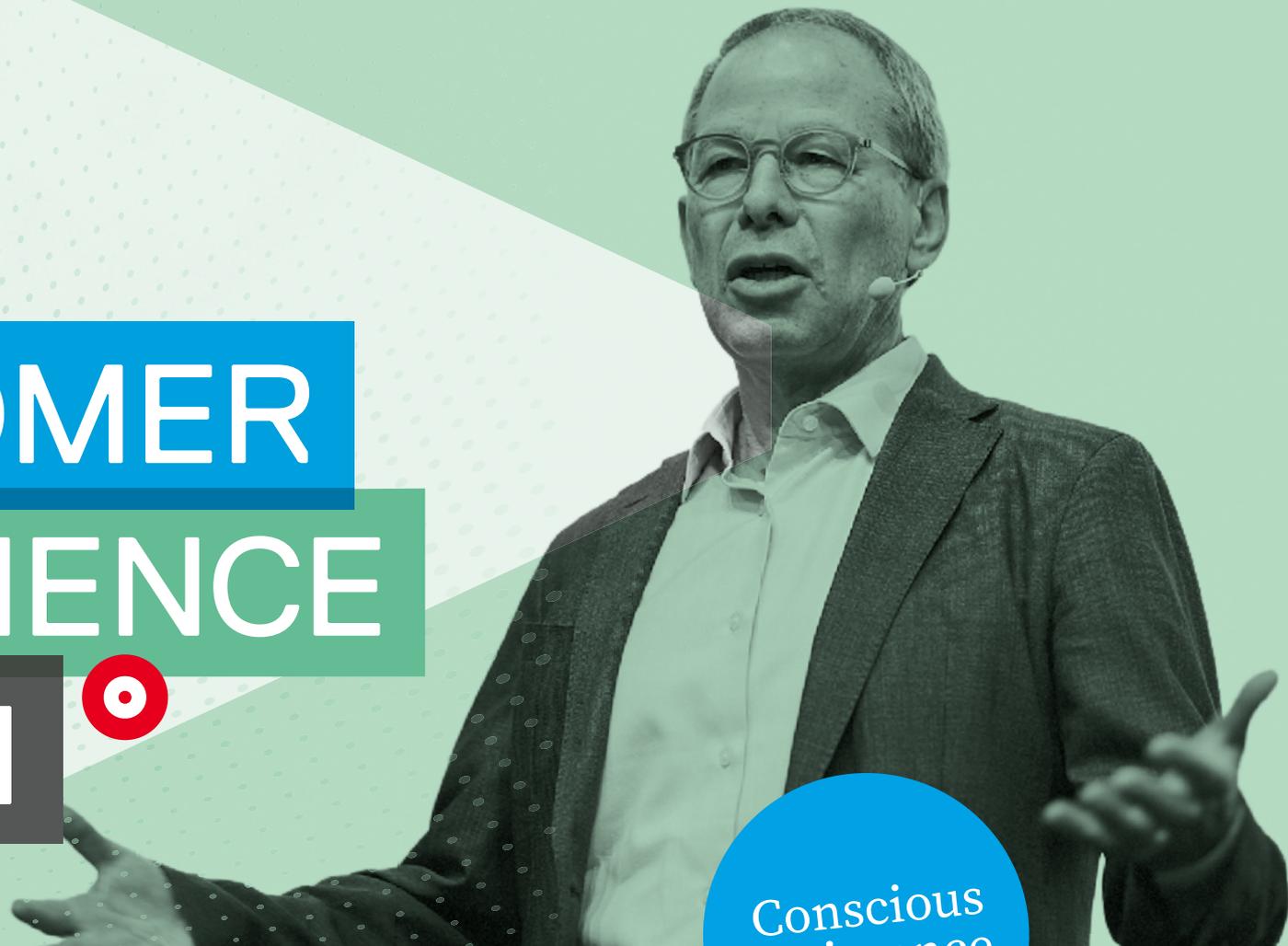


**CUSTOMER
EXPERIENCE
FORUM**



Conscious
Experience.

Das Jahresforum für
CX Design & Management

16./ 17. April 2024
Tech Gate Vienna
cx-forum.eu



Making Memories

Bewusster Konsum gewinnt zunehmend an Bedeutung, da immer mehr Kundinnen und Kunden ökologische und soziale Faktoren in ihre Kaufentscheidungen einbeziehen. Daher ist es für Unternehmen dringend erforderlich ihre CX-Strategie zu transformieren, um eine authentische und nachhaltige Customer Experience über alle Berührungspunkte hinweg zu bieten - von realen Erlebnissen bis hin zum Metaverse.

Beim 12. Customer Experience Forum stellen wir uns daher Fragen wie diese:

- > Wie gelingt die emotionale Kundenbindung?
- > Wie kann ich neue Technologien wie KI und VR nutzen, um eine immersive Omnichannel Experience zu schaffen?
- > Wie lassen sich Personas, Segmentierung und Customer Journeys data-driven optimieren?
- > Wie formuliere ich in Zeiten von bewusstem Konsum eine authentische Value Proposition?

Es warten inspirierende Keynotes, interaktive Workshops, Praxis pur aus B2C und B2B sowie Austausch auf Augenhöhe mit über 100 Mitgliedern der CX-Community.



Moderatorin.

Tina Viatte,
TeleBärn, Bern



Veranstalter.

Markus Blocher,
SUCCUS, Wirtschaftsforen, Wien

Zielgruppe

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

Keynotes |

MUTIG INS UNBEKANNTE
Unübliche Handlungen – Welche
Veränderungskraft steckt in euch?

Frank und Patrik Riklin, Konzeptkünstler & CEOs,
Atelier für Sonderaufgaben, St. Gallen

>> „Ausbrechen, damit man woanders einbrechen kann“ –
so lautet das Credo der beiden Künstler, die mit ihrem Kon-
zept der unüblichen Handlung neue Realitäten schaffen.

BEWUSSTSEIN TRIFFT BUSINESS
People, Planet, Profit –
Warum Profit nicht alles ist

Christine Krimmel, Co-Gründerin, CX Agentur, Wien

>> „Wer bin ich? Wohin gehe ich? Und wozu das Ganze?“
Fragen, die sich Unternehmen stellen sollten, um ihrer
doppelten Verantwortung gegenüber Stakeholdern und
der Gesellschaft gerecht zu werden.

GREENWASHING ENTLARVEN
Höhere Kundenzufriedenheit und Margen
mit echter Nachhaltigkeit

Daniel Wiener, Verwaltungsrat & Head Investor Relations,
Cargo sous terrain, Basel

>> Nachhaltigkeit als Unternehmensstrategie ist nur dann
glaubwürdig, wenn sie den Markenkern und das Kernbusi-
ness adressiert – Nachhaltigkeit und Profitabilität sind keine
Gegensätze, sondern bedingen sich gegenseitig.

Praxis pur |

**CUSTOMER EXPERIENCE IM ELEKTRO-
GROSSHANDEL**
Lektionen & Schlüsselmomente auf dem Weg
zur Kundenzentriertheit

Netta Kellett, Head of Digital, CX & CRM, REXEL Austria,
Wien

**INKLUSIVER LUXUS: DURCH FREUDE
AN MECHANISCHEN UHREN NÄHER
AM KONSUMENTEN**
Konsumentenerlebnis am Point of Sale
neu denken

Kevin Kohn, Corporate Consumer Experience Manager,
Oris, Basel

MARKETING-TRANSFORMATION
Warum unsere komplexe Welt jetzt echte
Agilität braucht!

Jenny Gruner, Director Global Marketing, Hapag Lloyd,
Hamburg

KUNDENKONFERENZ OHNE TEILNEHMER?
Warum ein strukturierter Dialog mit
Kund:innen wichtig ist, und welche
Stolpersteine du vermeiden solltest

Birgit Wunderbaldinger, Game Care, win2day, Wien



Austausch auf Augen- höhe

Das vollständige Programm findest
du Ende Jänner 2024 hier:
cx-forum.eu



Einfach online anmelden:

www.cx-forum.eu, per E-Mail: anmeldung@succus.at

So bist du dabei:

Teilnehmen als Anwender:in* am Customer Experience Forum am 16./ 17. April 2024
€ 1.160,- (bei einer Anmeldung bis 31. Jänner 2024, regulär € 1.460,-).

Teilnehmen als Dienstleister:in* am Customer Experience Forum am 16./ 17. April 2024
€ 1.660,- (bei einer Anmeldung bis 31. Jänner 2024, regulär € 1.960,-).

Inbegriffen ist der Zutritt zu allen Programmpunkten, Unterlagen in elektronischer Form sowie kulinarische Pausen und gemeinsame Essen. Alle Preise exkl. 20% MwSt. Anmeldungen unterliegen unseren AGB: <https://www.cx-forum.eu/agb>

*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.

Hier sehen wir uns:

Sky Stage – Tech Gate Vienna, Donau-City-Straße 1, 1220 Wien

Sprich uns an:



Markus Blocher
Projektleiter
markus.blocher@succus.at



Barbara Schneeweiss
Projektmanagement
barbara.schneeweiss@succus.at

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

Ein Format von:

SUCCUS
ESSENZ DES ERFOLGS