

# GERMAN CRM FORUM



  
Conscious  
Relation

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 sind zwei der größten Hebel für Unternehmen. Eine bewusste Strategie, Organisation und Führung des 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, Pinneberg; Präsident,  
DDV Deutscher Dialogmarketing Verband e.V., 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





+

**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 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.

### **Praxis pur und ungeschminkt**

Von und mit Unternehmen wie Deutsche Bahn, Sparkasse Oberösterreich, Bosch, ALDI Nord, MVV Energie, Noerpel, Daimler Truck, RATH Gruppe, Commerzbank.

08:30 | Check-In

09:10 | Begrüßung

## WILLKOMMEN BEIM 14. GERMAN CRM FORUM

**Tina Viatte**, Moderatorin, TeleBärn, Bern

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

**Helmut Blocher**, Geschäftsführer, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien

09:40 | Keynote

## 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?

11:00 | Pause > Networking-Zone

11:30 | Keynote

## STOP ENGINEERING, START INSPIRING!

Marketing im Spannungsfeld von Technik, Kreativität und Wirkung

**Nasrin Shaikh**, Head of Marketing, Commerzbank AG, Frankfurt a.M.

>> Es gibt inzwischen unzählige Möglichkeiten, um Verbrauchern passgenaue Informationen auf ihrem Weg zum Abschluss zu präsentieren.  
Doch wie viel braucht es wovon?

12:15 | Keynote

## KÜNSTLICH, NICHT INTELLIGENT

Regulierung von Innovation

**Prof. Dr. Anne Paschke**, Universitätsprofessorin für Öffentliches Recht, Technikrecht und das Recht der Digitalisierung, TU Braunschweig

>> Der Vortrag gewährt einen Einblick in die neueste Datenzugangsregulierung der Europäischen Union.

13:00 | Mittagessen > Restaurant

### PRAXIS PUR

### PRAXIS PUR

### STRATEGIE & TRANSFORMATION

14:00 | Parallelprogramm

#### NIE ZU SPÄT – BAHN BONUS

Loyalty Management in herausfordernden Zeiten

**Sven Neweling**, Head of CRM Strategy and Loyalty Programs, DB Fernverkehr AG, Frankfurt a.M.

#### CRM AUS SICHT EINES OEM –

Harte Arbeit statt Glanz und Glamour

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

#### TRANSFORMATION. BEWUSST

CRM als Enabler für eine nachhaltige Entwicklung

**Dr. Elmar Stenzel**, Gründer CXM-Infinity, Berlin

**14:30 | Parallelprogramm****PRAXIS PUR**

**VOM DREIRAD ZUM FERRARI**  
Schritt für Schritt zur perfekten  
Customer Experience

**Anja Schmid**, Leiterin für die Themen CRM  
& Digital Sales, Noerpel-Gruppe, Ulm  
**Michael Degroute**, Key Account &  
Senior Sales Manager, COSMO CONSULT,  
Steyr-Gleink

**15:00 | Parallelprogramm**

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

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

**PRAXIS PUR**

**ENERGIE FÜR KUNDEN**  
Von der Zählernummer zur  
Beziehung

**Julian Kühne**, CRM Marketing Manager,  
MVV Energie, Mannheim

**FROM PERSONALIZATION TO  
CONVERSION**  
Erfolgreiche Use-Cases aus dem  
Versicherungs-Sektor und die  
Zukunft KI-generierter Journeys

**Roger Cericius**, Geschäftsführer, FuturX,  
Hannover  
**Ralf Pispers**, Geschäftsführer, PBM, Köln

**STRATEGIE & TRANSFORMATION**

**DATA-DRIVEN GROWTH &  
RESILIENCE**  
Daten als Fundament für CRM  
und Sales Intelligence

**Björn Gerster**, Director Consulting Sales &  
Marketing, Dun & Bradstreet Deutschland,  
Darmstadt

**DATENKONSOLIDIERUNG IS KING**  
Erfolgsgeschichte der  
CRM-Migration bei LucaNet

**Ricardo Becherer**, Experte Geschäfts-  
partnerstammdaten  
**Antje Rudolph**, Data Governance  
Consultant, Uniserv, Pforzheim

**15:30 | Pause > Networking-Zone****16:00 | Keynote**

**KUNDENWERT IM METAVERSE**  
Gedankensteuerung und multisensorische Interaktion

**Leonid Rodos**, Senior Manager, KPMG AG, Frankfurt a.M.

**WORKSHOP (70 MINUTEN)**

**MENSCHEN MACHEN'S MÖGLICH**  
Ein Interaktiver Workshop zur Steigerung  
des CRM & CX-Reifegrades

**André Mayer**, Senior Director, Medallia, Düsseldorf  
>> Erkenntnisse aus weltweiten Experience-  
Programmen etwa mit Apple, DHL und METRO.

**16:30 | CRM Interaktiv**

**AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER**

**17:15 | Im Gespräch**

**GROWTH HACKING – DAS NEUE MANTRA IM CRM?**

**Christian Gründig**, Head of CRM & Data Science, MeinSchiff, TUI Cruises, Hamburg  
**Die Fragen stellt:**  
**Dr. Uwe Seebacher**, Autor; Hochschullehrer, FH Wien, Hochschule München

**18:15 | Get-together**

**RESTAURANT FIVE CONTINENTS & BAR**



09:00 | CRM Interaktiv

AUFWACHEN!

09:25 | Keynote

BEWUSST KRISTALLKLAR

Wie ein scharfer Fokus euer CRM zum Tanzen bringt

Dr. **Peter Kreuz**, Spiegel-Bestsellerautor, Marketing-Enthusiast, „Rebels at Work“-Gründer, Heidelberg

&gt;&gt; Kundenmanagement braucht einen kristallklaren Fokus: Das sind wir! Dafür stehen wir! Das machen wir! Und vor allem: Das machen wir nicht!

## PRAXIS PUR

## PRAXIS PUR IN B2B

## STRATEGIE &amp; TRANSFORMATION

10:15 | Parallelprogramm

## KUNDENRELEVANZ.

Customer Journey und Status Quo der Channel-Strategie

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

## TRADITION TRIFFT MODERNE

Wie lassen sich Denkweisen ändern?

**Annalena Zumbeel**, CRM & Marketing Automation, Maschinenfabrik Bernard KRONE, Spelle

## DATA-DRIVEN TRANSFORMATION

Warum hochwertige Daten entscheidend für das Gelingen der digitalen Transformation sind

**Thomas Rühlemann**, Senior Partner Manager, Omikron Data Solutions, Pforzheim  
**Leonid Rodos**, Senior Manager, KPMG AG, Frankfurt a.M.

10:45 | Parallelprogramm

## ZWISCHEN REGULIERUNG UND DIGITALISIERUNG

Der CRM-Masterplan einer internationalen Privatbank

**Rebecca Bernardy**, Segmentfunktionsleiterin, DZ PRIVATBANK, Luxembourg-Strassen

## VOM SYSTEM ZUM PROZESS

Wie CRM den Customer Lifecycle unterstützt

**Thomas Binder-Kriegelstein**, Marketing Director, RATH Gruppe, Wien

## VERTRIEBSPERFORMANCE STEIGERN

Kürzere Sales Cycle – größere Deals

**Lara-Marie Rose**, Customer Success Managerin, Seismic, Düsseldorf

11:15 | Pause &gt; Networking-Zone

11:45 | Parallelprogramm

## CONTENT IS „KI“-NG! REALLY?

KI transformiert die Content-Erstellung für CX

**Felix Mayerhofer**, Creative Director, PAYBACK, München**Stephan Schmidl**, Executive Client Service Director, gkk DialogGroup, Frankfurt a.M.

## SYSTEMISCHE CRM-EINFÜHRUNG

Ein systemischer Blick auf Fallstricke und Lösungsstrategie

**Jennifer Stapp**, Projektleiterin CRM-Einführung, Lohmann, NeuwiedKI BRAUCHT GUTE DATEN  
4 Hürden, die Sie überwinden müssen**Albert Pusch**, Geschäftsführer, Omikron Data Solutions GmbH, Pforzheim



## PRAXIS PUR

## 12:15 | Parallelprogramm

**ANALOG GEWINNT DURCH DIGITAL**  
 Wie die persönliche geschäftliche Begegnung durch digitale Transformation noch erfolgreicher wird

**Dr. Hendrik Müller-Giegler**, Group Project Director, Messe Frankfurt  
**Dr. Martin Zirkel**, Partner, KPMG, München

## PRAXIS PUR IN B2B

**DATEN ALS ASSET**  
 360 Grad Kundensicht und schlankere Prozesse durch umfassende CRM-Integration

**Benjamin Grimm**, Product Owner CRM & Sales 3.0;  
**Kathrin Wassermann**, Product Ownerin CRM, Daimler Buses, Neu-Ulm

## PRAXIS PUR

**KUNDENKOMMUNIKATION 2024**  
 Effizientes Arbeiten mit rechtssicheren und DSGVO-konformen Dokumenten

**Matthias Weber**, Product Owner & Experte CRM-Lösungen, DHL Group, Bonn

## 12:45 | Mittagessen &gt; Restaurant

## 14:00 | Keynote

**CUSTOMER EXPERIENCE MEETS GENERATIVE AI**  
 26 gute Gründe für den Einsatz von KI in Vertrieb und Marketing

**Jennifer Maier**, Senior Managerin, KPMG AG, München

## 14:30 | Abschlussimpuls

**CRM UND AI | Wunschtraum, Albtraum, Traumhochzeit?**

**Martin Nitsche**, Geschäftsführer, Solveta, Pinneberg; Präsident, DDV Deutscher Dialogmarketing Verband, Frankfurt a.M.  
 >> Individuell, hyper-persönlich, immer und überall.

## 15:00 | CRM Interaktiv

**AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER**

## 15:15 |

Ende des 14. German CRM Forum





**Ricardo Becherer** ist Account Manager bei Uniserv und Experte Geschäftspartnerstammdaten. Er berät Kunden hinsichtlich Rolle, Bedeutung und Qualität von Kunden- und Geschäftspartnerdaten, mit besonderem Fokus auf digitale Geschäftsmodelle.

[www.uniserv.com](http://www.uniserv.com)



**Rebecca Bernardy** ist seit 2020 Teil der DZ PRIVATBANK S.A. Seit 2023 ist sie als Gruppenleiterin und Segmentfunktionsleiterin des B2C Kundenprozessmanagements u.a. verantwortlich für das Produktmanagement und Weiterentwicklung der CRM-Software im Geschäftsfeld Private Banking. Der Fokus liegt dabei auf Digitalisierung operativer B2C Kundenprozesse.

[dz-privatbank.com/dzpb](http://dz-privatbank.com/dzpb)



**Thomas Binder-Kriegelstein** sieht Marketing als gesamtheitlichen Ansatz, um die Unternehmensleistung attraktiv zu gestalten. Spezialisiert auf B2B Marketing in der Schwerindustrie baut er auf praxisnahe Marketing-Maßnahmen, um Vertrieb und Interessenten zueinander zu bringen. Seit 2016 verantwortet er die Marketing-Agenden von RATH, einem weltweit tätigen Feuerfesthersteller.

[rath-group.com](http://rath-group.com)



**Roger Cericius** ist Geschäftsführer der Denk- und Innovationsplattform FUTUR X GmbH. Gründer, Laborant und Expeditionsleiter für Innovationsentwicklungsprojekte und Strukturentwicklung für zahlreiche deutsche Unternehmen. Roger hat mit der innotonic GmbH das erste deutsche Assessment für Unternehmen auf der Basis des neuen internationalen IMS Standards ISO 56002 entwickelt.

[futur-x.com](http://futur-x.com)



**Michael Degrouste** ist seit 10 Jahren als Key Account & Senior Sales Manager bei COSMO CONSULT tätig. In seiner beruflichen Laufbahn war er immer schon in der Kundenbetreuung und Neukundengewinnung tätig. Heute liegt sein Fokus auf Dynamics 365 CRM, HR for Dynamics und Modern Work und Kunden können von seinen langjährigen Erfahrungen profitieren.

[de.cosmoconsult.com](http://de.cosmoconsult.com)



**Björn Gerster** ist Experte für die Bereiche Sales & Marketing mit Fokus auf digitalen und integrierten Lösungen für Marketing Automation, CRM und Master Data Management. Er ist seit 2013 für die Dun & Bradstreet Deutschland GmbH in unterschiedlichen Funktionen tätig. Heute liegt sein Fokus auf der Digitalisierung und Implementierung ganzheitlicher Master Data sowie Kundenmanagement-Lösungen.

[dnb.com/de-at](http://dnb.com/de-at)



**Benjamin Grimm** ist seit 7 Jahren Product Owner CRM & Sales 3.0 bei der Daimler Buses GmbH und für die Weiterentwicklung des CRM Systems und des Kundenportals zuständig.

[daimlertruck.com/unternehmen/daimler-buse](http://daimlertruck.com/unternehmen/daimler-buse)



**Christian Gründig** ist CRM Experte mit Leidenschaft. Er verantwortet er als Head of CRM + Data Science die Kundenentwicklung für die Marke MeinSchiff der TUI Cruises GmbH in Hamburg. Er startete er seine CRM Laufbahn bei Porsche und hat bis heute alle Aggregatstufen im CRM durchlaufen, von Strategieberatung, Agentur oder Interim Manager bis hin zum Lead auf Unternehmensseite.

[meinschiff.com](http://meinschiff.com)

## „Sehr guter Themenmix mit vielen Impulsen rund um CRM & Customer Experience.“

Antje Lindemann, Lampenwelt



**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](http://sparkasse.at/oberoesterreich/privatkunden)



**Stefan Kreutzer** ist in der Sparkasse Oberösterreich im Channel-Management für CRM zuständig. Während der Challenge war er für die Kundenauswahl, die Umsetzung im CRM-Tool und das Reporting der KPI's verantwortlich. Mit 20 Jahren Erfahrung in Vertrieb, Führung und Organisation kennt er die Facetten der Finanzbranche.

[sparkasse.at/oberoesterreich/privatkunden](http://sparkasse.at/oberoesterreich/privatkunden)



**Dr. Peter Kreuz** ist Spiegel-Bestsellerautor, Marketing-Enthusiast und ‚Rebels at Work‘ Gründer – Erfolgreiches Kundenmanagement braucht einen kristallklaren Fokus: Das sind wir! Dafür stehen wir! Das machen wir! Und vor allem: Das machen wir nicht! Denn der Kern einer Kundenmanagement-Strategie besteht darin zu bestimmen, was man nicht macht.

[rebelsatwork.net](http://rebelsatwork.net)



**Julian Kühne** ist CRM Marketing Manager bei der MVV Energie AG. Zu seinen Aufgaben zählt, für Bestandskunden und Leads sinnvolle Funnels zu erstellen und zielgerichtete Kommunikation aufzubauen. Er ist sowohl beim schöpferischen Prozess, als auch beim operativen Umsetzen stark beteiligt. Sein Ziel ist es, den Anforderungen eines sich stetig verändernden Energiemarktes gerecht zu werden.

[mvv.de](http://mvv.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](http://greatsalesforce.com/de)



**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](http://bosch.com/de)





**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](mailto:klardenker.kpmg.de/customer-insights-hub)



**Koray Mavruk** ist einer der führenden Spezialisten für Customer Experience (CX) im DACH-Raum. Er entwickelt und implementiert seit mehr als 10 Jahren Markenstrategien und arbeitet für globale Agenturen in internationalen Kundenmandaten wie Porsche, KraussMaffei oder Philip Morris International. [aldi-nord.de](http://aldi-nord.de)



**André Mayer** ist IT Systemkaufmann, studierter Betriebswirt und seit über 20 Jahren mit IT-Projekten vertraut. Emphatisch im Umgang mit seinem Gegenüber geht es dem Vertriebsleiter vor allem darum, komplexe Probleme zu erkennen, Lösungen anzubieten und Projekte seiner Kunden zum Erfolg zu führen. Unternehmen wie B/S/H, EnBW, Flixbus, Publicis.Sapient, REWE und Salesforce zeugen davon. [medallia.com](http://medallia.com)



**Felix Mayerhofer** verfügt über 20 Jahre Erfahrung in der Kreativbranche. Seit 10 Jahren leitet er als Creative Director die Inhouse Agentur von PAYBACK Deutschland. Zuvor war er als Senior AD für renommierte Marken wie Nespresso, berghaus, etc. tätig. Weil seine Arbeit schon immer von Kreativität, aber eben auch von Produktivität und Prozessen geprägt wurde, ist das Thema KI wie gemalt für ihn. [payback.de](http://payback.de)



**Dr. Hendrik Müller-Giegler** verantwortet die digitale Transformation des Messe Frankfurt Konzerns. Ziel sind stringent auf Kunden ausgerichtete Geschäftsprozesse, globale Konzernstandards und die schnelle und sichere Verfügbarkeit von Wissen über Kunden und Märkte. Er ist leidenschaftlicher Marketingexperte und hat Managementenerfahrung in der Medien- und Veranstaltungswirtschaft. [messefrankfurt.com/frankfurt/de](http://messefrankfurt.com/frankfurt/de)



**Sven Neweling** ist als Head of CRM Strategy and Loyalty Programs verantwortlich für das Management von BahnBonus, dem Loyalitätsprogramm der Deutschen Bahn AG, das einen starken Fokus auf Nachhaltigkeit hat und eines der führenden Loyalitätsprogramme ist. Er ist seit 2006 in verschiedenen Rollen im Management tätig und hat jahrelange Erfahrung im Bereich CRM und Marketing. [deutschebahn.com/de](http://deutschebahn.com/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 Deutschen Dialogmarketing Verband DDV sowie Autor und Herausgeber. [solveta.com](http://solveta.com)



**Prof. Dr. Anne Paschke** wurde am 1. Oktober 2021 zur Universitätsprofessorin für Öffentliches Recht, Technikrecht und das Recht der Digitalisierung an der TU Braunschweig ernannt. Dort ist sie zugleich Direktorin des Instituts für Rechtswissenschaft sowie Leiterin der Forschungsstelle Mobilitätsrecht. [tu-braunschweig.de](http://tu-braunschweig.de)



**Ralf Pispers** I'm in the internet business for almost 20 years. You're searching for a consultant in digital transformation – that's me. You're in banking and insurance – let's talk. You're interested in Neuromarketing – you've found an expert. Author, Keynote-Speaker, Entrepreneur, Consultant. Beyond that – DJ, Running, Tennis, Skiing. [personal-business-machine.com](http://personal-business-machine.com)



**Albert Pusch** ist Geschäftsführer von Omikron und berät Unternehmen zur Datenstrategie. Er ist überzeugt, dass alle Daten-Initiativen in einer Organisation mit der Vision und den Zielen des Vorstands übereinstimmen müssen, um einen echten Impact zu erzielen. Auf dem Weg zur datengetriebenen Organisation hilft er Unternehmen, ihre Daten-Silo-Denke zu überwinden. [www.omikron.com](http://www.omikron.com)



**Frank Riklin** hat 1999 gemeinsam mit Patrik Riklin das «Atelier für Sonderaufgaben» gegründet, mit dem Ziel, unabhängige und kompromisslose Kunst zu produzieren und Sonderaufgaben wahrzunehmen, für die sich niemand so richtig zuständig fühlt. Für ihre Arbeiten suchen sie den Weg aus dem White Cube und setzen auf soziale Partizipation. [sonderaufgaben.ch](http://sonderaufgaben.ch)



**Patrik Riklin** hat 1999 gemeinsam mit Frank Riklin das «Atelier für Sonderaufgaben» gegründet, mit dem Ziel, unabhängige und kompromisslose Kunst zu produzieren und Sonderaufgaben wahrzunehmen, für die sich niemand so richtig zuständig fühlt. Für ihre Arbeiten suchen sie den Weg aus dem White Cube und setzen auf soziale Partizipation. [sonderaufgaben.ch](http://sonderaufgaben.ch)



**Leonid Rodos** ist ein erfahrener Manager mit nachgewiesener Erfahrung in der Unternehmensberatung. Kompetent in den Bereichen Geschäftsprozesse, Anforderungsanalyse, Unternehmenssoftware, sowie Unternehmensarchitektur aus über 22 Jahren Erfahrung in CRM-Projekten. Aktuell unterstützt er Unternehmen bei der Prozessoptimierung im Bereich Kundenzentrierung. [klardenker.kpmg.de/customer-insights-hub](mailto:klardenker.kpmg.de/customer-insights-hub)



**Lara-Marie Rose** ist Customer Success Managerin bei Seismic. Sie unterstützt Kunden dabei, strategisch wichtige Geschäftsziele zu erreichen. Nach mittlerweile 10 Jahren Berufserfahrung im Vertrieb und Projekt Management absolviert sie nebenberuflich aktuell ihren Master in Digitaler Transformation. [seismic.com](http://seismic.com)



**Antje Rudolph** ist Data Governance Consultant bei Uniserv. Sie hat über 15 Jahre Erfahrung im Kundendatenmanagement. Ihr Fokus: Sie begleitet Unternehmen dabei, ihr Datenmanagement zu vereinfachen, schnell zu professionalisieren und die Kundendaten „fit for use“ zu machen. [uniserv.com](http://uniserv.com)



**Thomas Rühlemann** ist Vertriebs- und Digital-Experte mit Fokus auf Datenmanagement, KI-gestützte Datenqualität und "data driven sales". Seine Erfahrungen haben ihm gezeigt, wie essenziell gute Daten sind. Aktuell berät er Unternehmen wie TeamViewer, Radeberger und Poco. Er leitet das strategische Partnergeschäft von Omikron und betreut dessen Vertriebs-, Beratungs- und Technologiepartner. [omikron.com](http://omikron.com)



**Anja Schmid** ist Leiterin für die Themen CRM & Digital Sales bei der Noerpel-Gruppe. Zu ihren Aufgaben gehören die Entwicklung einer gemeinsamen CRM-Strategie und einem globalen Tool sowie Customer Experience in der Logistik auf ein neues Level zu bringen. Sie unterstützt die strategischen Vertriebsthemen in der Gruppe. Anja hat davor CX-Erfahrung in der Industrie gesammelt. [noerpel.de](https://www.noerpel.de)



**Stephan Schmidl** gehört seit 2015 zum Team der gkk dialog und ist für den Münchener Standort verantwortlich. Sein Fokusthema CRM erarbeitete er sich in diversen Agenturen. Heute beschäftigt er sich überwiegend damit, die „alte CRM-Welt“ an die technischen Innovationen und gesellschaftlichen Entwicklungen anzupassen, um zukunftsfähig zu bleiben. [gkk.de](https://www.gkk.de)



**Dr. Uwe Seebacher** ist Professor für Predictive Intelligence an der Fachhochschule München, Professor für Marketing und Kommunikation an der Fachhochschule für Marketing und Kommunikation in Wien und Professor für Data Science und Sales & Distribution Management am IMT in Dubai. Er verfügt über mehr als 30 Jahre Erfahrung als Wissenschaftler, Investor und ist Autor von 55 Büchern. [uweseebacher.org](https://www.uweseebacher.org)



**Nasrin Shaikh** ist Head of Marketing für das Geschäft mit Privatkunden und Unternehmen bei der Commerzbank für die Marken Commerzbank und comdirect. Sie hat über 15 Jahre Erfahrung in der Finanzbranche. Ihr Fokus: Verbesserung des Kundenerlebnisses und der Effizienz durch datengetriebenes Marketing. Sie ist Expertin für die Gestaltung von Transformationsprozessen und Teamentwicklung. [commerzbank.de](https://www.commerzbank.de)



**Jennifer Stapp** von Haus aus Diplompsychologin und Systemische Therapeutin, entschied sich 2019 für den Quereinstieg in die Wirtschaft. Aus der Position als Unternehmensberaterin für Transformationsprojekte wechselte sie ins IT Applikations- und Prozessmanagement, wo sie den Wechsel eines firmenweiten CRM Systems sowie die Neueinführung eines LMS IT-Seitig leitet. [lohmann-tapes.com](https://www.lohmann-tapes.com)



**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)



**Tina Viatte** ist stolze Bernerin mit Walliser Wurzeln und mit einem Hauch italienischem Temperament. Seit 2009 arbeitet sie bei Swisscom in der Unternehmenskommunikation und ist aktuell für die externen sowie internen PR-Maßnahmen zuständig. Nebenbei arbeitet sie bei TeleBärn und moderiert dort die News. Tina liebt die Abwechslung der beiden Jobs. [telebaern.tv](https://www.telebaern.tv)



**Kathrin Wassermann** ist seit 3 Jahren Product Ownerin CRM bei der Daimler Buses GmbH und für die Weiterentwicklung des CRM Systems zuständig. [daimlertruck.com/unternehmen/daimler-buses](https://daimlertruck.com/unternehmen/daimler-buses)



**Matthias Weber** ist seit 2020 bei DHL Group und seit Juni 2022 Product Owner für CRM-Lösungen. Matthias hat Betriebswirtschaft Internationales Management an der Fernuniversität Hagen studiert sowie einen Abschluss als Bachelor & Master of Arts für Geschichte & Politikwissenschaft an den Universitäten Hannover, Jena, Marburg und Millersville (USA). [group.dhl.com/de](https://group.dhl.com/de)



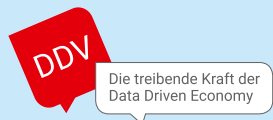
**Dr. Martin Zirkel** ist Partner bei KPMG mit Fokus auf kundenzentrierte Geschäftsmodelle, Customer Lifetime Value, Digitale Transformation. Er treibt gemeinsam mit den Kunden von KPMG deren digitale Business Transformation. „Im Zeitalter des Konsumenten entscheiden nicht die Manager, wie kundenzentriert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



**Annalena Zumbeel** verantwortet die Bereiche CRM und Marketing Automation bei der Maschinenfabrik Bernard Krone GmbH & Co. KG. Zu ihren Aufgaben gehören Einführungsprojekte von CRM und Marketing Automation. Neben der Einführung von neuen digitalen Themen, gehören Veränderungen von internen kundenorientierten Prozessen sowie die Gestaltung der Customer Journey zu ihrem Aufgabengebiet. [krone-group.com](https://www.krone-group.com)



Träger |



Lead Partner |



Verbandpartner |



Partner |



Medienpartner |







### 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

€ 1.560,-

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

€ 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: Zum Preis von € 169,- inkl. Frühstück unter <https://hrewards.com/r/CRM>. Buchbar bis 29. Januar 2024.

### 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, [info@succus.at](mailto:info@succus.at)

Ein Format von:

**SUCCUS**  
ESSENZ DES ERFOLGS