

CUSTOMER EXPERIENCE FORUM



Conscious
Experience.

Das Jahresforum für
CX Design & Management

16./ 17. April 2024, Tech Gate Vienna
CX Design Workshop, 10. April 2024
AI Empowerment Workshop, 16. April 2024
cx-forum.eu



Conscious Experience

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 auf dich.



Moderatorin.

Tina Viatte,
TeleBärn, Bern



Veranstalter.

Markus Blocher,
SUCCUS, Wirtschaftsforen, Wien

Zielgruppe

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



+

**Praxis pur
sowie
Austausch
auf Augenhöhe**

Konkreter – Individueller – Interaktiver

- > Keynotes, die Perspektiven verändern
- > Praxis-Cases, die es auf den Punkt bringen
- > Interaktionen, die Ideen & Inspirationen liefern

Austausch auf Augenhöhe

Tausche dich mit über 100 Mitgliedern der CX-Community aus unterschiedlichen Branchen aus und lasse so neue Dinge entstehen. Das Jahresforum für CX Design & Management bietet vielfältige Gelegenheiten für den Meinungs- und Erfahrungsaustausch.

Praxis pur und ungeschminkt

Von und mit Unternehmen wie Cargo sous terrain, REXEL, Donau Versicherung AG, Kantonsspital Wintertur, enna, Hapag Lloyd, A1 Telekom Austria AG, goStudent, win2day, Sparkasse OÖ, Stadtwerke Hartberg, u.v.m.

08:30 | Check-In

09:00 | Begrüßung

WILLKOMMEN BEIM 12. CUSTOMER EXPERIENCE FORUM

Markus Blocher, Projektleiter, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien
Tina Viatte, Moderatorin des CX Forums, TeleBärn, Bern

09:15 | Keynote

MUTIG INS UNBEKANNTE

Unübliche Handlungen – Welche Veränderungskraft steckt in euch?

Frank und Patrik Riklin, Konzeptkünstler und CEOs, Atelier für Sonderaufgaben, St. Gallen
 >> „Ausbrechen, damit man woanders einbrechen kann“ – so lautet das Credo der beiden Künstler, die mit ihrem Konzept der unüblichen Handlung neue Realitäten schaffen.

10:45 | Keynote

BEWUSSTSEIN TRIFFT BUSINESS

People, Planet, Profit – Warum Profit nicht alles ist

Christine Kimmel, 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.

11:15 | CX interaktiv

Icebreaker

11:30 | Pause

12:00 | Workshop-Session

ALLE BEDÜRFNISSE MITDENKEN:
 WIE INKLUSIV SIND DEINE
 DIGITALEN SERVICES WIRKLICH?

In diesem Workshop lernst du, mit deinen Kundenzentrierungs-Projekten den digitalen Alltag von möglichst vielen Menschen zu verbessern.

Viola Vlach, Expertin für Innovation, Transformation, Kundenzentrierung & digitale Inklusion, MAI digitalberatung, Wien
Tobias Gerhardt, Experte für Inclusive Service Design und Selbstbetroffener im Bereich Stottern, MAI digitalberatung, München

AI UNLEASHED

So surft man im CX den KI-Tsunami
 > Drei Bedingungen für die Integration von KI in die CX-Arbeit
 > Nicht-menschliche Intelligenz in der Interaktion mit Kunden
 > AI-Visions for Customer Experience

Christoph Kwiatkowski, Co-Founder, Vor der Welle Ai, Hamburg



TÖNE DER SPONTANITÄT

Die besten musikalischen Improvisatoren sind in erster Linie gute Zuhörer. Die besten Kommunikatoren sind in diesem Fall den guten Musikern sehr ähnlich! Durch unterhaltsame und innovative Musik-Gruppenimprovisationen werden wir unsere Hör- und Kooperationsfähigkeiten weiterentwickeln.

Tin Džaferović, Musiker, Workshop-Designer und Pädagoge, Wien

13:30 | Mittagspause

14:30 | Parallelprogramm**PRAXIS PUR**

DIGITALE BARRIEREFREIHEIT AUS CX-SICHT –
Highlights aus Forschung und Praxis am AIT Austrian
Institute of Technology und bei der UNIQA Versicherung

Georg Regal, Scientist, AIT Center for Technology Experience, Wien
Sebastian Wintner, User Experience Designer, UNIQA
Insurance Group AG, Wien

15:00 | Parallelprogramm

CUSTOMER EXPERIENCE IM ELEKTRIKGROSSHANDEL
Lektionen & Schlüsselmomente auf dem Weg
zur Kundenzentriertheit

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

15:30 | Parallelprogramm

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

Birgit Wunderbaldinger, Game Care, win2day, Wien

16:00 | Pause**16:30 | CX Interaktiv****AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER****17:00 | Podiumsdiskussion****CONSCIOUS CX**

Wie können sich ethisches Verhalten und Nachhaltigkeit in
Organisationen positiv auf die Kundenbindung auswirken?

Maximilian Pointner, Vorstandsdirektor CRO und COO, Sparkasse OÖ
Christoph Ehrenhöfer, Geschäftsführer, Stadtwerke Hartberg
Birgit Wunderbaldinger, Game Care, win2day
Netta Kellett, Head of Digital, CX und CRM, REXEL Austria
Moderation: Peter Pototschnig, Unternehmensberater & Business
Designer, CX Agentur

17:30 | Praxis Pur**INTERAKTIVE SPRACHNACHHILFE IN VR**

Wie neue Dimensionen des Lernens einer besseren
Customer Experience verhilft

Nicole Trünkel, Team Lead Customer Care, GoStudent, Wien

18:00 | Get-Together**NETWORKING, DRINKS & FINGERFOOD****PRAXIS PUR****CUSTOMER CENTRICITY DER ZUKUNFT**

Aus Customer Experience und Brand Management wird
das Experience Management

Sina Dörsch, Brand & Customer Experience Managerin
Johannes Störcher, Lead Customer Experience Management,
TeamBank AG, Nürnberg

MARKETING-TRANSFORMATION

Warum unsere komplexe Welt jetzt echte Agilität braucht!

Jenny Gruner, Director Global Marketing, Hapag Lloyd, Hamburg

**INTEGRIERTE KUNDEN- UND MARKTSEGMENTIE-
RUNG IM INTERNATIONALEN B2B UMFELD**

Per drag & drop von der data-driven Whitespot-Analyse
zur gezielten Potenzial-Aktivierung

Tom Würfel, Director Solution Sales Germany, Dun & Bradstreet
Deutschland, Darmstadt



09:00 | Keynote

GREENWASHING ENTLARVEN
Höhere Kundenzufriedenheit und Margen
mit echter Nachhaltigkeit

Daniel Wiener, Verwaltungsrat und Head Investor Relations,
Cargo sous terrain, Basel
>> Nachhaltigkeit als Unternehmensstrategie ist nur dann glaubwürdig,
wenn sie den Markenkern und das Kernbusiness adressiert – Nach-
haltigkeit und Profitabilität sind keine Gegensätze, sondern bedingen
sich gegenseitig.

09:45 | Keynote

MARKEN IM METAVERSE
Viele Chancen, finde die richtige!

Ben Knapp, Chief Growth Officer, Saffron Brand Consultants. Wien
>> Anhand von Beispielen erklärt Ben die Praxisarbeit mit Marken im
Metaverse. Die erfolgversprechendsten Plattformen, Technologien und
Inhalte werden vorgestellt und im Kontext der Markenführung analysiert.

10:30 | CX Interaktiv

AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

10:50 | Pause

PRAXIS PUR

11:20 | Parallelprogramm

DIE EVOLUTION DER FÜHRUNG
Shared Leadership im Zeitalter der digitalen
Kundenerlebnisse

Marlis Heintschel & Nina Leindecker-Purrer, Sales Tribe Leader,
A1 Telekom Austria AG, Wien

11:50 | Parallelprogramm

DIGITALE INKLUSION ALS GESCHÄFTSMODELL
Entwicklung und Vermarktung eines digitalen Produkts
für eine technikferne Zielgruppe

Tobias Bily, Business Development, enna, München

12:20 | Parallelprogramm

**DIE REVOLUTION DER CUSTOMER EXPERIENCE
BEIM HAUSBAU | Wie das ELK Experience Center
potentielle Baufamilien begeistert und bindet**

Hannes Artner, Head of Marketing, ELK Fertighaus, Wien



WORKSHOP

CX BASICS:
BAU MIT UNS DAS FUNDAMENT FÜR
GROSSARTIGE CX

- > Customer Experience Basics & die 3 CX Design Prinzipien
- > Customer Journeys
- > Lebensechte Personas: Wir gestalten ad-hoc Personas mit PCM® (Process Communication Modell)

Stephan Sommerbauer & Laura Marx, CX Consultants, CX Agentur, Wien

12:50 | Mittagspause

13:50 | Praxis Pur

MENSCH-ZENTRIERTE DIGITALE TRANSFORMATION

Wie die Verschmelzung von Technologie und Menschlichkeit im Spitalswesen zu effizienteren, patientenorientierten Dienstleistungen führt.

Gregorio Uglioni, CCXP, Head Business Transformation, Keynote Speaker, Kantonsspital Winterthur

14:20 | Praxis Pur

EIN VERSICHERUNGSPRODUKT ALS KUNDENERLEBNIS

Wie die DONAU Versicherung den Fokus auf Customer Experience verlagerte

Franz Josef Zeiler, Head of General Secretariat and Innovation, Donau Versicherung AG, Wien

14:50 | Impuls

UNLOCKING GROWTH

Wie Customer Centricity und Value für Kund:innen mit Zauberhand zu deinen Umsatzzielen beitragen

Ragna Ghoreishi, Vice President of Customer Success, Cleeng, Wien

15:20 | CX interaktiv

WRAP UP UND VERABSCHIEDUNG

15:30

ENDE DES 12. CUSTOMER EXPERIENCE FORUMS





Hannes Artner, Head of Marketing bei ELK, hat in den letzten 4 Jahren die Marke des österreichischen Fertighaus-Marktführers neu definiert. Mit seiner Expertise aus der Zeit als Marketingleiter bei Uber in Österreich, gestaltet er das Markenerlebnis neu und führt ELK in eine innovative Zukunft. elk.at



Tobias Bily begann 2018 seine berufliche Laufbahn im deutsch-französischen Wirtschaftszentrum Vif Solutions in Köln. Seit 2020 arbeitet er beim Münchner Start-Up enna, wo er die Bereiche Customer Success und Business Development betreut und erster Ansprechpartner für die Bereiche Gesundheit & Pflege ist. enna.care



Sina Dörsch arbeitet seit 10 Jahren bei der TeamBank. Seit 2016 ist sie im Marketing und hat die Schwerpunkte Customer Communications und Brand Management begleitet. Sie ist ausgebildete Design Thinking Master und beschäftigt sich mit der Zusammenführung von Customer und Brand Experience hin zum Experience Management. teambank.de



Tin Džaferović ist ein Musiker, Workshop-Designer und Pädagoge aus Slavonski Brod, Kroatien. Im Juli 2021 erwarb er sein Master-Diplom an der Universität für Musik und darstellende Kunst Graz. Er hat in verschiedenen Ensembles in Polen, Slowenien, Frankreich, Kroatien und Deutschland Konzerte gegeben und Workshops geleitet.



Christoph Ehrenhöfer studierte Wirtschaftsinformatik und ist Coach, Organisationsberater und Personalentwickler. Seit 2022 ist er Geschäftsführer der Unternehmensgruppe Stadtwerke Hartberg und unterrichtet seit 2012 Service Engineering/Service Design als Lektor an der FH CAMPUS 02 in Graz. stadtwerke-hartberg.at



Tobias Gerhardt ist Inclusive Service Designer bei MAI digitalberatung in München. Als Teil des Expert:innennetzwerks der MAI Group und als Selbstbetroffener im Bereich Stottern sorgt er dafür, dass digitale Services inklusiver und barrierearm gestaltet werden, damit möglichst viele Menschen von digitalen Zugängen profitieren können. digitalberatung.at



Ragna Ghoreishi ist begeisterter „Experience fan“. Sei es CX, UX, Customer Success, Social selling, alle Rollen in ihrer Laufbahn haben immer wieder mit „dem optimalen Kundenumgang zu tun.“ Neben ihrer Tätigkeit bei Cleeng führt die zertifizierte CX-Professional einen persönlichen Blog über digitale Transformationsthemen und arbeitet pro bono in diversen CX bezogenen Funktionen. cleeng.com



Jenny Krüner ist Director Global Marketing bei Hapag-Lloyd. Dort verantwortet sie ein digitales skalierbares Vermarktungs-Modell in 144 Ländern und treibt die digitale Transformation der Container-Reederei mit voran. Für eine solch tiefgreifende Transformation braucht es diverse und inklusive Teams, agile Organisationsstrukturen sowie einen Kulturwandel innerhalb des Unternehmens. hapag-lloyd.com



Marlis Heintschel ist Sales Tribe Leader bei A1 Telekom Austria und leitet ein agiles Team mit rund 70 Mitarbeiter:innen mit dem Ziel, die Digitalisierung in den A1 Shops voranzutreiben. Sie arbeitet seit 3 Jahren in einem Shared Leadership-Tandem, räumt dabei mit gängigen Mythen auf und zeigt, warum dieses Arbeitsmodell der Zukunft nicht mehr wegzudenken ist. a1.net



Netta Kellett ist Head of Digital, CX & CRM bei REXEL Austria und treibt dort die digitale Transformation in B2B und B2C voran. Dabei fördert sie Teamarbeit für innovative Strategien und außergewöhnliche Ergebnisse, pflegt starke Kundenbeziehungen und schafft eine motivierende Arbeitskultur. rexel.at



Ben Knapp hat einen Master mit Focus auf Strategic Branding von der Brunel Universität und leitet seit 2010 die Arbeit von Saffron für Zentraleuropa. Dabei setzte er Projekte für Kunden wie Facebook, A1, Kyocera und Xing um. Weiters ist er Co-Autor des Buches „Disruptive Branding“. saffron-consultants.com



Christine Krimmel Co-Gründerin der CX Agentur, CX Designerin & agile Organisationsentwicklerin, 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



Christoph Kwiatkowski ist Co-Founder von 'Vor der Welle Ai' und begleitet Organisationen bei der Integration von KI. Er ist immer dort, wo Transformation stattfindet, als KI-Berater, Executive Coach und Facilitator für Holotropes Atmen. Mit Background in Wirtschaftspsychologie, angewandten Neurowissenschaften und Bewusstseinsforschung. vorderwelle.ai



Nina Leindecker-Purrer ist Sales Tribe Leader bei A1 Telekom Austria und leitet ein agiles Team mit rund 70 Mitarbeiter:innen mit dem Ziel, die Digitalisierung in den A1 Shops voranzutreiben. Sie arbeitet seit 3 Jahren in einem Shared Leadership-Tandem, räumt dabei mit gängigen Mythen auf und zeigt, warum dieses Arbeitsmodell der Zukunft nicht mehr wegzudenken ist. a1.net



Laura Marx ist seit 2020 im Team der CX Agentur. Ob bei Kund:innenstudien, Kund:innenkonferenzen oder als PCM Trainerin – Laura schafft es, den Perspektivenwechsel zu machen und begleitet Unternehmen dabei, kund:innenzentriert zu werden. Für mehr positive Kund:innenerlebnisse. cx-agentur.at



Maximilian Pointner trat nach der Matura in der Bundeshandelsakademie Rohrbach 1986 in die Sparkasse Oberösterreich ein. Er stieg 1998 zum Leiter der Abteilung Trading, 2001 zum Leiter des Bereiches Treasury auf. Ab 2006 verantwortete er das Geschäftsfeld Capital Markets. Seit 1. Jänner 2014 gehört er dem Vorstandsteam der Sparkasse OÖ an. sparkasse.at/oberoesterreich/privatkunden



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



Georg Regal ist Scientist am AIT Center for Technology Experience. Georg war er an mehreren Forschungsprojekten beteiligt und hat zahlreiche Kundenprojekte für Unternehmen zum Thema Barrierefreiheit durchgeführt. Georg ist auch international in der Accessibility Community aktiv und Mitglied im SIGHCI Accessibility Committee sowie in der Special Interest Group Accessibility in ICT im VÖSI. ait.ac.at



Frank Riklin hat 1999 gemeinsam mit Patrik Riklin das «Atelier für Sonderaufgaben» gegründet, mit dem Ziel, unabhängige und kompromisslose Kunst zu produzieren und Sonderaufgaben wahrzunehmen, für die sich niemand so richtig zuständig fühlt. Für ihre Arbeiten suchen sie den Weg aus dem White Cube und setzen auf soziale Partizipation. sonderaufgaben.ch



Patrik Riklin hat 1999 gemeinsam mit Frank Riklin das «Atelier für Sonderaufgaben» gegründet, mit dem Ziel, unabhängige und kompromisslose Kunst zu produzieren und Sonderaufgaben wahrzunehmen, für die sich niemand so richtig zuständig fühlt. Für ihre Arbeiten suchen sie den Weg aus dem White Cube und setzen auf soziale Partizipation. sonderaufgaben.ch



Stephan Sommerbauer ist seit über drei 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 studierte Wirtschaftswissenschaften mit Schwerpunkt Marketing an der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg. Er 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 u.a. dort die Weiterentwicklung und Ausgestaltung des Experience Frameworks. easycredit.de



Nicole Trünkel arbeitet seit 2021 im Kundenservice bei GoStudent. Da sie früher selbst Nachhilfe gegeben hat, kann sie die Bedürfnisse ihrer Kund:innen bestens verstehen und darauf eingehen. Seit 2023 leitet sie das Customer Care-Team und hat an der Verbesserung der Customer Experience mitgewirkt, einschließlich der Nutzung von Virtual Reality für Lernzwecke. www.gostudent.org



Gregorio Uglioni ist als CCXP im Bereich Business Transformation, Innovation und CX spezialisiert. Sein branchenübergreifendes Engagement, wie bei den CX World Games, als Juror bei CX Awards oder als Keynote Speaker, für die Weiterentwicklung der CX Disziplin zeugen von seiner Leidenschaft dafür. Zudem ist er mit seinem Podcast The CX Goalkeeper in der internationalen CX Szene aktiv. cxgoalkeeper.com/podcast



Tina Viatte ist stolze Bernerin mit Walliser Wurzeln und mit einem Hauch italienischem Temperament. Seit 2009 arbeitet sie bei Swisscom in der Unternehmenskommunikation und ist aktuell für die externen sowie internen PR-Maßnahmen zuständig. Nebenbei arbeitet sie bei TeleBärn und moderiert dort die News. Tina liebt die Abwechslung der beiden Jobs. telebaern.tv



Viola Vlach ist Head of Innovation & Change bei MAI digitalberatung in Wien. Als Teil des Expert:innennetzwerks der MAI Group begleitet sie Organisationen dabei, den Kundenzentrierungsreifeegrad zu steigern. Als Expertin für digitale Inklusion und barrierefreie Zugänglichkeit vermittelt sie erfolgreiche Wege, Inklusion in Projekten von Anfang an mitzudenken. digitalberatung.at



Daniel Wiener ist Verwaltungsrat und Finanzchef von Cargo sous terrain (CST). Er ist zudem Gründer und war bis Frühjahr 2020 während 33 Jahren Präsident von ecos, der führenden Schweizer Beratungsfirma für Nachhaltige Entwicklung, mit Sitz in Basel. cst.ch



Sebastian Wintner Als User Experience Designer vertritt Sebastian die Prinzipien des menschenzentrierten Designs und der Usability. Er verfolgt einen Design-Thinking-Ansatz, der auf Empathie basiert, um sich mit Nutzern zu verbinden und deren Bedürfnisse sowie Probleme zu verstehen. uniqa.at



Birgit Wunderbaldinger ist verantwortlich für die Customer Service Coordination und Game Care bei win2day, dem führenden österreichischen Online-Glücksspielanbieter. Aktuell betreut sie federführend das Customer Experience Projekt für alle Servicebereiche. Zuvor war sie als CRM Managerin und Produktmanagerin bei den Österreichischen Lotterien für Bingo, Zahlenlotto und Joker tätig. win2day.at



Tom Würfel ist Director Solution Sales Germany bei Dun & Bradstreet Deutschland. Als „Data Native“ verfügt er über umfangreiche Erfahrung bei der Etablierung von datengetriebenen Geschäftsprozessen. Ein aktueller Schwerpunkt seiner Tätigkeit ist die Realisierung von automatisierten Prozessen im Bereich Stammdatenmanagement, CRM sowie Risikomanagement und Compliance für B2B-Unternehmen. dnb.com/de-de



Franz Josef Zeiler hat 2015 am Finanzrechtsinstitut der Universität Wien promoviert. Nach beruflichen Stationen bei namhaften Wirtschaftskanzleien setzte er seine Karriere ab 2016 im Beteiligungsmanagement der VIG fort. 2019 übernahm er die Leitung des Generalsekretariats der DONAU Versicherung, etablierte ein Innovationsteam und ist seit 2023 Mitglied der Erweiterten Geschäftsleitung. donauversicherung.at

„Guter Inhalt, lockere Atmosphäre und sehr interaktiv!“ **Manfred Ofner**, Prinzhorn Holding

Veranstaltungspartner |



CX AGENTUR

Partner |



Medienpartner |



” Hat meine Erwartungen übererfüllt – großartige Vorträge, Organisation und Teilnehmer!“

Martin Hofer, mediamid digital services



” Die Veranstaltung war
großartig und hat viele
Denkanstöße gegeben!“

Christian Strauch, Ivoclar Vivadent AG



Nachhaltigkeit
5 Säulen

Nachhaltigkeit
in
Nachhaltigkeit

Erlebe CX Design und werde zur CX Macher:in

Für wen?

CX Spezialist:innen aus den Bereichen Marketing, Service, Vertrieb, Prozessmanagement und Projektmanagement

Was du mitnimmst:

- > Ein tieferes Verständnis dafür, wie Kund:innen Produkte und Prozesse wahrnehmen und erleben.
- > Praktische Erfahrungen mit den wichtigsten Methoden des Customer Experience Designs.
- > Einblicke in die Gestaltung von Personas und Customer Journeys.
- > Wissen über häufige Fehler in CX-Projekten und wie man sie vermeidet.
- > Werkzeuge und Ansätze, um Customer Experience Design in deinem Arbeitsumfeld umzusetzen.

Dein Facilitator-Team.



Stephan Sommerbauer,
CX Consultant,
CX Agentur, Wien



Laura Marx,
CX Consultant,
CX Agentur, Wien



Inhalte

Du lernst die Welt aus den Augen deiner Kund:innen zu sehen und erlebst die wichtigsten Methoden des Customer Experience Design live.

Du verstehst, wie Menschen wirklich ticken und wie sie Produkte und Prozesse erleben. Du kannst über unsere größten Fuck Ups lachen und ersparst dir selbst Lehrgeld zu zahlen.

Ablauf

- > Wir spielen einen kompletten Design Thinking Prozess als Grundlage von Customer Experience Design durch.
- > Wir gestalten Personas lebensecht und data driven und zeigen dir, wie man damit arbeitet. Dabei verwenden wir PCM® (Process Communication Modell)
- > Wir mappen eine Customer Journey und erklären dir, was das mit Kund:innenkernprozessen zu tun hat.
- > Wir erzählen dir, woran die meisten CX Projekte scheitern und was man dagegen tun kann.



Handwritten notes on a whiteboard, including the word "Situation" and some illegible text.

Handwritten notes on a whiteboard, including the word "KONTAKT" and some illegible text.

Handwritten notes on a whiteboard, including the word "Kultur" and some illegible text.

Handwritten notes on a whiteboard, including the word "BEWAEBEN" and some illegible text.

Handwritten notes on a whiteboard, including the word "WELLM" and some illegible text.

Handwritten notes on a whiteboard, including the words "WILLKOMMEN" and "LET'S ROCK KANTINE NEU".

Handwritten notes on a whiteboard, including the word "AGENDA" and some illegible text.

Handwritten notes on a whiteboard, including the words "HALLO & Welcome" and "Customer Journey Atlas Workshop".

Handwritten notes on a table, including the words "WILLKOMMEN" and "LET'S ROCK KANTINE NEU".

Handwritten notes on a table, including the words "WILLKOMMEN" and "LET'S ROCK KANTINE NEU".

AI Empowerment Workshop

Für wen?

Für alle, die:

- > in Bereichen wie CX/CRM, Marketing, Innovation oder Transformation tätig sind.
- > Organisationen gestalten.

Was du mitnimmst:

- > Das komische Gefühl, dass wir mitten in einer technologischen Revolution sind.
- > Ein fundiertes Verständnis für AI und ihre vielfältigen Anwendungsmöglichkeiten.
- > Werkzeuge und Ansätze zur selbstständigen Navigation und Implementierung von AI in deinem Geschäftsumfeld.
- > Bewusstsein für die Risiken und Chancen von AI-Technologien und Strategien, um diese auszugleichen.

Dein Facilitator.



Christoph Kwiatkowski,
Co-Founder,
Vor der Welle Ai, Hamburg



Inhalte

- Grundlagen der AI und ihr Einfluss auf die Geschäftswelt
 - > Einführung in die Kernkonzepte der Künstlichen Intelligenz
 - > Überblick über verschiedene AI-Technologien und deren breite Anwendungsbereiche
- AI-Integration und Anwendungsbeispiele
 - > Crashkurs Arbeiten mit AI
 - > Beispiele, wie AI im Unternehmensalltag erfolgreich eingesetzt wird
 - > Denkinstrumente für die eigene AI-Integration
- Navigieren im AI-Universum
 - > Einsatzbereiche identifizieren, Tools finden, wählen und integrieren
 - > AI-Workflows für Aufgaben und Projekte der Teilnehmer
- Zukunft der AI
 - > Trends, Risiken und Chancen



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, € 1.460,-

Teilnehmen als Dienstleister:in*

am Customer Experience Forum am 16./ 17. April 2024, € 1.960,-

Teilnehmen beim CX Design Workshop: € 560,-

Teilnehmen beim AI Empowerment Workshop: € 560,-

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