



## Neuer Customer Experience Podcast: CXEinfachMachen

CXEinfachMachen – Eine neue Podcast-Reihe zum Themenbereich Customer Experience mit Sebastian Syperk (Head of Customer Insights bei DB Vertrieb) und Lukas Kauderer (CEO & Co-Founder von liCili, Startup mit Software zur Textanalyse von Kundenfeedback). Die beiden wollen mit ihrem Podcast dazu beitragen, dass Kundenorientierung immer einfacher gelingt.

### Startup-Denke trifft auf etablierte Unternehmensstruktur

Gemeinsam ergeben **Syperk** und **Kauderer** eine interessante Kombination von Kompetenzen und Erfahrungswerten aus dem Customer Experience Bereich: Der Diplom-Psychologe **Sebastian Syperk** hat seine Karriere bei Ipsos gestartet und sich seither beruflich auf die Bereiche **Market Research** und **Customer Insights** konzentriert: Er war bei mobile.de, der Deutschen Telekom und car2go angestellt sowie beratend tätig u.a. bei Haufe, HolidayCheck und Lidl. Somit kann er sehr viel Erfahrung vorweisen und ist zudem als **Speaker** auf Konferenzen wie THINKDIGITAL und planung&analyse Insights gefragt.

**Lukas Kauderer** ist Mitgründer beim Startup **liCili**, welches zu den spannendsten Newcomern im Bereich Customer Experience und Insights gehört. liCili bietet **einzigartige Textanalyse** durch Aggregation und gleichzeitig **Detailverständnis** von **textbasiertem Kundenfeedback**. Kunden von liCili sind z.B. Freenet, Joyn, W&W Versicherung und viele mehr. Lukas hat einen Master im **Innovationsmanagement** absolviert und hat in diesem Bereich Berufserfahrung gesammelt selbst, bevor er sich selbstständig machte.

Diese besondere Mischung der Erfahrungsumfelder ist Grundlage für spannende Gespräche und Diskussionen – hier treffen **Theorie** und **Praxis** sowie **Startup** und **etablierte Unternehmensstrukturen** aufeinander. Genau das macht diesen Podcast besonders hörenswert.

## Begeisterung für CX und CI verbindet

Syperek und Kauderer vereint die grenzenlose Begeisterung für die Themen Customer Experience und Customer Insights – immer mit dem Ziel **noch mehr Kundenorientierung** zu ermöglichen. Getrieben von dieser Vision, ist den beiden eines wichtig: **Kundenorientierung** für kleine sowie etablierte Unternehmen **einfach zu ermöglichen** bzw. sie zu enablen. Daher auch der Podcast-Name CXEinfachMachen: Im Bereich Customer Experience kommt es vor allem auf zwei Dinge an. Die Dinge tatsächlich zu ‚**machen**‘, also loszulegen und gleichzeitig für den Kunden ‚**einfach**‘ zu machen bzw. zu denken. Nicht immer muss es das riesige, aufwendige und teuer geplante Konzept sein, das dann später vielleicht gar nicht umgesetzt wird.

## Das erwartet die Hörer – Interviews, praktische Beispiele und Tools

Der Podcast ist in einem **Diskussions-Format** gehalten. Syperek und Kauderer diskutieren ausgiebig miteinander, hinterfragen und erzählen. Zusätzlich kommen auch **Gäste** aus der Branche zu Wort und werden interviewt zu Insights, Erfahrungen und Meinungen. Syperek und Kauderer beziehen **praktische Beispiele** und Fälle (**Best Practices**) in ihren Podcast mit ein und stellen Tools für noch mehr Kundenorientierung vor.

Alle **1 bis 2 Wochen** wird es eine neue Folge geben; die Dauer liegt bei **30-45 Minuten**. Zu hören ist der Podcast auf allen bekannten Plattformen wie Spotify und iTunes. Außerdem gibt es regelmäßig einen informativen **Newsletter** unter folgendem Link: [www.cxeinfachmachen.de](http://www.cxeinfachmachen.de)

## Über die Autoren:

**Lukas Kauderer** ist Co-Founder und CEO bei dem Startup liCili. Das Startup, gegründet 2017, möchte mit dem Ansatz „Love it. Change it. Leave it.“ sowohl negatives als auch positives Feedback zu Ideen und Verbesserungen transformieren. Lukas hat sich bereits während seines Studiums stark in der Startup-Szene engagiert und hat seinen Master in Innovationsmanagement vor einigen Jahren erfolgreich absolviert

**Sebastian Syperek** ist seit 2017 Head of Customer Insights bei der DB Vertrieb GmbH. Davor war er als betrieblicher Marktforscher bei der Deutschen Telekom und dem Car-Sharing-Dienstleister car2go, der zum Daimler-Konzern gehört, sowie beim Kartendienst HERE und bei mobile.de aktiv. Seine Abteilung beschäftigt sich mit den Kundenbedürfnissen und Touchpoint-Analysen rund um den Personenverkehr der Deutschen Bahn.

**Claudia Lindner** ist Freie Texterin bei liCili und studiert Interkulturelle Bildung im Master sowie ergänzend Instruktionsdesign. Zuvor hat sie einen Bachelor in Linguistik und Anglistik absolviert und 2 Jahre in einem Unternehmen für berufliche Weiterbildung gearbeitet.

Textlänge: 4.394 mit Leerzeichen

## Ihr Ansprechpartner

### **Lukas Kauderer**

CEO & Co-Founder von liCili

liCili UG (haftungsbeschränkt)

Grabenstraße 38

73033 Göppingen

E-Mail: [lukas@licili.de](mailto:lukas@licili.de)

Mobil: 0178/1880193

Telefon: 07161/8083013