

GERMAN CRM FORUM



Customer
Trust
Strategy.

**Die führende CRM-
Konferenz Deutschlands**

16. Forum, 3./ 4. März 2026
Leonardo Royal Hotel Munich
germancrmforum.de

Träger |



Customer Trust Strategy.

Um diese Fragen geht es beim 16. German CRM Forum:

- > Wie kann Vertrauen in der Kundenstrategie verankert werden?
- > Wie bringen wir Human Touch in automatisierte Prozesse?
- > Welche Strukturen behindern Kundennähe – und wie brechen wir sie auf?

Das German CRM Forum ist das führende Format für Kundenbeziehungsmanagement in Deutschland. Praxis pur und ungeschminkt, direkter Austausch sowie inspirierende Keynote-Impulse machen 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

+ 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 Hellmann Worldwide Logistics, Lampenwelt, Komax, trendtours Touristik, Maschinenfabrik Bernard Krone, DB Fernverkehr AG, Caritas, IT-Services der Sozialversicherung, Techem

08:30 | Check-In

09:10 | Begrüßung

WILLKOMMEN BEIM 16. GERMAN CRM FORUM

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

Helmut Blocher, Geschäftsführer, SUCCUS | Wirtschaftsforen, Wien

09:25 | Keynote

DAS FUNNEL-PARADOX | Warum bei uns Marken die Mitte vergessen und Digital China genau dort gewinnt

Björn Ognibeni, Practical Visionary, Co-Founder ChinaBriefs.io, Hamburg
>> Zwischen Awareness und Performance klafft oft eine strategische Lücke – dort, wo in der Mitte des Funnels Vertrauen und Kaufimpulse entstehen. Björn zeigt uns, wie es in China anders geht.

10:05 | Praxis pur

VERTRAUEN AUFS SYSTEM?

Oder warum Automation nicht automatisch geht

Simone Leicht, Senior Global OmniChannel and Marketing Automation Manager, Komax Group, Dierikon (tbc)

10:35 | CRM Interaktiv

AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

10:45 | Pause > Networking-Zone

11:15 | Praxis pur



11:45 | Keynote



NEUE POTENZIALE IM CROSSSELLING

Oder Kundennähe nicht durch Pflichtfelder behindern

Lars Brodersen, Teamleiter IT CRM, Hellmann Worldwide Logistics Germany, Osnabrück

BEYOND THE SURVEY TRAP

Measure, yes. But please don't stop there.

Frances Chapireau, Founder, Customer Experience Consultant, BuildCX, Mainz

>> Frances shows us how to build a different kind of Voice of Customer program – one focused on listening, learning, and collaborating to get things done.

12:15 | Praxis pur

LOYALTÄT AUF DEM PRÜFSTAND

Wie lässt sich die CX trotz Herausforderungen verbessern?

Sven Neweling, Leiter CRM-Strategie und Kundenbindungsprogramme,
DB Fernverkehr AG, Frankfurt a.M.

12:45 | Mittagessen > Restaurant

14:00 | Praxis pur

STRATEGIEN IM BESTAGER-CRM

Wie Daten die Kommunikation beeinflussen

Ulrich Stadler, Leiter Marketing und Vertrieb, trendtours Touristik,
Eschborn

14:30 | Praxis pur

VERTRAUEN IST KEIN KPI – ODER DOCH?

Zwischen Kennzahlenlogik und echter Kundenbeziehung

Antje Lindemann, Head of CRM & B2B Marketing, Lampenwelt, Fulda

15:00 | Praxis pur

DIGITALE INTERAKTION NEU GEDACHT

Von Insights zu Impact

Julian Krüger, Sales Director, COSMO CONSULT, Berlin
Jonathan Prokop, Head of International IT & Innovations, Techem, Graz

15:30 | Pause > Networking-Zone

16:00 | RealTalk & CRM Interaktiv

AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

17:00 | Pause

17:15 | Keynote

CUSTOMER TRUST DURCH INTELLIGENTE KOMMUNIKATION

Und warum Standard-KI Vertrauen zerstört

Axel Ebert, Partner, wortwelt®, Salzburg

18:00 | Get-together

GEMEINSAMER ABEND IM BARBEREICH



09:00 | CRM Interaktiv

AUFWACHEN!

09:20 | Keynote

GENERATIONAL TRUST

Ein Vater-Tochter-Showdown über Vertrauen,
Werte und Haltung

Sidonie Seeger, Content Creator, Backpacker &
Robert Seeger, Geschäftsführer, Agentur für Kommunikationskunst,
Wien

>> Robert & Sidonie Seeger zeigen, wie sie Vertrauen und Kundenbe-
ziehungen unterschiedlich verstehen. Und warum beides richtig ist.

10:15 | Praxis pur

VERTRAUEN SÄEN. LOYALITÄT ERNTEN.

Über die Währung der Zukunft und
den härtesten Erfolgsfaktor.

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

10:45 | Praxis pur

VERTRAUEN DURCH ZUHÖREN

B2B-Kundenerlebnisse neu denken

Andrea Khol, Senior Manager Customer Experience & Innovation
Management, IT-Services der Sozialversicherung, Wien

11:15 | Pause > Networking-Zone

11:45 | Praxis pur

SEGMENTIERUNG IM INTERNATIONALEN

B2B UMFELD

Von der Analyse zur gezielten Potenzial-Aktivierung

Tom Würfel, Director Solution Sales Germany, Dun & Bradstreet
Deutschland, Frankfurt a.M.

12:45 | CRM Interaktiv

AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

13:00 | Mittagessen > Restaurant



14:00 | RealTalk**KLIENT:INNEN IN 25.000 EINRICHTUNGEN**

Erfolge, Spannungsfelder, offene Fragen

Martin Nitsche im Gespräch mit

Dr. Susanne Pauser, Vorständin Personal und Digitales, Deutscher Caritasverband e.V. Freiburg im Breisgau

14:45 | Keynote**VERTRAUST DU SCHON ODER VERKAUFST DU NOCH?**

Das Vertrauens-Paradox im Data-Driven Marketing

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

>> Vertrauen hat sich zur stärksten Währung im Data-Driven Marketing entwickelt – und ist zugleich die flüchtigste.

15:15 |

Ende des 16. German CRM Forum





Lars Brodersen ist Teamleiter IT CRM bei Hellmann Worldwide Logistics, einem der größten internationalen Logistikanbieter. In den letzten 20 Jahren verantwortete er mehrere globale CRM-Rollouts (Ext. Berater und Inhouse) und war Mentor für studentische Projekte an verschiedenen Hochschulen und Universitäten. Weiterhin ist er mehrfacher Autor von CRM-Büchern. hellmann.com/de



Frances Chapireau ist selbständige Beraterin für Voice-of-Customer-Programme. Sie steigert den Geschäftserfolg ihrer Kunden, indem sie das Potenzial ihrer Feedback-Programme ausschöpft und sicherstellt, dass diese zu konkreten Maßnahmen und einer kundenorientierten Haltung führen. Sie hat 15 Jahre Erfahrung auf Kundenseite sowie bei CX-Software- und Marktforschungsanbietern. buildcx.consulting/deutsch



Axel Ebert ist Gründungspartner der Branding-Agentur *identifire®* und Initiator der *wortwelt®*, dem Unternehmen für Unternehmenssprache. In den letzten 20 Jahren beriet der studierte Psychologe über 90 Organisationen in Österreich, Deutschland und der Schweiz. wortwelt.at



Andrea Khol ist CX Managerin bei der ITSV GmbH, einem Unternehmen der Sozialversicherung. Dabei steht das Schaffen von positiven Kundenerlebnissen mit der Sozialversicherung im Mittelpunkt. Seit 2013 begleitet sie MeineSV, das digitale Serviceportal für Versicherte und die MeineSV Apps. Als Change Managerin unterstützt sie die Transformation der ITSV als Enabler der Digitalisierung der Sozialversicherung. itsv.at



Julian Krüger ist seit 10 Jahren im Microsoft Dynamics-Umfeld aktiv. Als Vertriebsleiter verantwortet er bei der COSMO CONSULT das Thema CRM / die Customer Engagement Plattform. Durch zahlreiche spannende Kundenprojekte kennt er die Herausforderungen und Chancen und zeigt, wie innovative Technologien nachhaltige Erfolge ermöglichen. cosmoconsult.com/de



Simone Leicht ist mit über 30 Jahren Erfahrung im – zunächst analogen – Marketing, heute «voll digital» unterwegs. Bei der Komax Gruppe ist sie für die Weiterentwicklung des Customer-Relationship-Managements zuständig. Neben den technischen Themen der Marketing Automation gehört dazu auch das Element der Sales-Organisation und der Aufbau von Vertrauen in Changeprozessen. komaxgroup.com/de



Antje Lindemann ist Head of CRM (B2C/B2B) bei Lampenwelt, Europas erfolgreichstem Online-Fachmarkt für Lampen und Leuchten. Startete 2015 mit einem 14-tägigen Newsletter für den deutschen Markt. Unter ihrer Führung entwickelte es sich zum Kern-Marketingkanal. Verantwortet heute die Kundenkommunikation für 27 Online-Shops, seit Okt. 2023 auch für gewerbliche Kunden. lampenwelt.de



Sven Neweling ist Head of CRM Strategy and Loyalty Programs und damit u.a. verantwortlich für das Management von BahnBonus. BahnBonus ist eines der führenden Loyalitätsprogramme in Deutschland mit einem starken Fokus auf Mobilität und ökologische Nachhaltigkeit. Sven ist seit 2006 in verschiedenen Rollen im Management der Deutsche Bahn tätig und hat jahrelange Erfahrung im Bereich CRM und Marketing. deutschebahn.com/de

„Super Community, Fachaustausch auf Augenhöhe und von hoher Qualität, nicht zu groß – nicht zu klein – so muss es sein!““

Sven Kramer, tesa SE



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



Björn Ognibeni berät Unternehmen zu digitaler Transformation –Fokus: Strategie, Produkt, Marketing und Vertrieb. Als „Practical Visionary“ hilft er, Trends in Praxis zu übersetzen. Mit dem Thinktank ChinaBriefs.io zeigt er, wie digitale Innovationen aus China neue Perspektiven für westliche Unternehmen eröffnen. Er lehrt zudem an der HSBA und ist Leiter des XR-Labs am Marketing Center der Uni Münster. chinabriefs.io



Dr. Susanne Pauser ist seit Februar 2023 die Vorständin des Deutschen Caritasverbandes e.V., dem größten deutschen Wohlfahrtsverband mit rund 740.000 Mitarbeitenden, und verantwortet den Bereich Personal und Digitales. Zuvor war sie in leitenden Personal-Funktionen in der Versicherungs- und Finanzdienstleistung tätig, zuletzt als Vorständin Personal der Württembergischen Versicherungen. caritas.de



Jonathan Prokop ist seit 2022 bei Techem und verantwortet den Bereich International IT Development & Innovation inkl. Dynamics CRM Rollout. Sein heutiger Fokus liegt besonders auf der Digitalisierung – nicht als Selbstzweck, sondern als wirkungsvolles Werkzeug, das Hand in Hand mit einer klaren Unternehmensvision geht. techem.com/at/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



Sidonie Seeger – echte Gen Z, digital Native und überzeugte Hafermilch-Trinkerin. Sidonie hat Politikwissenschaft bzw. Publizistik und Kommunikationswissenschaft studiert und ist aktuell als Backpackerin unterwegs. Und mit Vorträgen steht sie seit ihrem 16. Lebensjahr auf der Bühne.



Ulrich Stadler leitet das Marketing und den Vertrieb bei trendtours. Nach Stationen in mittelständischen und internationalen Werbe- und Digital-Agenturen und der langjährigen Betreuung von Kunden wie adidas, Lufthansa, MAN, Deutsche Bahn, Miles& More und vielen Weiteren ist er zu trendtours gekommen, um das data-driven Marketing, das CRM und die Digitalisierung voranzutreiben. trendtours.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. cxi-infinity.com



Michel Stevens is a seasoned Customer Experience expert and an inspirational speaker and champions a realistic approach to CX. Stevens believes that we possess everything needed to drive significant growth. The key, he argues, lies in taking action and using our imagination to unlock the full potential of the tools at our disposal. He is the founder of goCX and Course Director at CX Master Academy. gocx.eu/en



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



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

„Es war wie immer top!“

Marina Schank, Drees & Sommer





” Die Mischung der rund 200 CRM-Gestalter aus unterschiedlichen Branchen ist toll. Super Organisation und Rahmen.“

Christian Peter, Commerzbank

Träger |



„Wieder einmal eindrucksvoll,
voller Impulse und lebendigem
Austausch auf Augenhöhe.“

Antje Lindemann, Lampenwelt

Partner |



Medienpartner |





Einfach online anmelden:

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

So bist du dabei:

Teilnehmen als Anwender am German CRM Forum, 3./ 4. März 2026

€ 1.260,- (bei einer Anmeldung bis 31. Dezember 2025 regulär € 1.560,-).

Teilnehmen als Dienstleister* am German CRM Forum, 3./ 4. März 2026

€ 1.960,- (bei einer Anmeldung bis 31. Dezember 2025 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, 80809 München, Deutschland
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