



# GERMAN CRM FORUM



Die führende CRM-  
Konferenz Deutschlands

14. Forum, 27./ 28. Februar 2024  
Steigenberger Airport Hotel Frankfurt a.M.  
[germancrmforum.de](http://germancrmforum.de)

Träger |



Lead-Partner |



# Conscious Relation

Kundenorientierung und -management ist einer der größten Hebel für Unternehmen. Eine bewusste Strategie, Organisation und Führung für CRM sind entscheidend.

- > Wie gelingt es, eine unternehmensweite Strategie zu verankern?
- > Wie lässt sich eine horizontale Sicht jenseits der Silos gestalten?
- > Wie kann man eine Kultur für agile Transformation fördern?

Das German CRM Forum ist das führende Format für Kundenbeziehungsmanagement in Deutschland. Zwanzigmal Praxis pur und ungeschminkt sowie sieben inspirierende Keynotes machen 2024 das German CRM Forum aus.



## Moderatorin.

**Tina Viatte**,  
TeleBärn, Bern



## Tagungsleiter.

**Martin Nitsche**, Geschäftsführer, Solveta GmbH,  
Deutscher Dialogmarketing Verband, Frankfurt a.M.



## Initiator.

**Helmut Blocher**, 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

# + Austausch auf Augen- höhe

Das vollständige Programm findest du ab 20. November 2023 hier: [germancrmforum.de/programm](http://germancrmforum.de/programm)

## Keynotes |

### BEWUSST KRISTALLKLAR Wie ein scharfer Fokus euer CRM zum Tanzen bringt

**Dr. Peter Kreuz**, Spiegel-Bestsellerautor, Marketing-Enthusiast, „Rebels at Work“-Gründer, Heidelberg  
>> Kundenmanagement braucht einen kristallklaren Fokus: Das sind wir! Dafür stehen wir! Das machen wir! Und vor allem: Das machen wir nicht!

### SUCHE NICHT NACH KUNDEN – FINDE KOMPLIZEN! Wie man durch unübliches Handeln zukunftsfähige Beziehungen schafft

**Frank und Patrik Riklin**, Konzeptkünstler und CEOs Atelier für Sonderaufgaben, St. Gallen  
>> Die beiden Künstler berichten, wie sie aus üblichen Strukturen ausgebrochen sind und überraschende Kooperationen initiiert haben. Von welchen Komplizen träumst du?

### CRM UND AI Wunschtraum, Albtraum, Traumhochzeit?

**Martin Nitsche**, Geschäftsführer, Solveta, Pinneberg; Präsident, Deutscher Dialogmarketing Verband, Frankfurt a. M.  
>> Individuell, hyper-persönlich, immer und überall. Wo liegen Grenzen? Und wo bleiben Kreativität, Empathie und Intuition.

## Praxis pur |

### MINDSET, TECH, PROCESS, X – The power of customer-centric relationship management

**Koray Mavruk**, Manager International CX Strategy, ALDI Nord, Essen

### CRM IM AGILEN UNTERNEHMEN Herausforderungen und Erfolge durch die Anwendung agiler Methoden bei einem Start-Up in der Versicherungsbranche

**Susanne Herschung**, Head of Customer Experience & Marketing, andsafe, Münster

### CRM AUS SICHT EINES OEM – Harte Arbeit statt Glanz und Glamour

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

### KUNDENRELEVANZ. Customer Journey und Status Quo der Channel-Strategie

**Nicole Hüttner**, Channel-Management; **Stefan Kreutzer**, Spezialist Channel-Management, Allgemeine Sparkasse Oberösterreich Bank AG, Linz, **Klaus Kümmel**, Geschäftsführer, Great Sales Force, Wien



## Einfach online anmelden:

[www.germancrmforum.de](http://www.germancrmforum.de), per E-Mail: [anmeldung@succus.at](mailto:anmeldung@succus.at)

## So bist du dabei:

**Teilnehmen als Anwender** am German CRM Forum, 27./ 28. Februar 2024

€ 1.160,- (bei einer Anmeldung bis 30. November regulär € 1.560,-).

**Teilnehmen als Dienstleister\*** am German CRM Forum, 27./ 28. Februar 2024

€ 2.160,- (bei einer Anmeldung bis 30. November regulär € 2.460,-).

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.

## Hier sehen wir uns:

Steigenberger Airport Hotel Frankfurt, Unterschweinstiege 16, 60549 Frankfurt

Zimmerbuchung mit dem Stichwort „SUCCUS“:

[reservations@airporthotel.steigenberger.de](mailto:reservations@airporthotel.steigenberger.de)

## Sprich uns an:



**Helmut Blocher**

Geschäftsführer

[helmut.blocher@succus.at](mailto:helmut.blocher@succus.at)



**Barbara Schneeweiss**

Projektmanagerin

[barbara.schneeweiss@succus.at](mailto:barbara.schneeweiss@succus.at)

SUCCUS | Wirtschaftsforen  
Dingelbergstraße 23, 3150 Wilhelmsburg  
+43 1 319 09 34-0, [info@succus.at](mailto:info@succus.at)

Ein Format von:

**SUCCUS**  
ESSENZ DES ERFOLGS