

GERMAN CRM FORUM



Customer-
centered
Culture

Die führende CRM-
Konferenz Deutschlands

15. Forum, 25./ 26. Februar 2025
Leonardo Royal Hotel Munich
germancrmforum.de

Träger |



Lead-Partner |



Customer-centered Culture

Kundenorientierung und -management sind zwei der größten Hebel für Unternehmen. Das Zusammenspiel von Strategie, Technologie, Daten und Prozessen ist entscheidend, doch ohne die passende Kultur im Unternehmen ist alles nichts.

- > Wie gelingt es, eine unternehmensweite CRM-Strategie zu verankern?
- > Wie gelingt eine Customer-centered Transformation?
- > Warum versprechen emotionale Intelligenz und Empathie die nächste Stufe im CRM?

Das German CRM Forum ist das führende Format für Kundenbeziehungsmanagement in Deutschland. Zwanzigmal Praxis pur und ungeschminkt sowie sieben inspirierende Keynotes machen 2025 das German CRM Forum aus.



Moderator.

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



Veranstalter.

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

Keynotes & Praxis pur |

**EMOTIONALE INTELLIGENZ
UND EMPATHIE**

Künstlich, natürlich, hybrid –
die nächste Stufe im CRM

Nils Müller, Gründer und Geschäftsführer, TRENDONE,
Hamburg

>> Nils nimmt dich mit auf eine atemberaubende Reise
zur nächsten Evolutionsstufe der Kundenorientierung.
CRM-Systeme werden nicht nur hyperintelligent, sondern
nutzen auch Empathie und emotionale Intelligenz.

CX – MORE THAN MEETS AI
Are you playing to win, or hoping not to lose?

Michel Stevens, inspiring speaker, Managing Partner, goCX,
Antwerpen, Belgium

>> This keynote goes all-in on harnessing AI, technology,
and empathy to leapfrog customer expectations and build
deeper connections.

CUSTOMER-CENTERED TRANSFORMATION
Wie wir unsere Kundeninteraktionen
neu gestalten

Annalena Zumbel, Teamleitung Marketing Intelligence,
Maschinenfabrik Bernard KRONE, Spelle

>> Annalena zeigt, wie bei KRONE eine radikaler Perspek-
tivenwechsel stattfindet und die Journeys sich konsequent
an den Bedürfnissen der Kunden orientieren.

**CHATBOT, SOCIAL ROBOT ODER DOCH
LIEBER EIN MENSCH?**
Innovation und Schnittstellen im Kundendialog

Prof. Dr. Carolin Durst, Professorin für Digitales Marketing,
Hochschule Ansbach; Scientific Director, ITONICS, Nürnberg

>> Caro beleuchtet neue Technologien wie KI im Kunden-
dialog. Potenziale der Human-Computer Interaction (HCI)
werden anhand aktueller Praxisbeispiele illustriert.

**CUSTOMER-CENTRIC, EMOTIONAL CRM
Paradox? – Wie Menschen mit Maschinen
menschlicher werden**

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

>> Martin zeigt, warum CRM oft an starren Prozessen und
Bürokratie scheitert – und wie Unternehmen durch smarte
Kombinationen von Technologie und menschlicher Empathie
eine neue Qualität von Kundennähe schaffen.

CUSTOMER EXPERIENCE CULTURE
CX-Herausforderungen und Erfolge
im Arbeitsalltag eines Scale Up in der
Versicherungsbranche

Susanne Herschung, Head of Customer Experience
& Operations, andsafe, Münster



**Austausch
auf Augen-
höhe**

Das vollständige Programm findest
du ab 10. November 2024 hier:
german-crm-forum.de



Einfach online anmelden:

www.germancrmforum.de, per E-Mail: anmeldung@succus.at

So bist du dabei:

Teilnehmen als Anwender am German CRM Forum, 25./ 26. Februar 2025

€ 1.160,- (bei einer Anmeldung bis 30. November 2024 regulär € 1.560,-).

Teilnehmen als Dienstleister* am German CRM Forum, 25./ 26. Februar 2025

€ 1.960,- (bei einer Anmeldung bis 30. November 2024 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:

Leonardo Royal Hotel Munich, Moosacher Straße 90, D-80809 München

Infos zur Zimmerbuchung findest du hier: <https://www.germancrmforum.de/kontakt>

Sprich uns an:



Helmut Blocher

Geschäftsführer

helmut.blocher@succus.at



Barbara Schneeweiss

Projektmanagerin

barbara.schneeweiss@succus.at

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

Ein Format von:

SUCCUS
ESSENZ DES ERFOLGS