

CUSTOMER EXPERIENCE FORUM



Human-
centered
Experience

13. Jahresforum für CX-Strategie und -Design

CX als Leuchtturm der Transformation
1./ 2. April 2025, Sky Stage – Tech Gate Vienna
cx-forum.eu



CX – Leuchtturm der Transformation

Human-centered Experience

Österreichs führendes Jahresforum für CX-Strategie und Design geht am 1./ 2. April 2025 unter dem Motto Human-centered Experience in die 13. Runde!

- > Wie gelingt es, die CX-Strategie unternehmensweit zu verankern?
- > Welchen Beitrag kann CX in der Transformation leisten?
- > Wie können wir die Erlebniswelten anhand der Werte der Marke gestalten?

Zu Fragen wie diesen erwarten dich inspirierende Keynotes, interaktive Workshops, Praxis pur aus B2C und B2B sowie Austausch auf Augenhöhe mit der CX-Community.



Moderator.

Peter Pototschnig, Co-Gründer & Senior Consultant, CX Agentur, Wien



Veranstalter.

Helmut Blocher, Geschäftsführer, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien



Zielgruppe

Leitung und Experten Customer Experience, Customer Engagement, Customer Care, Customer Journey, Touchpoint Management, CRM, Marketing und Vertrieb, Innovation, Transformation sowie Geschäftsführer:innen und Unternehmer:innen.

+

**Praxis pur
sowie
Austausch
auf Augenhöhe**

Konkreter – Individueller – Interaktiver

- > Keynotes, die Perspektiven verändern
- > Formate, die es auf den Punkt bringen
- > Nach jedem Vortrag bleibt Zeit für Fragen

Austausch auf Augenhöhe

Tausch dich mit CX-Verantwortlichen aus allen Branchen aus. Die Vortragenden stehen für persönliche Gespräche gerne zur Verfügung. Das CX-Forum Österreich bietet vielfältige Gelegenheiten für den Meinungs- und Erfahrungsaustausch.

Praxis pur und ungeschminkt

Von und mit Unternehmen wie Knauf Österreich, KELAG, Oris Basel, Congstar, AOK Baden-Württemberg, Swiss Life AG, RGF Recruit Global Family Staffing Germany, enersuisse AG, Stadtwerke Hartberg, IT-Services der Sozialversicherung, Zumtobel, Borealis.

08:30 | Check-In

09:00 | Begrüßung

**WILLKOMMEN BEIM
13. CUSTOMER EXPERIENCE FORUM**

Helmut Blocher, Geschäftsführer, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien
Peter Pototschnig, Moderator des CX Forum, Unternehmensberater & Business Designer, CX Agentur, Wien

09:25 | Keynote

**KI MEETS CX
Innovation an der Kundenschnittstelle**

Prof. Dr. Carolin Durst, Professorin für Digitales Marketing, Hochschule Ansbach; Scientific Director, ITONICS, Nürnberg
>> Caro erzählt, wie mit KI die Aufgaben an der Kundenschnittstelle neu gestaltet und gleichzeitig neue Möglichkeiten für Kreativität eröffnet werden können.

10:05 | Keynote

**COMMUNITY MANAGEMENT –
die unbekannte Großmacht**

Dr. Markus Gräßler, Geschäftsführer, gkk DialogGroup, Frankfurt a.M.
>> Markus präsentiert sieben wirksame Regeln für innovatives Community Management an Beispielen wie Ferrero und Samsung.

10:45 | CX interaktiv

AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

11:00 | Pause

11:30 | Praxis pur



12:00 | Praxis pur

12:30 | Praxis pur



BREAKING SILOS

Customer Journeys kennen keine Abteilungsgrenzen

Manuel Schnell, Teamleiter CX, Websites, Portale, KELAG, Klagenfurt

ERLEBNIS MECHANISCHE UHREN

Die CX am Point of Sale neu gestalten

Kevin Kohn, Corporate Consumer Experience Manager, Oris, Basel

TÄGLICH GRÜSST DAS KUNDENFEEDBACK –

Und wie wir damit unternehmerisches Handeln fördern

Monika Wirtz, CX Platform Owner, Congstar, Köln

13:00 | Mittagspause

PRAXIS PUR

14:00 | Parallelprogramm

EFFIZIENT ZUR ZIELGRUPPE

Automatisierte Identifizierung von Kunden mittels KI

Philipp Geyer, CEO, RGF Recruit Global Staffing Germany, München
Christian Brandlhuber, Director Business Development,
 Dun & Bradstreet, München

WORKSHOP

DAS PERMA-MODELL ERLEBEN

Positive Psychologie im CX

Carina Lackner, Laura Marx und Stephan Sommerbauer,
 CX Consultants und zertifizierte PERMA-Lead Trainer,
 CX Agentur, Wien
 >> Das Perma-Modell kennenlernen und verstehen, wie
 man damit CX gestalten kann.

15:00 | Pause

15:30 | Praxis pur

YOUTUBE: ALS ERSTES GEFUNDEN WERDEN

Die Relevanz des Unternehmens in der Branche
 maßgeblich stärken

Andreas Bauer, Kommunikationsmanager, Knauf Österreich, Wien
Martin Wolfram, Geschäftsführer, News on Video, Wien
 >> Worauf es ankommt und wie man schon vorher weiß, was die
 Menschen suchen werden.

16:10 | CX Interaktiv

AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

16:40 | Keynote

RAUS AUS DER KI-DURCHSCHNITTS-FALLE

Rein ins Glück

Robert Seeger, Geschäftsführer, Agentur für Kommunikationskunst,
 Wien
 >> Auch wenn die Systeme faszinierend sind und unseren Arbeitsalltag
 erleichtern, lassen viele Unternehmen das eigene Denken dadurch ganz
 sein.

17:30 | Get-together

NETWORKING, DRINKS & FINGERFOOD



09:00 | Keynote

KI UND PSYCHOLOGIE

Zwischen Beziehung und Berechnung

Dr. Stefan Höfer, Professor, Medizinische Universität Innsbruck
>> Wie die Psychologie dabei helfen kann, den Umgang mit KI zu reflektieren, sowie Empathie und Beziehungskompetenzen zu stärken.

09:45 | Keynote

CX ALS LEUCHTTURM DER TRANSFORMATION

Navigieren mit Herz, statt nur mit Zahlen

Christine Kimmel, Co-Gründerin, CX Agentur, Wien
>> Christine beleuchtet, wie CX und positive Psychologie zusammengehen und was das mit finanziellem Nutzen zu tun hat.

10:30 | CX Interaktiv

AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

11:00 | Pause

11:30 | Praxis pur



12:00 | Keynote

12:30 | Mittagspause

13:30 | Keynote



FOKUS FRAUENGESUNDHEIT

Brustkrebs und Antihormontherapie – Entwicklung von Strategien zum Durchhalten der Therapie für betroffene Frauen

Leonie Lausmann, Kampagnenmanagerin, CX-Verantwortliche,
AOK Baden-Württemberg

CLOSING THE LOOP

How CX and Customer Value Management can work together

Paolo De Angeli, Head of Customer Experience and Customer
Value Management, Borealis, Vienna
>> Still, very few companies are consistently able to link customer
feedback to business results.

KUNDENSTIMMEN, KUNDENSTIMMUNG

KI – Schlüssel für CX-Exzellenz?!

Eline Koorndijk, Customer Experience & Innovationsmanagement,
Swiss Life AG, Zürich
>> Nach der automatischen Analyse von Kundenfeedback erhalten
wir von unserer KI konkrete Empfehlungen.

14:00 | Real Talk mit Teilnehmenden

CUSTOMER WHAT?
Relation, Value, Experience?

Moderation: Peter Pototschnig, Unternehmensberater & Business Designer, CX Agentur, Wien
>> Kreativität, Intelligenz und Daten – Worauf es heute ankommt und künftig ankommen wird.

14:45 | CX Interaktiv

AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

15:00 | Abschluss Keynote

IMPACT DURCH EMPATHIE
Menschen verstehen, Werte leben, Zukunft gestalten

Sue Ajdini, Head of Excellence, Mitglied der Geschäftsleitung, enersuisse AG, Dietikon
>> Wie Unternehmen durch menschenzentrierte Prozesse, Werteorientierung und iteratives Lernen echten Mehrwert schaffen.

15:45

ENDE DES 13. CUSTOMER EXPERIENCE FORUM





Sue Ajdini ist Head of Excellence und Teil der Geschäftsleitung bei enersuisse AG. Gemeinsam mit ihrem Team entwickelt sie Strategien, um Kundenorientierung, Digitalisierung und agile Arbeitsweisen voranzutreiben. Ihr Ziel ist es, nachhaltige Wirkung für Kunden und Unternehmen zu erzielen. enersuisse.ch



Andreas Bauer ist seit rund 25 Jahren als Kommunikationsmanager bei Knauf Österreich und verantwortet die interne + externe Kommunikation sowie Kundenveranstaltungen + Events. Mit der zunehmenden Bedeutung der sozialen Medien für die Unternehmenskommunikation liegt sein Fokus auf dem Aufbau einer glaubwürdigen digitalen Präsenz und dem aktiven Austausch mit den verschiedenen Zielgruppen. knauf.com/de-AT/knauf-gips



Christian Brandlhuber ist seit 2008 in verschiedenen Vertriebspositionen bei Dun & Bradstreet tätig. Seine Schwerpunkte umfassen Sales- & Marketing Lösungen (u.a. Leadgenerierung), sowie Master Data Management. dnb.com/de-de



Prof. Dr. Carolin Durst ist Professorin für Digital Marketing an der Hochschule Ansbach und forscht zu strategischem Content Marketing und Digital B2B Marketing. Außerdem ist sie Scientific Director von ITONICS, einem Unternehmen für strategisches Innovationsmanagement. Davor war sie u.a. Professorin für Wirtschaftsinformatik an der Universität Bremen. hs-ansbach.de; www.itonics-innovation.de



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



Philipp Geyer ist seit über 17 Jahren in der Personalbranche tätig, davon mehr als 10 Jahre bei RGF Staffing verankert. Seit 5 Jahren steht er dem Unternehmen, das zu den Top 10 Unternehmen für Zeitarbeit in Deutschland zählt, als CEO (Recruit Staffing) vor. Zur Unternehmensgruppe gehört auch die bekannte Marke und Jobplattform Indeed. rgfstaffing.de



Dr. Markus Gräßler ist seit 2015 Geschäftsführer bei der gkk DialogGroup GmbH und verantwortet dort die strategische Ausrichtung. Er ist Experte für kundenorientierte Unternehmensstrategien, crossmediale Kommunikation, Servicedesign – kurz gesagt für integrierte Customer Experience Lösungen. Dr. Markus Gräßler engagiert sich außerdem im DDV (Deutscher Dialogmarketing Verband) und wurde 2020 in den Senat der Wirtschaft Deutschland berufen. gkk.de



Dr. Stefan Höfer ist Assoz. Professor an der Medizinischen Universität Innsbruck. Er erforscht was uns glücklich sowie zufrieden macht und wie das gesunde Verhalten von Menschen gefördert werden kann. Davor war er u.a. Post Doc Research Fellow (Marie Curie) am Royal College of Surgeons, Ireland. i-med.ac.at

“ Die Wohnzimmeratmosphäre des CX-Forums ermöglicht einen Austausch auf Augenhöhe mit den Leadern des Customer Experience Managements aus namhaften Unternehmen.“

Kathrin Hermus, RLB Steiermark



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.a



Kevin Kohn trat 2018 in die Oris SA ein. 2021 erhielt er den MBA Advanced Marketing Management der Allensbach Hochschule in Konstanz. Seit 2022 ist er als Corporate Consumer Experience Manager bei der Oris SA tätig. In dieser Funktion ist er für das Konsumentenerlebnis in über 30 internationalen Flagshipstores verantwortlich. oris.ch



Eline Koorndijk ist bei Swiss Life für das Customer Experience Management zuständig. Sie treibt seit mehr als 12 Jahren die Kundenorientierung in grossen Versicherungsunternehmen voran. Bei Allianz & Generali hat sie wesentliche (internationale) Projekte umgesetzt und Programme zur Verbesserung der Customer Excellence und Customer Experience aufgebaut und weiterentwickelt. www.swisslife.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



Carina Lackner ist seit 2015 im Team der CX Agentur. Neben CX Kund:innenstudien und Workshopkoordination ist Visual Facilitation seit jeher ihr Steckenpferd. 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



Leonie Lausmann ist Kampagnenmanagerin und seit 2022 CX-Verantwortliche im Geschäftsbereich Kommunikationskanäle bei der AOK Baden-Württemberg. Dort verbindet sie CX bei Projekten und Themen mit Schwerpunkten aus der Gesundheitsförderung als auch der Versorgungsgestaltung mit der werblichen Kundenkommunikation. aok.de/pk/bw



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



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



Manuel Schnell ist Teamleiter für CX / Websites / Portale und verantwortet alle digitalen Vertriebs- und Selfservicekanäle der Kelag sowie die Digitalisierungsmaßnahmen im Bereich Vertrieb und Energielösungen. Neben seiner Linientätigkeit brennt er als Manager in der cross-funktionalen CX-Organisation des Energieversorgers für die kundenzentrierte Ausrichtung über Bereichsgrenzen hinweg. kelag.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



Monika Wirtz ist CX Platform Owner bei congstar. In dieser Rolle ist sie für die systematische Nutzung von Kundenfeedback verantwortlich. Davor war sie u.a. für die Deutsche Telekom tätig. Sie hat in Paris und Malaysia studiert und die FH Aachen University of Applied Sciences absolviert. congstar.de



Martin Wolfram zählt zu den wichtigsten Experten zum Thema Videogestaltung und Videoverbreitung. Mit seiner Agentur News on Video produziert er seit knapp 20 Jahren für viele namhafte Kund:innen Content und ist damit einer der Pioniere des Social Media Zeitalters. Er ist Autor des Buches „Die kleine Videofibel“ und oft als Vortragender zum Thema unterwegs. newsonvideo.at



Veranstaltungspartner |



CX AGENTUR

” Wie immer eine tolle
Veranstaltung!
Ich komme wieder.“

Karl Schleiffer, Energie Steiermark

Partner |

dun & bradstreet

news on video

Medienpartner |

DMVÖ
Dialog Marketing Verband Österreich
Wissen. Services. Impulse.



CX Playshop

Agiles Arbeiten in der Praxis

Was erwartet dich?

Für zeitgemäße CX ist es notwendig, die Organisation agil und bereichsübergreifend aufzustellen. Dafür braucht es neue Formen der Kooperation.

Für wen?

Führungskräfte und Expert:innen, die in unterschiedlichen, autonomen und auch bereichsübergreifenden Teams effizient, resilient und proaktiv arbeiten möchten.

- > Du möchtest in deinem Unternehmen die human-centered Transformation vorantreiben?
- > Du bist interessiert an New Work und agilen Arbeitsweisen?

Dein Nutzen

- > Du lernst, wie du in selbstorganisierten Kreisen bereichsübergreifend kollaborierst und gemeinsame Entscheidungen triffst.
- > Du arbeitest auf Augenhöhe und ergebnisorientiert an besserer CX.
- > Du erhältst zahlreiche Tools und Methoden für agile Zusammenarbeit und New Work.

Deine Workshopleiter:innen



Christine Krimmel, GF und Co-Gründerin der CX Agentur; CX Strategin, Executive Coach & agile Organisationsentwicklerin



Andrea Khol, CX Managerin bei der itSV, Change Managerin & agile Organisationsentwicklerin



Christoph Ehrenhöfer, Geschäftsführer, Stadtwerke Hartberg



Peter Pototschnig, Co-Gründer der CX Agentur; Business Designer und Digitalisierungsberater



Inhalte

- > Agilität in CX und Customer Journeys
- > Transformation zu einer kundenzentrierten Organisation
- > Agile Organisationsentwicklung und Kreisorganisation
- > Effiziente Teams mit dem Kanban-Board
- > Agile Führung und Entscheidungsfindung
- > Human-centered CX und PCM®
- > Warum die Kultur und Haltung entscheiden



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 1./ 2. April 2025
€ 1.360,- (bei einer Anmeldung bis 28. Februar 2025, regulär € 1.460,-).

Teilnehmen als Dienstleister:in* am Customer Experience Forum am 1./ 2. April 2025
€ 1.860,- (bei einer Anmeldung bis 28. Februar 2025, regulär € 1.960,-).

Teilnehmen beim CX Playshop Workshop am 7. April 2025,
€ 590,- (bei einer Anmeldung bis 28. Februar 2025, regulär € 790,-).

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:



Helmut Blocher
Geschäftsführer
helmut.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