

# CUSTOMER EXPERIENCE FORUM



Human-  
centered  
Experience

5. Jahresforum für  
CX-Strategie und -Design

CX als Leuchtturm der Transformation  
13. Mai 2025, memox.world | YOND, Zürich  
[ch.cx-forum.eu](http://ch.cx-forum.eu)

# CX – Leuchtturm der Transformation

## Human-centered Experience

Empathie und Vertrauen sind die wichtigsten Eigenschaften, die sich Kundinnen und Kunden 2025 wünschen. Wie dies erreicht werden kann, darum geht es beim Jahresforum für CX-Strategie und -Design.

- > Wie gelingt es, die CX-Strategie unternehmensweit zu verankern?
- > Welchen Beitrag kann CX in der Transformation leisten?
- > Wie können wir die Erlebniswelten anhand der Werte der Marke gestalten?

Zu Fragen wie diesen erwarten dich inspirierende Keynotes, interaktive Workshops, Praxis pur aus B2C und B2B sowie Austausch auf Augenhöhe mit der CX-Community.



**Moderatorin.**

**Tina Viatte,**  
TeleBärn, Bern



**Veranstalter.**

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



## Zielgruppe

Leitung und Experten Customer Experience, Customer Engagement, Customer Care, Customer Journey, Touchpoint Management, CRM, Marketing und Vertrieb, Innovation, Transformation sowie Geschäftsführer:innen und Unternehmer:innen.

+

**Praxis pur  
sowie  
Austausch  
auf Augenhöhe**

**Konkreter – Individueller – Interaktiver**

- > Keynotes, die Perspektiven verändern
- > Praxis-Cases, die es auf den Punkt bringen
- > Interaktionen, die Ideen & Inspirationen liefern

**Entdecken**

- > Methoden & Tools für den Einsatz im Arbeitsalltag
- > Interaktive Formate liefern eine Vielfalt an spannenden Inhalten und sorgen für Abwechslung

**Austausch auf Augenhöhe**

Tausche dich mit weiteren Teilnehmer:innen aus unterschiedlichen Branchen aus und lasse so neue Dinge entstehen. Praxis pur und ungeschminkt von Unternehmen und Organisationen wie Hochschule Luzern, Swiss Life AG, DB Fernverkehr, Caplena, H&M, enersuisse, Forrester, Swisscom, BSI Software.

08:30 | Check-In

09:00 | Begrüssung

WILLKOMMEN BEIM CUSTOMER EXPERIENCE FORUM

**Helmut Blocher**, Geschäftsführer, SUCCUS | Wirtschaftsforen  
Moderation: **Tina Viatte**, TeleBärn, Bern

09:15 | Keynote

CUSTOMER METRIKEN –  
UNERLÄSSLICH ODER KULTURKILLER?  
Chancen nutzen und Nebenwirkungen reduzieren

**Dr. Maxie Schmidt**, Vice President & Principal Analyst Customer Experience, Forrester, Zürich  
>> Neue Perspektiven und pragmatische Ansätze, damit Metriken die CX-Transformation voranbringen.

09:50 | Keynote

GENERATIVE AI – BESSERE CX?  
Umsetzungsbeispiele und Tipps zum Nachmachen

**Sophie Hundertmark**, Chatbot Expertin, Forscherin und Gründerin, Hochschule Luzern (IFZ)  
>> Sophie zeigt anhand von konkreten Beispielen, wie AI die Customer Experience steigert.

10:20 | Keynote

REVERSED LOYALTY | Redefining Customer Relationships

**Dominik Olejko**, Awarded Global Keynote Speaker, Retail Expert CX & Loyalty (Decathlon, IKEA, H&M), Warsaw  
>> How to Win Hearts and Wallets by Turning Loyalty Upside Down.

11:00 | CX-Interaktiv

AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

11:15 | Pause

11:45 | Keynote

REVERSED LOYALTY | Die richtigen Mitstreiter für die CX-Strategie finden

**Christian Peter**, Autor und Redner; Gründer, Sulona, Hofheim am Taunus  
>> Christian zeigt Vorgehensweisen und Beispiele, wie wir Menschen, Methoden und Werkzeuge passend kombinieren können

12:15 | Praxis pur

EINE EIGENE APP FÜR BAHNBONUS? | Mit kundenzentrierter App-Entwicklung zu mehr Relevanz

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

12:45 | CX-Interaktiv

AUSTAUSCH – REFLEXION – TRANSFER

13:00 | Mittagspause



- 14:00 | Praxis pur**      **IMPACT DURCH EMPATHIE | Menschen verstehen, Werte leben, Zukunft gestalten**  
**Sue Ajdini**, Head of Excellence, Mitglied der Geschäftsleitung, enersuisse AG, Dietikon  
**Stefanie Luder**, Business Analystin, enersuisse AG, Dietikon
- 14:30 | Praxis pur**      **KUNDENSTIMMEN, KUNDENSTIMMUNG KI | – Schlüssel für CX-Exzellenz?!**  
**Eline Koorndijk**, Customer Experience & Innovationsmanagement, Swiss Life AG, Zürich
- 15:00 | Praxis pur**      **INSIGHTS IN 20 MINUTEN | Nutzerfeedback schnell und präzise entschlüsseln**  
**Maurice Gonzenbach**, Co-Founder & Co-CEO, Caplena, Zürich; **Matthias Strodtkötter**, Head of Product, 20 Minuten, Zürich
- 15:30 | Pause**      **—————**
- 16:00 | Keynote**      **IN AI WE TRUST!?! | Europe's Plan A | Markus Brunold**, CEO, BSI Software, Europa, Baden
- 16:25 | Impuls**      **MEHR ALS GESCHÄFT | Schlüssel zu echten Beziehungen**  
**Michael Brandt**, Founder & Senior Consultant, CX-Excellence, Monteggi
- 16:35 | RealTalk**      **CUSTOMER 25 – EMPATHY & TRUST | Anything else?**  
**Michael Brandt**, Founder & Senior Consultant, CX-Excellence, Monteggio  
**Markus Brunold**, CEO, BSI Software, Europa, Baden; **Christina Hirsch**, Executive Vice President & President of the Board of Digital Trust Business, Swisscom, Lausanne; **Cyrill Luchsinger**, Experte für Kundenzentrierung, Vortragender, Initiator der CX-Community DACH
- 17:00 | Praxis pur**      **VOICE OF THE CUSTOMER**  
Herausforderungen und Erfolgsbausteine  
**Luana Zenklusen**, Market Intelligence Specialist, Helvetia Versicherungen Schweiz, Basel
- 17:30 | Abschluss-Keynote**      **BIZSHUI – TRANSFORMING CX**  
Energizing environments, empowering employees, and elevating customer experience  
**Claire Boscq**, CX Activator, Jersey  
>> Claire shows us how aligning your physical spaces and emotional well-being can transform customer experience into a powerful driver of business success.
- 18:00 | Get-together**      **SCHNELLES GETRÄNK & FINGERFOOD**





**Sue Ajdini** ist Head of Excellence und Teil der Geschäftsleitung bei enersuisse AG. Gemeinsam mit ihrem Team entwickelt sie Strategien, um Kundenorientierung, Digitalisierung und agile Arbeitsweisen voranzutreiben. Ihr Ziel ist es, nachhaltige Wirkung für Kunden und Unternehmen zu erzielen. [enersuisse.ch](https://enersuisse.ch)



**Claire Boscq** is a globally recognized Customer Experience expert, ranked among the Top 3 CX Global Gurus for eight consecutive years. A bestselling author of 4 books, she captivates audiences with her dynamic, high-energy keynotes. Having spoken in 30 countries and hosted prestigious events worldwide, Claire inspires businesses to elevate their customer experience to world-class standards. [claireboscq.com](https://claireboscq.com)



**Michael Brandt** is a CX strategist with 25+ years in global roles, led ABB's global CX and Complaint Management programmes (2012–2020). Now a consultant and trainer, he helps organisations enhance CX strategies. A regular CX awards judge, he was named a Top 50 Thought Leader in Customer Loyalty (Thinkers 360) and Top 25 CX Influencer (CXM, 2025). He is also a guest lecturer at ZHAW. [cx-excellence.com](https://cx-excellence.com)



**Markus Brunold** ist CEO von BSI Software und verantwortet die nachhaltige Geschäftsentwicklung des Unternehmens. Mit der BSI Customer Suite bietet BSI die einzige holistische CRM- und CX-Lösung aus Europa, die AI tief integriert und gleichzeitig Datenschutz, Souveränität und Flexibilität garantiert. Kundennähe ist für Markus die oberste Maxime seines unternehmerischen Handelns. [bsi-software.com](https://bsi-software.com)



**Maurice Gonzenbach** ist Co-Founder & Co-CEO von Caplena. Sein Ziel, die neuesten Fortschritte der künstlichen Intelligenz in praktische Werkzeuge zu übersetzen, die Forschern nicht nur effizientere Arbeitsweisen ermöglichen, sondern auch die Freude an zuvor repetitiven Aufgaben steigern. Maurice hält einen MSc in Computational Science & Engineering von der ETH Zürich und hat wissenschaftliche Artikel in den Bereichen Bild- und Textanalyse veröffentlicht. [caplena.com/de](https://caplena.com/de)



**Christina Hirsch** hat 25 Jahre Managementenerfahrung, u.a. bei Swisscom, Vodafone und Sony. Sie verantwortet aktuell das Geschäftsfeld Digital Trust für Swisscom und hat in der Vergangenheit diverse Themen verantwortet und umgesetzt, wie z.B. digitale Transformation, CX, organisatorische Transformation, Post-Merger-Integration sowie Vertrieb- und Marketingrollen im B2B- und B2C-Umfeld. [swisscom.ch](https://swisscom.ch)



**Sophie Hundertmark** gehört zu den ersten Masterstudentinnen in der Schweiz, die zu Chatbots forschen. Seit 2021 promoviert sie an der Universität Fribourg zum Einsatz von Chatbots. Dazu arbeitet sie als wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Finanzdienstleistungen Zug der Hochschule Luzern (IFZ). 2022 hat Sophie zudem den Verein Greenwishing Schweiz gegründet und engagiert sich seitdem aktiv gegen Greenwashing. [hundertmark.ch](https://hundertmark.ch)



**Eline Koornijk** ist bei Swiss Life für das CX-Management zuständig. Seit über 15 Jahren fördert sie die Kundenzentrierung. Sie hat wesentliche Projekte umgesetzt und Programme zur Verbesserung der Customer Excellence und Kundenerfahrung initiiert und weiterentwickelt. Darüber hinaus hat sie zahlreiche Workshops und Schulungen unter Einsatz von Human-Centered Design-Methoden durchgeführt. [swisslife.com](https://swisslife.com)

„Ich nehme viele Inspirationen und spannende Gespräche mit nach Hause.“

Lara Engliien, CASUS



**Cyrill Luchsinger** ist Berater, Blogger und Referent für Kundenzentrierung. Er sieht sich als Gestalter von Organisationen und Unternehmen. Er ist in der Wirtschaft und bei weiteren Institutionen im Mandat tätig. An der Hochschule für Wirtschaft Zürich verantwortet er den CAS CX Management. Cyrill hat die CX-Community DACH-Region initiiert, die bald mit 500 Persönlichkeiten ihre Obergrenze erreicht haben wird. [lnkd.in/duaZ873u](https://lnkd.in/duaZ873u)



**Stefanie Luder** ist seit 2021 als Business Analystin bei enersuisse AG tätig. Im Team Excellence arbeitet sie in verschiedenen Rollen, vor allem auch als Projektleiterin für Themen, die Digitalisierung, agile Arbeitsmethoden und Kundenorientierung in den Fokus stellen. Immer mit dem Ziel, geeignete Lösungen zu entwickeln, die einen Mehrwert für Kund:innen und das Unternehmen schaffen. [enersuisse.ch/de](https://enersuisse.ch/de)



**Sven Neweling** ist Head of CRM Strategy & Loyalty Programs und damit u.a. verantwortlich für das Management von BahnBonus, dem Loyalitätsprogramm der Deutschen Bahn AG. BahnBonus ist eines der führenden Loyalitätsprogramme in Deutschland mit einem starken Fokus auf Mobilität und ökologische Nachhaltigkeit. Seit 2006 in verschiedenen Rollen im Management der Deutsche Bahn tätig und jahrelange Erfahrung im Bereich CRM und Marketing. [deutschebahn.com/de](https://deutschebahn.com/de)



**Dominik Olejko** is a Customer Experience expert with 15 years of experience in CX, Omnichannel Sales, and Loyalty Marketing (Decathlon, IKEA, H&M). Passionate about how technology and phygital solutions transform consumer behavior and loyalty. Dominik is also active as a keynote speaker, panelist, and podcast guest.



**Christian Peter** gestaltet erfolgreich Digitalisierungsprojekte mit Kundenfokus und gilt als gefragter internationaler Sparringspartner und Keynote Speaker. Die englische Ausgabe seines Buches „Kundenfokus – It Depends on the Ands“ wurde in die Liste der Best Customer Experience Books aufgenommen. Er verfügt über umfangreiche Erfahrung als Führungskraft im Vertriebsmanagement und Marketing in der Finanzindustrie. [sulona.com](https://sulona.com)



**Maxie Schmidt** ist Principal Analyst für CX-Professionals und leitet die Forschung von Forrester zu CX-Messprogrammen. In dieser Funktion berät sie Kunden beim Aufbau von effektiven CX-Messprogrammen, und wie diese im Unternehmensalltag innovativ eingesetzt werden können. Maxie ist eine häufige Keynote-Sprecherin und Workshop-Leiterin auf internationalen CX-Konferenzen. [forrester.com](https://forrester.com)



**Matthias Strodtkötter** verbrachte nach dem Abitur ein Jahr in Australien und studierte danach Physik an der ETH Zürich. Stationen in Hongkong, Tokio, einem Zürcher Startup, der Beratung und der Gründung eines eigenen Startups folgten. Nach einem Jahr in einem Tech-Unternehmen im Silicon Valley leitet er nun das Produktmanagement bei 20 Minuten und genießt Familie sowie Kitesurfen. [20min.ch](http://20min.ch)



**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](http://telebaern.tv)



**Luana Zenklusen** ist Market Intelligence Specialist und Projektleiterin des VoC-Systems bei Helvetia Versicherungen Schweiz. Sie analysiert Markttrends und Kundenstimmen, um strategische Entscheidungen zu unterstützen. Mit ihrer Expertise in Datenanalyse und Kundenfeedback trägt sie zur Optimierung von Produkten und Services bei. [helvetia.com/ch](http://helvetia.com/ch)



#### Lead Partner |

**Medallia**

#### Partner |

**bsi**

**Caplena**

**CX-Excellence**  
Michael Brandt

#### Medienpartner |

**cmm  
360<sup>5</sup>**

**SDV**

Schweizer Dialogmarketing Verband





### Einfach online anmelden:

[www.ch.cx-forum.eu](http://www.ch.cx-forum.eu), per E-Mail: [anmeldung@succus.at](mailto:anmeldung@succus.at)

### So bist du dabei:

**Teilnehmen als Anwender:in\*** am Customer Experience Forum 13. Mai 2025, CHF 560,- (bei einer Anmeldung bis 7. April 2025, regulär CHF 860,-).

**Teilnehmen als Dienstleister:in\*** am Customer Experience Forum 13. Mai 2025, CHF 1.060,- (bei einer Anmeldung bis 7. April 2025, regulär CHF 1.260,-).

Inbegriffen ist der Zutritt zu allen Programmpunkten, Unterlagen in elektronischer Form sowie kulinarische Pausen und gemeinsame Essen. Alle Preise exkl. 8,1% MwSt. Anmeldungen unterliegen unseren AGBs: <https://www.ch.cx-forum.eu/agb>

\*Unter Dienstleister verstehen wir Unternehmen, die Leistungen, etwa die Beratung oder die Herstellung und Integration von Lösungen, im thematischen Umfeld von CX, CRM und Relationship Marketing erbringen, auch wenn sie dazu selbst Anwender sind. Anwender sind etwa Handels- und Industrieunternehmen oder Finanzdienstleister.

### Hier sehen wir uns:

[memox.world](http://memox.world) | YOND, Zürich, Albisriederstrasse 199, 8047 Zürich

### Sprich uns an:



**Helmut Blocher**  
Geschäftsführer  
[helmut.blocher@succus.at](mailto:helmut.blocher@succus.at)



**Barbara Schneeweiss**  
Projektmanagement  
[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