

#germancrmforum

SUCCUS
ESSENZ DES ERFOLGS

GERMAN CRM FORUM

CRM.
JETZT.

13. Jahresforum für Entscheider:innen aus Marketing, Vertrieb und CRM
28./ 29. März 2023 | Steigenberger Airport Hotel Frankfurt a.M.

TRÄGER



LEAD-PARTNER



Das führende Jahresforum für Kundenmanagement!





CRM. Jetzt. Transformation zum Kunden

Kundenorientierung und -management sind und bleiben gerade in herausfordernden Zeiten die größten Hebel für Unternehmen. Strategie, Organisation und Führung sind entscheidend, um eine Kultur für Transformation zu fördern und zu gestalten.

Um Fragen wie diese geht es beim German CRM Forum 2023:

- > Wie gelingt es, eine unternehmensweite Strategie nachhaltig zu verankern?
- > Wie gelingt eine horizontale Sicht im Unternehmen jenseits der Silos?
- > Wie gelingt agile Transformation?

Wie jedes Jahr versammelt sich die CRM-Community aus dem DACH-Raum für zwei Tage, um sich auf Augenhöhe auszutauschen. 20-mal Praxis pur und ungeschminkt und sieben inspirierende Keynote-Vorträge machen auch 2023 das Forum aus.

Moderatorin.

Mari Lang, Moderatorin | Podcasterin | Autorin | Speakerin, Wien

Tagungsleiter.

Martin Nitsche, Tagungsleiter des German CRM Forum, Geschäftsführer, Solveta GmbH, Pinneberg; Präsident, Deutscher Dialogmarketing Verband (DDV), Frankfurt a.M.

Initiator.

Helmut Blocher, Initiator des German CRM Forum, Geschäftsführer, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien

ZIELGRUPPE

Leiter:innen CRM, Kundenmanagement, Customer Experience Management, Marketing, Services, Service Design, Vertrieb, Business Development, Digitale Transformation, CRM-Projektleiter:innen, Geschäftsführer:innen

TRÄGER



LEAD-PARTNER



DEUTSCHLANDS FÜHRENDE CRM-KONFERENZ



KONKRETER – INDIVIDUELLER – INTERAKTIVER

- > Inspirierende Vorträge bringen es auf den Punkt
- > Nach jedem Vortrag bleibt Zeit für Fragen
- > Wähle deine persönlichen Schwerpunkte



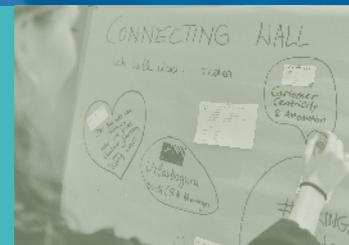
AUSTAUSCH AUF AUGENHÖHE

Tausch dich mit CRM-Verantwortlichen aus allen Branchen aus. Die Vortragenden stehen für persönliche Gespräche gerne zur Verfügung. Das German CRM Forum bietet vielfältige Gelegenheiten für den Meinungs- und Erfahrungsaustausch. Bei den Programmpunkten „CRM Interaktiv“, in der Networkingzone, beim Speed-Dating oder bei den „1:1-Gesprächen“.



PLUS ZWANZIGMAL PRAXIS PUR UND UNGESCHMINKT

Von und mit Unternehmen wie ADAC Customer Service, Deutsche Bahn, Sparkasse Oberösterreich, RAJAPACK, Zalando, Targobank, niceshops, Bosch, Beurer, Takkt, Royal Canin, Schweizerische Post, Digital Renewables, HUK24.



13. GERMAN CRM FORUM | Dienstag, 28. März 2023

CRM. Jetzt.



08:30

CHECK-IN

09:00

Begrüßung, Einstimmung

WILLKOMMEN BEIM 13. GERMAN CRM FORUM

Mari Lang, Moderatorin, ORF, Wien; **Helmut Blocher**, Geschäftsführer, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien

Martin Nitsche, Tagungsleiter; Geschäftsführer, Solveta, Pinneberg; Präsident, DDV Deutscher Dialogmarketing Verband e. V., Frankfurt a.M

09:30

Keynote

KUNDENZENTRIERUNG ENTWICKELN

Wie gelingen die ersten, wichtigen Schritte? – Fallbeispiel des TARGOBANK Kundencenters mit Customer Metrics

Simone Busemann, Abteilungsmanagerin Team Kundenzentrierung, TARGOBANK AG, Düsseldorf

Prof. Jan-Erik Baars, Partner, Customer Metrics AG, Leiter CAS in Designmanagement, Hochschule Luzern

10:15

Keynote

WIE PERSÖNLICH KANN EINE MASCHINE SEIN? | Im Kern eine einfache, durchgängige, digitale Customer Journey

Dr. Uwe Stuhldreier, Vorstand Vertrieb und Marketing, HUK24 AG, Coburg

10:45

Pause in der Networkingzone

11:15

Praxis pur

ECOSYSTEMS FÜR GANZHEITLICHES CRM | – Die nackte Wahrheit aus Sicht eines OEM

Dr. Matthias Ledig, Chief Digital Officer Home & Garden, Robert Bosch Power Tools, Stuttgart

Unterschiedliche Kundenkontaktpunkte erscheinen als Erfolgsformel – wenn der Kunde mitspielt

11:45

Keynote

DIAMOND IN THE ROUGH | How to create a strong Customer Culture!

Steven Van Belleghem, Thought Leader on the Transformation of Customer Relationships, International Keynote Speaker, Bestselling Author, Knesselare, Belgium

Better CX – most companies want it badly, but don't succeed. Steven explains how to transform that diamond in the rough into a shiny diamond.

It is a story about real Customer Culture.

12:30

CRM Interaktiv

AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

12:45

Mittagessen in der Networkingzone

Parallelprogramm

PRAXIS PUR UND UNGESCHMINKT

QUO VADIS AGILE TRANSFORMATION?

Blick in die Werkstatt und aktueller Umsetzungsstand beim ADAC

Florian Weis, Managing Director, ADAC Customer Service, München

PRAXIS PUR UND UNGESCHMINKT

KOMMUNIKATION ENTLANG DER CUSTOMER JOURNEY

Wie bringen wir alle an Board?

Antje Lindemann, Head of CRM, Lampenwelt, Schlitz

AGILE TRANSFORMATION

CRM. JETZT. – WIE SCHAFFEN WIR DAS?

Organisationsformen für eine schnelle Umsetzung

Dr. Elmar Stenzel, Gründer CXM-Infinity, Berlin

Transformation betrifft viele Bereiche. Wie kann man vorgehen? Was funktioniert im Großen und was im Kleinen?

14:00



PRAXIS PUR UND UNGESCHMINKT

14:30 WARUM KI NICHTS OHNE DATENMANAGEMENT IST

Erfahrungen bei der Deutschen Bahn

Christoph Hein, Product Owner, DB Systel, Frankfurt a.M.

15:00 VALUE TO CUSTOMER – CUSTOMER VALUE

Praxis der Gestaltung von Customer Value Management

Harald Schönfeld, General Manager, Rajapack, Ettlingen

Georg Blum, Geschäftsführer, 1A Relations, Korb

Wie gestaltet ein Unternehmen Customer Value-Management?
Welche Herausforderungen gilt es zu meistern?

PRAXIS PUR UND UNGESCHMINKT

DIE HORIZONTALE KUNDENSICHT

IM ECOMMERCE | Herausforderungen & Learnings für eine ganzheitliche Kundenperspektive

Felix Naujack, Head of Customer Analytics & UX Management, OTTO, Hamburg

VORDENKEN FÜR DIE FOOD FAMILY

Unser CRM 2.0 kann mehr mit „Low-Code“

Volker Gaese, Business Analyst Corporate Solutions, Josera Erbacher Service, Darmstadt

AGILE TRANSFORMATION

DIE ROYAL CANIN PET OWNER EXPERIENCE PLATFORM

Eine ganzheitliche Lösung für Tierliebhaber

Jennifer Maier, Senior Managerin, KPMG AG, München

DIGITALE TRANSFORMATION TRIFFT

NACHHALTIGKEIT | 5 Best Practices für eine grüne Digitalisierung in der Kundenbindung

Onur Zengin, Digital Business Consulting – Strategy & Sustainability, Comarch Software und Beratung AG, Frankfurt a.M.

15:30 Pause in der Networkingzone

16:00 Keynote

DIGITALISIERUNGSINDEX 2023 | Marketing & Vertrieb im Krisenmodus?

Sina Augustin, Assistant Managerin, Customer Consulting; **Dr. Martin Zirkel**, Partner, KPMG AG, München

Wie es um deutsche Unternehmen steht und wie die Digitalisierung helfen kann, Flexibilität und Resilienz in Krisenzeiten zu erhöhen, dazu stellen Sina und Martin aktuelle Studienergebnisse und konkrete Praxisbeispiele vor.

16:30 Praxistalk

KUNDENDIALOG MIT PFIFF | Wie Beurer digitale Kanäle nutzt

Kerstin Glanzer, Leitung Marketing, Beurer, Ulm; **Dr. Torsten Schwarz**, Inhaber, absolut Dr. Schwarz Consulting, Waghäusel

Torsten im Gespräch mit Kerstin, wie Beurer digitale Kanäle nutzt, um direkt mit Kunden zu kommunizieren und die Customer Experience zu verbessern.

17:00 CRM Interaktiv

AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

17:15 Keynote

KUNDENBINDUNG ALT UND JUNG

Aus der Sicht von Generationen

Sidonie Seeger, Content Creator, niceshops, Saaz

Robert Seeger, Geschäftsführer, Agentur für Kommunikationskunst, Wien
Provokant, schonungslos. Mit Hafermilch und Kuhschuhen. Vater und Tochter.

18:00 Get-together

Cocktails, Mediterranes, didgelounge und ein Kickerturnier



13. GERMAN CRM FORUM | Mittwoch, 29. März 2023

CRM. Jetzt.



09:00

Keynote

KUNDEN-MINDSET 2023

Das kundenzentrierte Unternehmen

Anne M. Schüller, Managementdenkerin, Keynote-Rednerin, mehrfach preisgekrönte Bestsellerautorin, München
Für ein wirksames CRM müssen Unternehmensstrukturen genauso wie die Unternehmenskultur passen.

Parallelprogramm

CUSTOMER CENTRICITY

KUNDENINTERAKTION AUF DIGITALEN PLATTFORMEN

Aufbau einer digitalen Kundenplattform am Beispiel Handel mit erneuerbarer Energie

Lukas Liebler, CEO und Gründer, Digital Renewables, Hamburg
Dr. Andreas Heusler, Senior Manager Consulting, Value Chain Transformation, KPMG AG, München

MISSION PENSIONS-VORSORGE

Ein kundenzentrierter Ansatz für finanzielle Gesundheit
Nicole Hüttner, Leiterin Channel Management Sparkasse Oberösterreich, Linz
Klaus Kümmel, Geschäftsführer, Great Sales Force, Wien

Pause in der Networkingzone

JENSEITS DER SILOS – NÄHER AM KUNDEN

CX-Management fest verankern – wie es gelingen kann
Cyrill Luchsinger, Blogger, Senior Manager Customer Experience, Schweizerische Post, Bern

MENSCH UND MASCHINE

– Als Team unschlagbar

Andrea Ahlemeyer-Stubbe, Director Strategic Analytics, servicepro, München

PRAXIS PUR UND UNGESCHMINKT

CRM IM WANDEL

Von der reinen Einführung eines Tools zur Customer Centric Company

Anja Stöckl, Business Owner Sales Processes &
Bastian Biebl, Head of IT Business Applications, DEHN SE, Neumarkt in der Oberpfalz

KENNZAHLENORIENTIERTE DIGITALISIERUNG DES INTERNATIONALEN MULTICHANNEL-VERTRIEBS

Key Facts für eine Umsetzung im Mittelstand
Nicola Witte, Director Customer Journey Intelligence, seca, Hamburg

PHYGITAL RICHTIG MACHEN

Aber wie?

Sahar Mir Abedini-Pohl, Business Development Manager SAP CX Services &
Christian Blattgerste, VP SAP CX, SAP Deutschland, Walldorf

AGILE TRANSFORMATION

KUNDENZENTRIERUNG OPTIMIEREN – ERFOLG VON CRM MAXIMIEREN

An welchen Schrauben im Unternehmen gedreht werden sollte

Norbert Künzli, Partner, Great Sales Force, Wien

AUTOMATISIERTES STAMMDATENMANAGEMENT

Immer korrekte Daten ab der Erstanlage – geht das?
Tom Würfel, Director Solution Sales Germany, Dun & Bradstreet Deutschland, Darmstadt

DIE FALLSTRICKE EINER CRM-IMPLEMENTIERUNG

Was jeder von Anfang an beachten sollte

Natalie Söll, Geschäftsführerin, Natalie Söll Vertrieb, Marktredwitz

SOCIAL CRM

Wege, um in die Top 25% auf Social Media aufzusteigen!

Björn Janich, Digital Account Director, gkk DialogGroup, Frankfurt a.M.

10:15

10:45

11:15

11:45

12:15



12:45 Mittagessen in der Networkingzone

14:00 Keynote

OMNIKANAL-KUNDENINTERAKTION DATENGETRIEBEN OPTIMIEREN

Echtzeit-Sprachanalyse als Baustein für mehr Kundenzentrierung in der Versicherungsbranche.

Dr. Alexander Hombach, Bereichsleiter CRM, ERGO, Nürnberg/Düsseldorf

Big Data und Analytics sind in der Omnikanal-Strategie von ERGO ein Element für kanalübergreifend begeisternden Service und langfristig profitable Kundenbeziehungen. Spracherkennung und -analyse ermöglichen hier einen Quantensprung in Sachen Kundennähe und -verständnis.

14:30 CRM Interaktiv

AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

14:45 Abschlussimpuls

GREEN CRM

Nicht nur erfolgreich, sondern auch sauber?

Martin Nitsche, Geschäftsführer, Solveta, Pinneberg; Präsident, Deutscher Dialogmarketing Verband (DDV), Frankfurt a.M

CRM wirkt sich auch auf die Umwelt aus. Wie groß sind die Effekte und was können wir tun?

15:15 Ende des 13. German CRM Forum



Außerdem:

ONE2ONE-GESPRÄCHE | Du hast die Möglichkeit, dich mit CRM Expert:innen in Einzelgesprächen auszutauschen.

SPEED-DATING | „Mein CRM-Highlight / Lowligh 2022“ – lerne bis zu 10 Kolleg:innen in 30 Minuten kennen.



ERMAN
CRM FORUM

Helmut Bl
Geschäfts

Vortragende



Andrea Ahlemeyer-Stubbe ist mit 30 Jahren Erfahrung eine anerkannte Branchenexpertin. Sie leitet den Bereich Data Analytics bei der CRM- und Dialogmarketing-Agentur servicepro und entwickelt mit ihrem Team innovative datengetriebene Lösungen in den Bereichen Big Data, Marketing-Automation, Customer-Centricity, Predictive Modeling und KI für B2C und B2B Beziehungsmanagement. servicepro.de



Sina Augustin ist Assistant Managerin im Bereich Customer Consulting bei der KPMG und fokussiert sich auf die Themen CRM und Customer Experience. In ihrer mehrjährigen Beratungserfahrung konnte Sina bereits einige internationale Transformationsprojekte begleiten und Unternehmen verschiedenster Branchen dabei unterstützen, ihre Kunden in den Fokus allen Handelns zu stellen. klardenker.kpmg.de/customer-insights-hub



Jan-Erik Baars begann 1990 seine Laufbahn als Industrie-Designer bei Philips. 2009 wechselte er zur Telekom und machte sich 2011 selbstständig als Strategieberater. Er ist zudem VR bei der Schweizer Designagentur Vetica AG. 2011 begann er an der Hochschule Luzern, Schweiz, wo er zurzeit am Institut für Marketing tätig ist. Seit Juni 2021 ist er Gesellschafter der Customer Mertics AG. janerikbaars.com



Steven Van Belleghem is a leader on the transformation of customer relations and the future of marketing. He is an expert in inspiring companies to become true customer-centric organizations in this high speed digital world. His talks inspire companies about the smart usage of technology in the customer relationship without forgetting the human side of business. stevenvanbelleghem.com



Bastian Biebl ist Head of IT Business Applications und dafür verantwortlich, die Funktionen, Applikationen und Systeme, welche die Kerngeschäftsprozesse der DEHN SE stützen, zu betreiben, weiterzuentwickeln und zu transformieren. Er hat die Einführung, Weiterentwicklung, den internationalen Rollout des CRM's sowie der dazugehörigen Sales-Methodologie „Sales 4.0“ in der DEHNgroup begleitet. dehn.de/de



Christian Blattgerste ist Diplom Kaufmann und seit 20 Jahren in diversen Kunden-zentrischen Rollen aktiv. Vor SAP hat Christian bereits bei anderen Software- und Beratungsunternehmen Erfahrungen gesammelt. Customer Experience, eCommerce und CRM standen dabei immer im Zentrum der Aktivitäten und die haben sich zu seinem „Herzthema“ entwickelt. sap.com/germany/products/crm.html



Georg Blum ist CEO der 1A Relations GmbH. Georg und sein Team beraten mittelständische Firmen. Sein Team und er begleiten die Anwender auch bei der Einführung, übernehmen das komplette Projektmanagement. Georg war Vorsitzender des Kompetenzzentrums CRM im DDV. Er ist Hochschul-Dozent und war von 1990 bis 2002 in führenden Positionen bei Yves Rocher, WEKA Media und Breuninger. 1a-relations.com



Simone Busemann ist Abteilungsmanagerin im Bereich Kundenzentrierung der TARGOBANK. Simone ist seit 2001 im Unternehmen tätig. Nach verschiedenen Stationen, Führungsrollen und Projekten kennt sie die Prozesse, Services und Schnittstellen im Dienstleistungszentrum sehr gut. targobank.de



Volker Gaese ist nach seinem Studium der Informatik 2004 direkt in die freiberufliche ERP-Beratung eingestiegen und begleitet seitdem KMU's bei der Auswahl und Integration passender IT-Systeme. Seit 2016 verantwortet er in der food family den Bereich Application & Projects und führte im Rahmen seiner Projektleitertätigkeit kürzlich Creatio CRM ein. food.family



Kerstin Glanzer ist seit 2007 bei Beurer als Marketingleiterin tätig. Kerstin hat abgeschlossene Studien in Diplomsportwissenschaften sowie Betriebswirtschaftslehre. Von 2001 bis 2006 war Kerstin Sportsmarketingmanager bei der Speedo Deutschland GmbH und von 2006-2007 Unternehmerin der Holistic GBR. beurer.com/web/de



Christoph Hein ist Product Owner des TM1-Consulting Teams der DB Systel, BARC Fellow und Unternehmensberater. Daneben ist er als Dozent an Hochschulen und Autor von Fachbüchern tätig, hält Vorträge und ist Gast in verschiedenen Podcast-Formaten. deutschebahn.com



Dr. Andreas Heusler ist Senior Manager bei der KPMG. Als Berater begleitet er digitale Transformationsprojekte in den Bereichen Marketing, Sales und Services. Mit Leidenschaft verfolgt Andreas das Ziel, alle Kundeninteraktionen durch ein persönliches & wertorientiertes Kundenverständnis zu verbessern. klardenker.kpmg.de/customer-insights-hub



Dr. Alexander Hombach leitet aktuell das CRM bei ERGO. Er nutzt dabei Erfahrungen und Insights aus verschiedenen Rollen im In- und Ausland. Nach seiner Promotion in Kernphysik arbeitete er zunächst für BCG in Deutschland und Neuseeland. Weitere Stationen hat er im CRM bei der Deutschen Telekom, der T-Mobile in Seattle und bei eBay in San Jose durchlaufen. ergo.de



Nicole Hüttner ist Leiterin im Channel-Management bei der Sparkasse Oberösterreich. Sie hat als Projektleiterin gemeinsam mit Great Sales Force diverse Challenges zur Produktivitätssteigerung verantwortet. Sie ist seit Jahren in der Finanzbranche tätig und hat jahrelange Erfahrungen im Vertrieb und Marketing. sparkasse.at/oberoesterreich/privatkunden



Björn Janich ist als Digital Account Director verantwortlich für den Geschäftsbereich Social Media bei gkk in Frankfurt. Er berät und betreut führende Unternehmen aus unterschiedlichen Branchen. Björn studierte Medienkommunikation und war danach viele Jahre im Kundenservice von Amazon tätig. Seit 2014 ist Björn bei gkk an Bord – Spezialgebiet Social Media Community Management. gkk.de



Klaus Kümmel hat bei den meisten Themen einen sehr sportlichen Ansatz. Er liebt Herausforderungen und insbesondere, sich ihnen im Team zu stellen und erfolgreich zu bewältigen. Beruflich war er mehrere Jahre in der Versicherungswirtschaft beschäftigt. Er bekleidete unterschiedliche Managementfunktionen in den Bereichen Marketing, Sales, Unternehmensentwicklung und Kundenservice. greatsalesforce.com/de



Norbert Künzl ist Mitgründer + Partner der Great Sales Force GmbH. Mit L&P Solutions setzt er CRM- und IT-Projekte erfolgreich um. Vor seiner Tätigkeit als Unternehmensberater + IT-Dienstleister war er in verschiedenen Positionen als Projektleiter, Account Manager, Vertriebsleiter, Geschäftsführer + Business-Unit-Leiter in einem internationalen CRM-Softwareunternehmen tätig. greatsalesforce.com



Mari Lang war Moderatorin der meistgesehenen Sportnachrichten-Sendung im ORF, „Sport Aktuell“. Die Journalistin gestaltete 2012/2013 auf ORF1 das Reportageformat „Mein Leben“ und war davor lange beim Radio tätig. Studium der Publizistik- und Kommunikationswissenschaften. Auslandsaufenthalte und Journalisten-Stipendien. Angetrieben von ihrer unbändigen Neugier aufs Leben. marilang.at

Vortragende



Dr. Matthias Ledig ist ein Generalist im strategischen wie auch operativen Kundenmanagement. Sein Erfahrungsschatz umfasst dabei Marketing, Vertrieb und Service. Seit 2016 ist er bei der Robert Bosch GmbH in der Konzernzentrale verantwortlich für die Gestaltung und Weiterentwicklung des globalen Konzernkundenservice. [bosch.com/de](https://www.bosch.com/de)



Lukas Liebler gründete als Strategie- & E-Commerce Experte, gemeinsam mit dem Energie- & Klimamarkt Fachmann Volker Feddersen DIGITAL renewables. Lukas verantwortet bei dem Marktplatz für Klimalösungen die Bereiche Strategie, Commerce, Sales + Kommunikation. Zuvor war er als Berater für digitale Transformation für renommierte Handelsgesellschaften im B2B sowie B2C tätig. [digital-renewables.com](https://www.digital-renewables.com)



Antje Lindemann ist CRM Teamlead bei Lampenwelt, Europas erfolgreichstem Online-Fachmarkt für Lampen und Leuchten. In den letzten 4 Jahren hat sie dort erfolgreich das E-Mail Marketing für 15 Länder ausgerollt und CRM im Unternehmen etabliert. Auch nach über 20 Jahren Erfahrung in eCommerce und Online-Marketing hat sie die Begeisterung für dieses Thema nicht verloren. [lampenwelt.de](https://www.lampenwelt.de)



Cyrill Luchsinger ist Berater, Blogger und Referent für Kundenzentrierung. Durch Konzeptberatung, Workshops und Projektbegleitung hilft er Unternehmen, die Kundensicht einzunehmen. So ist er auch für die Schweizerische Post im Rahmen des Transformationsprojekts „Post von Morgen“ tätig. Er gilt in der deutschsprachigen CX Business Community als CX Influencer und CX Thought Leader. [post.ch](https://www.post.ch)



Jennifer Maier ist Senior Managerin im Bereich Customer Advisory bei der KPMG. Als CRM-Expertin unterstützt sie bei der Auswahl, Planung, Einführung und Optimierung digitaler Lösungen im Bereich Customer Centricity für die Bereiche Marketing, Vertrieb und Service. Ihr Ziel ist Unternehmen zu helfen, sich erfolgreich auf dem Markt zu positionieren und Kundenbeziehungen aufzubauen. [klardenker.kpmg.de/customer-insights-hub](https://www.klardenker.kpmg.de/customer-insights-hub)



Sahar Mir Abedini-Pohl ist CX Business Development Manager für Services in Mittel- und Osteuropa. Davor war sie für internat. CRM-Kundenprojekte in diversen Industrien zuständig und entwickelte 2021 das globale SAP CRM Transformation Programm. Nebenberuflich ist sie Hochschuldozentin im Bereich der Informationstechnik und unterstützt Initiativen für mehr Absolventinnen in der Tech-Branche. [sap.com/germany/products/crm.html](https://www.sap.com/germany/products/crm.html)



Felix Naujack ist Head of Customer Analytics & UX Management bei OTTO. Felix hat über 10 Jahre Erfahrung im eCommerce, speziell in den Bereichen UX/CX, digitale Produktentwicklung & Customer Analytics. Mit seinen Teams sorgt er bei OTTO für ein nutzerzentrierte Produkt(weiter)entwicklung der OTTO Plattform und entwickelt Datenmodelle (z.B. CLV) für eine kundenzentrierte Steuerung. [otto.de](https://www.otto.de)



Martin Nitsche ist Gründer der Solveta GmbH und gilt als einer der führenden CRM-Experten Deutschlands. Stationen seiner Berufslaufbahn waren bei der Deutschen Bank, in der Grey und der BBDO Gruppe bevor er Leiter Marketing Privat- und Geschäftskunden in der Commerzbank wurde. Er ist Präsident des DDV Deutscher Dialogmarketing Verband sowie Autor und Herausgeber. [solveta.com](https://www.solveta.com)



Harald Schönfeld ist seit 2009 General Manager bei RAJA Deutschland, welche zur RAJA Unternehmensgruppe gehört. Unter seiner Leitung hat sich der Umsatz bis heute mehr als verdreifacht. Der Erfolg wird dabei getragen durch die Umsetzung der Gruppenstrategie sowie der Einführung eines Change-Management Ansatzes. Davor war er u.a. bei Bernhard Unternehmensberatung und Yves Rocher tätig. [rajapack.de](https://www.rajapack.de)



Anne M. Schüller ist Managementdenker, Keynote-Speaker, mehrfach preisgekrönte Bestsellerautorin und Businesscoach. Sie gilt als führende Expertin für das Touchpoint Management und eine kundenfokussierte Unternehmensführung. Zu diesen Themen hält sie Impulsvorträge auf Veranstaltungen. 2015 wurde sie für ihr Lebenswerk in die Hall of Fame der German Speakers Association aufgenommen. [anneschueller.de](https://www.anneschueller.de)



Dr. Torsten Schwarz ist Autor des Buchs „Erfolgreiches E-Mail-Marketing“ und Initiator des DialogSummit sowie der Portale marketing-BÖRSE und Email-Marketing-Forum. Das e-commerce Magazin nennt ihn den „E-Mail-Marketing-Guru“. Mit über 20 Büchern und mehreren Lehraufträgen gehört er laut *acquisa* zu den Vordenkern in Marketing und Vertrieb. Jährlich analysiert er die 5000 größten Unternehmen. [absolit.de](https://www.absolit.de)



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](https://www.kommunikationskunst.at)



Sidonie Seeger – echte Gen Z, digital Native und überzeugte Hafermilch-Trinkerin. Neben ihren beiden Studien, Politikwissenschaft bzw. Publizistik und Kommunikationswissenschaft, arbeitet Sidonie im Content-Marketing bei niceshops. Und mit Vorträgen steht sie seit ihrem 16. Lebensjahr auf der Bühne. [niceshops.com/de](https://www.niceshops.com/de)



Natalie Söll ist Geschäftsführerin der Natalie Söll Vertrieb GmbH und verfügt über langjährige Erfahrung in der Digitalisierung von Unternehmensprozessen. Ihre Stärken liegen im Bereich cloudbasierter Software-Lösungen. Diese Expertise setzt sie täglich ein und unterstützt Unternehmen dabei, ihr Business zu digitalisieren und somit einen 360 Grad-Blick auf ihre Kunden zu erhalten. [soell-vertrieb.de](https://www.soell-vertrieb.de)



Dr. Elmar Stenzel ist Gründer und Geschäftsführer der CXM-Infinity. Mit seiner über 20-jährigen Erfahrung im Bereich CRM – sowohl in strategischen und frühen Projektphasen als auch bei der Einführung von großen (Multicloud-)Lösungen – hat Elmar bereits viele Kunden mit diesen Beratungsleistungen unterstützt und dabei geholfen, CRM-Projekte erfolgreich durchzuführen. [cxm-infinity.com](https://www.cxm-infinity.com)



Anja Stöckl ist Business Owner Sales Processes bei DEHN SE. Sie verantwortet + koordiniert die länderübergreifende Zusammenarbeit am CRM. Schon b eim CRM Start 2016 war sie als Key-Userin dabei und hat den Wandel vom Tool zur Customer Centric Company aktiv erlebt und mitgestaltet. Im Rahmen von Sales 4.0 ist sie verantwortlich für den Rollout von CRM und Sales 4.0 in der Business Unit EUR/AF. [dehn.de/de](https://www.dehn.de/de)



Dr. Uwe Stuhldreier ist Vorstandsmitglied der größten deutschen Onlineversicherung HUK24. Er war in verschiedenen Führungsfunktionen bei Cosmos Direkt, MLP Finanzdienstleistungen und der Dresdner Bank tätig. Er hat im Fachgebiet des Marketings an der Universität Rostock promoviert. [huk24.de](https://www.huk24.de)



Florian Weis ist seit rund 20 Jahren täglich für den Kunden im Einsatz und hat 10+ Jahre Führungserfahrung in unterschiedlichen Branchen. Seit 2018 ist er beim ADAC verantwortlich für den Service für mehr als 21 Millionen Mitglieder und Kunden. Zuvor hat Florian u.a. für Sixt und Accenture gearbeitet. Für ihn ist Customer Experience nicht nur „nice to have“ sondern ein strategisches USP. [adac.de](https://www.adac.de)



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



Onur Zengin gestaltete als Gesamtverantwortlicher 6 Jahre ein Multi-Partner Bonus- & Incentive-Programms für die BMW und MINI Handelsorganisation. Derzeit vereint er als Digital Business Consulting – Strategie & Sustainability die Digitalisierung & Nachhaltigkeit mit Blick auf das Software Lifecycle-Management und grünen digitalen Prozessen. comarch.de



Dr. Martin Zirkel ist Partner bei KPMG mit Fokus auf kundenzentrierte Geschäftsmodelle, Customer Lifetime Value, Digitale Transformation. Er treibt gemeinsam mit den Kunden von KPMG deren digitale Business Transformation. „Im Zeitalter des Konsumenten entscheiden nicht die Manager, wie kundenzentriert ihr Unternehmen ist, sondern die Kunden.“ klardenker.kpmg.de/customer-insights-hub



Nicola Witte verantwortet bei seca den Bereich Customer Journey Intelligence. Dort steuert sie seit Jahren federführend internationale Prozessoptimierungen und deren Digitalisierung. Der Fokus Ihrer Arbeit liegt auf Customer Centric. Dafür entwickelt sie mit ihrem Team intelligente Lösungen für die digitale Transformation des weltweiten Multichannel-Vertriebs zur kundenfokussierten Organisation. seca.com/de_de.htm





KPMG

Customer Center

Kundenwert systematisch steigern

www.kpmg.de/cx

Martin Zittel
Senior Manager
Customer Center

Andreas Heister
Senior Manager
Customer Center

TRÄGER



Die treibende Kraft der Data Driven Economy

DDV Deutscher Dialogmarketing Verband e.V.

Der Deutsche Dialogmarketing Verband DDV ist der größte nationale Zusammenschluss von Unternehmen der Dialogmarketingbranche in Europa und einer der Spitzenverbände der Kommunikationswirtschaft in Deutschland. Der Verband vertritt die Interessen der gesamten Dialogmarketingbranche, von Dienstleistern und werbungstreibenden Unternehmen gleichermaßen.

Er sieht sich als kommunikative Schnittstelle zwischen Wirtschaft, Politik, Wissenschaft und Verbrauchern. In seiner Lobbyingarbeit in Berlin und Brüssel macht sich der DDV dafür stark, Dialogmarketing auch zukünftig in seiner Vielfalt gestalten und einsetzen zu können.

www.ddv.de

LEADPARTNER



KPMG AG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

KPMG ist eine Organisation unabhängiger Mitgliedsfirmen mit rund 227.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in 146 Ländern und Territorien.

Auch in Deutschland gehört KPMG zu den führenden Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsunternehmen und ist mit rund 12.500 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern an 26 Standorten präsent. Unsere Leistungen sind in die Geschäftsbereiche Audit, Tax, Consulting und Deal Advisory gegliedert. Im Mittelpunkt von Audit steht die Prüfung von Konzern- und Jahresabschlüssen. Tax steht für die steuerberatende Tätigkeit von KPMG. Die Bereiche Consulting und Deal Advisory bündeln unser hohes fachliches Know-how zu betriebswirtschaftlichen, regulatorischen und transaktionsorientierten Themen.

Für wesentliche Branchen unserer Wirtschaft haben wir eine geschäftsbereichsübergreifende Spezialisierung vorgenommen. Hier laufen die Erfahrungen unserer Experten weltweit zusammen und tragen zusätzlich zur Beratungsqualität bei.

klardenker.kpmg.de/customer-insights-hu



Partner

PARTNER





MEDIENPARTNER



Anmeldung und Informationen

Für deine Fragen stehen wir dir gerne zur Verfügung: +43 1 319 09 34

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

Sprich uns direkt an:

Barbara Schneeweiss, Projektmanagement
barbara.schneeweiss@succus.at

Katharina Zauner, Projektmanagement
katharina.zauner@succus.at

Helmut Blocher, Geschäftsführer
helmut.blocher@succus.at

Gerne nehmen wir deine Anmeldung online entgegen:

www.german-crm-forum.de und **anmeldung@succus.at**

Teilnahmegebühr:

Teilnahme als **Anwender:in** am German CRM Forum, 28./ 29. März 2023: € 1.360,-
(bei einer Anmeldung bis 28. Februar 2023, regulär € 1.460,-)

Teilnahme als **Dienstleister:in*** am German CRM Forum, 28./ 29. März 2023: € 2.160,-
(bei einer Anmeldung bis 28. Februar 2023, regulär € 2.360,-)

Inbegriffen sind der Zutritt, Unterlagen in elektronischer Form, kulinarische Pausen, gemeinsame Mittagessen und das CRM Get-together.

Alle Preise exkl. 19 % MwSt

Anmeldungen unterliegen unseren AGBs: <http://www.german-crm-forum.de/agb.html>

* Unter Dienstleister verstehen wir Unternehmen, die Leistungen, etwa die Beratung oder die Herstellung und Integration von Lösungen, im thematischen Umfeld von CRM und Relationship Marketing erbringen, auch wenn sie dazu selbst Anwender sind. Anwender sind etwa Handels- und Industrieunternehmen oder Finanzdienstleister.



B. Schneeweiss



K. Zauner



H. Blocher

VERANSTALTUNGsort

Steigenberger Airport Hotel Frankfurt

Unterschweinstiege 16,
60549 Frankfurt am Main

Zimmerbuchung: unter dem Stichwort „SUCCUS“
zum Preis von € 169,- inkl. Frühstück
reservations@airporthotel.steigenberger.de
oder +49 69 6975 2426.
Buchbar bis 6. März 2023.

Ein Format von:

SUCCUS
ESSENZ DES ERFOLGS

