

CUSTOMER EXPERIENCE FORUM



18./ 19. April 2023 | Tech Gate Vienna
11. Jahresforum für Customer Experience Design & Management
17. April 2023 | Halbtagesworkshop

VERANSTALTUNGSPARTNER



Inspirierende Keynotes, praxisnahe Vorträge und exzellentes Networking!





M. Blocher



P. Pototschnig



Impact matters!

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

Daher geht es diesmal um Fragen wie diese:

- > Wie gelingt es, eine unternehmensweite CX-Strategie zu verankern?
- > Wie gelingt die horizontale Sicht jenseits der Silos?
- > Wie gelingt die CX-Transformation?

Denn abseits von bloßem Selbstzweck und leeren Versprechungen, führt nur effiziente und nutzbringende Arbeit dazu, das C-Level zu überzeugen und der Konkurrenz einen Schritt voraus zu sein. Erlebe dazu Inspiration, Praxis pur und ungeschminkt und Austausch auf Augenhöhe.

Organisation.

Markus Blocher, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien

Moderator.

Peter Pototschnig, Unternehmensberater & Business Designer

PRAXIS PUR UND UNGESCHMINKT

aus Unternehmen in B2B und B2C wie Teambank, IT SV, troy, Sparkasse Oberösterreich, Integral, Pulpmedia, ÖAMTC, AVL List, A1, andsafe, u.v.m.

ZIELGRUPPE

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

CX-WORKSHOP | 17. April 2023, 13 - 17 Uhr, Sky-Stage, Tech Gate Vienna

GUCKST DU – WIE MENSCHEN WIRKLICH TICKEN.

Wir gestalten Personas mit Sinus Milieus® und PCM®

Christine Krimmel, CX Designerin, zertifizierte PCM Trainerin/Coach, Partnerin, CX Agentur, Wien

Alexandra Mossakowski, Abteilungsleitung Feld, INTEGRAL-SINUS-OPINION Gruppe, Wien

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 Kund:innen 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 Networking-Zone, in den Loop-Sessions oder beim Get-together – lerne führende Expert:innen und interessante Kolleg:innen kennen.





K. Geesell

M. Hengstschläger

M. Holohlavsky

C. Krimmel

9:00 Begrüßung

WILLKOMMEN BEIM 11. CUSTOMER EXPERIENCE FORUM

Markus Blocher, Projektleiter, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien

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

9:10 Keynote

MIT LÖSUNGSBEGABUNG DIE ZUKUNFT GESTALTEN

Als Konsequenz der digitalen Transformation werden Maschinen in der Berufswelt von übermorgen letztendlich all das übernehmen, was sie besser können als der Mensch. Das schafft Raum und Zeit für den Einsatz der größten Stärke des Menschen – seiner von Empathie getragenen Lösungsbegabung.

Univ.-Prof. Dr. Markus Hengstschläger, Bestsellerautor; Genetiker, Medizinische Universität Wien

9:40 Keynote

NACHHALTIGKEIT ≠ NACHHALTIGKEIT

„Nachhaltigkeit“ ist ein zentraler gesellschaftlicher Trend. Aber wird dieser von allen Konsument:innen ähnlich verstanden und angefasst? Die Sinus-Milieu®-spezifischen Auffassungen und Erwartungen von Konsument:innen im Kontext gesellschaftlichen Wertewandels.

Alexandra Mossakowski, Abteilungsleitung Feld & Studienleitung Qualitative Forschung, INTEGRAL, Wien

10:40 CX Interaktiv

Icebreaker

11:10 Pause

Workshop-Session

WORKSHOP

MAKE IT GREAT AGAIN! WIE DU LEBENDIGE WORKSHOPS GESTALTEST, DIE IN ERINNERUNG BLEIBEN.

- > Von Check-in bis Check-out
- > Impuls-Material, Workshop Optics & Canvases
- > Visualisieren leicht gemacht: Das Flipchart ist dein Freund!

Stephan Sommerbauer, CX Consultant, &

Carina Lackner, Senior Facilitator, CX Agentur, Wien

WORKSHOP

WEG MIT DEN SCHEUKLAPPEN, HER MIT DER DIVERSITY-BRILLE!

Unsere Gesellschaft ist im Wandel – und so sind es auch Ihre Kund:innen und deren Erwartungen. Doch oft hindern unbewusste „Scheuklappen“ und Denkmuster daran, menschliche Vielfalt wahrzunehmen und gewinnbringend zu nutzen.

Dieser Workshop zeigt, wie du mit einem diversitätssensiblen Blick und einigen Zahlen, Daten und Fakten deine Zielgruppen auf Augenhöhe ansprechen und kommunikative Fettnäpfchen vermeiden, deine Customer Experience inklusiv gestalten und damit neue Märkte erschließen, neue Talente anziehen und für bestehende attraktiv bleiben kannst.

Monika Pink, Unternehmensberaterin, Trainerin und Kommunikations-Expertin in den Bereichen Diversity, Integration und Migration, Salzburg

13:10 Mittagspause



14:30

PRAXIS PUR

PARADIGMENWECHSEL KUNDE
 Optimierung der Customer Experience durch Matrixorganisation
Wibke Moldaschl, Head of Brand, Customer Experience und UX Design, &
Johannes Störcher, Brand und Customer Experience, TeamBank AG,
 Nürnberg

15:00

AUTOMOBILINDUSTRIE IM UMBRUCH
 CX im Kundenservice als Werkzeug um
 Veränderungsprozesse zu begleiten
Christoph Papst, Global Business Segment Manager, AVL List, Graz

15:30

ICH SEH, ICH SEH, WAS DU NICHT SIEHST
 Wie Analytics und KI helfen, die Kundenerlebnisse
 von morgen zu gestalten
Michael Obermaier, Head of CX Advisory Practice DACH, SAS, Wien

16:00

Pause

16:30

CX-Interaktiv

AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

17:00

Keynote

CX IN KRISENZEITEN | Unnützer Feenstaub oder jetzt erst recht?
 Die letzten Jahre haben es besonders gezeigt – es ist nicht immer alles eitle Wonne. Doch gerade in Krisensituationen trennt sich die Spreu vom Weizen und es zeigt sich, welche Unternehmen nur Schönwetterbegleiter waren, und welche Haltung bewahren, um mit ihren Kund:innen durch dick und dünn zu gehen.
Christine Kimmel, Co-Gründerin, CX Agentur, Wien

17:30

Keynote

VON DER WARUM-LÜGE ZU GOOD WHYBRATIONS | Ein konstruierter Purpose schafft noch keine überzeugende Customer Experience und verführt zu scheinheiligen Manifesten. Eine Predigt über Sinn, Unsinn, Werte und Nachhaltigkeit im Marketing und darüber hinaus.
Robert Seeger, Geschäftsführer, Agentur für Kommunikationskunst, Wien

18:00

CX-Get-together

MIT LIVE-MUSIK, NETWORKING, DRINKS & FINGERFOOD

PRAXIS PUR

DESIGNING FOR VULNERABLE CUSTOMERS
 Wie Service Design uns half, marginalisierte Gruppen
 besser zu verstehen
Katharina Gesell & Johanne Mohr,
 Customer Experience Expertinen, A1, Wien

**WHAT DO PARENTING AND CHATBOTS
 HAVE IN COMMON?**
 Actually, a whole lot ...
Mitzi Holohlavsky, Senior Experience Designerin, Swisscom, Bern





9:00

Keynote

CX AUS SICHT EINES OEM | HARTE ARBEIT STATT GLANZ UND GLAMOUR

Wie Step by Step ein langfristiges Ökosystem für ein ganzheitliches Kund:innenerlebnis aufgebaut werden kann.

Dr. Matthias Ledig, Chief Digital Officer Home & Garden, Robert Bosch Power Tools, Stuttgart

9:40

Impuls

HYBRIDE WELTEN – DIE ERLEBNISSE DER ZUKUNFT

Trends und Einblicke in die aktuelle Forschung zu hybriden Welten und Ausblicke in die Zukunft des Reisens.

Markus Murtinger, Leitung Experience Business Transformation, AIT Austrian Institute of Technology, Wien

Barbara Prodingner, Österreich Werbung, Österreich Werbung, Innovation & Community Managerin

10:10

CX-Interaktiv

AUSTAUSCH & DISKUSSION MIT DEN VORTRAGENDEN DES VORMITTAGS

10:30

Pause

11:00

Keynote

DIGITAL CUSTOMER EXPERIENCE IM ZEITALTER VON TIKTOK

TikTok hat die Karten im Social Media-Bereich neu gemischt. Die Video-Plattform hat nicht nur ein neues – und oft kopiertes – Format gebracht, die gesamte Social Media Strategie muss geändert werden. Wir gehen auf die Erfolgsfaktoren für Social Media Marketing im Jahr 2023 ein und zeigen konkrete Beispiele, sowohl national als auch international.

Robert Bogner & Paul Lanzerstorfer, Gründer & Geschäftsführer, Pulpmedia, Linz

11:30

Praxis pur

SHOULD I STAY OR SHOULD I GO? I BANKFILIALE AM UNIVERSITÄTSCAMPUS

Klarer Purpose in der Projektphase

Stephanie Lang, Segmentmanagerin Neukunden, Studenten & Jugend &

Dominik Englstorfer, Regionaldirektor, Allgemeine Sparkasse Oberösterreich Bank AG, Linz

12:00

Praxis pur

DIE SINNFRAGE: WARUM BAUT MAN DAS FREUNDLICHSTE INKASSO DER WELT?

Zufriedene Kund:innen durch die Verbindung von emotionaler und künstlicher Intelligenz.

Philip Rürup, Founder & CEO, troy, Lippstadt

12:30

Mittagspause



13:45

Praxis pur

CX IM AGILEN UNTERNEHMEN

Herausforderungen und Erfolge durch Anwendung von agilen Methoden im Arbeitsalltag eines Start-Ups in der Versicherungsbranche.

Susanne Herschung, Head of Customer Experience & Marketing, andsafe, Münster

14:15

Praxis pur

SUPER IDEE – LEIDER NICHTS GEWORDEN

Was es braucht, um kundenzentrierte Innovationen auch umzusetzen

Andrea Khol, Senior CX & Innovation Consultant, IT SV, Wien

14:45

Praxis pur

SEIT ÜBER 125 JAHREN IM EINSATZ FÜR UNSERE MITGLIEDER

Mitgliederzentrierte Produkt- & Serviceentwicklung in der VUCA-Welt.

Marco Sabatnig, Strategisches Produktmanagement, ÖAMTC, Wien

15:15

CX Interaktiv

WRAP UP UND VERABSCHIEDUNG

15:30

Ende

ENDE DES 11. CUSTOMER EXPERIENCE FORUM



Vortragende



Robert Bogner veröffentlichte als Rockmusiker sieben Alben und bestritt zwei Europatourneen. 2005 gründete Bogner gemeinsam mit seinem Studienkollegen Paul Lanzerstorfer die Linzer Agentur Pulpmedia und ließ seiner kreativen Schaffenskraft fortan in dieser Domäne freien Lauf. Seit mittlerweile 18 Jahren wirkt er erfolgreich als CEO – sehr zur Freude von Kunden wie Weber, Zipfer und Husqvarna. pulpmedia.at



Dominik Englstorfer ist Regionaldirektor und verantwortet die Beratung & Servicierung von rund 20.000 Privatkund:innen. Kundenzentrierte Denk- & Arbeitsweisen sowie eine bedürfnisorientierte Beratung auf Augenhöhe forciert er seit über 20 Jahren in der Sparkasse OÖ. In den letzten beiden Jahren entwickelte er gemeinsam mit Studierenden ein innovatives, einzigartiges Filialkonzept. sparkasse.at/oberoesterreich



Katharina Gesell ist Customer Experience Expertin bei A1 und unterstützt Teams dabei, Produkte und Services nah am Kunden zu gestalten. Seit kurzem blickt sie auch über den Telko-Tellerrand hinaus und sorgt mit gezielter Research dafür, dass Menschen und Kontext während des gesamten Design-Prozesses im Fokus bleiben. a1.net



Univ.-Prof. Dr. Markus Hengstschläger arbeitete an der Yale University in den USA und wurde mit 35 Jahren zum Universitätsprofessor berufen. Heute leitet er das Institut für Medizinische Genetik an der Medizinischen Universität Wien und ist auch als Unternehmer in den Bereichen genetische Diagnostik, Forschung und Entwicklung und Innovationsberatung tätig. pbg.meduniwien.ac.at



Susanne Herschung ist Head of Customer Experience & Marketing beim Versicherungs-Start-up andsafe, wo sie bestrebt ist, mit agilen Methoden ihren Kund:innen die bestmögliche Customer Experience zu bieten. andsafe.de



Mitzi Holohlavsky is an Experience Designer, a badass prototyper and a sleepwalker. The last 8+ years she has been designing solid E2E experiences, matching human needs with business and tech, pushing innovation, failing royally, trying again, and doing lots and lots of customer research and testing. Currently she is all about conversational interfaces. swisscom.ch



Andrea Khol ist CX Managerin bei der ITSV GmbH, einem Unternehmen der Sozialversicherung. Dabei steht das Schaffen von positiven Kundenerlebnissen mit der Sozialversicherung im Mittelpunkt. Seit 2013 begleitet sie MeineSV, das digitale Serviceportal für Versicherte und die MeineSV Apps. Als Change Managerin unterstützt sie die Transformation der ITSV als Enabler der Digitalisierung der Sozialversicherung. itsv.at



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. cx-agentur.at



Carina Lackner ist seit 2015 im Team der CX Agentur. Neben CX Kund:innenstudien und Workshopkoordination ist Visual Facilitation seit jeher ihr Steckpferd. Mit Liebe zum Detail schafft sie es, komplexe Inhalte leicht verständlich & greifbar zu machen. Immer mit dem Ziel die Kund:innen den Mittelpunkt zu stellen. cx-agentur.at



Stephanie Lang ist Segmentmanagerin für Neukunden, Studenten & Jugendliche bei der Sparkasse OÖ. Sie verantwortet die Implementierung kundenzentrierter Ansprache- & Beratungskonzepte, maßgeschneiderter Produktlösungen und die Gestaltung einzigartiger Kundenerlebnisse. Als Projektlead konzeptionierte sie ein neuartiges Filialdesign gemeinsam. sparkasse.at/oberoesterreich



Paul Lanzerstorfer ist CEO bei der Video-Marketing-Agentur Pulpmedia, die er 2005 gemeinsam mit Robert Bogner gegründet hat. Er studierte Medientechnik und -design an der FH Hagenberg und sammelte Auslandserfahrung als Online Marketing-Manager bei Room9 Ltd. in Neuseeland. 2021 erschien sein Buch „Über dem Rauschen – Wie Content Menschen und Marken verbindet“. pulpmedia.at



Dr. Matthias Ledig ist ein Generalist im strategischen wie auch operativen Kundenmanagement. Sein Erfahrungsschatz umfasst dabei Marketing, Vertrieb und Service. Seit 2016 ist er bei der Robert Bosch GmbH in der Konzernzentrale verantwortlich für die Gestaltung und Weiterentwicklung des globalen Konzernkundenservice. bosch.com/de



Johanne Mohr ist CX und Design Thinking Expertin bei A1. Mit ihrem Background in strategischer Markenführung und Design Thinking unterstützt sie seit mehr als 10 Jahren Unternehmen bei der Lösung komplexer Herausforderungen. Im Fokus ihrer Arbeit stehen immer die Menschen – egal ob Mitarbeiter:innen oder Kund:innen. a1.net



Wibke Moldaschl hat seit 2016 das Thema CX in der TeamBank aufgebaut. Besonderes Augenmerk lag auf der Verschmelzung der agilen Methoden Design Thinking und Scrum im Rahmen der Optimierung von e-Commerce-Anwendungen. Seit 2022 verantwortet sie das Kompetenzcenter Brand und CX – ein Schritt in eine neue Dimension zur Schaffung besonderer Kunden- und Markenerlebnisse. easycrredit.de



Alexandra Mossakowski ist qualitative Forscherin & Leiterin der Feldabteilung bei INTEGRAL. Ihr umfassendes Wissen darüber, wie unterschiedlich Menschen ticken, hilft ihr beim Managen der Feldabteilung. Vor der Arbeit bei INTEGRAL studierte sie Psychologie mit dem Schwerpunkt Neurowissenschaften. integral.co.at



Markus Murtinger leitet die Business Unit „Experience Business Transformation“ am Center for Technology xperience des AIT, die Services und Strategien im Bereich Experience & Digitalisierung entwickelt und sich mit zukünftigen Interaktionsformen und Interface-Lösungen beschäftigt. Er besitzt langjährige Erfahrung und zeichnet für mehr als 200 Projekte verantwortlich. ait.ac.at



Michael Obermaier verantwortet als Head of CX Advisory Practice im gesamten DACH Raum die Beratung von Unternehmen zu den Themen MarTech und Customer Experience Management. Vor seiner Tätigkeit bei SAS war er in unterschiedlichen leitenden Funktionen in den Bereichen Vertrieb, Marketing, Beratung und Produktmanagement für diverse CRM und CX Software Hersteller tätig. sas.com



Christoph Papst ist mit über 20 Jahren Erfahrung in leitenden Funktionen im Kundenservice bei AVL List GmbH in Graz als Global Business Segment Manager verantwortlich für die Konzeptionierung, Vertrieb und die Erbringung von Dienstleistungen im Rahmen von Serviceverträgen an Mess- und Prüfanlagen bei Kunden der AVL weltweit. avl.com



Monika Pink ist die VielfaltsAgentin. Als solche berät sie Unternehmen im professionellen Diversity-Management, hält Gender & Diversity Workshops und Anti-Bias Schulungen und gibt ihr Know-How zu inklusiver und genderbewusster Sprache weiter. Dabei hilft ihr ihre Expertise im Migrationsbereich, ihre langjährige Management-Erfahrung in PR & Kommunikation und ihr augenzwinkernder Blick über den Tellerrand. monika.pink



Peter Pototschnig, Co-Gründer und Partner der CX Agentur, Business Designer und Digitalisierungsberater, begleitet und unterstützt Unternehmen, die ihren Fokus nachhaltig auf Kund:innen ausrichten. Seine Expertise reicht vom strategischen Marketing bis zur Praxiserfahrung aus großen Projekten, von Marken-Relaunches bis zu kundenorientierten Prozessverbesserungen. cx-agentur.at



Barbara Prodingler beschäftigt sich mit der Analyse, Konzeption und Umsetzung von Innovationen für den österreichischen Tourismus. Mit über 14 Jahren Praxiserfahrung spezialisiert sie sich im Rahmen ihrer Lehre und Forschung auf virtuelle Tourismuserlebnisse. Mit dem Motto „Jederzeit reisen zu können unabhängig von Raum und Zeit“ gründete sie ihr Startup. austriatourism.com



Philip Rürup ist Gründer und CEO des FinTech troy und bezeichnet sich selbst als Gründer der „Kundenbewahrer“. Mit seinen Erfahrungen in einem der größten Inkassounternehmen Europas, kennt er die Stellschrauben eines klassischen Inkassounternehmens und zielt mit troy darauf ab, das Mahnwesen durch individuelle Kundenansprache zu verbessern. troy-bleiben.de



Marco Sabatnig arbeitet als strategischer Produktmanager bei Österreichs größtem Mobilitätsclub, dem ÖAMTC. In seiner aktuellen Position darf er als Bindeglied zwischen verschiedenen Fachabteilungen agieren, um die Entwicklung neuer Produkte und Geschäftsfelder voranzutreiben. Neben dem Kerngeschäft, der Mobilität, kümmert er sich auch um die Entwicklung der Bereiche Health & Home. oeamt.at



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. kommunikationskunst.at



Stephan Sommerbauer ist seit über 2 Jahren Teil der CX Agentur und unterstützt Unternehmen, Services und Produkte nahe an Kund:innen zu gestalten. Seine Kerngebiete sind CX-Kund:innenstudien, Persona-Gestaltungen und das Process Communication Model (PCM). cx-agentur.at



Johannes Störcher arbeitet seit 2015 bei der TeamBank und begleitet seit 2017 den Aufbau des Customer Experience Managements in der TeamBank. Er ist ausgebildeter Design Thinking Master und verantwortet dort schwerpunktmäßig den Bereich der Customer Centered Innovation. easycrredit.de



Partner

VERANSTALTUNGSPARTNER



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



PARTNER



MEDIENPARTNER



CX Workshop

MONTAG, 17. April 2023, 13.00 bis 17.00 Uhr, Tech Gate Vienna

GUCKST DU – WIE MENSCHEN WIRKLICH TICKEN.

Mit Alex & Nina hat alles angefangen.

**Aus Spaß wurde Ernst. Und Ernst hat mittlerweile schon
Gesellschaft von Frida, Daisy, Willi, Jennifer und Yusuf uvm.**

Ja sicher, es geht um Personas!

Was hast Du gedacht?

Was ist geplant?

Mit dem Wissen aus den Sinus-Milieus® als Basis zeigen wir Dir, wie wir strategisch relevante Personas ableiten. Und zwar für Zielgruppen, die es da draußen wirklich gibt. Wir tauchen regelrecht ein in die Geschichten und Lebenswelten unserer Kund:innen. In ihre Werte und Einstellungen zum Leben.

Was hast Du davon?

Du bekommst einen Einblick in die im Oktober 2022 aktualisierten Sinus-Milieus® und lernst wie Du damit data-driven Personas erstellen kannst. Wir zeigen Dir mit Beispielen aus der Praxis, wie Du in eigenen Projekten damit strategisch arbeiten kannst. So kannst Du selbst wissenschaftlich fundierte Personas erstellen, die Dir auch tatsächlich so am Markt begegnen könnten!



Ch. Krimmel

A. Mossakowski

Deine Workshopleitung

Christine Krimmel, CX Designerin, zertifizierte PCM Trainerin/ Coach, Partnerin, CX Agentur, Wien

Alexandra Mossakowski, Abteilungsleitung Feld, INTEGRAL-SINUS-VERANSTALTUNGSPARTNER OPINION Gruppe, Wien



Anmeldung und Information

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

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

Sprich uns direkt an:

Markus Blocher, Projektleiter
markus.blocher@succus.at

Stefanie Ranftl, Projektmanagement
stefanie.ranftl@succus.at

Katharina Zauner, Projektmanagement
katharina.zauner@succus.at

VERANSTALTUNGSORT CX FORUM:

Tech Gate Vienna
Donau-City-Straße 1, 1220 Wien

Ein Format von:



Einfach online anmelden: www.cx-forum.eu
Per E-Mail: anmeldung@succus.at

Teilnahmegebühr

Teilnahme als **Anwender:in** am **CX FORUM**, 18./ 19. April 2023, € 1.160,-
(bei einer Anmeldung bis 28. Februar 2023, regulär € 1.360,-)

Teilnahme als **Dienstleister:in*** am **CX FORUM**, 18./ 19. April 2023, € 1.660,-
(bei einer Anmeldung bis 28. Februar 2023, regulär € 1.860,-)

Teilnahme am **Halbtages Workshop**, 17. April 2023,
„Guckst Du – wie Menschen wirklich ticken.“, € 480,-
(bei einer Anmeldung bis 28. Februar 2023, regulär € 580,-)

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

*) 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.



M. Blocher



S. Ranftl



K. Zauner