SUCCUS
ESSENZ DES ERFOLGS



GERMAN CRM FORUM

CRM. Next.

Die führende CRM-Konferenz Deutschlands

17. Forum, 23./ 24. Februar 2027
NH München Ost Conference Center
germancrmforum.de

Träger | DDV Die treibende Kraft der Data Driven Economy

CRM. Next.

CRM kann mehr als je zuvor. Aber bringt es uns auch näher zum Kunden und wie realisieren wir echten Mehrwert? 2027 zeigen wir, wie aus Möglichkeiten Wirklichkeit wird: Durch Strukturen, Menschen und Führung hinter erfolgreichem CRM.

> Wie schaffen wir die Balance zwischen Kundennutzen und Wirtschaftlichkeit?
> Wie kreieren wir mit und trotz Daten, Automatisierung und KI mehr Menschlichkeit?
> Was können erfahrene CRM-Profis und eine neue Generation voneinander lernen?

Um Fragen wie diese wird es beim 17. German CRM Forum, dem führenden Format für Kundenbeziehungsmanagement am 23./ 24. Februar 2027 in München, gehen.

Praxis pur und ungeschminkt, interaktive Formate, Austausch auf Augenhöhe sowie inspirierende Keynote-Impulse machen das German CRM Forum auch 2027 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, Wilhelmsburg

Zielgruppe

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



+ Austausch auf Augenhöhe

Das vollständige Programm findest du ab 20. November 2026 hier: german-crm-forum.de

CRM. NEXT. – HUMAN FIRST
Wie wir mit KI automatisieren und durch Design Thinking echte Kundenbeziehungen gestalten.

Michael Lewrick, Bestselling-Autor, Innovationsexperte und Design-Thinking-Vordenker, Vaduz
>> Während KI-Systeme Prozesse automatisieren und Datenströme orchestrieren, sichert der gezielte Einsatz von Design Thinking die entscheidenden Vorteile: Relevanz, Empathie und tiefes Kundenvertrauen.

ON. OFF. BEYOND.
Customer Journeys Next Level – mehr Empathie durch mehr Technologie?

Maria von Scheel-Plessen, „Top 40 unter 40"; Director Global, Gucci, Mailland; Gründerin, The Dual Shift, München
>> Wie lassen sich Customer Journeys empathisch gestalten und ihre Wirkung auf Kundennutzen und Wirtschaftlichkeit messen?

CUSTOMER JOURNEY MAPS SIND GEDULDIG – Prozesse nicht

Leonie Sarah Stolz, Product Ownerin Website, DAK-Gesundheit, Hamburg
>> Wie werden aus Customer Insights bessere Prozesse? Erfahrungen der DAK-Gesundheit zeigen, wie Kundenbedürfnisse im Alltag Wirkung entfalten.

VOR DEM CRM. | Was Chinas Kundenreise über Daten, Feedback und Tempo verrät

Kristin Harder, Marketing & PR Director Europe, Changan Automobile, München
>> Wie im chinesischen Autohandel jedes Kundengespräch ausgewertet wird, warum Daten allein nichts ändern und was mit Feedback passiert.

CRM. NEXT GENERATION.
Was gerät ins Wanken und wie lernen wir

Martin Nitsche, Geschäftsführer, SocialSpark, Pinneberg; Präsident, DDV Deutscher Dialogmarketing Verband, Frankfurt a.M.
>> Eine interaktive Auseinandersetzung mit der Zukunft des CRM jenseits gängiger Generationenklischees.

BEGEGNUNG, BEZIEHUNG, BEDEUTUNG
Die Superkraft im CRM. Next.

Prof. Markus Gull, Impulsgeber für Sinn-zentrierte Narrative, Wien
>> Während AI alles und jeden verfolgt, folgen die Menschen ihrer Sehnsucht nach dem Echten.

KI FÜR ECHTE KUNDEN | Was heute geht – und was zu weit gehen würde

Dr. Christian Friege, Marktvorstand, EWE AG, Oldenburg
>> Wie KI Kundenbeziehungen persönlicher machen kann – und wo Unternehmen bewusst Grenzen setzen sollten.

Anmeldung und Kontakt



Einfach online anmelden:

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

So bist du dabei:

Teilnehmen als Anwender am German CRM Forum, 23./ 24. Februar 2027
€ 760,- (bei einer Anmeldung bis 30. November 2026 regulär € 960,-).
Teilnehmen als Dienstleister* am German CRM Forum, 23./ 24. Februar 2027
€ 1.760,- (bei einer Anmeldung bis 30. November 2026 regulär € 1.960,-).

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:

NH München Ost Conference Center, Einsteinring 20, 85609 München
Zimmerbuchung: https://www.minor-hotels.com/de/eventsweb/german-crm-forum

Sprich uns an:

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

Ein Format von:

SUCCUS
ESSENZ DES ERFOLGS



Helmut Blocher
Geschäftsführer
helmut.blocher@succus.at



Barbara Schneeweiss
Projektmanagerin
barbara.schneeweiss@succus.at

Copyright© 2026, alle Rechte vorbehalten
SUCCUS® und GERMAN CRM FORUM®
sind eingetragene Gemeinschaftsmarken