

CX summit

Vortragsprogramm und Aussteller

Customer Experience auf der succeet23,
der internationalen Leitmesse für Insights,
Data und Analytics

Am 25. und 26. Oktober 2023 öffnet die succet erneut ihre Pforten für das Fachpublikum. Die internationale Leitmesse für Insights, Data & Analytics widmet sich dabei zum dritten Mal dem Themenfeld Customer Experience Management mit einem speziellen Fachprogramm.

Forschung legt das Fundament für fundierte Entscheidungen im CX-Management. Sie liefert die Einblicke, die Unternehmen benötigen, um die Erwartungen ihrer Kunden wirklich zu verstehen, ihre Produkte und Dienstleistungen zu verbessern und letztendlich eine herausragende Kundenerfahrung zu bieten. Aber erst die Berücksichtigung aller Randthemen und die Verknüpfung mit echtem Veränderungsmanagement zeichnen modernes erfolgreiches Customer Experience Management aus.

Für den diesjährigen CX summit haben wir knapp 30 Fachvorträge ausgewählt. Sie decken das gesamte Spektrum der Anwendungsfelder an der Schnittstelle zwischen Insights, Technologie und Management ab.

Diese breite Palette der Themen, die während des CX summits behandelt werden, zeigt bereits die Vielfalt und Tiefe der Diskussionen, die auf der Messe stattfinden können. Von der Integration von Künstlicher Intelligenz in State-of-the-Art Text Analytics über die Auswahl von KPIs bis zur Modellierung des ROI und der Frage, wie Kundenpanels und Communities aufgebaut oder die richtige Technologie für CX-Management-Programme ausgewählt werden sollten – diese Veranstaltung bietet allen CX-Interessierten eine wertvolle Plattform für den Austausch bewährter Praktiken und die Erkundung neuer Ansätze. Daher lade ich Sie mit großem Stolz auf das aktuelle Programm herzlich ein, aktiv an den Diskussionen und Vorträgen teilzunehmen, um Ihr Wissen zu erweitern und wertvolle Erkenntnisse zu gewinnen. Nutzen Sie die Gelegenheit zum persönlichen Austausch mit Anbietern und Fachexperten vor Ort, um herauszufinden, wie Sie CX-Management in Ihrem Unternehmen noch wirkungsvoller einsetzen können.

Ich wünsche Ihnen eine äußerst inspirierende und erkenntnisreiche Zeit beim 2. CX summit im Rahmen der succet 2023.

Dr. Peter Pirner



Dr. Peter Pirner

ist ein renommierter Thought Leader im Bereich Customer Experience und hat die fachliche Leitung des CX summit. Er war maßgeblich an der Konzeptentwicklung beteiligt und moderiert die Podiumsdiskussion und ausgewählte Aussteller-Sessions.

Podiumsdiskussion: Wieviel Marktforschung steckt in Customer Experience Management?

In dieser Session diskutieren vier erfahrene Berater über ihre vielfältigen Sichtweisen zur Rolle der Forschung im Customer Experience Management. Die unterschiedlichen Schwerpunkte der Teilnehmer erstrecken sich von traditioneller Forschung über Technologie bis hin zur Managementberatung. Dies spiegelt einerseits die gesamte Bandbreite der Fragestellungen wider und betont die starke Interdependenz der Themen. Andererseits eröffnet es Raum für eine umfassende Diskussion der verschiedenen Perspektiven. Eine fesselnde, inspirierende und unterhaltsame Session erwartet alle, die sich eine eigene Meinung über ihre Rolle im Customer Experience Management bilden möchten.

Moderation: Dr. Peter Pirner
Tag: 25.10.2023
Uhrzeit: 12:15 bis 13:00 Uhr
Raum: Forum 1.3
Sprache: deutsch/englisch (Simultanübersetzung)

Bitte [hier](#) anmelden.



Futurelab
Stefan Kolle



moveXM
Holger von Seherr-Thoß



SKOPOS Connect
Oliver Kern



Forsta – A Technology Company
Jakov Cavar

Uhrzeit	Dauer (min)	Aussteller	Thema	Raum	Sprache	
10.00 bis 10.30	30	Forsta - A Technology Company	Multi-Channel Text Analytics – Der Performance Booster für Ihr CX-Programm	Studio 1.3 A+B	deutsch	Info/Anmeldung
10.00 bis 10.30	30	Horizon	Integrating real behavioural data into consumer insights - based on a case-study by Hansgrohe on new product development	Studio 1.1 A+B	englisch	Info/Anmeldung
10.00 bis 10.30	30	Machine2Human Solutions	KI im Kundenservice	Studio 1.5 B	deutsch	Info/Anmeldung
10.45 bis 11.15	30	VICO Research & Consulting	Integration von Künstlicher Intelligenz und Social Data Analytics: Der Weg zu Trends, Innovationen und gesteigerter Kundenzufriedenheit	Forum 1.2	simultan	Info/Anmeldung
10.45 bis 11.15	30	Rogator	Do's & Don'ts bei Konzeption und Aufbau von Kunden-Panels und Communities– eine Podiumsdiskussion mit Rogator	Studio 1.3 A+B	deutsch	Info/Anmeldung
11.00 bis 11.45	45	Futurelab	Herausforderung VoC für Marktforscher - wie man Erfolg sichert und ROI steigert	Studio 1.3 C	deutsch	Info/Anmeldung
11.30 bis 12.00	30	PSYMA GROUP AG	Case: Mehr als nur "gut" oder "gefällt mir nicht" - mit KI und hybriden Methoden tiefere Insights aus offenen Nennungen gewinnen	Forum 1.3	simultan	Info/Anmeldung
11.30 bis 12.00	30	Q Agentur für Forschung	Im Wohnzimmer von Verbraucher:innen - Experience Days als gelebte Consumer Centricity	Studio 1.1 A+B	deutsch	Info/Anmeldung
12.15 bis 12.45	30	Caplena	AI Feedback Analysis: Flixbus's Operational Edge	Studio 1.1 A+B	deutsch	Info/Anmeldung
12.15 bis 12.45	30	aimpower	Wie PepsiCo weltweit mit Künstlicher Intelligenz Effektivität und Share-of-Attention am Point-of-Sale maximiert	Studio 1.5 B	deutsch	Info/Anmeldung
13.45 bis 14.15	30	SKOPOS CONNECT GmbH	NPS-Feedback-Messung, integrierte Insights und deren Aktivierung	Forum 1.2	simultan	Info/Anmeldung
13.45 bis 14.15	30	Ascribe	Unlocking the Power of AI in Verbatim Coding	Studio 1.5 B	englisch	Info/Anmeldung
14.30 bis 15.00	30	quantilope	Bosch: Placing Consumer Centricity at the Heart of Smart Home Innovations	Forum 1.3	simultan	Info/Anmeldung
14.30 bis 15.00	30	rc-research & consulting / management consult	CX Modellieren und Monetarisieren	Studio 1.5 B	deutsch	Info/Anmeldung
15.15 bis 15.45	30	SKOPOS	Datengetriebene Insights: Wie die REWE Insights Cloud den Weg zu KI-basierten Erkenntnissen ebnet	Studio 1.2 A+B	deutsch	Info/Anmeldung
15.15 bis 15.45	30	moveXM	CX-Management zum Leben erwecken. Eine praxisorientierte Anleitung rund um Menschen, Prozesse und Technologie – Kooperation mit KPMG.	Studio 1.4 A	deutsch	Info/Anmeldung
15.15 bis 15.45	30	liCili	Revolution KI-Textanalyse - Die Zukunft der Kundenorientierung am Beispiel Betzold, STABILO und Württembergische Versicherung	Studio 1.5 B	deutsch	Info/Anmeldung
16.00 bis 16.30	30	Civey	Wechselwillige Kunden identifizieren - Datenbasierte Zielgruppenansprache bei Vodafone mit Civey	Studio 1.5 B	deutsch	Info/Anmeldung

Uhrzeit	Dauer (min)	Aussteller	Thema	Raum	Sprache	
10.00 bis 10.30	30	move XM	Customer Experience Management, Digitalisierung & MaFo am Erfolgsmodell des Textil-Service-Riesen Mewa.	Studio 1.4 A	deutsch	Info/Anmeldung
10.25 bis 10.40	15	paulusresults	Auf der Suche nach einem CX-Tool? Mit der richtigen Vorgehensweise 60% sparen ohne Qualitätseinbußen	Open Stage	deutsch	Info/Anmeldung
10.45 bis 11.15	30	Rogator	Customer Centricity in der Praxis: Wie der transaktionale NPS®plus von Rogator Unternehmensprozesse unterstützt - eine Podiumsdiskussion	Studio 1.1 A+B	deutsch	Info/Anmeldung
10.45 bis 11.15	30	mindline	Patienten-Safari: wie man durch eine multi- methodische Langzeitstudie spannende Insights generieren kann.	Studio 1.4 A	deutsch	Info/Anmeldung
11.30 bis 12.00	30	horizoom	Evaluation eines Customer Life Time Quality Scores für Teilnehmer des horizoom Access Panels unter Einbezug des ReDem® R-Scores	Studio 1.4 A	deutsch	Info/Anmeldung
13.00 bis 13.30	30	SKOPOS	Am Anfang war ... der PROZESS!!! Ein Blick auf die Customer Experience aus der (Kund:innen-) Prozessebene.	Studio 1.3 A+B	deutsch	Info/Anmeldung
13.00 bis 13.45	45	succeet / Artilytix	Wo finden sich Personas eigentlich in der Kundendatenbank? Jan-Carsten Jüchtern, Artilytix	Studio 1.2 C	deutsch	Info/Anmeldung
13.45 bis 14.15	30	B2B International	"What moves B2B decision makers?" - Results of the world's largest study on decision-making processes in the B2B sector	Studio 1.2 A+B	englisch	Info/Anmeldung
13.45 bis 14.15	30	Futurelab	Marktforschung und Customer Insights: Silos durchbrechen?	Studio 1.3 A+B	deutsch	Info/Anmeldung
13.45 bis 14.15	30	QuestionPro	The Power of Integration: Wie die Verbindung von Marktforschung und Customer Experience Unternehmen vorantreibt	Studio 1.1 A+B	deutsch	Info/Anmeldung

Die Buchung der Tickets, Vorträge und Workshops ist ab sofort möglich.

Mit dem Code **SUC23-ICE** erhalten Sie [hier](#) Ihr **kostenfreies** Ticket für den CX summit und die **succeet23**.

Besuchen Sie die Messestände mit einem CX Angebot

In unserem [Ausstellerverzeichnis](#) können Sie alle Messestände mit einem speziellen CX Angebot herausfiltern:

Selektieren Sie unter **Top skills** nach dem Label **CX/Customer Experience**:

- Sie finden etwa 20 Aussteller.

Selektieren Sie unter **Themen** nach dem Label **CX/Customer Experience**:

- Sie finden etwa 65 Aussteller

AUSSTELLERVERZEICHNIS – SUCCEET23

Erfahren Sie mehr über unsere Aussteller, ihr Leistungsangebot, ihre Sessions und Aktionen zur succcet23. Filtern Sie gezielt nach Attributen, die für Sie von Interesse sind.

Firma suchen

Nach Attributen suchen

Stichwort suchen ▾

Unternehmenskategorien ▾

Extra Info ▾

Themen ▾

Top skill ▾

130 Einträge gefunden

- Ad-effectiveness Research
- AI / Artificial Intelligence
- B2B Market Research
- B2C Market Research
- Benchmarking
- Brand Research / Branding
- Business Intelligence
- Co-Creation / Innovation Research
- Communities / MROC / Online Forums
- Customer Surveys
- CX / Customer Experience
- Dashboards & Visualisation
- Data Analytics, Big Data