

CUSTOMER EXPERIENCE FORUM



IMPACT
MATTERS!

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

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 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

VERANSTALTUNGSPARTNER



CX AGENTUR

INSPIRIERENDE KEYNOTES & MOTIVIERENDE PRAXISVORTRÄGE



KEYNOTES

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 zeigt sich, welche Unternehmen nur Schönwetterbegleiter waren, und welche Haltung bewahren um mit ihren Kund:innen durch dick und dünn zu gehen.

Christine Krimmel, Co-Gründerin, CX Agentur, Wien

ÜBER DEM RAUSCHEN

WIE CONTENT MENSCHEN UND MARKEN VERBINDET

Es gibt keine Ausrede für schlechte Marktkommunikation, es gibt nur einen schlechten Einsatz von Ressourcen. Wir zeigen, wie du durch Einsatz von Personas zielgruppen-gerechten Content produzieren, mit Storytelling Aufmerksamkeit gewinnen und aus Kund:innen echte Fans machen kannst.

Paul Lanzerstorfer & Robert Bogner, Geschäftsführung, Pulpmedia, Linz

NACHHALTIGKEIT ≠ NACHHALTIGKEIT

„Nachhaltigkeit“ ist ein zentraler gesellschaftlicher Trend. Aber wird dieser von allen konsum-ent: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

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

PRAXIS PUR UND UNGESCHMINKT

PARADIGMENWECHSEL KUNDE

Optimierung der Customer Experience durch Matrixorganisation
Wibke Moldaschl, Head of Brand, Customer Experience und UX Design, Teambank AG, Nürnberg

SUPER IDEE – LEIDER NIX DRAUS GEWORDEN

Was es braucht, um kundenzentrierte Innovationen auch umzusetzen
Andrea Khol, Senior CX & Innovation Consultant, IT SV Wien

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

Klarer Purpose in der Projektphase
Stephanie Lang, Segmentmanagerin Neukunden, Studenten & Jugend
Dominik Englstorfer, Regionaldirektor, Allgemeine Sparkasse Oberösterreich Bank AG, Linz

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

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



Anmeldung und Information

Fragen? Ruf uns an:
+43 1 319 09 34-10

SUCCUS GMBH | Wirtschaftsforen
Dingelbergstraße 23, 3150 Wilhelmsburg
Telefon: +43 1 319 09 34-0
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

Das vollständige Programmheft
findest du Ende Jänner 2023 hier:
www.cx-forum.eu

Ein Format von:

SUCCUS
ESSENZ DES ERFOLGS

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, € 1.060,-
(bei einer Anmeldung bis 31. Jänner 2023, regulär € 1.360,-)

Teilnahme als **Dienstleister:in*** am **CX FORUM**, 18./ 19. April 2023, € 1.560,-
(bei einer Anmeldung bis 31. Jänner 2023, regulär € 1.860,-)

Teilnahme am **Halbtages Workshop**, 17. April 2023,
„Guckst Du – wie Menschen wirklich ticken.“, € 480,-
(bei einer Anmeldung bis 31. Jänner 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