Customer Experience Management
Austausch von Sparkassen für Sparkassen

Die Ansprüche an Service-Erlebnisse steigen: Kund*innen erwarten von Sparkassen heute die Einfachheit und Qualität, die sie aus anderen Branchen kennen. CXM wird damit zum wichtigen Hebel für serviceorientierte Finanzinstitute.

Diskutieren Sie mit Kolleg*innen aus Sparkassen und den CX-Profis von MSR Consulting. Freuen Sie sich auf Netzwerk, Praxisimpulse sowie konkrete Tipps & Tricks zur Umsetzung von CXM im Sparkassen-Umfeld.

Gemeinsames Vorabendprogramm

16. November 2026 | 18:00 Uhr

Treffpunkt: Museum der Illusion | Hamburg | Lilienstraße 14-16

MUSEUM DER ILLUSIONEN HAMBURG

Austausch Customer Experience Management für Sparkassen

17. November 2026 | 09:00 Uhr bis 16:00 Uhr

Haspa | Dammtorstr. 1 | 20354 Hamburg (Deutschlandhaus)

09:00	**Willkommen bei der Haspa** Get-together
09:30	**Status Quo CXM bei Sparkassen** Herausforderungen, Austausch & Diskussion
10:45	**Pause**
11:00	**Voice of Customer (S-KM): Von der Pilotierung bis zum Roll-out** Lone Bartels | Haspa | Fokus Kunde (OKM)
11:45	**Gastvortrag: CX in der Organisation verankern** Markus Lange | Signal Iduna | Tribe Lead CX
12:30	**Mittagspause**
13:30	**Impuls: Vom Feedback in die äußere Feedbackschleife** Tina Helig | Haspa mit Laura Kolb | MSR **Impuls: Customer Days Haspa** Louisa Harz | Haspa | Fokus Kunde (OKM)
14:15	**Best-Practice-Austausch der Teilnehmenden** Learnings, Maßnahmen & konkrete Umsetzungsmöglichkeiten
15:15	**Ausblick: aktuelle CX-Trends** Torben Tietz | MSR | Managing Partner
16:00	**Feedback & Ende**

Impulse aus der Praxis: Haspa Hamburger Sparkasse

Melden Sie sich jetzt noch an!

Wir freuen uns auf den gemeinsamen Austausch und spannende Diskussionen rund um Customer Experience und Kundenzentrierung bei den Sparkassen.

Eine gemeinsame Veranstaltung von: Haspa Hamburger Sparkasse & MSR Consulting Group