

**CXFORUM**  
**2017**

JUMEIRAH, FRANKFURT

8. JUNI 2017  
9:00 – 17:00 UHR

# ONECX?

DER WEG ZU EINER **GANZHEITLICHEN**  
CUSTOMER EXPERIENCE

## TREFFEN SIE KOLLEGINNEN UND KOLLEGEN AUS UNTER- SCHIEDLICHEN BRANCHEN

Das CXForum ist der Treffpunkt für Entscheider aus unterschiedlichen Branchen und vielen Bereichen wie Customer Experience, Marketing, Vertrieb, Customer Insight, Marktforschung, Loyalitätsmanagement, Customer Intelligence Analysts, Touchpoint Management, Qualitäts- und Servicemanagement oder IT-Management.

## WILLKOMMEN ZUM CXFORUM 2017

**DIE PRODUKTE? IMMER AUSTAUSCHBARER! DIE VERBRAUCHER? IMMER ANSPRUCHSVOLLER!  
DIE ZIELGRUPPE? MAL HIER, MAL DORT!**

Kunden wechseln zwischen den einzelnen Kanälen hin und her – on- wie offline. Sie informieren sich auf vielfältige Weise über Produkte und Dienstleistungen, tauschen sich über diese aus – und treffen Kaufentscheidungen. Je persönlicher sie in diesem Prozess von Unternehmen und Marken betreut werden, desto höher steigen deren Chancen. Positive Kundenerfahrungen schlagen dabei immer öfter auch den Preis. Konkret bedeutet das: Mit der richtigen Customer Experience (CX) erhöhen Unternehmen nicht nur die Kundenloyalität, sondern auch ihren Umsatz. Daher wundert es nicht, dass laut Forrester 72 Prozent der Unternehmen in diesem Jahr verstärkt in CX investieren werden. Doch obwohl das Thema vermehrt in die Chefetagen Einzug hält, mangelt es häufig an der zielgerichteten Umsetzung der gutgemeinten CX-Pläne – die dann allzu oft krachend scheitern.

Auf dem CXForum 2017 lernen Sie daher wichtige Trends und Best Practice Ansätze kennen, mit denen Sie in Ihrem Unternehmen gezielt eine ganzheitliche CX-Strategie auf- und umsetzen können. Erleben Sie auf der führenden europäischen Customer-Experience-Konferenz, wie Sie mit Daten-Stitching CX-Treiber und -Barrieren in Ihrem Unternehmen erkennen und Innovationen vorantreiben können. Entfachen Sie mit der Verknüpfung von modernster Technologie und persönlicher Beratungsleistung an allen Touchpoints eine leidenschaftliche Kundenbegeisterung und differenzieren Sie sich so mit einer ganzheitlichen CX.

Ich freue mich, wenn ich Sie zum CXForum in Frankfurt am Main begrüßen darf!

Beste Grüße



**Stephan Thun**  
CEO International



### WAS ERWARTET SIE?

- GEBALLTE INFORMATIONEN AN EINEM TAG
- ANREGENDE VORTRÄGE – VON DER INSPIRIERENDEN KEY NOTE BIS HIN ZU PRAXISNAHEN BEST PRACTICE BEISPIELEN
- MEHR ALS 130 TEILNEHMER AUS UNTERSCHIEDLICHEN BRANCHEN
- AUSGIEBIGE NETWORKING-MÖGLICHKEITEN

## UNSERE THEMENSCHWERPUNKTE

- **Customer Experience – Trends und Hindernisse:** Hält der Siegeszug moderner Technologien weiter an? Welche Softwarelösungen machen tatsächlich Sinn? Wie müssen Unternehmen auf die steigenden Erwartungen der Kunden reagieren? Und welche Rolle müssen Sie dabei als CX-Verantwortlicher einnehmen, um Ihre Strategie zukunftsfähig weiterzuentwickeln?
- **Kundenfeedback erhalten.** Customer Feedback ist ein zentraler Bestandteil der CX Strategie. Erfahren Sie, wie Sie Ihre Kunden erreichen, Feedback sammeln und daraus Handlungsziele ableiten und priorisieren können. Vor allem im Zeitalter der Digitalisierung gibt es verschiedene Möglichkeiten Kunden zu erreichen.
- **Faszination Daten – Der Weg zur Personalisierung:** Daten sind mehr als nur Zahlen; ihr wahres Potenzial bleibt aber oft unentdeckt. Dabei können Daten die Customer Journey visualisieren, die Entwicklung der CX definieren und Kundenpräferenzen, Trends und Insights aufzeigen. Erleben Sie, wie Sie mit geeigneter Technologie und klaren strategischen Zielen Big Data bewältigen. Experten zeigen auf dem CXForum auf, wie Sie relevante Daten aus unterschiedlichen Systemen zentral zusammenführen und miteinander verknüpfen können, um so gezielter mit Ihren Kunden zu kommunizieren und sie individueller zu bedienen.
- **Customer Journey Mapping – Potenziale entdecken:** Eine Customer-Journey-Map ist eines der wichtigsten Instrumente zur Visualisierung eines jeden einzelnen Berührungspunkts, den ein Kunde mit Marken, Produkten, Services und Mitarbeitern eines Unternehmens erlebt. Sorgfältig gepflegt, zeigt sie Verbesserungsmöglichkeiten und Stolpersteine auf. Unsere Experten geben Ihnen einen ersten Einblick, wo Sie beginnen und was Sie dabei beachten sollten, um den besten Nutzen daraus zu erzielen.
- **Ganzheitliche CX – Emotionen nutzen:** Erfahren Sie, wie Sie Emotionen nutzen können, um Ihre CX-Strategie aufzuwerten. Machen Sie jeden einzelnen Berührungspunkt zu einem besonderen Moment und steigern Sie damit die Kundenloyalität. Wir zeigen Ihnen anhand von Praxisbeispielen, wie Sie diese Emotionen entlang aller Kanäle nutzen können.
- **Change Management – CX-Kultur aufbauen:** Bei der Neuorientierung zu einem kundenzentrierten Unternehmen sind der grundlegende Wandel der Unternehmenskultur und die Einbindung der Mitarbeiter essentiell. Erfahren Sie, wie Sie jeden einzelnen Mitarbeiter für die Erreichung Ihrer Ziele motivieren und einsetzen können und bauen Sie so eine Kultur der Customer Service Excellence auf.
- **CX ROI – Erfolge messen:** Um implementierte CX-Strategien erfolgreich weiterzuentwickeln, sind aussagekräftige Messergebnisse unerlässlich. Und zwar Ergebnisse, die die Auswirkungen des CX-Programms auf den wirtschaftlichen Erfolg eines Unternehmens belegen. Auf dem CXForum erfahren Sie, wie Sie die Messpunkte entsprechend setzen und mit welchen Methoden Sie so auch weiterhin für das CX-Programm Unterstützung innerhalb des Unternehmens erhalten.

## VORLÄUFIGE AGENDA

|                    |  |
|--------------------|--|
| <b>AB 9:00 UHR</b> | <b>Registrierung, Get Together, Kaffee &amp; Frühstück</b>   |
| <b>10:00 UHR</b>   | <b>Eröffnung</b><br><i>Norbert Gierlich, Markenbeschleuniger®</i>  |
| <b>10:10 UHR</b>   | <b>Wohin steuert das Customer Experience Management?</b><br>Was sind die Trends bis 2020? Worauf sollten wir uns heute konzentrieren?<br><i>Stephan Thun, CEO International, MaritzCX</i>  |
| <b>10:30 UHR</b>   | <b>Best Practice: Change Management: CX-Kultur aufbauen</b><br><i>Stefan Osthaus, Geschäftsführer, experience5</i>   |
| <b>11:00 UHR</b>   | <b>Wie sieht die Reise meiner Kunden aus?</b><br><i>Oliver Skeide, Expert Services Director Europe, MaritzCX</i>   |
| <b>11:30 UHR</b>   | <b>Kaffee-Pause</b>  |
| <b>11:50 UHR</b>   | <b>Best Practice: Mehrwert durch Emotionen – die Realität einer ganzheitlichen CX</b><br><i>Henning Buß, Senior Consultant, Nymphenburg Consult AG</i>   |
| <b>12:20 UHR</b>   | <b>Best Practice: Customer Experience bei Samsung Electronics</b><br><i>Marcus Neßler, Head of Customer Experience, Samsung Electronics</i>  |
| <b>13:00 UHR</b>   | <b>Networking Lunch + Ask the Experts</b>  |
| <b>14:00 UHR</b>   | <b>Key Note: Smart - smarter - mobile: Wie Smartphone, Tablet &amp; Co. nicht nur die Customer Journey revolutioniert haben</b><br><i>Prof. Dr. Elisabeth Heinemann, Digital Optimistin</i>  |
| <b>15:00 UHR</b>   | <b>Speed-Präsentationen</b><br><i>Saskia Dorbandt, Senior Director Aftersales, Stepstone GmbH</i><br>„Einführung eines internationalen CX-Programms bei Stepstone“<br><i>Holger Dahl und Dr. Jens Hofmann, Marketingstrategie &amp; Data, Versicherungskammer Bayern</i><br>„Customer Experience Management: Transformation und Messung“<br>Anschließende Podiums Diskussion |
| <b>16:15 UHR</b>   | <b>Closing + Networking Drinks</b>   |

## ANMELDUNG

Nehmen Sie an einer der spannendsten deutschsprachigen Customer Experience Konferenzen teil und melden Sie sich an unter [www.cxforum.info/anmeldung](http://www.cxforum.info/anmeldung).

Da die Anzahl der Teilnehmer begrenzt ist, bitten wir um rechtzeitige Anmeldung. Wir prüfen jede Anmeldung in chronologischer Reihenfolge auf Ihre Validität und bestätigen dann Ihre Anmeldung

## NOCH FRAGEN?

Dann schreiben Sie uns gerne eine E-Mail an [diana.tyszkiewicz@maritzcx.com](mailto:diana.tyszkiewicz@maritzcx.com) oder rufen Sie uns an: **+49 40 369 833 21**.