



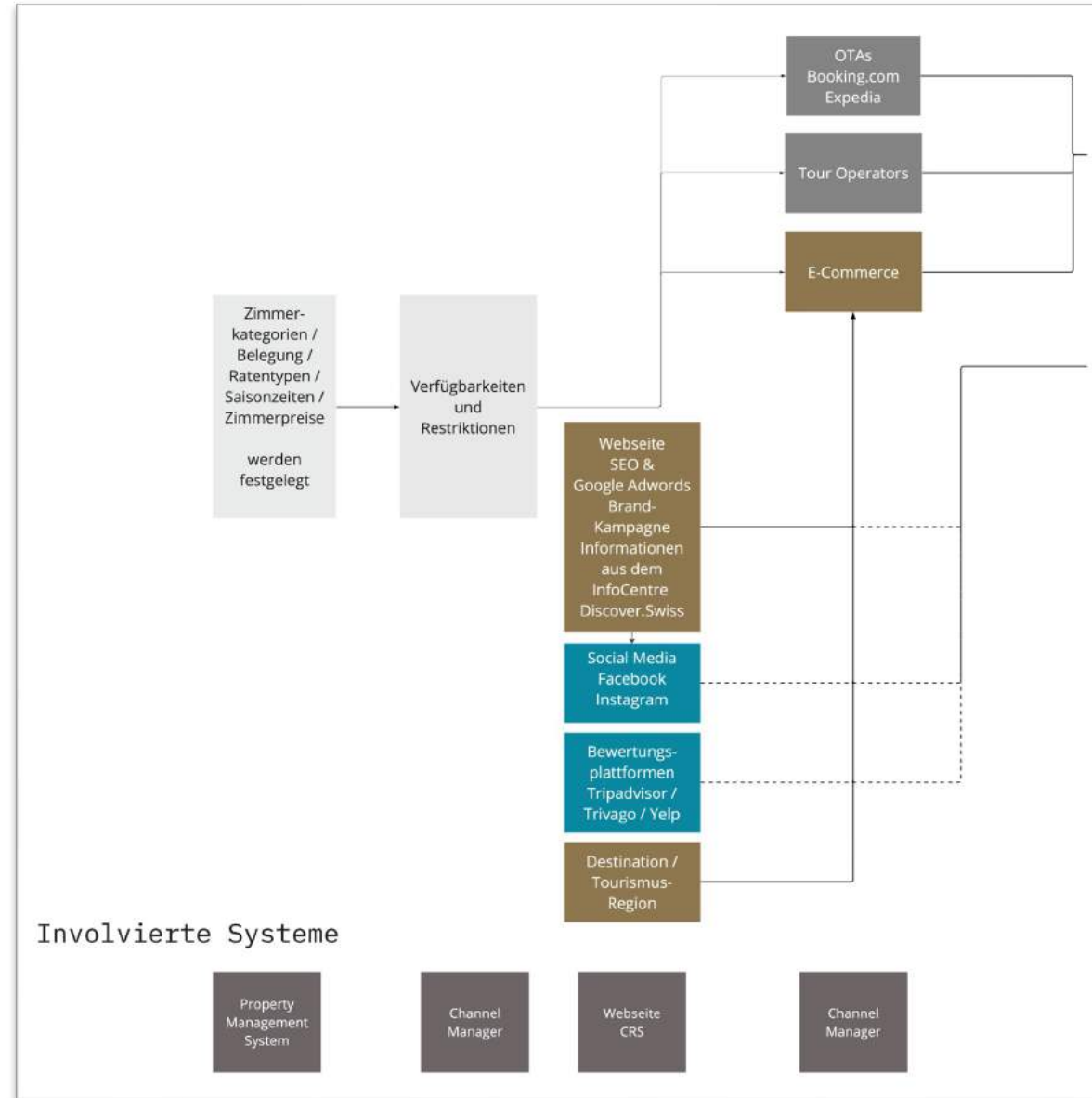
# Customer Journey

So machen Sie Ihre Kunden  
zu loyalen Fans



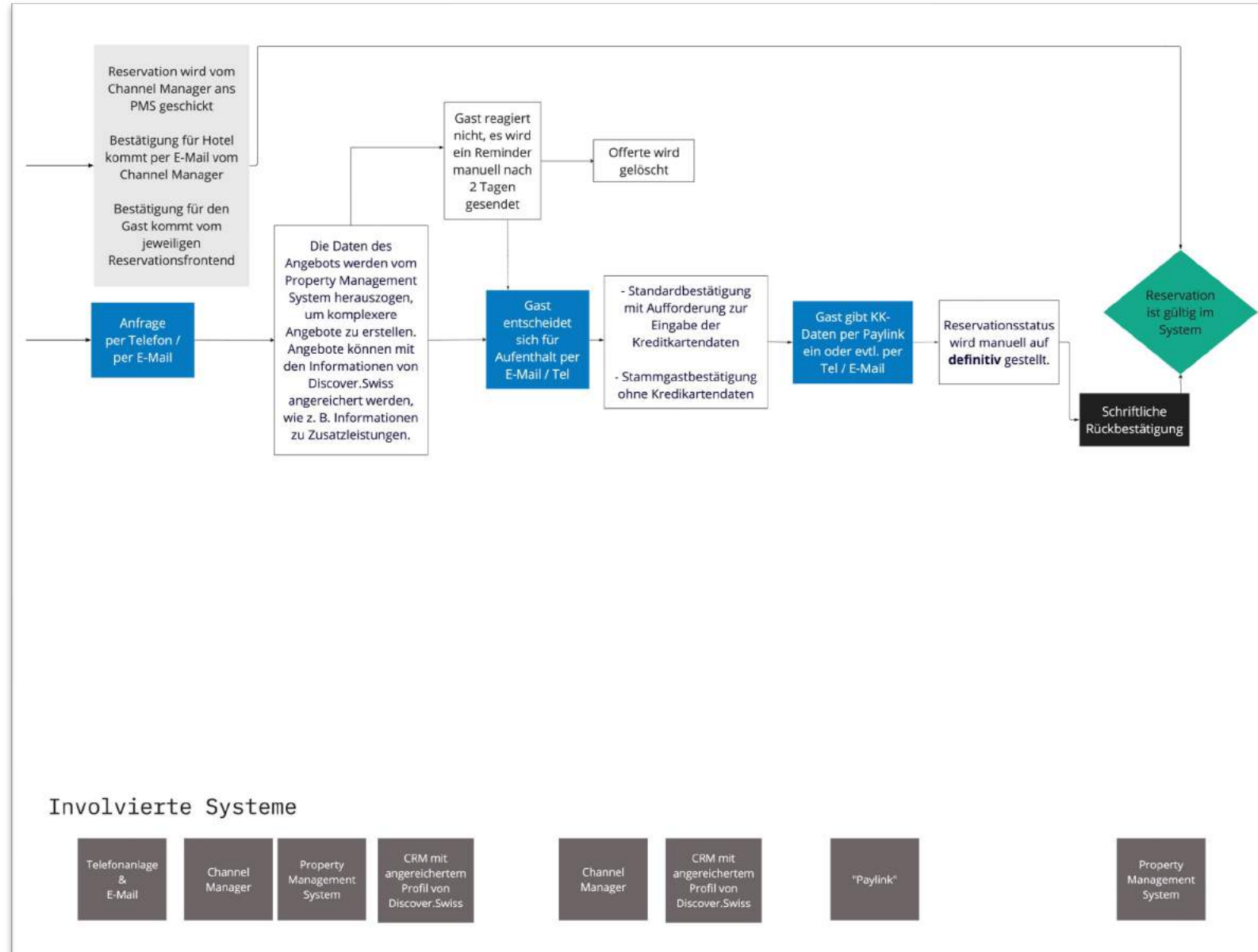
# Customer Journey

## Step 1: Inspiration



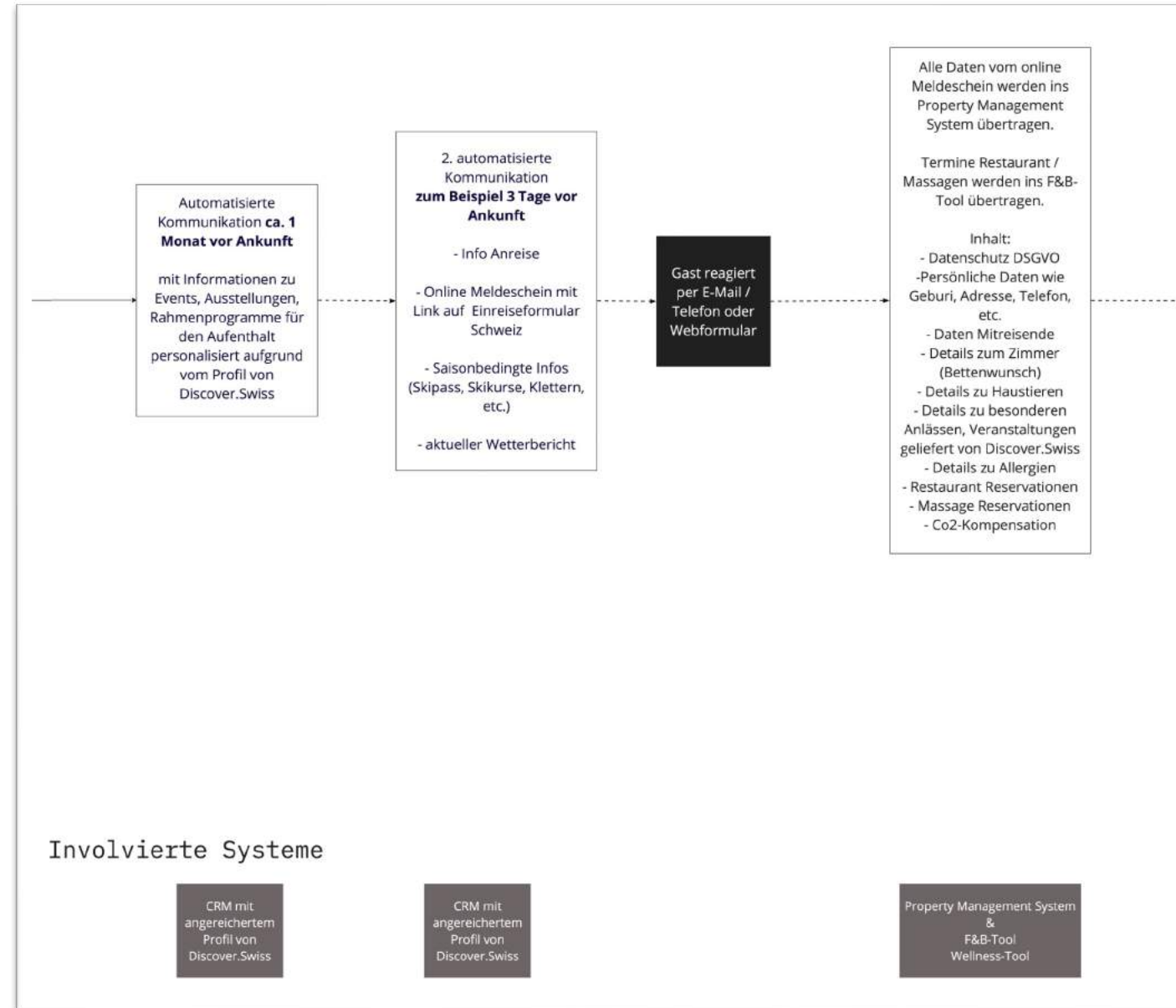
# Customer Journey

## Step 2: Buchung



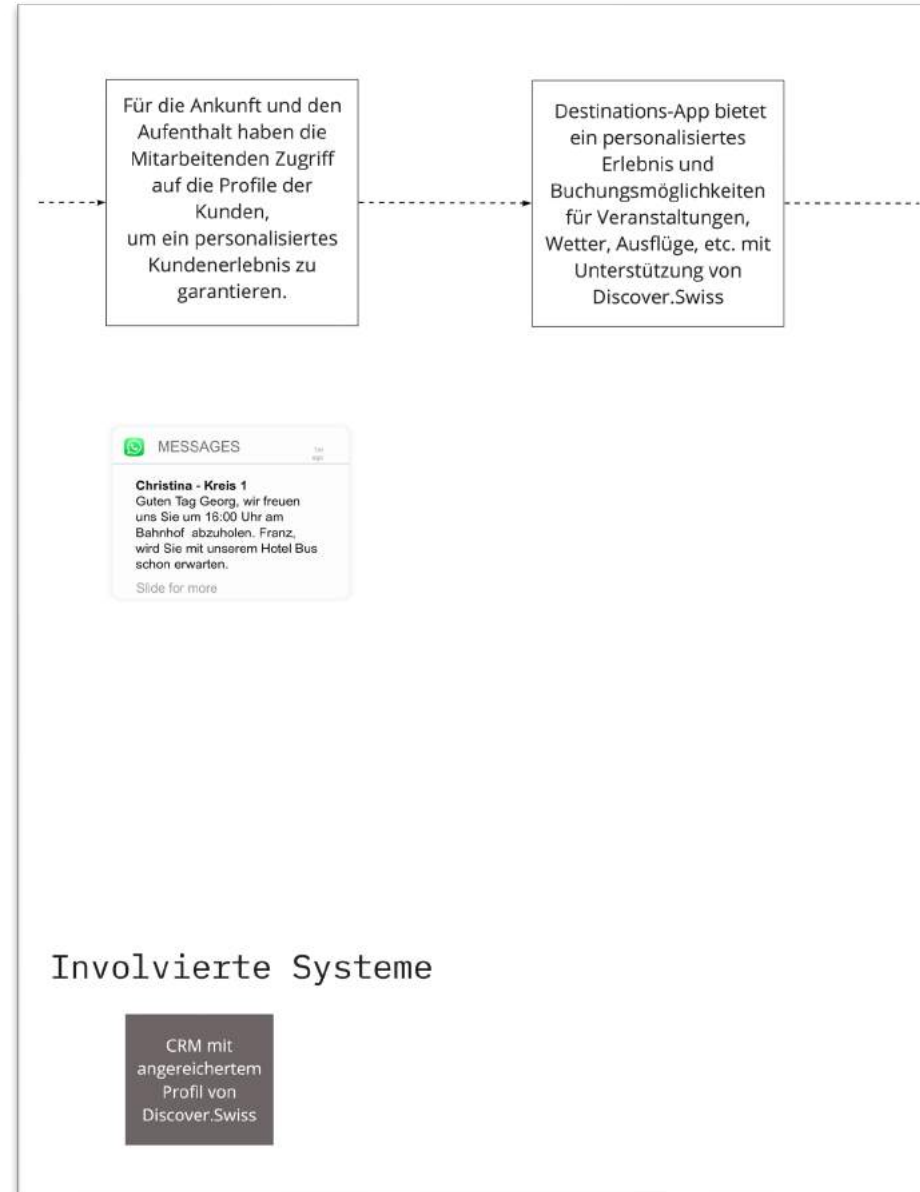
# Customer Journey

## Step 3: Vorbereitung & Vorfreude



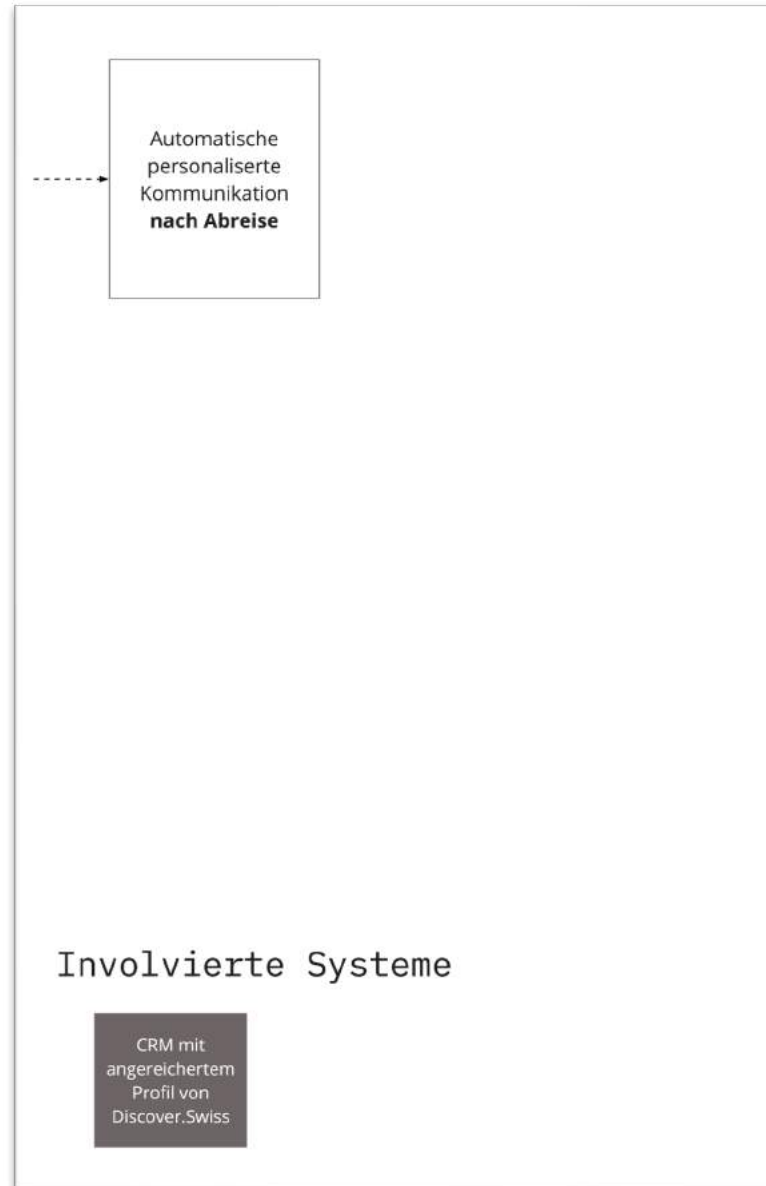
# Customer Journey

## Step 4: Stay



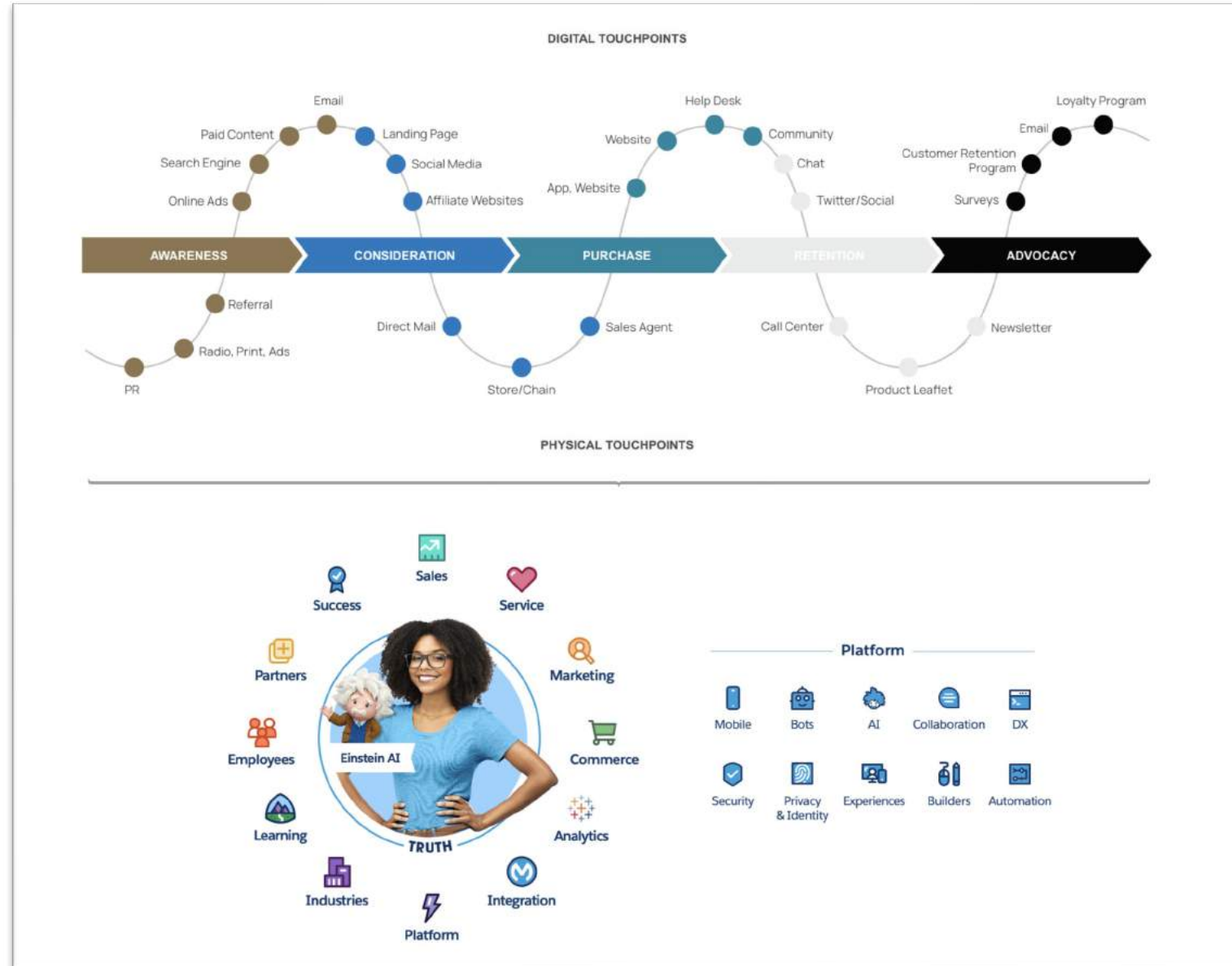
# Customer Journey

## Step 5: Post-Stay



# Customer Journey

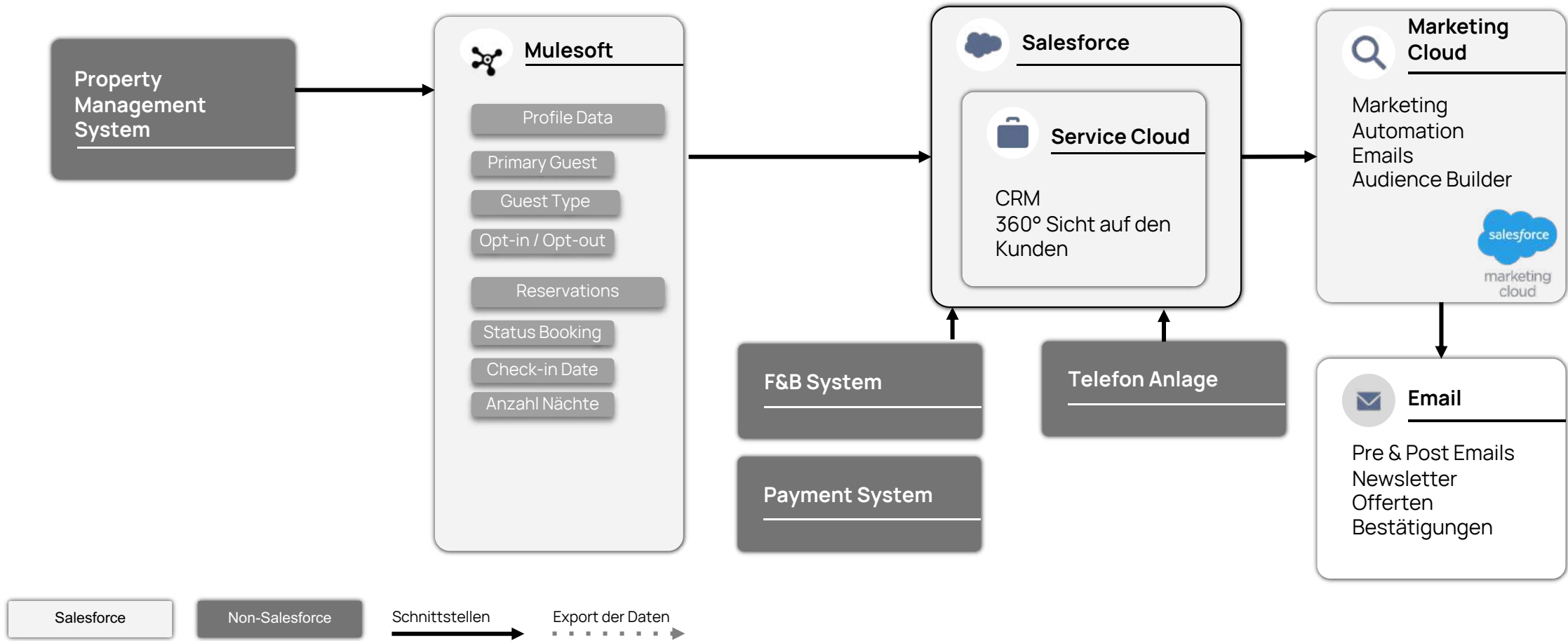
## Systemlandschaft mit Salesforce





# Mögliche Systemlandschaft

Vereinfachte Darstellung einer Systemlandschaft am Beispiel mit Salesforce.



# Wer wir sind



# Kreis 1

Ein interdisziplinäres Team kreativer Organisations- und Digitalstrategen. Wir gestalten technologische und soziale Veränderungen aus holistischer Perspektive.



# Wir sind

## Eine kleine familiäre Beratung im Herzen von Zürich



Kreis 1 gründeten wir 2018, weil wir daran glauben, dass Digitalprojekte heute primär als Strategie- und Organisationsprojekte gedacht werden sollten. Als interdisziplinäres Team von Philosophen, Psychologen und Wirtschaftswissenschaftlern arbeiten wir gemeinsam mit unseren Kunden an den Herausforderungen der Digitalisierung in Vertrieb, Service und Marketing.

Mit den Wurzeln in der Startup-Welt, adaptieren wir in unseren Projekten die agile Dynamik und ergänzen sie um Erfahrung, Professionalität und Verbindlichkeit.

Wir verstehen uns als 360° Strategen: Wir arbeiten mit unseren Kunden als Partner auf Augenhöhe zusammen. Egal ob Startup, Familienunternehmen oder Medienhaus, wir denken die organisationale Entwicklung im Einklang mit digitaler Infrastruktur und Kundenfokus.

# Wie wir arbeiten

## DIGITAL

Kreis 1 berät in digitalen Transformationen strategisch wie operativ. Im holistischen Fokus auf "User Journeys" gestalten wir Prozesse in Marketing, Vertrieb, Finanzen, Partnermanagement & Service.

## REFLEXIV

Schnelle Umwälzungen auf Märkten und in Politik und Gesellschaft erfordern reflexive Organisationsstrukturen und riskante Entscheidungen:

Wir unterstützen Organisationen und deren Teams dabei, auf komplexe Herausforderungen mit individuellen Lösungswegen zu antworten. Mit Hilfe von Technologie UND mit Hilfe von organisationstheoretischen Methoden.

## STRATEGISCH

Als starker strategischer Partner von Integrationspartnern bieten wir unser Know-How auch im Zusammenspiel mit grösseren Beratungs- und Implementierungshäusern an: Mit dem Fokus auf Qualität liefern wir Business Analyse oder Salesforce Solution Designs und überwachen die erfolgreiche Umsetzung von Grossprojekten.





## **SALESFORCE CONSULTING**

Wir nutzen die Stärke von Salesforce, um bestehende Business Prozesse und Systemlandschaften zu optimieren. Mit dem Fokus auf Click-not-Code und Lightning ermöglichen wir eine schnelle Implementierung und effiziente Administration.



## **MARKETING AUTOMATION**

Wir setzen gemeinsam Ihre Marketing Konzepte um: Holistische User Journeys inklusive transaktionaler Emails, Newsletter oder Push-Benachrichtigungen.



## **VERTRIEBSPROZESSDESIGN**

Wir optimieren Ihren Sales Prozess, von der Leadqualifizierung bis hin zur Innen- und Aussendienststeuerung.



## **BUSINESS PROZESS AUTOMATISIERUNG**

Automatische Benachrichtigungen, E-Mails oder Order-Prozesse: Die Konfiguration und Automatisierung Ihrer Back-Office Prozesse steigert Effizienz und rückt Ihr Unternehmen näher an den Kunden.



## **DOKUMENTENERSTELLUNG**

Dokumente wie Offerten, Verträge oder Rechnungen können mit einfachen Konfigurationen erstellt, angepasst und automatisiert werden.



## **DASHBOARDS & REPORTS**

Ob Vertriebsperformance, Umsatzzahlen oder Kundenservice: Mit unseren Kunden arbeiten wir gemeinsam Reporting Anforderungen aus und integrieren sie in die IT Systemoberflächen. Mobil oder im Browser.



## **BUSINESS ANALYSE**

- Business Analyse entlang der Customer Journey
- Aufbau von Anforderungen
- Aufbau des internen Know-Hows durch Demo's und Best-Practices



## **TRAINING**

- Training von Anwendern, Managern & Administratoren
- Coaching von internen Product Ownern und langfristige Begleitung von internen Stakeholdern im Aufbau von Fähigkeiten



## **CRM STRATEGIE & ORGANISATIONSENTWICKLUNG**

- Schärfung der abteilungsübergreifenden Digitalisierungsroadmap
- Aufbau einer KPI gestützten CRM Strategie
- Change Management Konzepte



## **INTERIM PRODUCT OWNERSHIP**

- Interimistische Abdeckung der Product Owner Rolle
- Training interner Product Owner
- Schärfung der Erwartungen und Kommunikationswege in agilen Projekten



## **AGILES PROJEKT MANAGEMENT**

- Koordination von CRM Projekten
- Abteilungsübergreifende Kompromissfindung
- Backlog Aufbau und Iteration



## **IT GOVERNANCE**

- Aufbau von IT Security & Governance Konzepten
- Aufbau von internen Betriebs-Strukturen
- Coaching bei Organisationalen Fragen

## Salesforce

SWITZERLAND CONSULTING PARTNER RECOGNITION

# Rising Star Partner of the Year 21/22



salesforce sales cloud

salesforce pardot

salesforce service cloud

salesforce CPQ

salesforce marketing cloud

salesforce commerce cloud  
b2b commerce

salesforce experience cloud

salesforce Field Service



# Ihre Tourismus-Expertin bei Kreis 1

## CHRISTINA SCHAEFLER

Christina ist seit mehr als 20 Jahren in führenden Positionen in Bereichen von Sales, Marketing und Digitalisierung tätig, davon 14 Jahre in der Tourismusbranche. Ihre Passion gilt der Digitalen Transformation von der System-Evaluation über die Definition von Marketing-Automatisierungslösungen bis zur Implementierung. Sie ist am Drehkreuz von Business, Marketing sowie IT und richtet ihren Fokus auf die kundenzentrierte Nutzung von Marketing-Technologien. Mit Kreis 1 Consulting GmbH berät sie Kunden auf strategischer Ebene, unterstützt bei Konzepten und bei der Einführung von Marketing-Technologien wie zum Beispiel der Salesforce Marketing Cloud.

[christina@kreis1.com](mailto:christina@kreis1.com)

Tel +41 79 752 33 66



# Disclaimer

Die in dieser Präsentation erarbeiteten Gedanken und Ideen sind Eigentum der Kreis 1 Consulting GmbH und unterliegen den geltenden Urhebergesetzen. Die ganze oder teilweise Vervielfältigung, jede Weitergabe an Dritte, jede Art der Bearbeitung und/oder Veröffentlichung ist nur mit schriftlicher Zustimmung gestattet.

(C) 2023

