

Shift/CX Fachevent zur digitalen Transformation

Programmplanung

Hintergrund & Eckpunkte zur Programmplanung

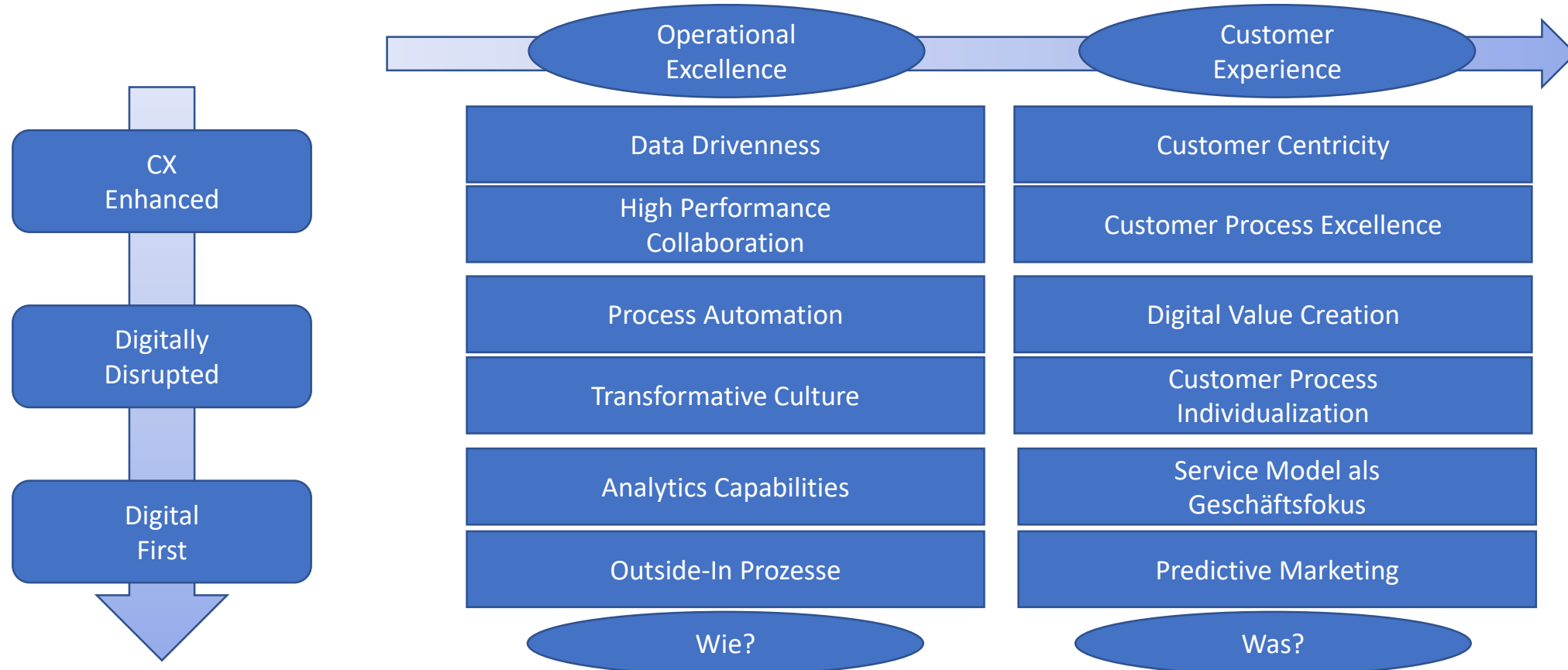
Shift/CX - Fachevent zur Customer Experience & dem Wandel in Marketing, Vertrieb und Service

Zusammenfassung

- Fachevent mit mehreren Konferenzbühnen in Ausstellung, Networking-Area und Breakout-Workshop-Bereichen
- Interdisziplinärer Erfahrungsaustausch zu Customer Experience als Wettbewerbsfaktor Nr. 1 im digitalen Zeitalter
- Event mit Erlebnischarakter – mit kurzweiliges Vortragsprogramm, viel Praxiserfahrungen, Lösungen zum Anfassen und viel Interaktion

Shift/CX - Fachevent zur Customer Experience & dem Wandel in Marketing, Vertrieb und Service

Zu diskutierender Wandel bei CX & Digital Transformation in M/V/S



Shift/CX – Analyse der Themeninteressen

	Digital Marketing	Inbound & Lead Marketing	CRM	Digital Service
Themen – heute	Digitale Plattformen & Onsite-Marketing, Content-Strategien & Marketing, Conversion & Commerce	Digitale Kundendialog, E-Mail-Marketing, Lead Qualifizierung, Inbound & Content Marketing	Kundendaten-Management, Vertriebs- & Verkaufs-Management, Kampagnenplanung & -steuerung	Digitaler Kundenservice, Customer Experience Management, Service-Management
Themen – morgen	Kundenzentrische Denke im Konzept, Umsetzung von dynamischen Erlebnis-Konzepten, Personalisierung & Kontextualisierung, Conversion-Orientierung & Optimierung, Inhaltliche Konzepte für Content Marketing	Qualität & Integrität von Kundendaten über die gesamte Customer Journey, Permission Management über alle Kanäle, Content als Reichweifaktor, Lead-Generierung als automatisierte Kontaktqualifizierung	Kundenzentrische Prozesse & Denke, Beratungskompetenz von Vertrieb & Service, Qualität & Integrität von Kundendaten, Mobile Unterstützung, Integrierte Marketing/Lead-Prozesse	Kundenkontakt-Center, Omni-Channel-Service-Management, Customer Journey Optimierung, Integration von Kunden- und Servicedaten, Integrierte Service- & Marketing-Prozesse
Tech.-Zukunfts-themen	Personalisierung & Kontextualisierung, Optimierung der Red.Prozesse mit AI für schnellere Updates der Plattformen, Integration von Content & Prozesse aus Inbound-Ansatz und Content-Plattform, Conversion Flow	Umdenken der Komm.strategie, Dynamisches/adaptives Lead Nurturing, Kontextualisierung der Inhalte für Kommunikation über versch. Touchpoints, Einsatz von AI für Personalisierung der Inhalte über Customer Journey	Realisation des Umdenkens bei Vertrieb & Kunden-Management, Optimierung der Vertriebs- und Verkaufsunterstützung (mit 360° Blick auf Daten und Prozesse), Assistenzsysteme für Vertrieb, CRM als Customer Data Platform	Re-Strukturierung des Service-Bereichs entlang einer ganzh. Customer Journey & Experience Orientierung, Optimierung der Daten und Prozesse mit kundenzentr. Ansatz, Performanceoptimierung durch AI-basierte Assistenzsysteme, neue digitale Servicesprodukte
	AR & VR Integration, Assistenzsysteme im CM-Backend, KI für Dynamisierung und Personalisierung der Content-Plattformen, Content-Analytics für Conversion, AI für Content-Generierung (SEO/PIM/Content-Marketing)	Chatbots & Conversational UI als komm. Touchpoint, AI für Kampagnenplanung & -steuerung, Content Analytics für Content-Optimierung, AI für Content-Generierung (für Inbound), Integration mit Customer Data Platform	Chatbots & Conversational UI als vertr. Touchpoints, AI für Kampagnenplanung & -steuerung, AI für proaktive Vertriebsunterstützung	Chatbots & Conversational UI als vertr. Touchpoints, AI für Serviceprozesse, AI für proaktives Service-Issue-Management (Iot), Predictice Maintenance

Shift/CX - Fachevent zur Customer Experience & dem Wandel in Marketing, Vertrieb und Service

Idee & Konzept

- Fachevent mit attraktiven Konferenzprogramm auf zwei Bühnen
- Integriert in Ausstellung, Networking & Interaktion/Match-Making
- Thematischer Fokus auf CX als Differenzierungsmerkmal im digitalen Zeitalter

CX als Wettbewerbsstrategie leben!

Mehr Markterfolg durch bessere Kundenorientierung

- Customer Centricity & integrierte Kundenprozesse
- Von Push zu Pull & Konversion durch Kundenzufriedenheit (relevante Ansprache)
- Daten-basierte, aber rechtlich konforme Maßnahmensteuerung

CX im digitalen Zeitalter neu denken!

Mehr Markterfolg durch ein digitales Kundenerlebnis

- Digital First in Customer Journey
- Digital Service Excellence
- KI in Service & Kommunikation
- KI in CRM & Kampagnenplanung
- Automatisierung – Ausrichtung & Steuerung

CX als Geschäftsstrategie verstehen!

Mehr Markterfolg durch digitale Kundendenke als Maxime

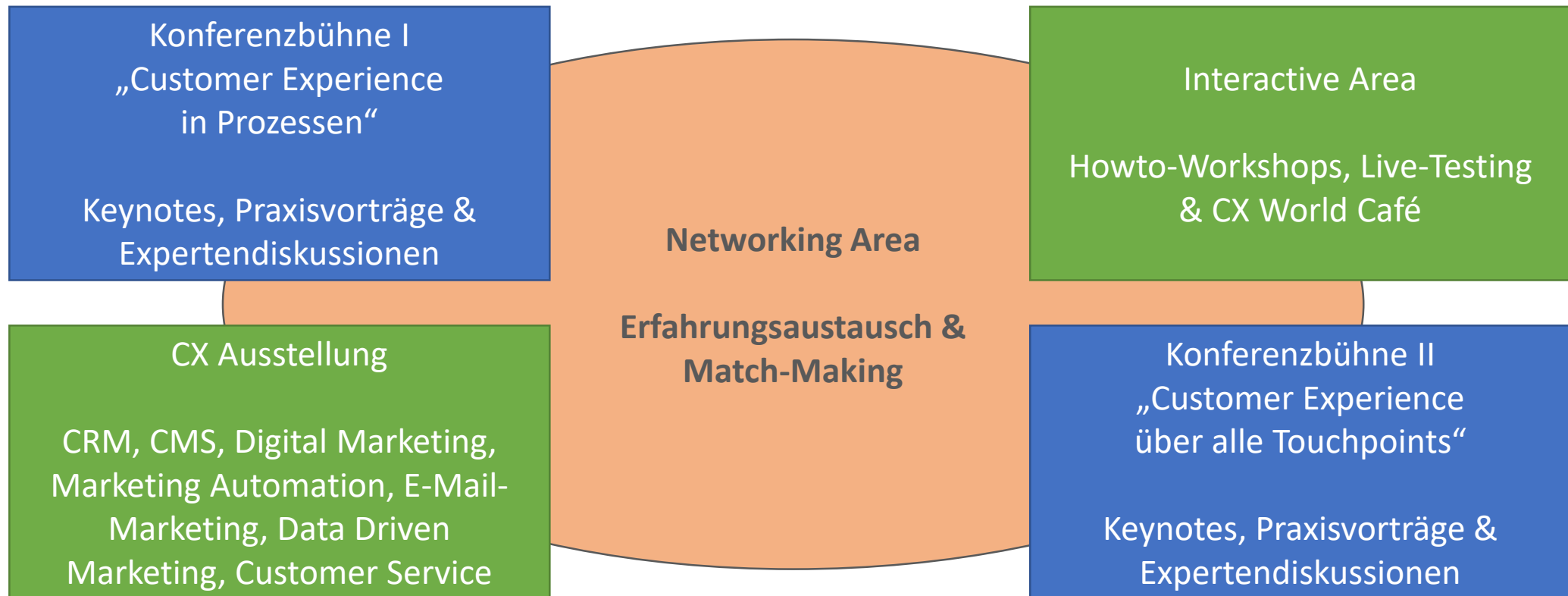
- KI, IoT & neue Produkte & Services
- Kundenprozesse in der digitalen Plattformökonomie
- 3D Produktion & Mass Customization

Shift/CX - Fachevent zur Customer Experience & dem Wandel in Marketing, Vertrieb und Service



Shift/CX - Fachevent zur Customer Experience & dem Wandel in Marketing, Vertrieb und Service

Bausteine der Veranstaltung



Shift/CX - Fachevent zur Customer Experience & dem Wandel in Marketing, Vertrieb und Service

Formate der Konferenzbühnen

- Keynotes 30min (4x /Tag): Visionäre Vorträge zu Trends & Entwicklungen
- 40min Expert-Panel mit 10min Impulsreden (5x /Tag): Diskussionsrunde mit verschiedenen Experten und einem Impulsvortrag für die Leitideen der Diskussion
- Praxis-Panel (2-3x /Tag): 20 min Diskussionsrunde mit Projektverantwortlichen aus Unternehmen
- Elevator Pitch (2x /Tag): 15min Kurzpräsentation von Lösungsanbietern
- Expert-Talks 20min (4x / Tag): Experten-Beiträge von Beratern

Shift/CX - Fachevent zur Customer Experience & dem Wandel in Marketing, Vertrieb und Service

Formate der Interactive Area

- **Howto-Workshops**

- 30min Interaktive Workshops – mit max. 10 Redeanteil und 20min Diskussion und Interaktion mit den Teilnehmern
- Ergebnis der Workshop sollte die Erarbeitung einer konkreten Arbeitsunterlage sein, die den Teilnehmern zur Verfügung gestellt werden kann. Hiernach muss der Workshop inhaltlich und format-technisch konzipiert sein.
- Teilnehmer des Workshops werden vorab registriert und am Einlass erfasst. Für den Nachfass-Kontakt wird eine Permission mit der Teilnahme am Workshop für den Workshop-Ausrichter eingeholt. Dem Workshop-Ausrichter wird der Komplet-Datensatz der Teilnehmer überlassen.

- **Live-Testing**

- 30min moderiertes Live-Testing – mit konkreter Leistungs- und Funktionspräsentation von Lösungsansätze an einer Live-Demo entlang eines vorgegebenen Projektszenarios
- Live-Testing wird als Video-Aufnahme samt Dokumentation durch BARC-Analysten den Teilnehmern im Nachgang zur Verfügung gestellt
- Teilnehmer des Workshops werden vorab registriert und am Einlass erfasst. Für den Nachfass-Kontakt wird eine Permission mit der Teilnahme am Workshop für den Workshop-Ausrichter eingeholt. Dem Workshop-Ausrichter wird der Komplet-Datensatz der Teilnehmer überlassen.

- **CX World Café**

- 50min World Café mit Diskussion von Erfolgsfaktoren für die CX Strategie & Konzepte
- Möglichkeit der Betreuung es World Café Tisches zu einem vorher definierten Themenpunkt

Diskussionpunkte der Programmstruktur

Programmstruktur

- Bühnenunterteilung
 - Bühne 1: Interaktionen mit Kunden / Frontline / Customer-Facing
 - Bühne 2: Prozesse im Unternehmen / Backend / Operations
- Themenstränge über beide Bühnen & Interactive Area
 - Themenstrang 1: Digital Customer Experience
 - Themenstrang 2: CRM & Marketing Operations
 - Themenstrang 3: Customer Communications
 - Themenstrang 4: Customer Service & Retention

Zeitstruktur I - Rahmenrichtlinien

- 100min Blockstruktur mit unterschiedlichen Formaten
- Mit Fireside und Keynote+Diskussionsblöcken unterbrochen
- Mögliche Kombinationen für 100min Blöcke



Zeitstruktur II

	Konferenztag 1			Konferenztag 2		
	Stage 1	Stage 2	Interactive Area	Stage 1	Stage 2	WS 1
09:30	Keynote + Diskussion	Keynote + Diskussion	./.	Keynote + Diskussion	Keynote + Diskussion	./.
10:10	Block 1.1	Block 1.2	./.	Block 5.1	Block 5.2	./.
11:50	Fireside	Fireside	./.	Fireside	Fireside	./.
12:00	Block 2.1	Block 2.2	2x Workshop 1x LiveTesting	Block 6.1	Block 6.2	2x Workshop 1x LiveTesting
13:40	Keynote + Diskussion	Keynote + Diskussion	./.	Keynote + Diskussion	Keynote + Diskussion	./.
14:20	Block 3.1	Block 3.2	2x Workshop 1x LiveTesting	Block 7.1	Block 7.2	2x Workshop 1x LiveTesting
16:00	Fireside	Fireside	./.	Fireside	Fireside	./.
16:10	Block 4.1	Block 4.2	2x Workshop 1x World Café	Block 8.1	Block 8.2	2x Workshop 1x World Café
17:50	Diskussion	Diskussion	./.	Diskussion	Diskussion	./.

Programmstruktur - Themenplanung

	Digital Customer Experience	CRM & Marketing Operations	Customer Communications	Digital Customer Service
Keynote+ Diskussion x.1	Customer Journey Optimierung	KI-Assistenzsysteme & Chatbots im CRM	Mit Content Marketing zur Lead Generierung	Service im Wandel – vom Nachkauf- zum Produkt-Feature
Keynote+ Diskussion x.2	Personalisierung & Datenschutz	Entwicklung zum CX Technologiestack	Erfolgsfaktoren für eine Customer Data Platform	Transformation zu einer CX Organisation
Block x.1	Conversion-Hebel für Content & Commerce	Optimierung für das 360° Kundenmanagement	Content & Inbound Marketing	Chatbots & KI als Service für den Kunden
Block x.1	Next Generation Digital Experience	Empathisches CRM	Social Media Marketing	AR & VR Integration als CX Konzeptfeature
Block x.2	Onsite Marketing Optimierung	Next Generation Customer Data Analytics	Data Driven Communications	Vom Social Media Management zur Customer Community
Block x.2	KI-gestützte Optimierung der Redaktionsprozesse	CX & EU-Datenschutzgrundverordnung	Integration von Marketing Automation mit CMS & CRM	Omni Channel Service – Organisation & Fähigkeiten