

CXFORUM
2019

27. MAI & 28. MAI
8:30 UHR – 17:30 UHR
RADISSON BLU, KÖLN

VORTEIL

CUSTOMER EXPERIENCE

**TREFFEN SIE KOLLEGEN
AUS UNTERSCHIEDLICHEN
BRANCHEN**

Das CXForum ist der Treffpunkt
für Entscheider aus den Bereichen

Customer Experience
Customer Insight
Marketing & Vertrieb
Touchpoint Management
Qualitäts- und Servicemanagement
IT-Management
Marktforschung
Loyalitätsmanagement
Customer Intelligence Analytics
Customer Relationship Management

CREATED AND HOSTED BY

Maritz **CX**

WILLKOMMEN ZUM CXFORUM 2019

VORTEIL CUSTOMER EXPERIENCE

Unternehmen, die Kundenzentrierung groß schreiben und eine Customer Experience (CX) Strategie erfolgreich umsetzen und laufend systematisch weiterentwickeln, haben nicht nur einen höheren NPS (Net Promotor Score), sondern nachweisbar bessere Unternehmensergebnisse.

Lernen Sie von Denkern und Lenkern, wie Sie Kunden- und Mitarbeiterfeedback und operative Daten so nutzen können, dass Sie Kundenbeziehungen pro-aktiver steuern, optimieren und noch mehr Neukunden gewinnen.

„Relevante Trends und konkrete Fallbeispiele mit nützlichen Lösungsansätzen und die Gelegenheit zum regen Austausch mit fast 200 CX Professionals machen die Veranstaltung so wertvoll für uns: Weiter so!“ war eines der zahlreichen tollen Feedbacks, das wir nach dem CXForum 2018 bekamen. Dies ist uns Ansporn, auch mit der Themenauswahl in 2019 wieder „den Nagel auf den Kopf“ zu treffen.

Wir laden Sie ein, Ihr Netzwerk weiter auszubauen und mit zahlreichen CX-Experten und Führungskräften aus Top-Unternehmen auf dem größten Customer Experience Event im deutschsprachigen Raum über die neuesten CX-Trends und Tools zu diskutieren, die es Ihnen und Ihren Mitarbeitern ermöglichen, noch schneller, effizienter und kundenorientierter zu agieren.

Wir freuen uns, Sie am 27. und 28. Mai 2019 in Köln begrüßen zu dürfen!



Stephan Thun
CEO International



WAS ERWARTET SIE?

- GEBALLTE INFORMATIONEN AN ZWEI TAGEN
- ANREGENDE VORTRÄGE UND WORKSHOPS – VON DER INSPIRIERENDEN KEY NOTE BIS HIN ZU PRAXISNAHEN BEST PRACTICE BEISPIELEN
- MEHR ALS 200 TEILNEHMER AUS UNTERSCHIEDLICHEN BRANCHEN
- AUSGIEBIGE NETWORKING-MÖGLICHKEITEN

UNSERE THEMENSCHWERPUNKTE

Freuen Sie sich auf eine spannende Agenda. Auf dem zweitägigen CXForum am 27. und 28. Mai 2019 in Köln zeigen wir Ihnen anhand von interaktiven Workshops und konkreten Fallbeispielen wie Sie ...

... dem Kunden an allen Touchpoints der Customer Journey zuhören können, indem Sie ...

- Kundenfeedback mit neuester Technologie und über alle Kanäle erfassen
- Feedback potentieller Kunden so einbeziehen, dass mehr Interessenten auch zu Kunden werden
- die Kundenzufriedenheit auch der Personen berücksichtigen, die Sie gar nicht befragen

... das Potenzial der gesammelten Daten komplett nutzen können, indem Sie ...

- Kunden-, Mitarbeiterfeedback, sonstige Insights und operative Daten gewinnbringend verknüpfen
- Kundenemotionen aufdecken und analysieren
- Datenquellen und -systeme effektiv integrieren
- Prädiktive Analytik und KI zielorientiert einsetzen

... handlungsmaßnahmen umsetzen und die Strategie weiterentwickeln können damit Sie ...

- für Ihre CX-Initiative den ROI und damit den Erfolg messbar machen können
- Ihre Closed-Loop-Strategie ausbauen, automatisieren und dabei weiter personalisieren können
- Mitarbeiter- und Kundenfeedbackstrategien so verknüpfen, dass eine wirklich kundenzentrierte Unternehmenskultur entsteht
- Bestehende Programme laufend weiterentwickeln und optimieren



VORLÄUFIGE AGENDA

MONTAG 27. MAI 2019



12:00 - 13:00 UHR Workshop Registrierung & Networking Lunch

13:00 - 15:00 UHR

**Workshop 1
(Mit Voranmeldung)**

Vom Customer Journey Mapping zum effektiven Feedbackprogramm

Oliver Skeide, Expert Services Director, MaritzCX

**Workshop 2
(Mit Voranmeldung)**

Progressive Kundenerlebnisse: Harmonie zwischen Agenten & Chatbots

Sandra Schröter, Senior International Product Marketing Manager, Bold360 ai by LogMeIn

**Workshop 3
(Mit Voranmeldung)**

Wenn einer will, doch alle bremsen! Warum reinen CX Programmen so viel Wind entgegen bläst.

Stefan Osthaus, Managing Director, experience5 GmbH

15:00 - 15:30 UHR Erfrischungspause

15:30 - 17:30 UHR

**Workshop 4
(Mit Voranmeldung)**

360° CX – Die Kundensicht ganzheitlich managen

Dr. Judith Glüsenkamp, Senior Projektleiterin & Nadine Hannebohm, Senior Consultant & Michael Kullmann, Geschäftsführer, MSR Consulting Group

**Workshop 5
(Mit Voranmeldung)**

Service Erlebnis: Wie können aktuelle technologische Trends gewinnbringend eingesetzt werden.

Christopher Harms, Senior Advisory Solution Consultant & Jeroen van Gassel, Performance Analytics, ServiceNow

**Workshop 6
(Mit Voranmeldung)**

Customer Experience - Wie bringe ich den Rest der Firma dazu mitzumachen?

Markus Wagenmann, Head of CoE Customer Experience, Dürr Group AG

MONTAG 27. MAI 2019

19:00 - 22:00 UHR Welcome Drinks & Networking (Alle Teilnehmer)
Rheinloft Cologne, Frankenwerft 35, 50667 Köln

VORLÄUFIGE AGENDA

DIENSTAG 28. MAI 2019

AB 8:30 UHR	Registrierung & Frühstück
09:15 UHR	Eröffnung
09:30 UHR	Expert Insights: Trends & Barrieren im Bereich Customer Experience <i>Stephan Thun, CEO International</i>
10:00 UHR	Best Practice: Jenseits von Feedbackmanagement: Customer Experience Management als strategisches Transformationsmedium <i>Matthias Frey, Associate Partner, Ernst & Young</i>
10:30 UHR	Vom Greenhorn zum Teil der DNA – Customer Experience als Treiber einer kundenzentrierten Unternehmenskultur bei Unitymedia <i>Beatrice Rech, Customer Experience Transformation Manager, Unitymedia</i>
11:00 UHR	Kaffee-Pause
11:30 UHR	Best Practice: „Erst das Business, dann die Technologie!“ Wie muss sich Kundenservice und Vertrieb ändern, um morgen noch auf dem Markt erfolgreich zu sein? <i>Dr. Matthias Ledig, Head of Global Customer Care, Bosch</i>
12:05 UHR	Best Practice: Design and Implement a Global VoC Programme at DSV <i>Anders Normann, Commercial Director, DSV Logistics</i>
12:40 UHR	Best Practice: Agile CX: Customer Experience mit dem Scrum Ansatz aus der agilen Produktentwicklung optimal verbinden – für mehr Effizienz und Kundenorientierung <i>Mateo Vondey, Leiter Customer Experience, auxmoney</i>
13:15 UHR	Networking Lunch + Learn
14:30 UHR	Best Practice: Radical. Digital. Magical. So klappt es mit der digitalen Transformation <i>Björn Sorge, Vice President Experience Design, ProSiebenSat1 Media</i>
15:05 UHR	Best Practice: Customer Centricity in the Insurance Industry: A Cultural Challenge and Change <i>Monika Schulze, Global Head of Customer & Digital Experience, Zurich Insurance Company Ltd</i>
15:40 UHR	Rules for Rockstars (engl. Vortrag) <i>James Dodkins, CX Rockstar</i>
16:15 UHR	Closing & Networking Drinks

ANMELDUNG

Nehmen Sie an einer der spannendsten deutschsprachigen Customer Experience Konferenzen teil und melden Sie sich an unter www.cxforum.info.

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.

Very Early Bird

(bis zum 28.02.2019)

Konferenz & Workshop

199€

zzgl. MwSt

Konferenz

149€

zzgl. MwSt

Early Bird

(bis zum 30.04.2019)

Konferenz & Workshop

249€

zzgl. MwSt

Konferenz

199€

zzgl. MwSt

Standard

(ab dem 01.05.2019)

Konferenz & Workshop

299€

zzgl. MwSt

Konferenz

249€

zzgl. MwSt



KUNDENSTIMMEN 2018 AUS FRANKFURT

„Sehr guter Mix aus Knowledge-Transfer und Networking-Möglichkeiten. Es war das Beste aller CX-Forums an denen ich teilgenommen habe.“

Thomas Dornieden, Daikin

„Best Practice aus unterschiedlichen Branchen, insbesondere der Vortrag von MSR, Dräger und Thomas Cook – authentisch und auf den Punkt gebracht.“

Joana von der Brüggen, Gothaer Versicherungen

„Die Vielfalt der Informationen, viele Praxisbeispiele, Vorstellung verschiedener Methoden / Tools.“

Heike Caligari, BASF

„Best Practice Vorträge haben meist den Nerv genau getroffen, ich konnte sehr viele Anregungen und Ideen mitnehmen.“

Andreas Hartmann, Zeiss

„Sehr professionelle Veranstaltung und angenehme Atmosphäre. Gute Impulse.“

Mirjam Paetow, Siemens Healthineers

NOCH FRAGEN?

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