung in Design Thinking Methoden

Gast: Sonja Renner, CX Spezialistin bei der AOK Baden-Württemberg, macht sich stark für die schrittweise Implementierung des CX-Ansatzes und gestaltet die Transformation aktiv mit.

Teil 3: 28. März 2022, 9.00 bis 13.00 Uhr

Eintauchen in die Welt der Kund:innen

- > Immersive Research – Haltung entscheidet
- > Die unterschiedlichen Formen der Kundeneinbindung: Kund:innen-Konferenzen, Explorative Tiefeninterviews, virtuelle Formate
- > Typische Herausforderungen beim Transfer in die Organisation

Gast: Christoph Ehrenhöfer, Head of Customer Experience Energie Steiermark, taucht regelmäßig gemeinsam mit seinen Kolleg:innen in die Welt der Kund:innen ein.

Teil 2: 22. März 2022, 9.00 bis 13.00 Uhr

CX Personas

- > Data-driven Personas gestalten
- > PCM (Process Communication Model): Erkenne die unterschiedlichen Motive und Bedürfnisse deiner Kund:innen
- > Sprachbilder, Wahrnehmung, Hauptmotive, bevorzugte Kommunikation und Sozialumgebung – jeder Persönlichkeitstyp braucht etwas anderes
- > Zahlreiche Praxisbeispiele

Gast: Cornelia Kenndler, CX Managerin bei Nespresso, hat es mit dem Personas-Ansatz geschafft, strategische Zielgruppen für die gesamte Organisation erlebbar zu machen.

Teil 4: 29. März 2022, 9.00 bis 13.00 Uhr

CX ein holistischer Ansatz zur Unternehmenstransformation

- > CX Reifegrad Modell
- > Adaptionsmodell – das Unternehmen von außen nach innen denken
- > Tools und Methoden für eine agile, kundenzentrierte Organisationsentwicklung
- > Unternehmenskulturellen Wandel aktiv gestalten

Gast: Andrea Khol, Senior Managerin Customer Experience und Innovation bei der itsv, prägt und gestaltet das österreichische Gesundheitswesen seit vielen Jahren aktiv mit.

Wibke Moldaschl, Leitung CX der TeamBank AG, ist der Überzeugung, dass man vom Kunden her nur denken kann, wenn man auch mit ihm spricht.

Anmeldung und Information

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

Per eMail: anmeldung@succus.at

Fragen? Ruf uns an: +43 1 319 09 34-0

SUCCUS GMBH | Wirtschaftsforen
Dingelbergstraße 23, 3150 Wilhelmsburg
Österreich
Telefon: +43 1 319 09 34-0
info@succus.at

Sprich uns direkt an:

Markus Blocher, Projektleiter
markus.blocher@succus.at

Katharina Zauner, Projektmanagement
katharina.zauner@succus.at

VERANSTALTUNGSORT CX FORUM:

Creaholic
Zentralstrasse 115
2503 Biel

Ein Format von:



Teilnahmegebühr

CX FORUM*, 31. Mai / 1. Juni 2022, CHF 1.180,-
(bei einer Anmeldung bis 31. März 2022, regulär CHF 1.380,-)

CX FORUM VIRTUELL**, 31. Mai / 1. Juni 2022, CHF 580,-

VIRTUELLE MASTERCLASS: Customer Experience Design
21./ 22. März und 28./ 29. März 2022, jeweils 9.00 bis 13.00 Uhr, CHF 1.380,-

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: <http://www.cx-forum.eu/agb.html>



M. Blocher



K. Zauner

* Die Teilnahme vor Ort ist mit einem gültigen Covid-Zertifikat möglich.

** Das Customer Experience Forum Virtuell enthält den Zugang zum Live-Stream
der Vorträge und Diskussionen aus der Hauptbühne sowie einem exklusiven
Online-Workshop, den Zugang zum Download von Präsentationen und Videos
sowie virtuelle Networkingmöglichkeiten.