

# CUSTOMER EXPERIENCE FORUM



CX  
IN ZEITEN DES  
SOCIAL  
DISTANCING –  
den KundInnen  
wieder näher  
kommen!

23./ 24. Juni 2021 | ThirtyFive – myhive Twin Towers & virtuell  
Das Jahresforum für Customer Experience Design & Management

VERANSTALTUNGSPARTNER



CX AGENTUR





M. Blocher



P. Pototschnig



## Neue Zeiten – neue Anforderungen!

Das Customer Experience Forum, Österreichs führende Konferenz für Customer Experience Design & Management, geht am 23./ 24. Juni 2021 als hybride Veranstaltung (ThirtyFive – myhive Twin Towers & virtuell) in die nächste Runde!

Schließlich ist es gerade jetzt wichtiger denn je, den Draht zum Kunden nicht abreißen zu lassen und mit mutigen Schritten die Weichen für die Zukunft zu stellen.

Wie jedes Jahr zeigen wir die neuesten Trends und Entwicklungen im Customer Experience Management auf. Bei uns hörst du echte und unbeschönigte Berichte aus der Praxis von führenden Unternehmen, die unter die Haut gehen und Inspiration und Anregung für die eigenen Herausforderungen geben.

### Organisation.

**Markus Blocher**, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien

### Moderator.

**Peter Pototschnig**, Unternehmensberater & Business Designer

## Hybride Konferenz

Ob physisch, unter Einhaltung der aktuellen Hygienemaßnahmen, oder virtuell: am CX Forum steht Austausch auf Augenhöhe im Mittelpunkt! Als digitaler Teilnehmer hast du Zugriff auf den Livestream aller Vorträge aus dem Plenum, kannst den Vortragenden per Chat Fragen stellen, dich in Roundtables mit deinen KollegInnen austauschen und in exklusiven Online-Workshops die Konferenz interaktiv mitgestalten.

## PRAXIS PUR UND UNGESCHMINKT

aus Unternehmen in B2B und B2C wie Medbee, karriere.at, Allgemeine Sparkasse Oberösterreich, Österreichische Gesundheitskasse, Immofinanz, Nespresso, 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



**CX AGENTUR**

# INSPIRIEREND – INTERAKTIV – PRAXISRELEVANT



## INSPIRIEREND. ANDERS.

Es geht nicht um Best Practice, also die schöne, heile Welt: Erlebe Praxis pur und ungeschminkt! Blicke mit uns über den eigenen Tellerrand und denke grenz- und siloüberschreitend. Lass dich inspirieren und anstecken zu Mut und neuen Ideen, um deine Kunden in Zukunft aktiv zu begeistern!



## KONKRET. INTERAKTIV.

- > Inspirierende Vorträge bringen es auf den Punkt
- > Wähle deine persönlichen Themenschwerpunkte aus dem vielfältigen Workshop-Angebot
- > Nach jedem Vortrag bleibt Zeit für Fragen



## ERLEBNISSE. AUSTAUSCH.

Triff dich mit CX-Verantwortlichen aus allen Branchen. Die Vortragenden stehen dir für persönliche Gespräche gerne zur Verfügung. Das Forum bietet vielfältige Gelegenheiten für einen Meinungs- und Erfahrungsaustausch. Ob bei den gemeinsamen Mittagessen, in der Networkingzone, in den Loop-Sessions oder beim Get-together – lerne führende ExpertInnen und interessante KollegInnen kennen.





9:00 Begrüßung

## WILLKOMMEN BEIM 9. CUSTOMER EXPERIENCE FORUM

**Markus Blocher**, Projektmanager, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien

**Peter Pototschnig**, Moderator des CX Forum, Unternehmensberater & Business Designer, CX Agentur, Wien

9:10 Keynote

## OFFICE NEXT LEVEL: DIE ZUKUNFT DES ARBEITENS

Kundenanforderungen an Bürolösungen im Wandel – lessons learned

**Katrin Gögele-Celeda**, Country Managerin Operations Austria, IMMOFINANZ AG, Wien

9:40 Virtueller Impuls

## MIT DIGITALISIERUNG ALLEIN IST ES NICHT GETAN – HEUTE SCHON MAL MIT EINER KUNDIN GESPROCHEN?

Big Data, Marketing Automation, AI und Co eröffnen heute zwar bisher ungeahnte Möglichkeiten, doch oft hilft auch einfach der Griff zum Telefonhörer, um Kundenbedürfnisse wirklich zu verstehen

**Philipp Merlin Scharff & Niclas Rohrwacher**, Co-Founder, Factory Berlin & Mentor Verlag, Berlin

10:20 Keynote

## EXPERIENCE DESIGN CULTURE

> Warum ist kundenzentriertes Handeln nicht ausreichend?

> Warum ist ein Zusammenspiel von Brand-, Customer- und User-Experience wichtig für den Unternehmenserfolg?

**Dr. Christiane Moser**, Customer & User Experience Professional, CUX-Pro, Salzburg

11:00 Reflexion

## Loop-Session

11:20 Pause

Parallelprogramm

### WORKSHOP

#### FÄHNCHEN IM WIND ODER FELS IN DER BRANDUNG – DEINE HALTUNG ENTSCHIEDET

Der Weg zu einer kundenzentrierten Organisation braucht Menschen mit einer reifen Persönlichkeit!

- > Wir beleuchten beide Seiten – Mensch und Organisation
- > arbeiten mit Aufstellungsformaten
- > Frederic Laloux's Reinventing Organizations und Jane Loevingers Stufen der ICH Entwicklung bilden den Rahmen.

Erlebe und begreife die Zusammenhänge zwischen dir, deiner Organisation und CX.

**Christine Krimmel**, Co-Gründerin, CX Agentur, Wien

### WORKSHOP

#### CX, BX & UC IM UNTERNEHMEN

In diesem Workshop erfährst du alles Notwendige, wie die Qualität der Kundenerlebnisse durch ein strukturierteres Zusammenspiel von Customer-, Brand- und User Experience im Unternehmen gelingen kann.

Wichtig ist hierbei insbesondere die organisatorische Verankerung und eine dazu passende erlebniszentrierte Unternehmenskultur.

**Christiane Moser**, Customer & User Experience Professional, CUX-Pro, Salzburg

**Raphael Pleschounig**, Senior Brand Manager, kununu, Wien

**Jutta Doppelreiter**, User Experience Managerin, Österreichische Post, Wien

11:50



13:20 Mittagspause

14:20 Virtueller Impuls

**MY START-UP JOURNEY IN RURAL KENYA**

Adaptierung von Geschäftsmodellen und Produkten in schwierigen Regionen.

**Hannes Eckmayr**, Co-Founder, Ilara Health, Kenya & Business Development Manager, COMATCH, Berlin

14:50 Praxis pur

**BRAND EXPERIENCE: VOM MARKENVERSPRECHEN ZUM KUNDENERLEBNIS**

Mittels Customer- und Employee-Involvement & Service Design zur kundenzentrierten Hotelbrand

**Michael Kröger**, Geschäftsführer, Verkehrsbüro Hotellerie GmbH, Wien

**Nicole Prieller**, Geschäftsführerin, Leitung PwC Digital Consulting, Wien

15:20 Praxis pur

**FILIALE DER ZUKUNFT**

> Kundenzentrierung in der Entstehung eines neuen Filialmodelles

> Methodische Herangehensweise bei der Erhebung von Kundenstimmen

**Martina Bergsleitner**, Abteilung Analytik & Kundenwissen, Allgemeine Sparkasse Oberösterreich, Linz

15:50 Pause

16:20 Virtuelle Keynote

**FROM IMPOSSIBLE TO NEW NORMAL**

Trends, Consumer Insights und Chancen, die Unternehmen für die Post-Corona-Zeit nutzen sollten

**Jens Bode**, Trendscout, Henkel AG & Co.KGaA, Düsseldorf

16:50 Keynote

**BEYOND CUSTOMER CENTRICITY – ODER WIE ICH LERNT, CRM ZU LIEBEN**

MarTech ist kein Garant für Erfolg, wenn Excellence und Passion nicht spürbar werden – quasi a fool with a tool.

**Alf Netek**, Geschäftsführer & Marketing, menonthemoon, Wien

17:30 Impuls

**CONQUISE STATT AKQUISE**

Die Zeit des Anschreien ist vorbei: In einer Welt der Social Medias, Ad-Blocker und Influencer braucht ihr neue Kommunikations-Rezepte um morgen noch Erfolg zu haben.

**Robert Seeger**, Geschäftsführer, Agentur für Kommunikationskunst, Wien

18:00 CX-Get-together

**NETWORKING & DRINKS**



9:00

Keynote

## WARUM DIE PERFEKTE CUSTOMER JOURNEY SO SCHWIERIG IST ...

- > Herausforderungen im Customer Experience Management
- > Erfolgsfaktoren und Beispiele

**Maria Tagwerker-Sturm**, Project Manager Digital Retail, Umdasch Group Ventures, Amstetten

9:45

Keynote

## LIEBE, LOYALITÄT UND CX DESIGN – A HUMAN CENTERED DESIGN APPROACH

- > Emotionen – die Triebkräfte des Lebens
- > Das Lovestory-Prinzip
- > Gute Gewinne – schlechte Gewinne

**Christine Kimmel**, Co-Gründerin, CX Agentur, Wien

10:30

Reflexion

## Loop-Session

10:55

Pause

11:25

Virtueller Impuls

## MIND THE GAP! HERAUSFORDERUNGEN EINES 2-SIDED-MARKETPLACES IN DER PRODUKTENTWICKLUNG

- > So können kontroverse B2C/B2B Kundenanforderungen gelöst werden
- > Aufgaben im UX Design im Wandel

**Raphael Horvarth**, Head of Design, karriere.at, Linz

11:55

Praxis Pur

## IN DEN SCHUHEN DES MEDIZINERS GEHEN

- > Wie können wir Kunden dazu bringen, unser Produkt zu lieben?
- > So rücken wir den Mehrwert unserer Kunden ins Zentrum

**Alexandra Baldessarini**, Customer Experience Managerin, Medbee, Wien

12:25

Praxis Pur

## GANZHEITLICHE MARKEN- UND KUNDENERLEBNISSE GESTALTEN

Kundeneinbindung im Markenprozess

**Katrin Trawnitschek**, Marketing, Österreichische Gesundheitskasse, Wien

12:55

Mittagspause



13:55

Praxis Pur

**CX INS UNTERNEHMEN BRINGEN IST KEIN SPRINT SONDERN EIN MARATHON**

**Cornelia Kenndler**, CX Managerin, Nespresso Österreich, Wien

14:30

Impuls

**STORYLEARNING**

Wie Storytelling die eLearning User Experience revolutioniert

**Matthias Cermak**, Founder & Chief Storyteller, VerVieVas, Wien

15:00

Wrap Up

**WRAP UP UND VERABSCHIEDUNG**

15:15

Ende

**ENDE DES 9. CUSTOMER EXPERIENCE FORUM**



# Vortragende



**Alexandra Baldessarini** ist seit Februar 2020 bei Medbee – der App für Mediziner, als CX Managerin tätig. Usergewinnung und die Mediziner in den Mittelpunkt der Wertschöpfung zu stellen sind ihre Aufgabenschwerpunkte. Sie begleitet Unternehmen seit über 20 Jahren im Aufbau und bei agilen Transformationen. [www.medbee.org](http://www.medbee.org)



**Martina Bergsleitner** ist Mitarbeiterin der Abteilung Analytik & Kundenwissen, dort seit Mitte 2018 verantwortlich für die Erhebung von Kundenwissen und Kundeninsights. „Als ‚Stimme der Kund\*innen‘ ist es mir ein Anliegen zur Verbesserung der Erlebnisse unserer Kund\*innen beizutragen.“ [www.sparkasse-ooe.at](http://www.sparkasse-ooe.at)



**Jens Bode** ist begeisterter Innovator und aktuell: Trend-Explorer, Innovation GameChanger & „Freigeist“ bei der Henkel AG & Co. KGaA. Er hat mehr als 24 Jahre Erfahrung in den Bereichen Kreativität & Kultur, Inspirationen & Trends, Innovation & Prozesse. Dazu ist er Autor von INNOVATOR'S SMILE und parallel ist er als ‚der innologe‘ Innovation-Sparring in diversen Industrien, b2b wie b2c. [www.henkel.de](http://www.henkel.de)



**Matthias Cermak** ist Gründer und Chief Storyteller von VerVieVas, der führenden Agentur für Erklärvideos, Infografiken und Graphic Recording in Österreich. Seit 2011 verfolgt das Team die Mission, komplexe Inhalte einfach aufzubereiten und die Freude am Entdecken neuer Dinge zu fördern. Das Ergebnis: über 1.500 Videos und mehr als 2.000 mitgezeichnete Keynotes, die ihre Wirkung nicht verfehlen. [www.VerVieVas.com](http://www.VerVieVas.com)



**Jutta Doppelreiter** studierte Kommunikationswissenschaftlerin und Mediendesignerin ist seit Anfang des Jahres User Experience Managerin bei der Österreichischen Post. Davor war sie Head of Strategy bei dem Beratungsunternehmen menonthemoon. [www.post.at](http://www.post.at)



**Hannes Eckmayr** ist Serial Entrepreneur diverser Start-Ups im medizinischen und sozialen Bereich in Ostafrika. Derzeit ist er Business Development Manager bei COMATCH und für die Bereiche Healthcare & Media Practice verantwortlich. [www.comatch.com](http://www.comatch.com)



**Katrin Gögele-Celeda**, studierte Betriebswirtin, verantwortet als Country Managerin Operations Austria für die IMMOFINANZ das operative Geschäft der IMMOFINANZ vor Ort. Dabei ist sie maßgeblich für Vermittlungsstrategien, Asset Management und Property Management zuständig und treibt das österreichische Geschäft weiter voran. [www.immofinanz.com](http://www.immofinanz.com)



**Raphael Horvath** ist Head of Performance & Productmarketing und damit dafür verantwortlich, dass sowohl auf B2B & B2C Seite die besten Produkte von Österreichs größtem Karriereportal [karriere.at](http://karriere.at) erfolgreich in den Markt gebracht werden. Er ist dabei in dem kompletten Prozess des Go-to-Market bis hin zu unterstützenden und Performancesetups involviert. Sein Credo: There is no product without communication. [www.karriere.at](http://www.karriere.at)



**Cornelia Kenndler** hat Mitte 2019 die neu geschaffene Rolle der Customer Experience Managerin bei Nespresso Österreich übernommen. Dabei profitiert sie von ihren Erfahrungen im Produktmanagement und Marketing bei Coca-Cola HBC, Henkel CEE und seit 2008 bei Nespresso Österreich. Sie fokussiert sich aktuell darauf, die Kunden besser kennenzulernen und CX Fähigkeiten bereichsübergreifend aufzubauen. [www.nespresso.com](http://www.nespresso.com)



**Christine Krimmel** ist Co-Gründerin der CX Agentur, CX Designerin & agile Organisationsentwicklerin und 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. [www.cx-agentur.at](http://www.cx-agentur.at)



**Michael Kröger** ist seit 2018 Geschäftsführer der Verkehrsbüro Hotellerie GmbH und verantwortlich für die Operation der 27 Betriebe. Zusätzlich verantwortet er im Geschäftsbereich der Hotellerie die Bereiche Product & Quality, Talents & Training und Purchasing. [www.bassenahotels.com](http://www.bassenahotels.com)



**Dr. Christiane Moser** ist Customer & User Experience Professional und Gründerin von CUXpro, sowie internationale Mentorin und Lektorin für User Experience Design. Sie begleitet Unternehmen bei der Entwicklung von digitalen Produkten und hilft ihnen die Nutzererlebnisse aktiv zu gestalten. [cux.christianemoser.at](http://cux.christianemoser.at)



**Alf Netek** startete seine berufliche Laufbahn im ICT-Segment. Von der Geschäftsführung eines Internet-Startups wechselte er zu Kapsch und war dort 20 Jahre lang Chief Marketing Office. Heute ist er Geschäftsführer bei menonthemoon, einem UX-Designstudio und entwickelt unter der Marke Metamore Advisory Services, die „operational excellence“ im Marketing sicherstellen. [www.metamore.com](http://www.metamore.com)



**Raphael Pleschounig** bezeichnet sich selbst als "Brand-Thinker" und ist daher auf der Jagd nach den für Unternehmen differenzierenden Einzigartigkeiten in Nutzererfahrungen. Als Markenberater leitete er 9 Jahre lang den Bereich Research & Brand Consulting bei der Agentur KISKA in Salzburg, und kümmert sich aktuell bei kununu in Wien um die Weiterentwicklung der bedeutsamen Workplace-Insights Marke. [kiska.com](http://kiska.com)



**Peter Pototschnig**, Co-Gründer der CX Agentur, CX Designer und Digitalisierungsberater, begleitet und unterstützt Unternehmen, die ihren Fokus nachhaltig auf Kunden ausrichten. Seine Expertise reicht vom strategischen Marketing bis zur Praxiserfahrung aus großen Projekten (von Marken-Relaunches bis zu kundenorientierten Prozessverbesserungen). [www.cx-agentur.at](http://www.cx-agentur.at)



**Nicole Prieller** gründete 2008 das erste österreichische Beratungsunternehmen für digitale Transformation, point of origin und wechselte 2020 als Geschäftsführerin zu PwC Österreich. Sie unterstützt Kunden dabei, die digitalen Herausforderungen zu meistern und liefert ganzheitliche Konzepte und praktische Umsetzung für Business, Organisation und Technologie. [www.digital.pwc.at](http://www.digital.pwc.at)



Die beiden Schulfreunde und Jung-Verleger **Philipp Scharff** und **Niclas Rohrwacher** haben zuvor u. a. den Start-up-Campus „Factory“ mitgegründet. Nun bringen sie über das Medium Buch wieder Inhalte und Menschen zusammen. Das junge Team verlegt unter anderem Sarah Cooper, Jimmy Kimmel, die Oscar-Preisträgerinnen Natalie Portman und Lupita Nyong'o sowie die internationale Bestsellerautorin Francesca Cavallo. 2020 hat der Mentor Verlag für sein innovatives Konzept vom Buch Markt Forum den renommierten „Sales Award“ verliehen bekommen, kurz darauf folgte eine Auszeichnung der Bundesregierung – der Mentor Verlag ist demnach eines der „kreativsten Unternehmen Deutschlands“. [www.mentor-verlag.de](http://www.mentor-verlag.de)

## Partner



**Robert Seeger** ist anerkannter Experte für spätgotische Madonnen und postmodernes Marketing. Seit fast 20 Jahren berät, provoziert und missioniert er mutige Unternehmen, Ministerien und NPOs in allen Fragen rund um innovatives Marketing: von Lufthansa über Red Bull bis hin zu WEIN & CO.  
[www.kommunikationskunst.at](http://www.kommunikationskunst.at)



**Maria Tagwerker-Sturm** ist Projektmanagerin für Retail Innovationen bei Umdasch Group Ventures, dem Corporate Innovation Hub. Sie analysiert Megatrends, scoutet Startups und digitale Technologien und entwickelt neue Geschäftsmodelle. Sie hat über 15 Jahre Innovationserfahrung in internationalen Unternehmen und ist die Gründerin des Innovationsblogs Inknowaktion. [www.umdachgroup-ventures.com/en](http://www.umdachgroup-ventures.com/en)



**Katrin Trawnitschek** ist im Marketing der Österreichischen Gesundheitskasse tätig. Ihre Verantwortungsbereiche umfassen die Entwicklung und Umsetzung von Marketing-Strategien mit dem Schwerpunkt auf digitale Kommunikation und Social Media, sowie das Brand- und Kampagnenmanagement der Organisation.  
[www.gesundheitskasse.at](http://www.gesundheitskasse.at)

### VERANSTALTUNGSPARTNER



## CX AGENTUR

Wir sind stolz darauf, Mit-Initiatoren des CX Forums zu sein und es seit Beginn aktiv mitgestaltet zu haben. Wir freuen uns, dass daraus eine lebendige CX-Community entstanden ist! Als CX Agentur unterstützen wir Unternehmen bei der Entwicklung und Umsetzung von kundenzentrierten Strategien, Produkten und Prozessen. Dabei binden wir Kunden mit innovativen Methoden in den Designprozess ein. So erleben Unternehmen die Welt mit den Augen ihrer Kunden – das eröffnet neue Blickwinkel und Perspektiven.

Unsere Expertise umfasst sowohl die methodische Kompetenz von kundenzentriertem Design und Kommunikationspsychologie als auch die inhaltliche Expertise aus Marketing, Projekt- und Prozessmanagement mit jahrelanger Erfahrung und nachweisbaren Erfolgen.

Unser Portfolio umfasst:

- > Eintauchen in die Welt des Kunden (Kundenkonferenzen, Tiefeninterviews, Personas)
- > Mit dem Kunden besser machen (Co-Creation Workshops, Customer Journey Redesign)
- > Den Kunden ins Zentrum stellen (Marktstrategien, Digitalisierung, Organisationsentwicklung)

[www.cx-agentur.at](http://www.cx-agentur.at)

### PARTNER

IMMOFINANZ

**motm**  
menonthemoon

### CONTENT UND MEDIENPARTNER



# Anmeldung und Information

Einfach online anmelden: [www.cx-forum.eu](http://www.cx-forum.eu)

Per eMail: [anmeldung@succus.at](mailto:anmeldung@succus.at)

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

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

Sprechen Sie uns direkt an:

**Markus Blocher**, Projektleiter  
[markus.blocher@succus.at](mailto:markus.blocher@succus.at)

**Katharina Zauner**, Projektmanagement  
[katharina.zauner@succus.at](mailto:katharina.zauner@succus.at)

## Teilnahmegebühr

**CX FORUM**, 23./ 24. Juni 2021, € 1.090,-

**CX FORUM DIGITAL\***, 23./ 24. Juni 2021, € 380,-

Inbegriffen sind der Zutritt zum Forum, Unterlagen in elektronischer Form sowie kulinarische Pausen und das gemeinsame Mittagessen.

Alle Preise exkl. 20 % MwSt

Anmeldungen unterliegen unseren AGBs:

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



## VERANSTALTUNGSORT CX FORUM:

ThirtyFive – myhive Twin Towers, Eingang Süd  
Hertha-Firnberg-Straße | Ecke Maria-Kuhn-Gasse,  
1100 Wien

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

Ein Format von:

**SUCCUS**  
ESSENZ DES ERFOLGS