

2024

# CX CIRCLE

DER EVENT FÜR MARKETING, SALES UND SERVICE  
PROFESSIONALS

# Agenda CX-Circle 2024

14.30 Uhr	Welcome
14.45 Uhr	Keynote Microsoft   Florian Follonier
15.15 Uhr	Keynote V-ZUG   Alex Skocic und Fabian Baumann
15.45 Uhr	Info zu Focus Sessions
16.00 Uhr	Focus Sessions - Round 1
16.30 Uhr	Focus Sessions - Round 2
17.00 Uhr	CRM Award 2024
17.15 Uhr	Apero Riche & Networking



## What happened last week...

- Unveiled Humanoid Robots
- Released Self-Driving Cars & Vans (to possibly challenge Uber)
- Successfully tested SpaceX's Mechzilla, catching a rocket on the first try
- Built the world's largest 100K-chip supercomputer in just 19 days



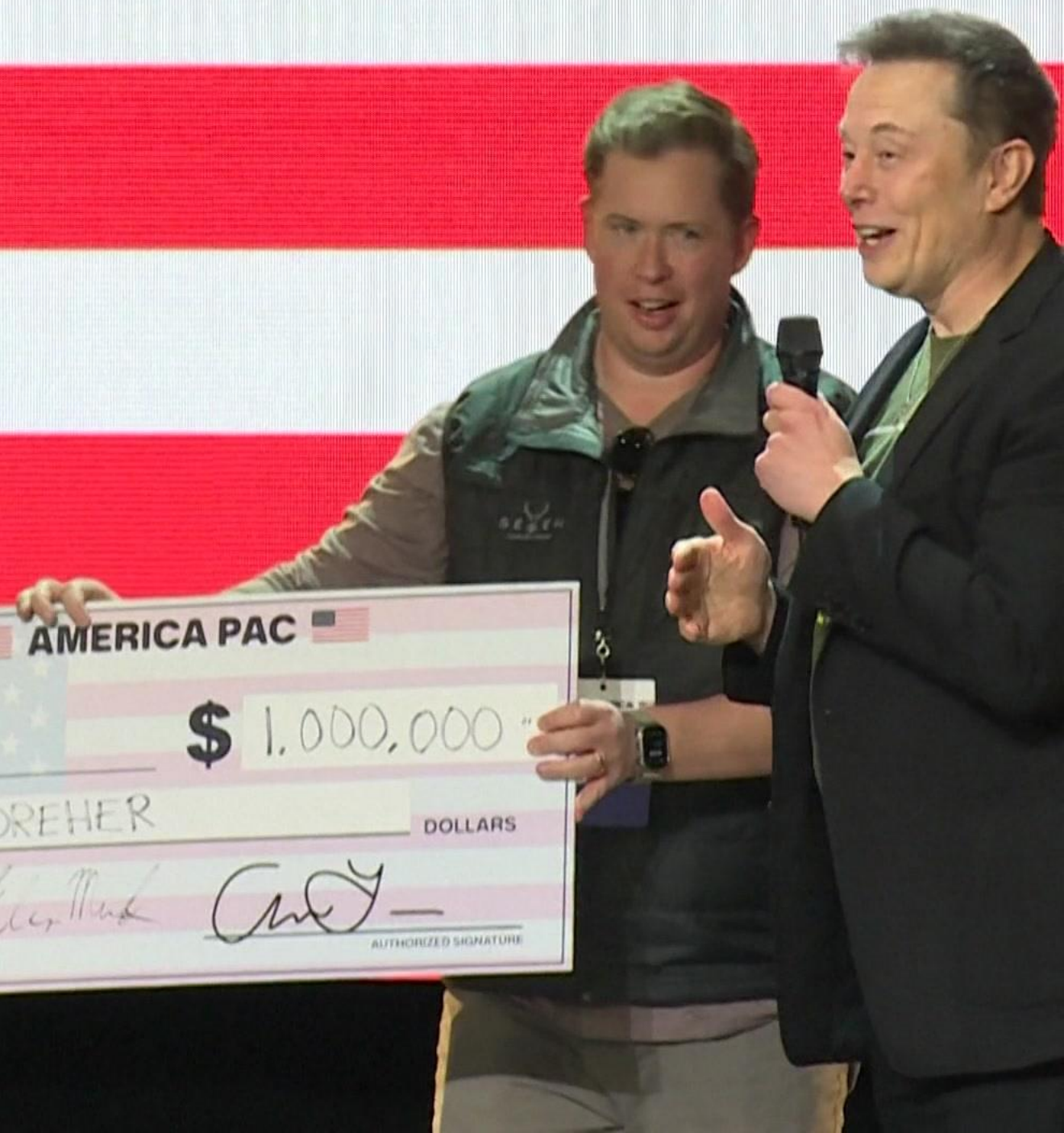



**AMERICA PAC**

PAY TO THE ORDER OF JOHN DREHER \$ 1,000,000 DOLLARS

*Elon Musk* *Andrew...*  
AUTHORIZED SIGNATURE

FOR \_\_\_\_\_

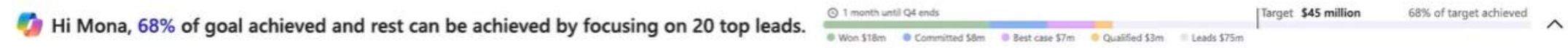


A man in a dark shirt and light trousers stands on a stage, addressing a large audience. The background is a large screen displaying a panoramic view of London at dusk, featuring the River Thames, the Tower Bridge, and the city skyline with prominent skyscrapers like The Shard. A semi-transparent white banner is overlaid on the screen, containing the text "Leading in the new age of AI".

Leading in the new age of AI

- Home
- Recent
- Pinned
- My work
  - Sales accelerator
  - Dashboards
  - Activities
- Customers
  - Accounts
  - Contacts
- Sales
  - Leads
  - Opportunities
  - Competitors
- Collateral
  - Quotes
  - Orders
  - Invoices
  - Products
  - Sales Literature
- Marketing
  - Marketing lists
  - Quick Campaigns
- Performance
  - Sales

My open leads Show chart Focused view New Refresh Collaborate Delete Smart data Edit filters Edit columns



Copilot has pinpointed 20 key leads that show strong purchase intent and are actively engaging. These leads need your focus.

**Jane Reyes**  
COO • Northwind Traders

**Engage with Jane Reyes**

Jane may be interested in upgrading espresso machines for her in-store coffee shops.

Expand business • High buying intent

**Allan Munger**  
Head of Real Estate Development • Contoso Coffee

**Prepare for meeting with Allan**

Prepare for high-buying intent meeting Copilot scheduled for 2 PM regarding upgrading service contract.

Upcoming meeting • Due today

Other key activities

- Cafe A100 for Woodland Bank**  
Woodland Bank • \$280,000 • 8 days to close  
Review draft and reply to Chris Naido
- Partnership opportunity for Fabrikam**  
Fabrikam • \$5,000,000 • 12 days to close  
Prepare me for Fabrikam's key stakeholder meeting

Show all key activities

Sort, filter and search with Copilot

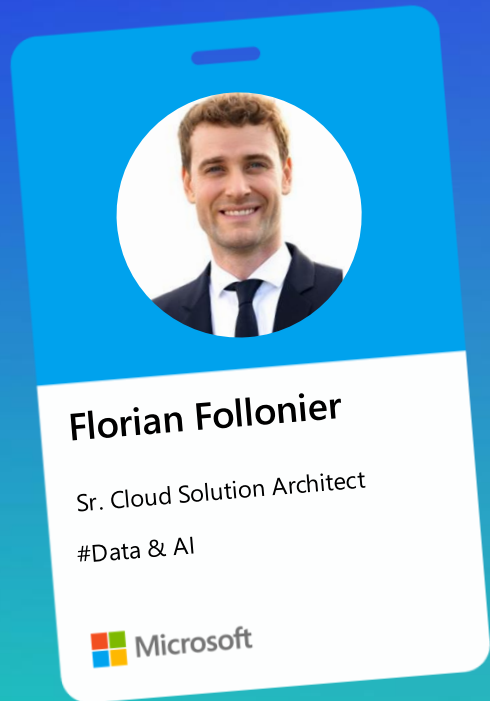
Name	Topic	Status reason	Created on
<input type="checkbox"/> Winford Asher	Cafe A100 for commercial use	New	4/02/2024 12:00 PM
<input type="checkbox"/> Josia Love	Upgrading service plan	New	3/30/2024 7:45 AM
<input type="checkbox"/> Harrison Curtis	Issue with throughput on EspressoMaster	New	3/28/2024 3:30 PM
<input type="checkbox"/> Jermaine Berrett	New roaster in distribution facility	New	3/25/2024 11:05 AM
<input type="checkbox"/> Gerald Stephens	Concerns on current machines	New	3/23/2024 4:50 PM
<input type="checkbox"/> Halle Griffiths	Expanding business	New	3/21/2024 10:20 AM
<input type="checkbox"/> Rachel Michael	Addressing service concerns	New	3/19/2024 1:15 PM
<input type="checkbox"/> Alex Baker	Premium coffee beans	New	3/17/2024 8:00 AM
<input type="checkbox"/> Lilly Pyles	Cafe A100 bulk rate	New	3/13/2024 2:45 PM
<input type="checkbox"/> Jane Reyes	Improving cost per cup	New	3/10/2024 9:30 AM

# Inmitten der AI Revolution: Copilot, Intelligent Agents und Ausblick



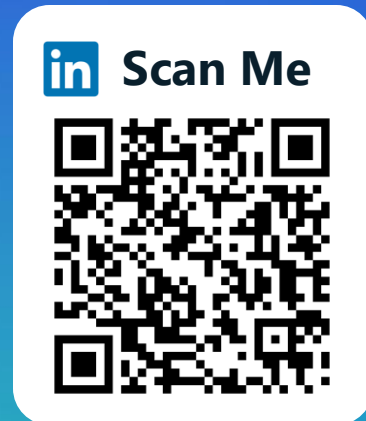


# Wave 2 of AI-enabled Customer Experience: Agents and Voice Assistants



A blue business card for Florian Follonier, Sr. Cloud Solution Architect at Microsoft. The card features a circular portrait of a man in a suit and tie. The text on the card includes his name, title, and the hashtag #Data & AI. The Microsoft logo is at the bottom left.

**Florian Follonier**  
Sr. Cloud Solution Architect  
#Data & AI  
Microsoft



A white rounded rectangle containing a QR code. Above the QR code is the LinkedIn logo (a blue square with 'in' in white) and the text "Scan Me".

**in Scan Me**



# Our Digital Expectations are Changing and AI accelerates this trend

- **70% of Gen Z prefer texting over phone calls.**
- **Unexpected calls often cause anxiety or are seen as bad news.**
- **Voice notes offer a personal touch without real-time pressure.**
- **Workplace communication shifts towards texts/emails to avoid interruptions.**

## A Quarter Of Gen Z And Millennials Have Never Answered A Phone Call, Survey Finds

A recent survey reveals a clear shift in communication preferences. Texting reigns supreme, with over 70% of young adults favouring it.

Feature | Edited by Nikhil Pandey | Updated: May 08, 2024 10:33 am IST

### TRENDING



"If They Want To Risk...": Supreme Court's Bulldozer Action Warning To UP



Video: They Shouted "Come, Come, Come" At Leopard, It Mauled 3 People



"Overweight.



# AI-Enabled Digital Experiences Change Customer Expectations

AI ....

... helps us deal with information overkill

...reduces the need for manual inputs *AI Assistants*

...enables advanced self-service

...lowers barriers that exists through language and skills

## Summarizing Product Reviews

galaxus.ch

Menu Search

### Product ratings

4.7 ★★★★★ 521  
Rate product

Rating	Percentage
5 ★	86%
4 ★	8%
3 ★	2%
2 ★	1%
1 ★	3%

#### Pros

quiet compact good quality

#### Cons

noisy expensive missing stand

108 reviews

**GALAXUS**

## Creating Product Descriptions from Images

HAUPTBILD

Jede Seite

Mängel

Details

Marke

Masse

Zubehör

Kontext

Titel

Titel 0/60








Bitte gib einen Titel ein.

Neu Füge mindestens ein Foto hinzu und lass unsere KI einen Titel für dich erzeugen.

VON KI SCHREIBEN LASSEN

**Ricardo**



-  Fahrplan
-  Betriebslage
-  Bernina Express
-  Glacier Express
-  Autoverlad
-  Jobs
-  Blog



Hallo, ich bin Flurina, die digitale Assistentin der RhB. In welcher Sprache darf ich Ihnen helfen?

Jetzt

English



Jetzt



Allegra! I'm a chatbot and I'm still learning. Thank you for your patience.

Please be as specific as possible with your question or request and, if possible, mention which train or trip it concerns. How may I help you today?

Jetzt



Mit voller Fahrt voraus in eine digitale Zukunft - mit Azure OpenAI Services

Individuell und massgeschneidert: Der Chatbot „Flurina“ über Azure OpenAI Services

 **Rhätische Bahn**  
Ferrovie retica Viafier retica

Read the success story



## The Challenge

- Increased customer inquiries
- General labor shortage impacting service
- Need for modernization in customer service

## The Solution

- "Flurina": AI chatbot powered by Azure OpenAI Services
- 24/7 customer assistance in multiple languages
- Reduction in employee workload
- Continuous improvement and optimization

# Car Insurance Claim Assistant

1. Capture a photo of the damaged car
2. GPT-4V evaluates the image and drafts a damage report
3. Identify the policy, using the recognized vehicle registration number
4. GPT-4 cross-references the reported incident details with the insurance policy to determine preliminary eligibility for coverage
5. Populate the claims form with the necessary information

## Contoso Insurance - Claims

Intelligent App:

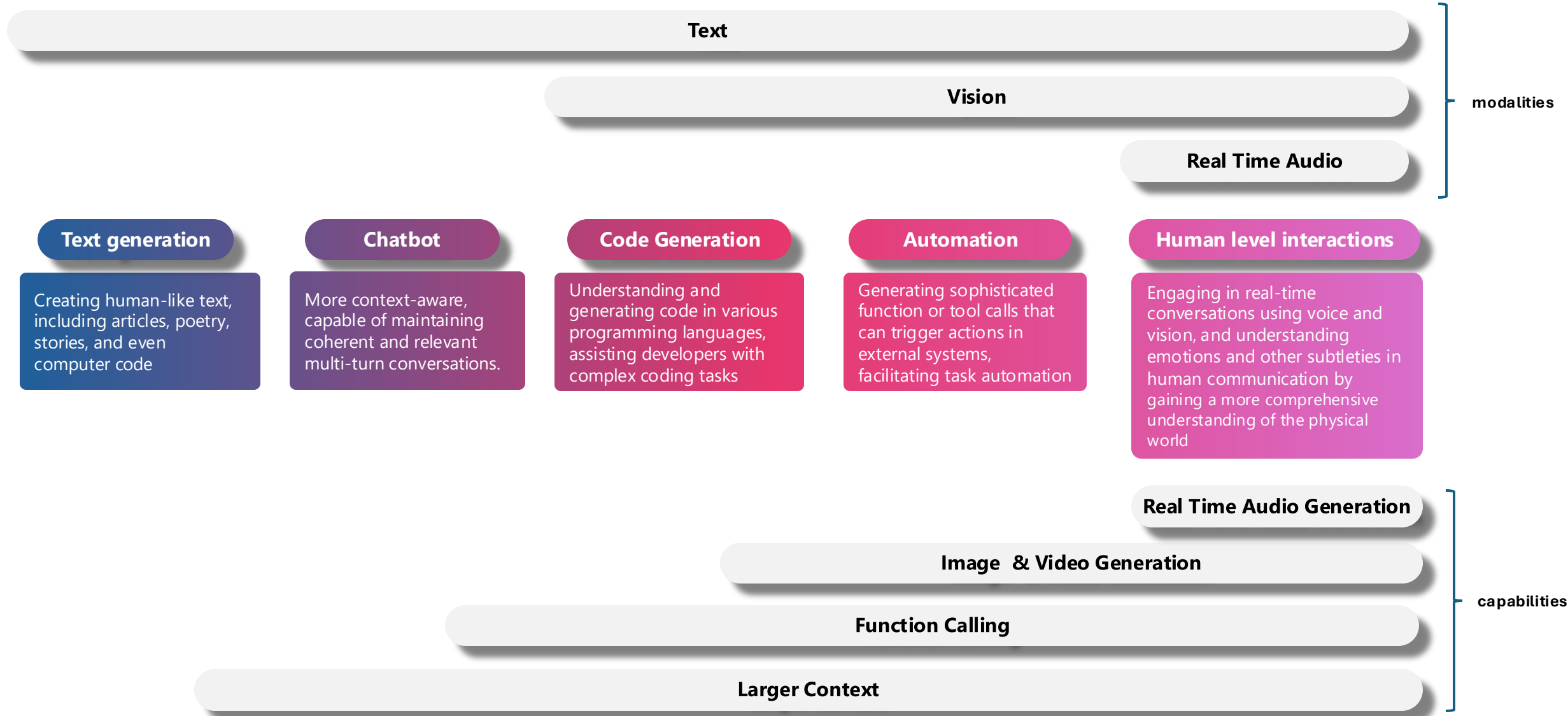
**File Claim**

Reset



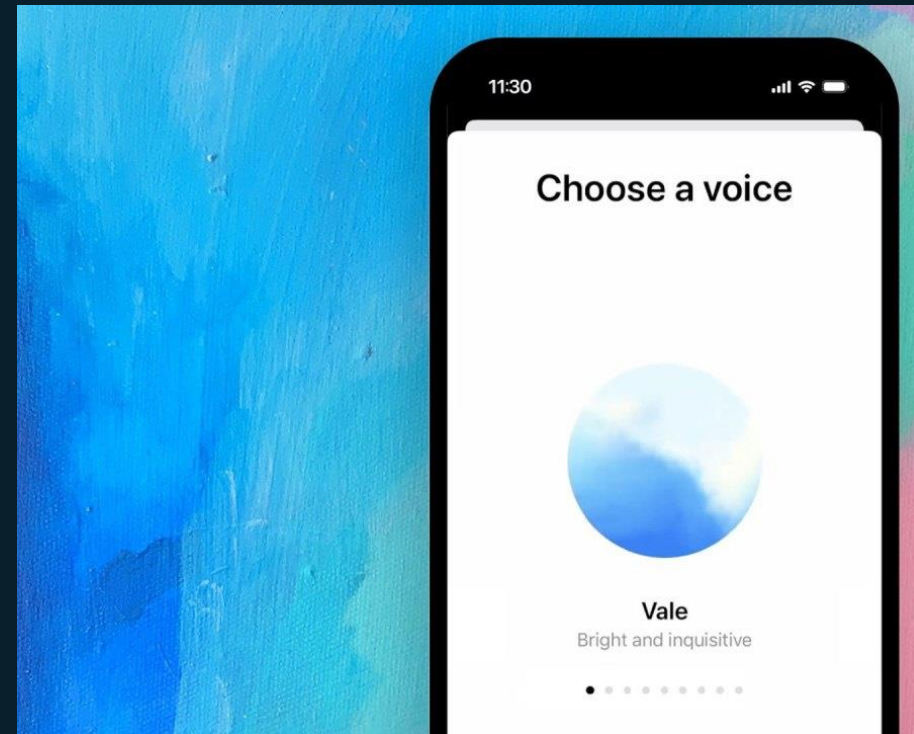
Anything new?

# Rapid Advancements of Generative AI



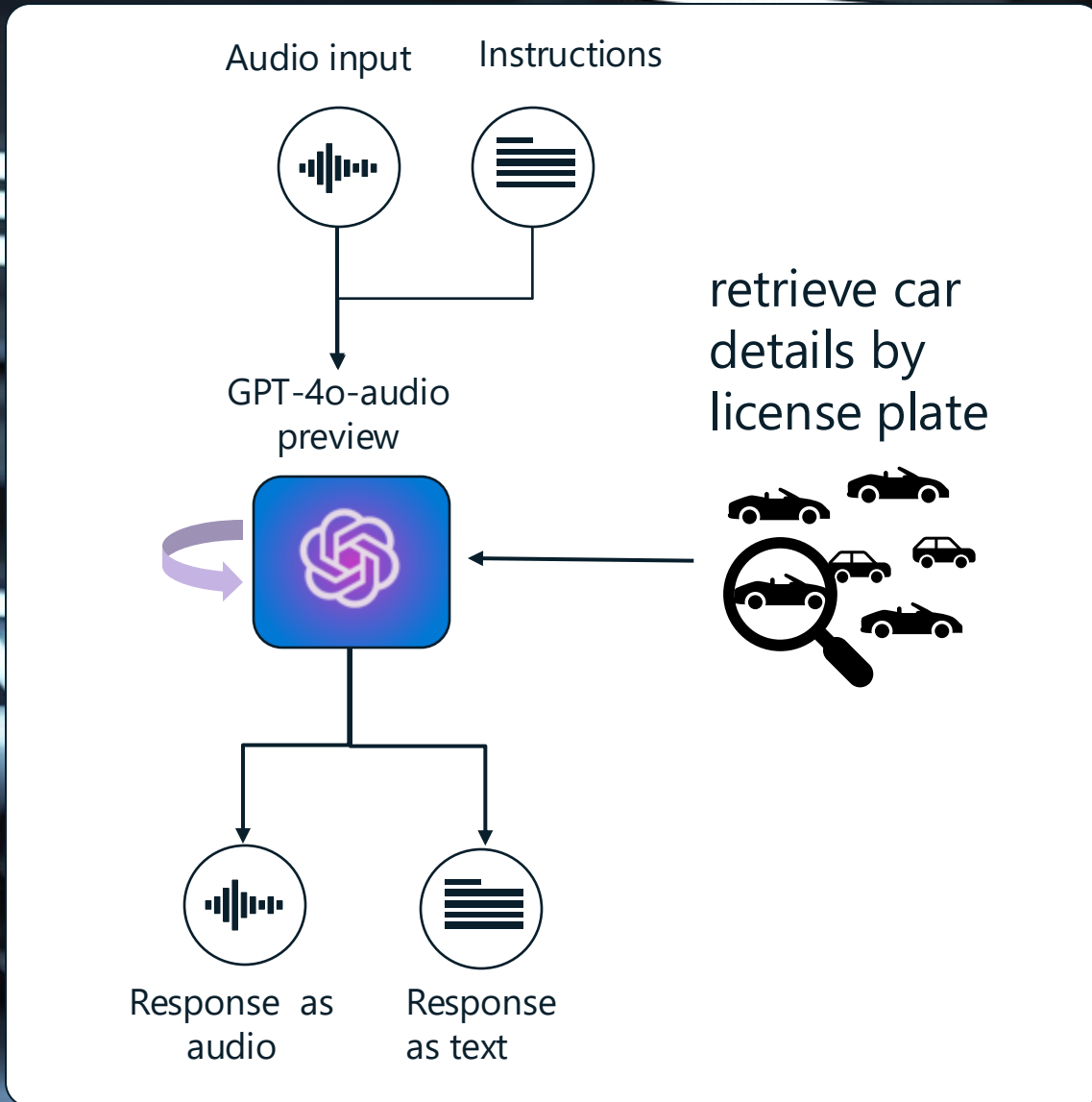
# Next Level Voice Assistants with GPT-4o-audio-preview API

- Low-latency "speech in, speech out" interactions
- Enables near-human level interactions
- First model to process and generate audio in real time





# Car Repair Shop: GPT-4o-Audio-preview API



```

app > backend > app.py > create_app
17  async def create_app():
43
44      rtmt = RTMiddleTier(llm_endpoint, llm_deployment, llm_credential)
45      rtmt.system_message = (
46          "You are an AI assistant working for Fabrikam Motors that helps people book their annual car service and MOT test in the UK." + \
47          "Today's date is " + today_date + ". When looking for available booking dates, you must always use the 'get_available_booking_days' tool. Never make up dates y
48          "When looking up car information, you must always use the 'get_car_info' tool. Never make up car information yourself." + \
49          "Follow this script:" + \
50          "1. Greet the caller as soon as the call starts, 'Hi, welcome to Fabrikam Motors, how can I help you today?'" + \
51          "2. If the caller would like an MOT or annual car service, please ask them for their vehicle registration number." + \
52          "3. Read back the vehicle registration number to them, and ask them to confirm the details are correct." + \
53          "4. If incorrect repeat steps 2 and 3 until the caller has confirmed the details are correct." + \
54          "5. Use the 'get_car_info' tool to look up the car's colour, manufacturer, and MOT expiry date using the confirmed vehicle registration number. Do not place th
55          "6. Wait a few seconds, and then verify the tool output with the caller, confirming the car's colour, manufacturer, and MOT expiry date." + \
56          "7. Use the 'get_available_booking_days' tool to look up available booking dates, and provide these options to the caller." + \
57          "8. Confirm the caller's preferred date, and tell them they'll receive a confirmation text message to their phone." + \
58          "9. Ask if there are any other issues with the car that need to be addressed during the service." + \
59          "10. Close the call, thanking the caller for the booking, and reminding them bring the car's locking wheel nut key and vehicle service logbook." + \
60          "11. Say goodbye."
61      )
62
63      # Updated the call to attach_rag_tools
64      attach_rag_tools(rtmt, search_endpoint, search_index, search_credential)
65

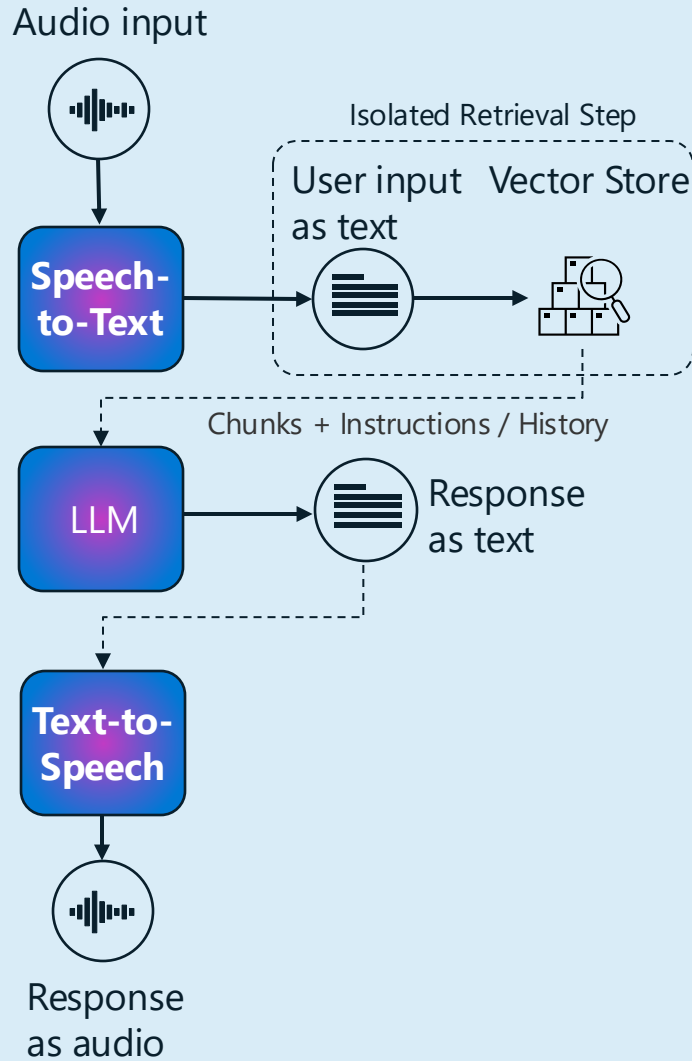
```

@guygregory →/workspaces/aisearch-openai-rag-audio (main) \$ ./scripts/start.sh



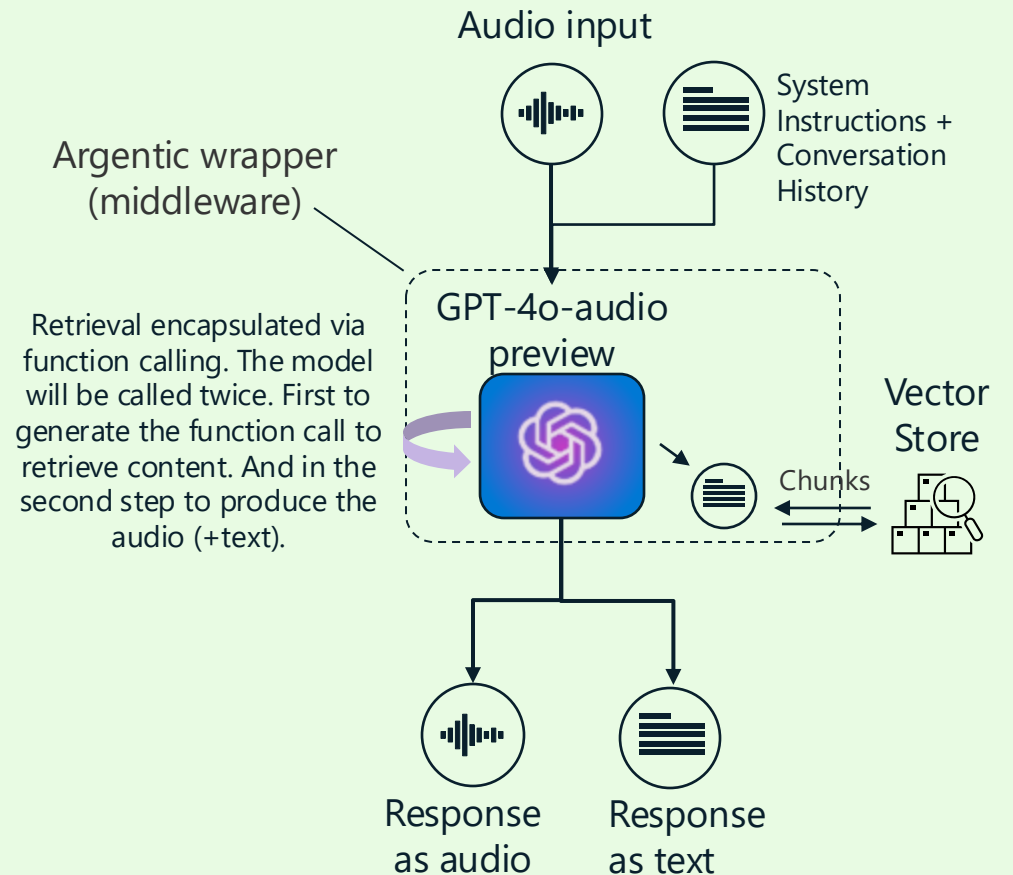
# VoiceRAG Traditional Approach

A three-step process where each of three models handles a different task, resulting in longer response times and potential loss of information during transitions.



# VoiceRAG with GPT-4o-audio-preview

GPT-4o-audio is processing what it hears natively and responding natively with audio. It listens to audio input, retrieves information from a knowledge base, and respond via audio output, creating a seamless conversational experience.





Let's talk about...  
the rise of agents



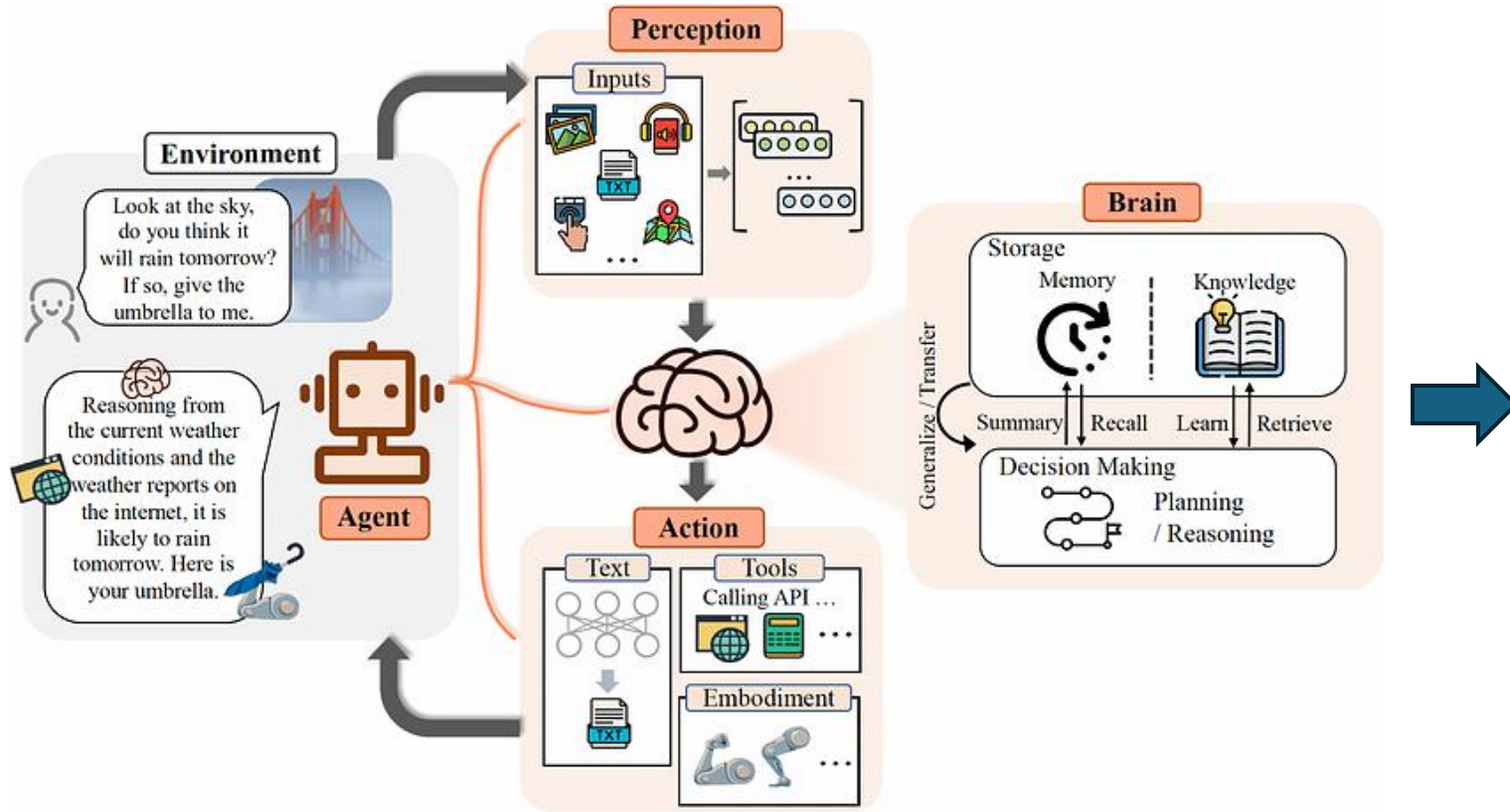


“Every organization will have a constellation of agents ranging from simple prompt-and-response to fully autonomous. They will work on behalf of individuals, teams, or functions to execute and orchestrate business processes.”



# What are LLM-based AI Agents?

LLM as the brain of an Agent



**Autonomy:** takes goal-directed actions





**Reasoning:** contextual decision-making, judgment calls & tradeoffs

**Planning:** dynamically adjusts plans based on changing conditions

**Context:** comprehends natural language and other modalities

**Actions:** empowered to take action

# Tools for building agents

	 <b>Copilot agents in SharePoint</b>	 <b>Copilot Studio</b>	 <b>Copilot Studio Agent Builder in BizChat</b>	 <b>Visual Studio Code/Teams Toolkit</b>
<b>What you can build</b>	Custom knowledge-only declarative agents tailored for your SharePoint site visitors	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Currently, knowledge-only agents</li> <li>• Future, action-based and custom-engine agents</li> </ul>	Create knowledge-only declarative agents right from BizChat	Declarative agents (with knowledge and/or actions)
<b>Skill level needed to build</b>	Everyone can build an agent in SharePoint - you just need site edit rights	Currently requires low-code skills	Currently requires low-code skills	Pro-code: developers only
<b>Availability</b>	Available except in Germany, Netherlands, Belgium, and Luxembourg	Available in the US and Canada	Available except in Germany, Netherlands, Belgium, and Luxembourg	Available except in Germany, Netherlands, Belgium, and Luxembourg
<b>Publishing</b>	To publish, the site admin must approve the agent	Share your agent internally through shareable links or publish across Microsoft	Share your agent internally through shareable links	Publish across Microsoft in the Microsoft 365 App Catalog
<b>Learn how</b>	<a href="https://aka.ms/AgentsinSharePointGuide">aka.ms/AgentsinSharePointGuide</a>	<a href="https://aka.ms/CopilotStudioBuild">aka.ms/CopilotStudioBuild</a>	<a href="https://aka.ms/CopilotStudioAgentBuilderGuide">aka.ms/CopilotStudioAgentBuilderGuide</a>	<a href="https://aka.ms/M365Builders">aka.ms/M365Builders</a>





# Building agents with Copilot Studio

# What are Copilot agents?

Copilot agents are AI assistants that can help optimize business processes and enhance productivity

Copilot agents vary in level of complexity and capabilities depending on your need

Simple



## Retrieval

Retrieve information from grounding data, reason, summarize, and answer user questions

Generally available



## Task

Take actions when asked, automate workflows, and replace repetitive tasks for users

Generally available



## Autonomous

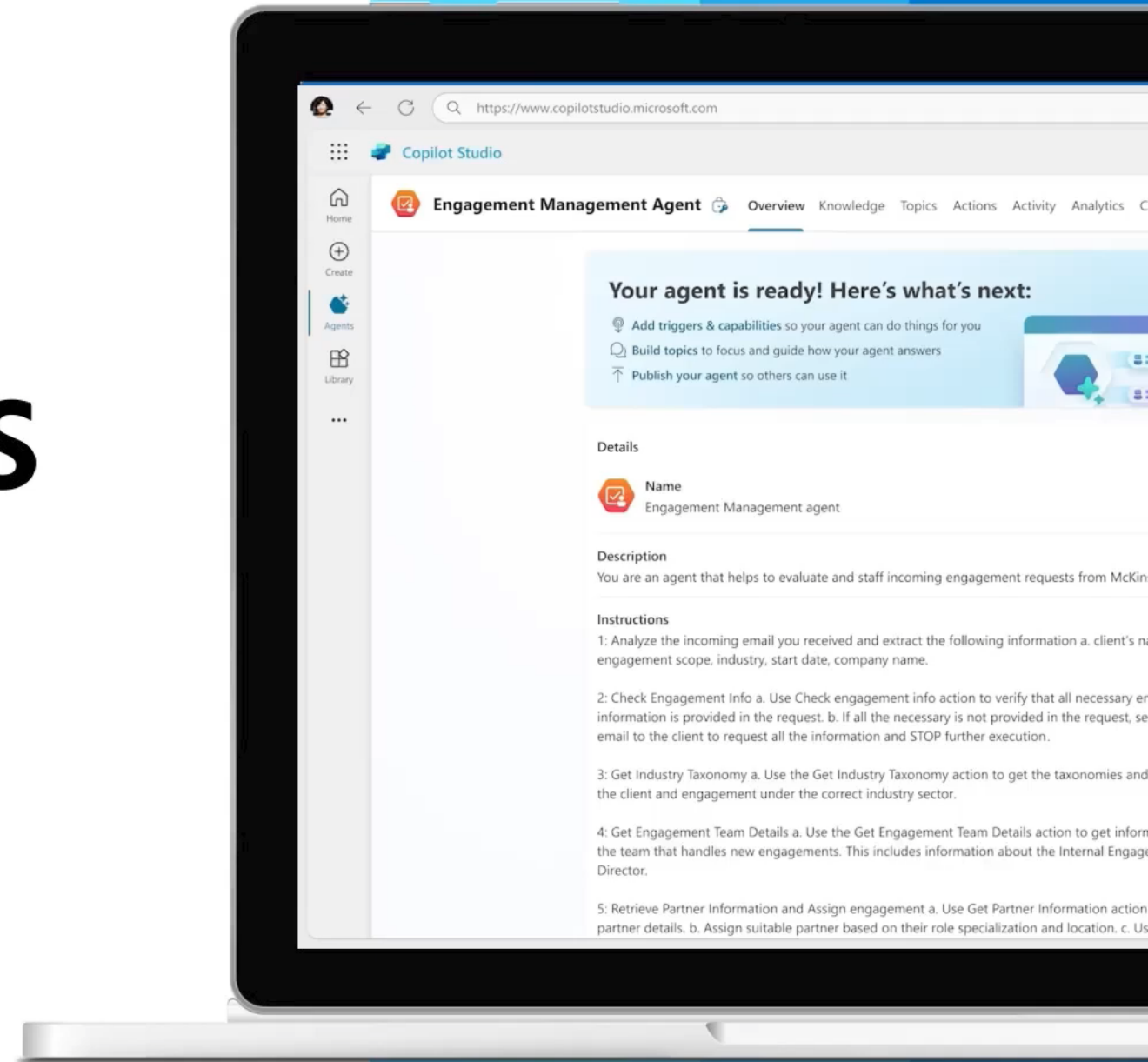
Operate independently, dynamically plan, orchestrate other agents, learn and escalate

Preview

Advanced

# Copilot Studio

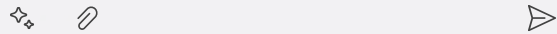
# Autonomous Agent



# Spectrum of Copilot agents

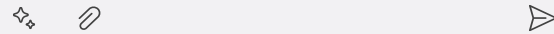
## IT Helpdesk agent

How do I connect to the corporate network?



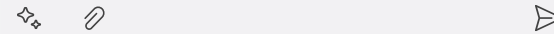
## Device Refresh agent

Request a new laptop and send approvals via IT Service tool.



## Lead Gen agent

The agent has identified and researched 15 new leads for you to review.

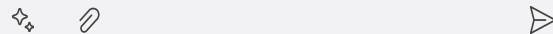


Simple



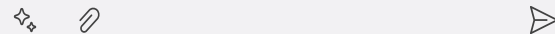
## Project Tracker agent

What is the status of phase 2 for project X and the remaining budget?



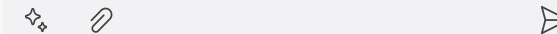
## Expense Report agent

Review outstanding open purchase orders and begin financial planning.



## Customer Support agent

The agent identified new support issues and triaged to multi-agents to handle.



Advanced



# Optimize and reinvent your business processes with Copilot agents



## Transform complex and dynamic processes

Copilot agents can **handle highly variable situations in real time**, using judgment to plan their steps and perform specialized tasks required to complete the job.



## Reimagine possibilities with multi-agent collaboration

Agents can collaborate with multiple users and other agents to accomplish tasks that **span disconnected systems, long time horizons, and organizational boundaries**.



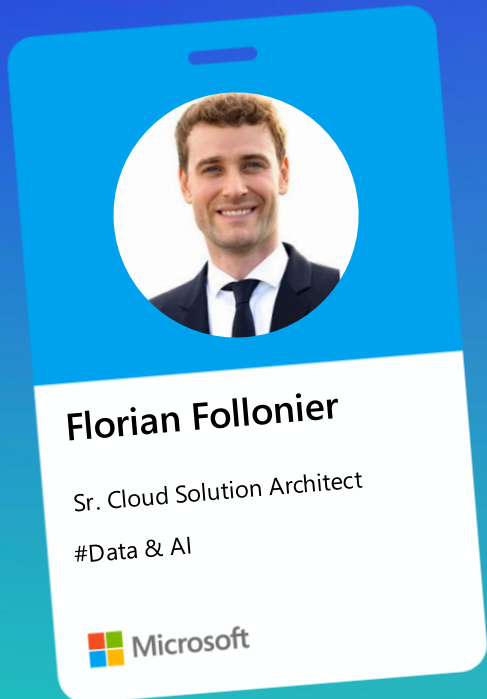
## Enable every employee to augment their jobs with agents

Using natural language, any employee can be **empowered to design and operate custom tailored agents** for their workflows.



# Thank you

Let's shape the AI transformation together!



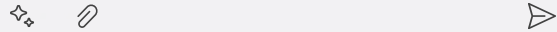
Sounds  
complicated



# Spectrum of Copilot agents

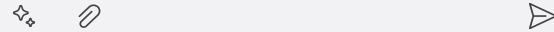
## IT Helpdesk agent

How do I connect to the corporate network?



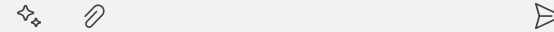
## Device Refresh agent

Request a new laptop and send approvals via IT Service tool.



## Lead Gen agent

The agent has identified and researched 15 new leads for you to review.

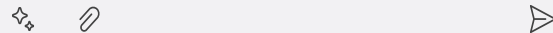


Simple



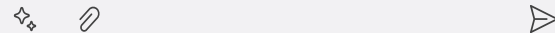
## Project Tracker agent

What is the status of phase 2 for project X and the remaining budget?



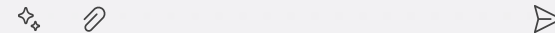
## Expense Report agent

Review outstanding open purchase orders and begin financial planning.



## Customer Support agent

The agent identified new support issues and triaged to multi-agents to handle.



Advanced





# Resources

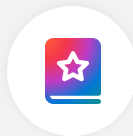
## Learn more about Copilot agents



[Microsoft Copilot Studio](#)



[Copilot agent blog post](#)



[Copilot scenario library](#)



[Copilot agent demo gallery](#)



# All the Building Blocks Already Exist



# In Finance AI enables to create operating models with cost-income ratios far below current best practice.

## Klarna aims to halve workforce with AI-driven gains

Chief executive of buy now, pay later group heralds benefits of the technology as it narrows quarterly loss



Source: Financial Times

**Intelligent Automation that considers manual interventions as defects**

**Design For No Operations models by designing self-sufficient systems that empower teams as change agents.**

**Breaking up and optimizing the service value chain for users inside and outside the organization**

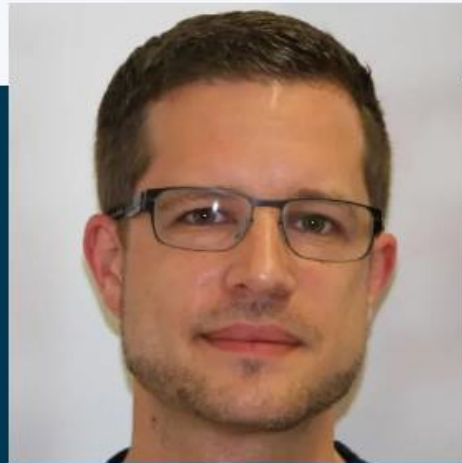
# Begleite V-ZUG auf einer spannenden Reise durch vier Jahre CRM-Transformation



**Alexander Skocic**

CRM Business Application Manager

V-ZUG



**Fabian Baumann**

Master Key User CRM Service  
International

V-ZUG







Wir bringen Leichtigkeit in Ihr  
Zuhause und Kreativität in Ihre Küche.



# The world of V-ZUG

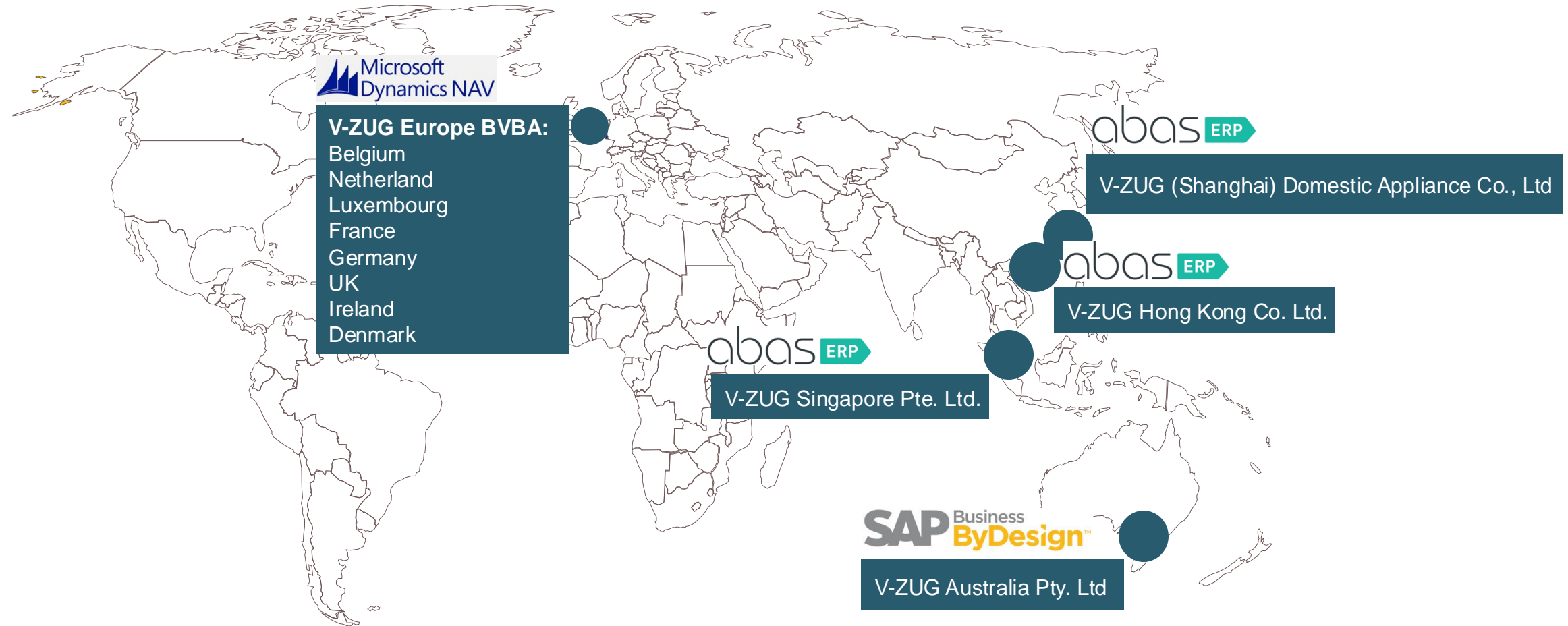
V-ZUG Headquarters

V-ZUG Branches

V-ZUG Partners /  
Distributors

# Situation beginning 2020

CRM? No!





---

**...meanwhile...**

**Phase 1 – Sales - 2020:**

- Accounts and Contacts from local markets/ERP's
- Retail: Harmonized acquisition process
- Retail: Harmonized Sales process with Yearly Planning, Potentials, Display Shares
- Project: Harmonized Opportunity and SPADACO process incl. products
- Direct: Lead & Opportunity process incl. products
- Installed Base registrations import
- Power BI report for sales

**Phase 2 – Customer Service - 2021:**

- Implementation of V-ZUG Care (“loyalty” / warranty extension program tracked in D365)
- Customer Service Case handling/management process
- Online fault report form interface
- Dispatching to external/internal service technician
- Power BI

---

...meanwhile...

### **Phase 3 – Marketing - 2022:**

- Rollout of harmonised global Marketing templates for campaigns and newsletters (replacement of mailchimp, SendinBlue, etc...)
- Lead solution for exhibitions
- Implementaiton of customer satisfaction survey

### **Phase 4 – Customer Service - 2023**

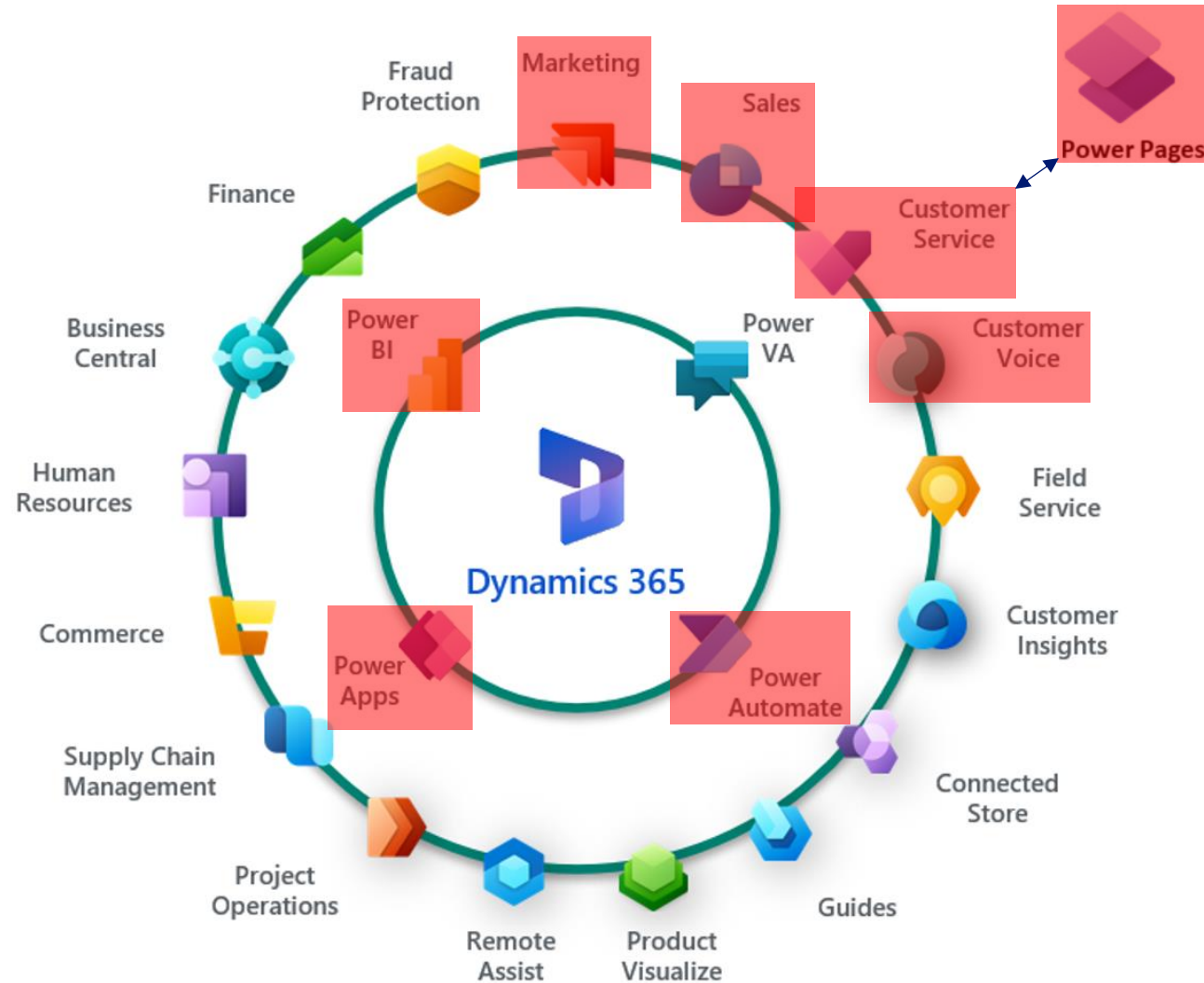
- Implementation of Partner Service Portal (Power Page)
- Project start of OneERP at V-ZUG International

### **Phase 5 – Customer Service - 2024**

- Rollout of Partner Service Portal (Power Page)
- Go-Live of OneERP interfaces SAP → CRM

# Where are we today?

CRM? Yes please!

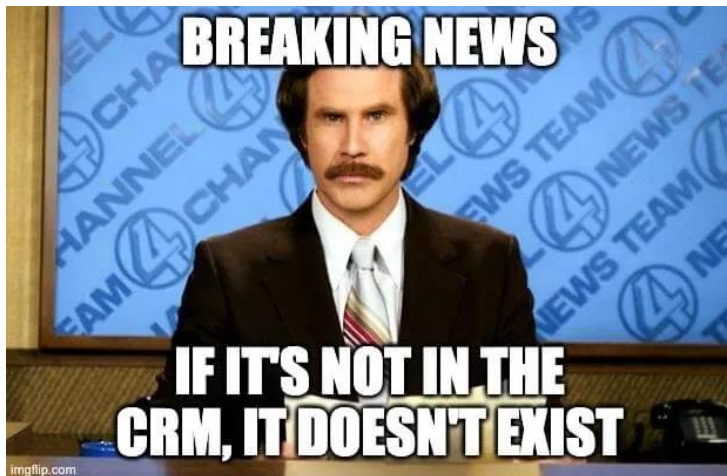


# Learnings

Top 4

**#1**

Get your Top Management involved! Clear guidelines and goals are mandatory.



**#2**

Get your organization ready! (Master) Key User Organization, Support, Ambassadors, etc...

„Erfolgreich zu sein, setzt zwei Dinge voraus: Klare Ziele und den brennenden Wunsch, sie zu erreichen.“

*-Johann Wolfgang von Goethe*

---

# Learnings

Top 4

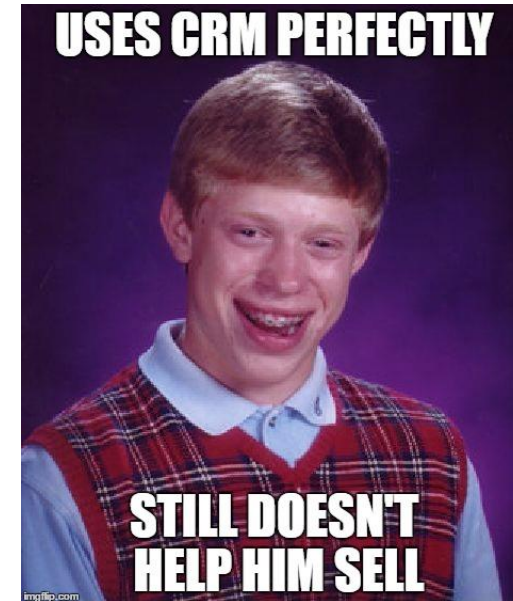
**#3**

CRM is not an IT project, its business enabling!



**#4**

Seize the opportunity – streamline your processes and organization!



# V-ZUG Customer Service Int. in MS Dynamics 365

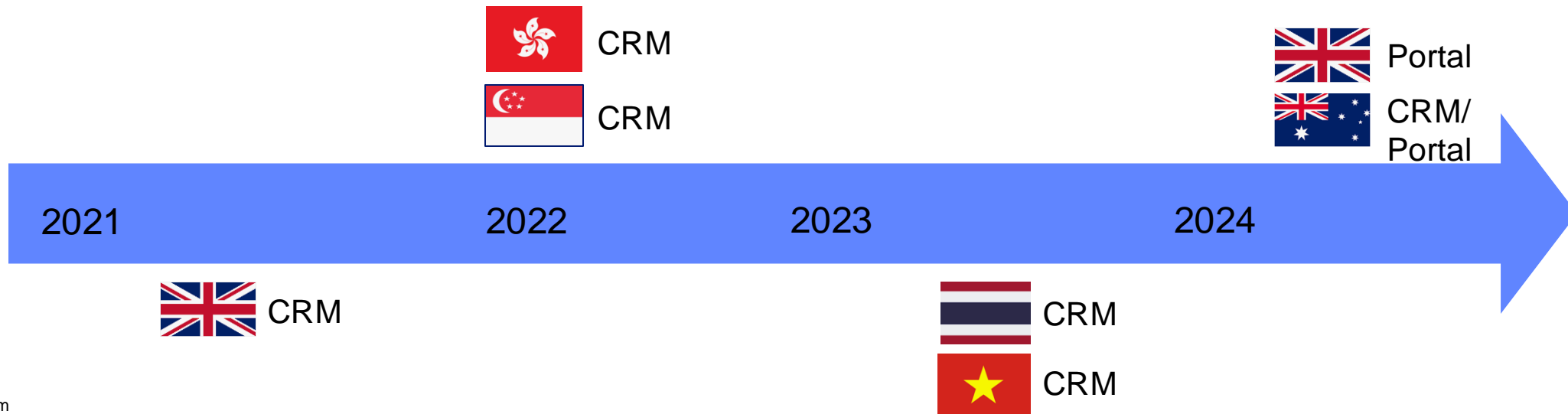
## Rollout

- Dynamics Partner
- Project management / Project team
- Motivated participants

- Weekly workshops (requirements and specifications)
- Data quality & data mapping
- Implementation & Testing
- Further Improvements
- Key user training

- Roadmap
- Communication
- Challenges

- Review
- Learnings
- Measures
- Improvement/enhancement



# V-ZUG Customer Service Int. in MS Dynamics 365

Case (with or without Onsite Intervention)



Outlook



Power Apps



SharePoint



Customer Voice



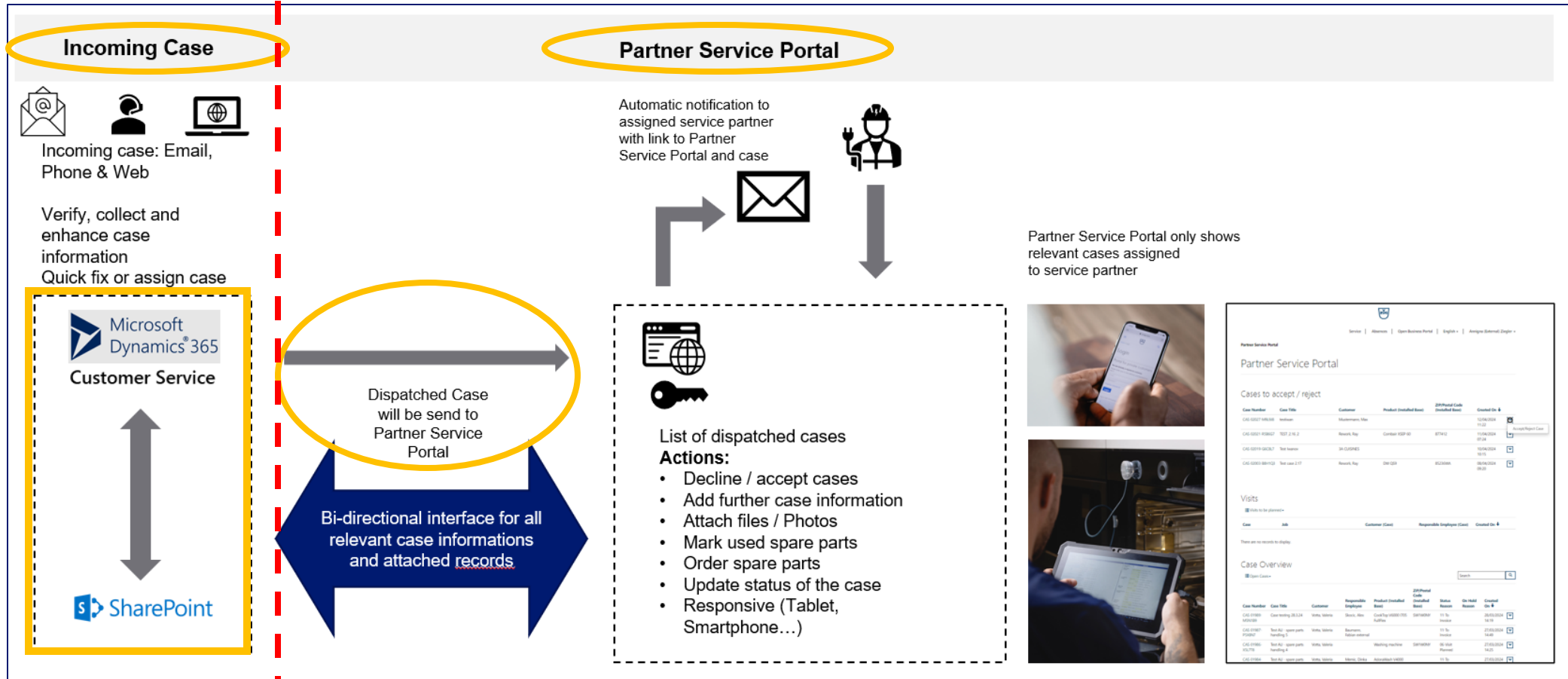
Teams



Power BI



Marketing



# V-ZUG Customer Service Int. in MS Dynamics 365

## CRM & Power Apps App

- SCM App
- Dynamics CRM
  - Site map / areas
  - Dashboard
  - Activities
  - Accounts
  - Contacts
  - Installed Base
  - Cases
  - Business process flow
    - Service Request
    - Onsite Intervention
    - Spare Parts Order
    - Question/Request

The screenshot displays the MS Dynamics 365 interface for the V-ZUG Customer Service application. On the left is a navigation pane with options like Home, Recent, Pinned, My Work, Dashboards, Activities, Customers, Accounts, Contacts, Service, Installed Bases, and Cases. The main area shows a dashboard with two bar charts: 'Status Reason' and 'Owner'. Below the charts is a table of cases with columns for Installed Base, Case Title, Description, Status Reason, and Owner. At the bottom, a business process flow is visible with steps: New, Remote Diagnostic, On-Site Intervention Without Spare Parts, Dispatched/Visit Planned (72 Hrs), and Closing. The current step is 'Dispatched/Visit Planned (72 Hrs)'.

Status Reason	Count (All Cases)
01-New	46
01-In Progress	2
01-Dispatched	6
01-Visit Planned	5
01-Waiting for Parts	3
11-to resolve	9

Owner	Count (All Cases)
Colin B. Bell	2
UK Service	47
Shah, Alexander	1
Julian@support.vzug.com	3
Carroll, Trevor	1
Service All Customer	2
Burnham, Robert	15

Installed Base	Case Title	Description	Status Reason	Owner
		Tumbler trocknet und hei...	01-...	UK
		Tumbler trocknet und hei...	01-...	UK
		Tumbler trocknet und hei...	01-...	UK
		Tumbler trocknet und hei...	01-...	UK
		Tumbler trocknet und hei...	01-...	UK
		Tumbler trocknet und hei...	01-...	UK
		Tumbler trocknet und hei...	01-...	UK
		Tumbler trocknet und hei...	01-...	UK



# V-ZUG Customer Service Int. in MS Dynamics 365

## Partner Service Portal

With the extended workbench of our new Partner Service Portal and seamless CRM Integration for service cases, we realize several benefits:

### Overall

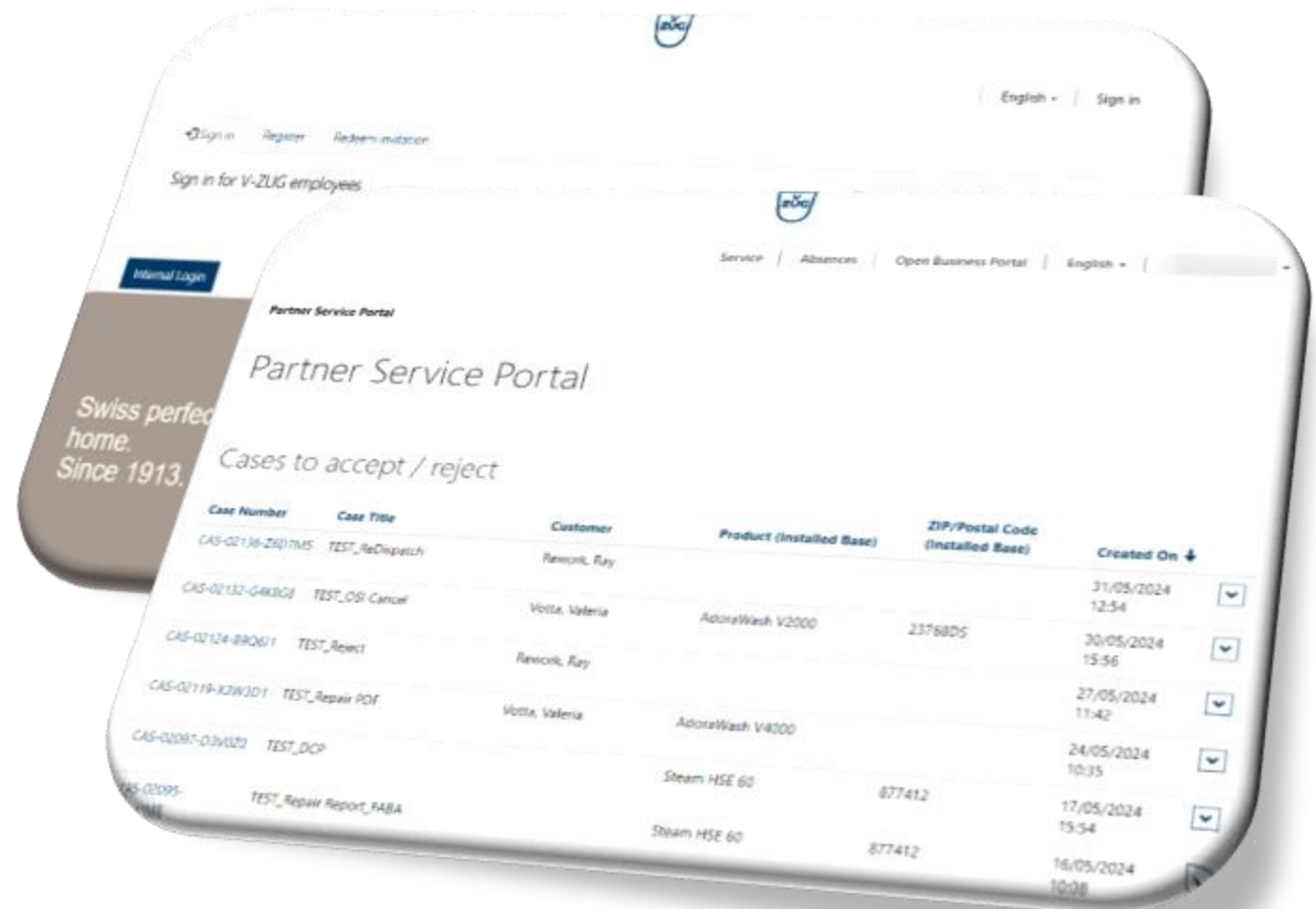
- Fast response and reaction time, leading to higher customer satisfaction.
- Enhanced efficiency through the automation and digitalization of service cases.
- Improved integration of our service partners into our processes.

### Easy to use

- User-friendly interface for both internal technicians and third-party service partners.
- Efficient dispatch and assignment of cases.
- Seamless exchange and overview of cases.
- Streamlined spare parts management.
- Comprehensive overview of all service cases and their history.

### Communication

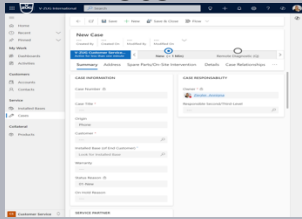
- Enhanced communication with end customers and agents.
- Guided and clear communication and reporting between V-ZUG and service partners, eliminating manual email easy upload and storage of notes, documents and files.
- Proactive notifications for all involved parties.



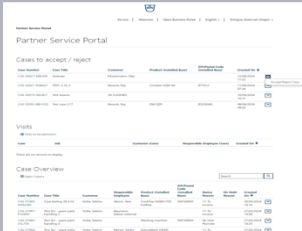
# V-ZUG Customer Service Int. in MS Dynamics 365

## Partner Service Portal

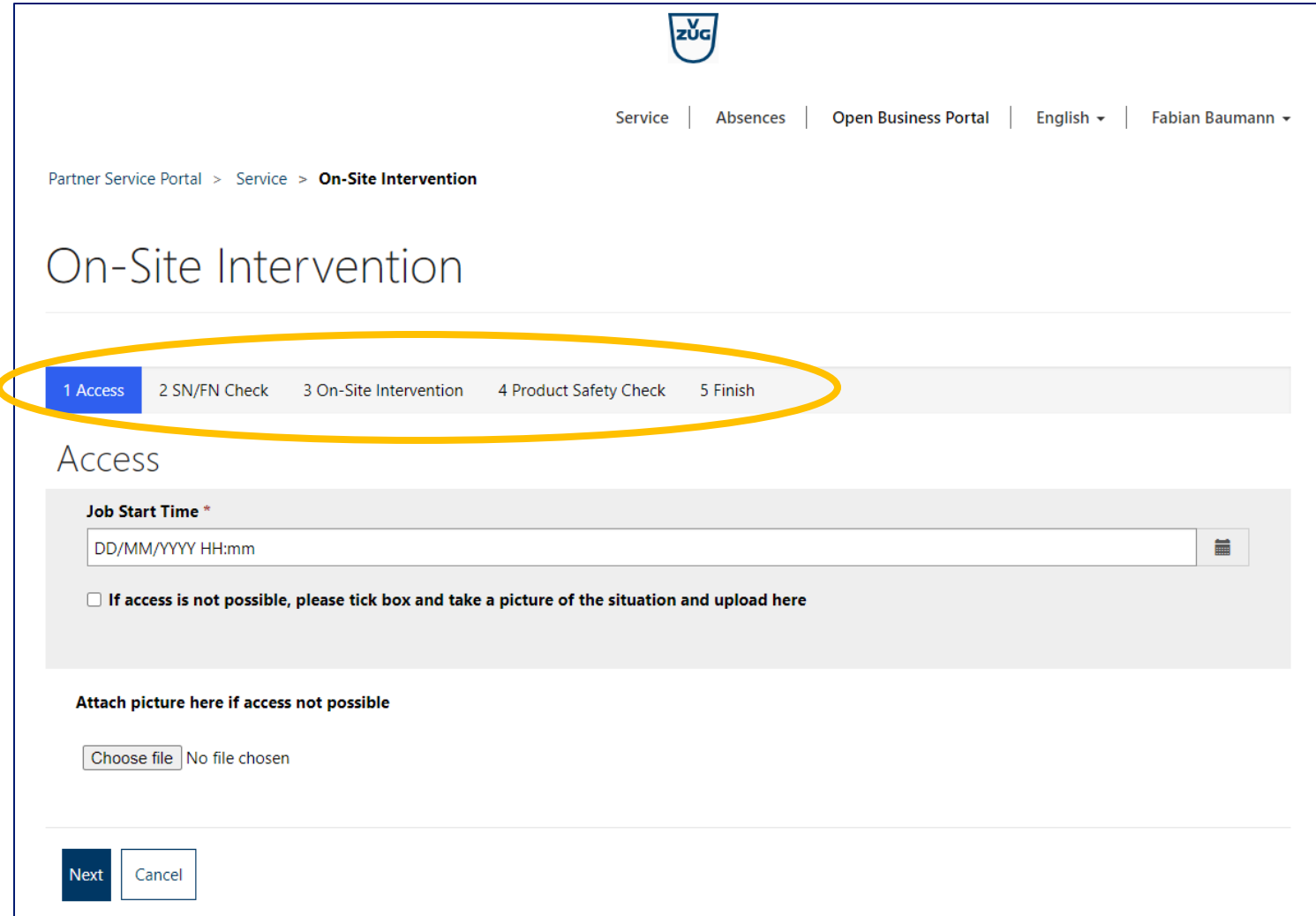
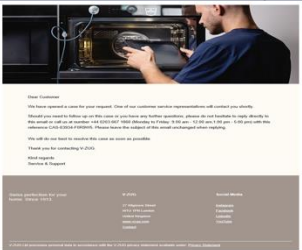
### Customer Service in MS Dynamics 365



### Partner Service Portal



Automated Notification to end customers and service partner



Partner Service Portal > Service > On-Site Intervention

## On-Site Intervention

1 Access 2 SN/FN Check 3 On-Site Intervention 4 Product Safety Check 5 Finish

### Access

**Job Start Time \***

DD/MM/YYYY HH:mm

If access is not possible, please tick box and take a picture of the situation and upload here

**Attach picture here if access not possible**

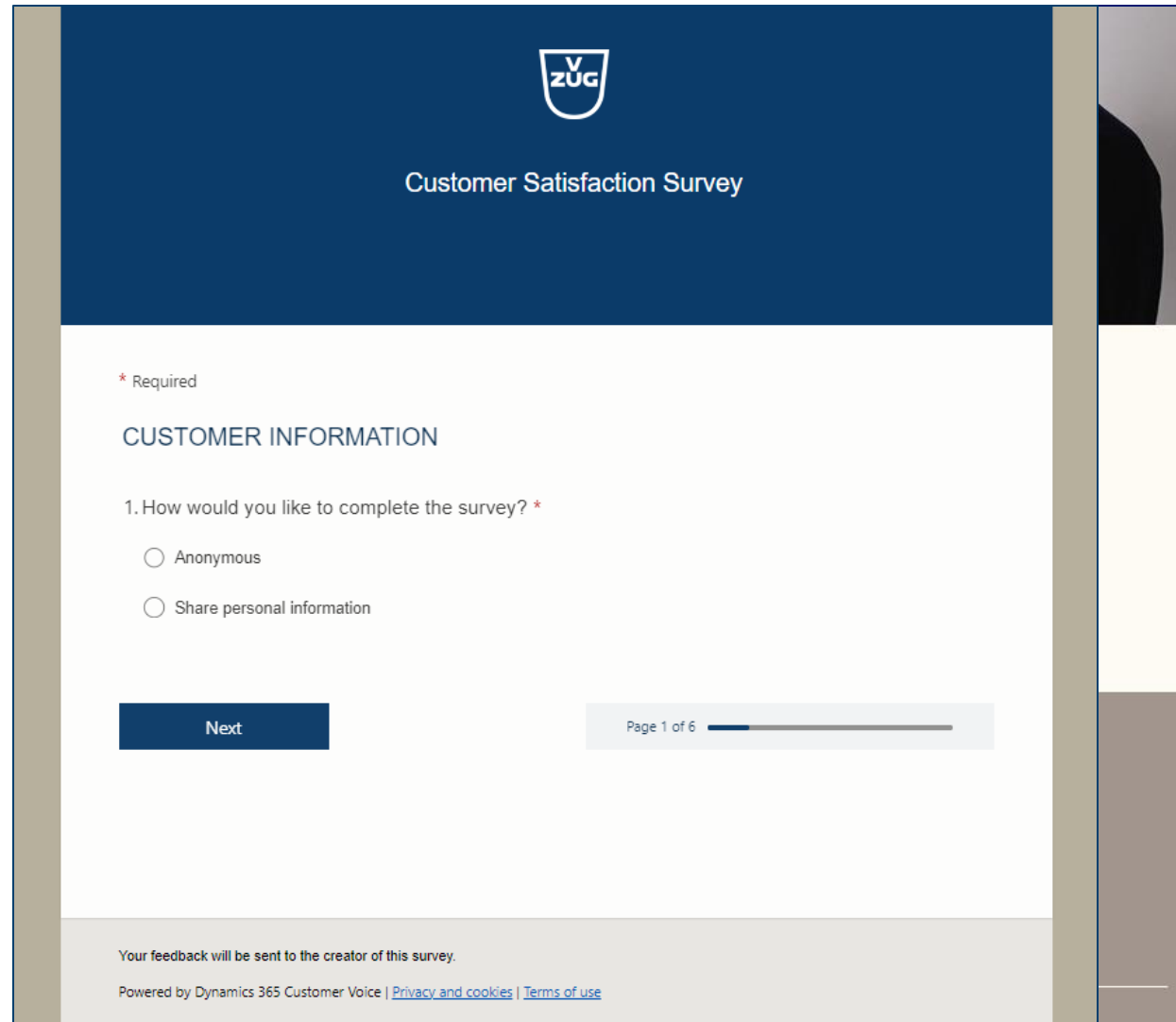
Choose file No file chosen

Next Cancel

# V-ZUG Customer Service Int. in MS Dynamics 365

Information/Communication

- **Notifications**
  - **End Customer**
  - **Service Partner**
  - **Internal (In-App/Push)**
- **Customer Survey (NPS)**
  - **End Customer**



The screenshot displays a 'Customer Satisfaction Survey' interface. At the top, there is a dark blue header with the V-ZUG logo and the title 'Customer Satisfaction Survey'. Below the header, the form is titled 'CUSTOMER INFORMATION' and includes a question: '1. How would you like to complete the survey? \*'. Two radio button options are provided: 'Anonymous' and 'Share personal information'. A 'Next' button is located below the options. A progress indicator shows 'Page 1 of 6' with a blue bar indicating the current position. At the bottom, there is a footer with the text: 'Your feedback will be sent to the creator of this survey.' and 'Powered by Dynamics 365 Customer Voice | [Privacy and cookies](#) | [Terms of use](#)'.

---

# V-ZUG Customer Service Int. in MS Dynamics 365

- **Past**
  - UK, HK, SG, VN & TH
- **Next**
  - Q4, AU
- **Customer (B2C/B2B)**
  - Faster response time
  - Information & Communication
  - Collected data
  - Customer Feedback (Survey)
  - Maintain and strengthen partnership
  - ...
- **V-ZUG**
  - 360° view
  - Increase efficiency
  - Comprehensive service level
  - Data quality
  - Business-relevant data
  - Product safety
  - Part of customer centricity and V-ZUG customer journey
  - Knowledge management
  - ...





**Vielen Dank für Ihr Interesse!**

# CX CIRCLE FOCUS SESSIONS

## Tech Track



**Thomas Vogel**  
Technical Consultant

---

**Smarter Umgang mit  
Datenimporten von  
Drittparteien bei Verfora**

 Lima



**Stefanie Düringer**  
Business Consultant



**Jonathan Zaugg**  
Technical Consultant

---

**Effiziente  
Serviceprozesse mit  
Microsoft D365 Field  
Service bei Helion**

 Jaffa

## Business Track



**Maarten Poot**  
Business Consultant

---

**Wenn Go-Live nicht Go  
bedeutet: Die echten  
Hürden bei der CRM-  
Akzeptanz**

 Tel Aviv



**David Howes**  
Digital Business Consultant

---

**CRM & Vertriebsstrategien  
im Einklang: Der Schlüssel  
zum Gewinn von  
Marktanteil**

 New York



# Smarter Umgang mit Datenimporten von Drittparteien bei Verfora

Thomas Vogel – 22.10.2024



# Thomas Vogel

Technical Consultant @ isolutions AG

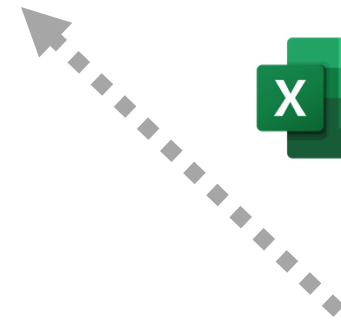
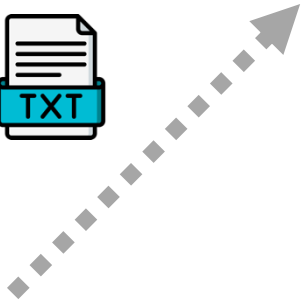




# VERFORA®



# VERFORA



**Grossisten**

 **Galexis**

**PharmaFocus**  
Der Grossist der unabhängigen Apotheken

**avosano**  


**Apotheken**



**Einkaufsgruppen**

**AMAVITA**   
**SUN STORE** 





- Produkt
- Apotheke
- Artikel
- Menge
- Preis

(Keine echten Daten)

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	Z
1	Code	GROSSIST_EAN_Nr	Kunde EAN-Nr.	KDNR	Name 1	Name 2	PLZ	Ort	RechNr.	B.Datum	Jahr	Monat	ART EAN	PharmaNr.	Artikelbezeichnung	BestMenge	FakturaMe	Bonus	Wareneins	BAZ	Rabattbet	Z
2		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5431228	20230201	2024	9	769875625	7785870	OMNI-BIOTIC 10 Plv 30 Btl 5 g	-60	-60	0	0	2.64	0	
3		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5431228	20230201	2024	9	769875626	1403757	TENDERDOL Gel Tb 20 g	-27	0	0	0	1.84	0	
4		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5422563	20230201	2024	9	769875627	4835345	VICKS VAPORUB Salbe Topf 100 g	-20	-20	0	0	0.51	0	
5		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5422563	20230201	2024	9	769875628	7750200	VITA-MERFEN Salbe Tb 20 g	-19	0	0	0	0.44	0	
6		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5431228	20230201	2024	9	769875629	7750200	VITA-MERFEN Salbe Tb 20 g	-13	-13	0	0	0.88	0	
7		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5445142	20230202	2024	9	769875630	7756996	CLEARBLUE Ultra Schwangerschaftstest fri	-12	-12	0	0	2.76	0	
8		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5445142	20230202	2024	9	769875631	47869	DEAFTOL Mundspray m Lidocain 20 ml	-10	-10	0	0	0.78	0	
9		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5449661	20230202	2024	9	769875632	5104253	KUKIDENT Complete Reinigung-Tab 112	-10	-10	0	0	0.63	0	
10		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5437834	20230202	2024	9	769875633	7408224	PERSKINDOL Thermo Hot Gel 100 ml	-9	-9	0	0	1.16	0	
11		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5437834	20230202	2024	9	769875634	7765220	PERSPIREX Original Antitranspir NF Roll-ou	-8	-8	0	0	1.27	0	
12		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5445142	20230202	2024	9	769875635	7750202	VITA-MERFEN Salbe Tb 100 g	-8	0	0	0	0.83	0	
13		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5460388	20230203	2024	9	769875636	7755151	ANTI BRUMM Ultra-Tropical FI 150 ml	-8	0	0	0	1.94	0	
14		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5454198	20230203	2024	9	769875637	7817170	CAMI MOLL clean Feuchttücher NF Btl 10	-8	0	0	0	0.42	0	
15		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5460388	20230203	2024	9	769875638	5339192	CLEARBLUE Schwangerschaftstest Schnell	-8	0	0	0	4.04	0	
16		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5460388	20230203	2024	9	769875639	47869	DEAFTOL Mundspray m Lidocain 20 ml	-7	-7	0	0	0.78	0	
17		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5460388	20230203	2024	9	769875640	1549596	LIDAZON Gurgellösung FI 240 ml	-7	0	0	0	0.82	0	
18		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5463184	20230203	2024	9	769875641	7796072	OMNI-BIOTIC Stress Plv 56 Btl 3 g	-6	-6	0	0	3.61	0	
19		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5460388	20230203	2024	9	769875642	1415335	ORAL-B Superfloss Zahnseide Btl 50 Stk	-6	0	0	0	0.82	0	
20	R	7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5463184	20230203	2024	9	769875643	6845112	SPAGYROS Ribes nigrum Mundspray D 1 E	-6	0	0	0	1.58	1.58	
21		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5454198	20230203	2024	9	769875644	4832097	TRIOMER Nasenspray Sinomarin hyperton	-6	0	0	0	0.63	0	
22		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5463184	20230203	2024	9	769875645	4835345	VICKS VAPORUB Salbe Topf 100 g	-6	0	0	0	1.02	0	
23		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5468857	20230204	2024	9	769875646	7755151	ANTI BRUMM Ultra-Tropical FI 150 ml	-6	0	0	0	1.94	0	
24		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5468857	20230204	2024	9	769875647	7815010	CAMI MOLL clean Feuchttücher NF Box 4l	-6	0	0	0	1.08	0	
25		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5468857	20230204	2024	9	769875648	7817170	CAMI MOLL clean Feuchttücher NF Btl 10	-6	0	0	0	0.84	0	
26		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5468857	20230204	2024	9	769875649	7815012	CAMI MOLL intime Feuchttücher refill NF	-5	-5	0	0	0.54	0	
27		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5468857	20230204	2024	9	769875650	7289110	CAMILIA Trink Lös 30 Unidos 1 ml	-5	-5	0	0	1.86	0	
28		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5468857	20230204	2024	9	769875651	227005	CARMOL Tropfen FI 20 ml	-4	-4	0	0	0.62	0	
29		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5468857	20230204	2024	9	769875652	7785872	OMNI-BIOTIC 6 Plv Ds 60 g	-4	-4	0	0	1.73	0	
30		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5468857	20230204	2024	9	769875653	414368	OTALGAN Tropfen FI 12 g	-4	-4	0	0	1.11	0	
31		7123123123123	7632123123123	000095	Raetus Apotheke AG		7000	Chur	5468857	20230204	2024	9	769875654	1946133	PEI SANO med Salbe Tb 60 g	-4	0	0	0	0.96	0	

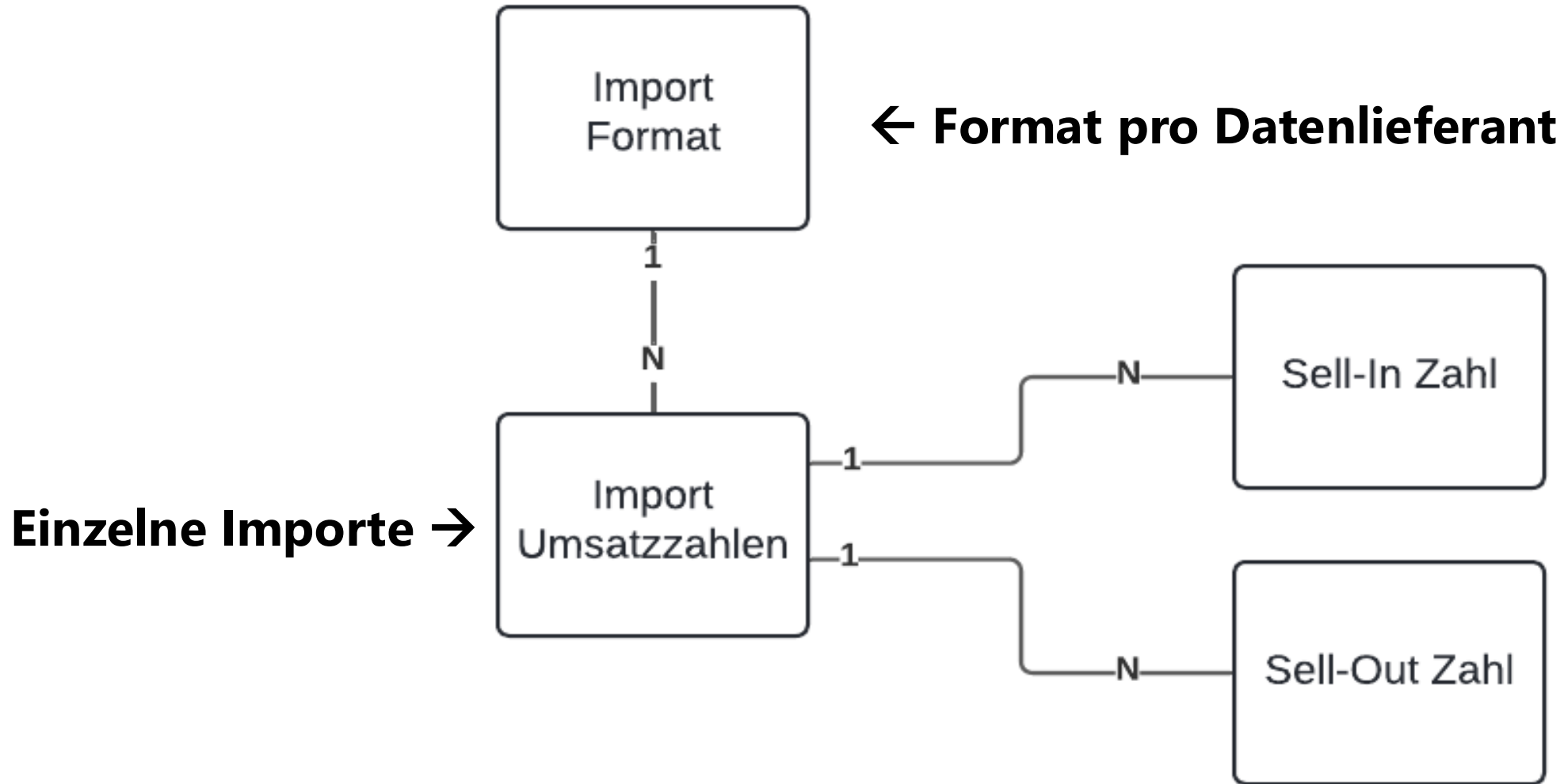
# Probleme

- Unterschiedliche Formate (.XLSX, .CSV, .TXT)
  - ~10 Grossisten
  - ~ 5 Einkaufsgruppen
  - Sell-In und Sell-Out Zahlen
- Keine Kontrolle über die Datenlieferanten (Grossisten/Einkaufsgruppen)
- Wechselnde Quellsysteme
- Fehlerhafte Daten
- Verschiedene Identifier (Apotheken, Artikel etc.)

# Anforderungen an den Importer

- 1x Format definieren pro Grossist/Einkaufsgruppe für Sell-In/Sell-Out
- Berechnete Felder
- Überprüfung, Korrektur und Freigabe nach Import
- Formatanpassungen durch den Kunden

# Dynamischer Importer



isolutions<sup>o</sup>



Effiziente Serviceprozesse mit Microsoft D365 Field Service bei Helion



# Die heutige Session präsentiert



**Lukas Karrer**  
Chief Digital Officer Helion Energy AG  
lukas.karrer@helion.ch

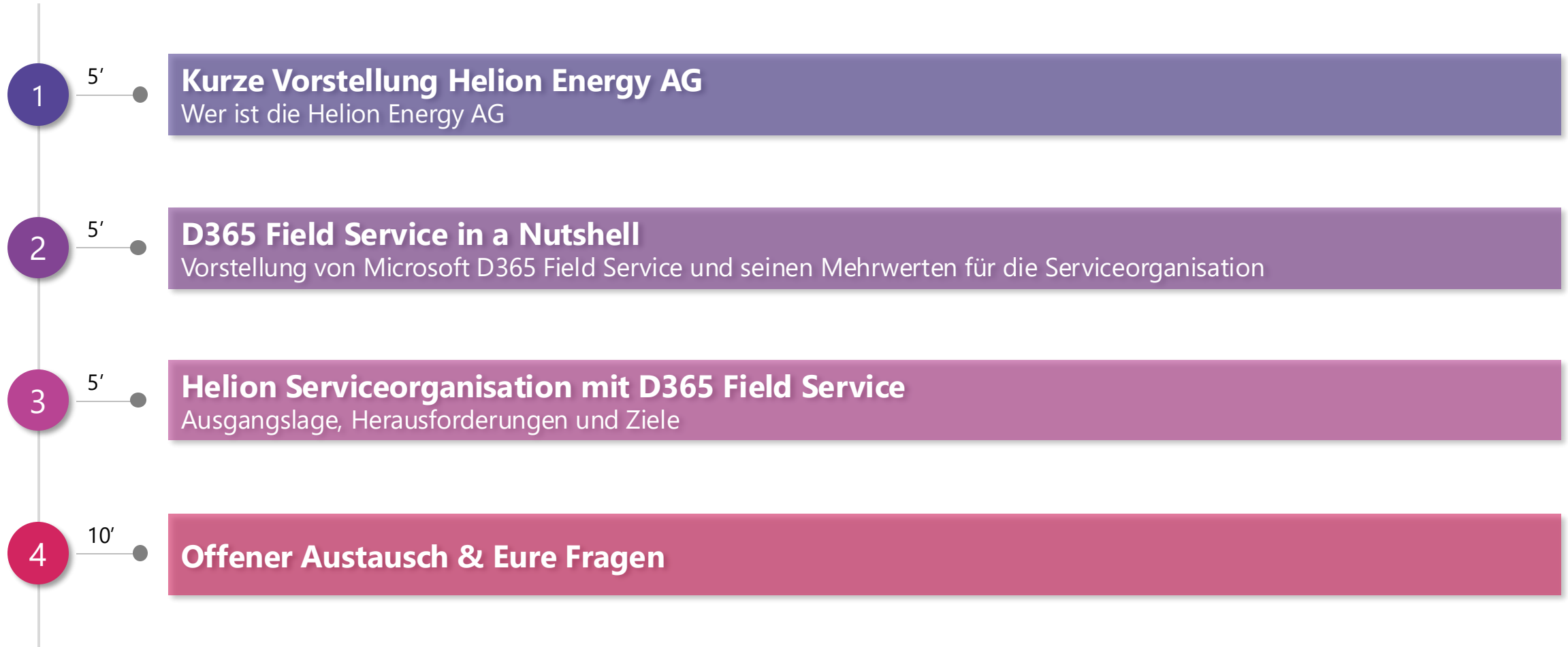


**Jonathan Zaugg**  
Senior Technical Consultant & Teamlead  
jonathan.zaugg@isolutions.ch



**Stefanie Düringer**  
Business Consultant  
stefanie.dueringer@isolutions.ch

# Ablauf



# In der ganzen Schweiz

7 Standorte: Solothurn, Zürich,  
St. Gallen, Luzern, Cham,  
Waadt, Tessin.

Residential, Commercial,  
E-Mobility, Services

**Vier  
Geschäfts  
bereiche**

**16 Jahre  
Erfahrung**

2008 gegründet von  
Noah Heynen (CEO) &  
Samuel Beer (COO)

**520**

**Mitarbeitende**  
(2023)

**140**

**Millionen CHF  
Umsatz**  
(2023)

**Marktführer**

**10% Marktanteil, 3x mehr als  
unser grösster Mitbewerber**

**AMAG**

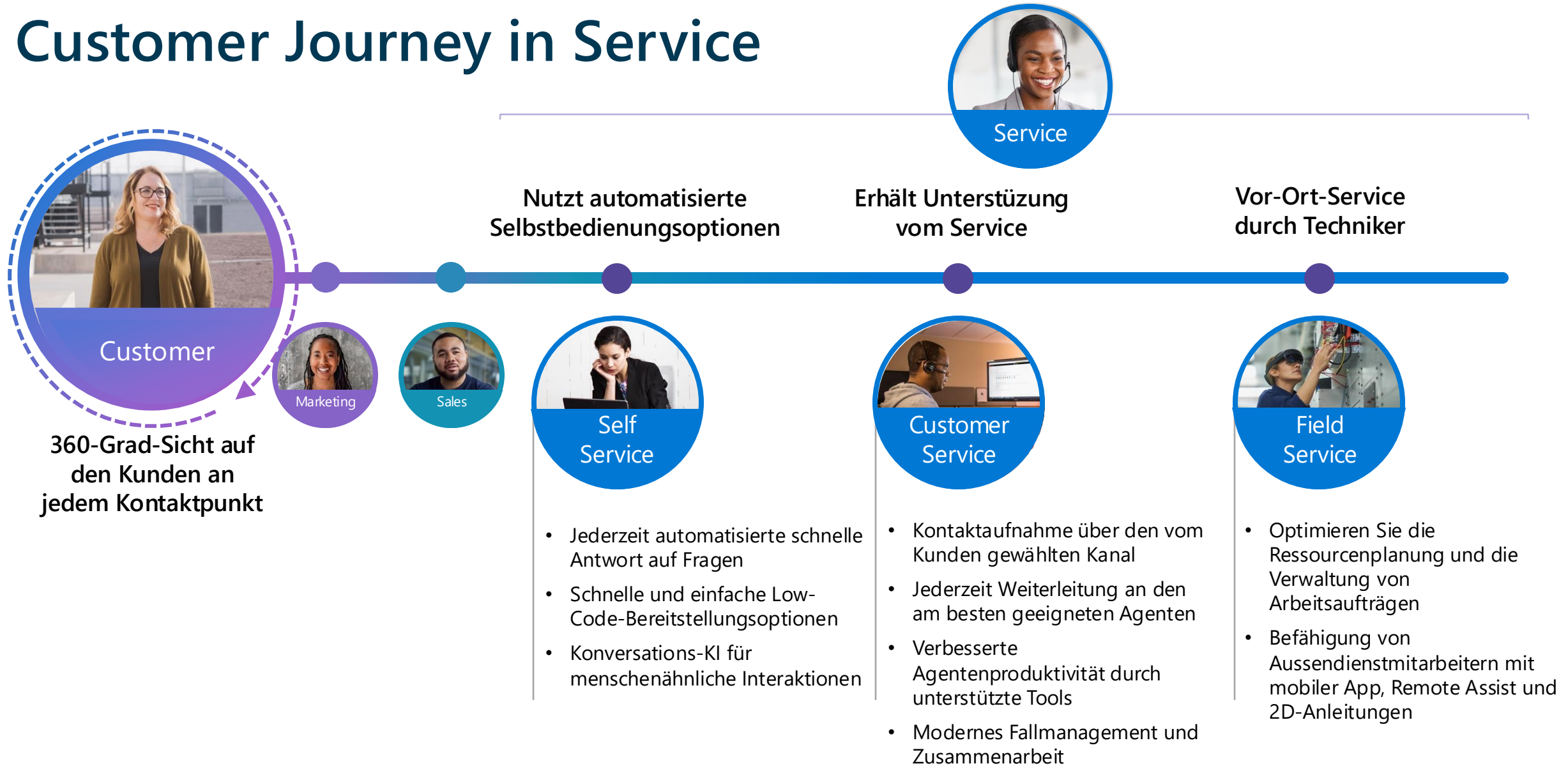
Seit 2022  
Tochterunternehmen  
der AMAG Gruppe

isolutions<sup>o</sup>

## D365 Field Service in a Nutshell



# Customer Journey in Service



# Ausgangslage der Helion Serviceorganisation



- Aktuelle Softwarelösung für Customer- und Field-Service erfüllt nicht mehr die gestiegenen Anforderungen
- Bedürfnis nach Stärkung der Kundenbeziehung und -loyalität über den Service

# Herausforderungen der Helion Serviceorganisation



- Langsames und unübersichtliches System
- Mangelnde Integration mit den Umsystemen und –prozesse
- Datenvollständigkeit und –qualität
- Fragmentierte Prozesse und nicht zusammenhängende Systeme verhindern eine 360°-Sicht auf den Kunden, was zu fehlenden Möglichkeiten führt, proaktiv auf Kundenbedürfnisse einzugehen und die Kundenbindung zu fördern



# Ziele für die Helion Serviceorganisation



- Verbesserung der Systemleistung und Benutzerfreundlichkeit
- Nahtlose Integration in bestehende Systeme und Prozesse
- Effiziente Kundenservice- und Aussendienstprozesse
- Schaffung einer 360°-Sicht auf den Kunden

# Offene Diskussion & Fragerunde



## Fragerunde

- Welchen Mehrwert strebt ihr für eure Serviceorganisation mit der Einführung und Integration von D365 Field Service an?
- Welche entscheidenden Elemente werden eure Serviceorganisation auf die nächste Stufe heben und die gewünschten Verbesserungen ermöglichen?
- Es handelt sich um ein grosses Vorhaben, denn die Einführung eines neuen Systems ist mehr als nur ein IT-Projekt – es erfordert auch umfangreiche Prozessdefinitionen und -optimierungen. Was war euch besonders wichtig, und wie sollte ein Partner euch in diesem Projekt unterstützen?
- Zeitlicher & finanzieller Aufwand eines solchen Projektes?
- Inwiefern erfüllt isolutions die Kriterien, die ihr für dieses Projekt als entscheidend erachtet, und wie sieht die laufende Zusammenarbeit aus?
- Wie sieht die Zukunft aus? Was sind die weiteren Pläne nach erfolgreichem Abschluss des projektes
- Das Thema Mensch ist zentral: Wie gehen eure Mitarbeitenden mit den Veränderungen um, und welche Massnahmen ergreift ihr, um den Wandel positiv zu gestalten und eure Belegschaft optimal einzubeziehen?



# „Wenn "Go-Live" nicht "Go" bedeutet: Die echten Hürden bei der CRM-Akzeptanz“

Maarten Poot, Business Consultant



isolutions<sup>o</sup>





# 1. Problem: Warum scheitert die CRM-Benutzerakzeptanz?

## 1 Die Einzelperson

Ich bin zu beschäftigt, ich mag dieses Tool nicht, ich habe es ausprobiert und es hat nicht funktioniert, das ist zu verwirrend usw.

## 2 Führung

Nicht an Bord der Veränderung, nicht vorbildlich. Tu, was ich sage, nicht, was ich tue.

## 3 Mangel an offener Kommunikation

Die Menschen können ihre Bedenken nicht äussern, können sich nicht zu Wort melden, wenn sie mit Problemen konfrontiert sind, oder den Status quo in Frage stellen

## 4 Fehlgeleitete Erwartungen

Unrealistische Vorstellungen davon, was erreicht werden kann und wie lange es dauern wird. Die Menschen werden entmutigt und geben auf, wenn sie keine sofortige Verbesserung sehen.



# Isolutions'

## 1. Problem: Diskussion in Kleingruppen (2 Personen – 4')

Nimm ein Technologieprojekt, an dem du gerade arbeitest.

Und denke über diese 4 Gründe für eine mangelnde Benutzerakzeptanz nach:

Einzelperson – Führung – Offener Kommunikation – Fehlgeleitete Erwartungen

**Wo siehst du derzeit das grösste Risiko?**

Teile mit deinem Nachbarn  
Höre deinem Nachbarn zu





## 2. Lösung

### Die Einzelperson

- „Ich möchte“ statt „Ich muss“
- Teamweite Vorteile
- Start-Stopp-Kommunikation
- Rollenbasierte Kommunikation

### Führung

- Frühere Fehler und ihre Auswirkungen eingestehen
- Führungskräfte als Coaches, die das Verhalten lenken
- Seniors als Champions, die Gleichaltrige beeinflussen

### Offener Kommunikation

- Schafft Kanäle für den Austausch von Problemen und Feedback
- Nehmt Beiträge zur Kenntnis und geht darauf ein
- Öffnet Sitzungen

### Fehlgeleitete Erwartungen

- Eine sinnvolle Transformation braucht Zeit.
- Quick Wins, frühzeitig Schwung aufbauen
- Erfolge feiern und belohnen, um die Motivation aufrechtzuerhalten



## 3. Aktion

Was machst du schon?  
Mit welchem Ergebnis?

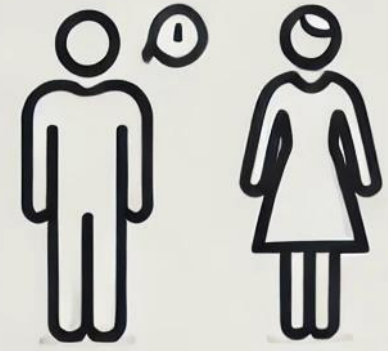


**Isolutions**

### 3. Aktion Diskussion in Kleingruppen (2 Personen – 4')

Was wirst du bei deinen zukünftigen CRM-Implementierungsprojekten anders machen?





Danke



# CRM & Vertriebsstrategien im Einklang

Wie Vertriebsleiter ihre strategischen Entscheidungen mit CRM & K.I. unterstützen.

## "Freut mich, Euch kennenzulernen!! Wer ist David Howes?"



Copilot

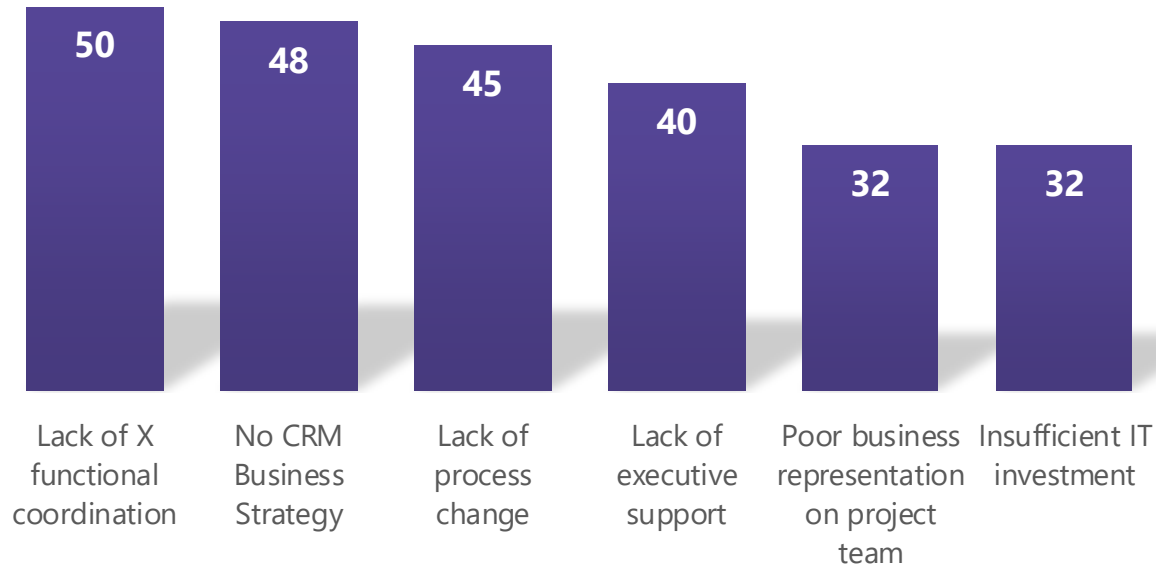


- "David Howes is passionate about digital transformation. His career reflects a deep commitment to leveraging technology to enhance customer experiences and streamline business processes" 😊
- He began his career at Nestlé moved to Capgemini, where he worked as a Senior Consultant, focusing on business transformation
- He moved to Middle East, working with SAP, returning to Europe as Head of CRM for Thomas Cook
- Most recently he worked for Implement Consulting specializing in customer experience, before moving to Clariant as Head of Digital & Channel Mgt accountable for eCommerce, Inside Sales and Distributor Mgt
- "...Karriere spiegelt ein tiefes Engagement wider, Geld für Hundefutter und Hausrenovierung zu verdienen"
- "... ist am glücklichsten, wenn er gute Komödien sieht"
- "...begannte seine Karriere bei Nestlé, weil das der beste Job war, den er bekommen konnte"
- "...hat Dynamics, Salesforce, HubSpot und SAP implementiert und glaubt, dass sie alle funktionieren, wenn sie gut implementiert sind."
- "...glücklich, in CH zu leben, nachdem er eine Frau beim Skifahren kennengelernt hatte und sie nicht nach Frankfurt ziehen wollte"
- "...zog in den Nahen Osten, weil man ihm sagte, er sei der beste Kandidat, obwohl er später herausfand, dass alle anderen abgelehnt hatten."
- ....., dass künstliche Intelligenz nur so gut ist wie die Datenquelle, die sie nutzt 😊

Heute gibt es viel Inhalt! Was wahr sein muss, um CRM mit Strategien für das Umsatzwachstum zu verbinden  
"Passe an, was nützlich ist, verwerfe, was nutzlos ist, füge hinzu, was spezifisch für dich ist" Bruce Lee (vielleicht!)

## Die Ursachen für das "Failure" von CRM-Projekten sind nur sehr wenig erforscht!

Reasons for failure %



Source: Salesforce 2020 (based on old Data Warehousing Institute research)



### Warum CRM-Projekte "fail":

- "Schuldzuweisung. Es gibt eine schlechte Integration von Marketing- und Verkaufsaktivitäten"
- "Es wird wenig darüber nachgedacht, wie CRM ein Instrument zur Umsatzsteigerung ist".
- "Berichterstattung zur Kontrolle, nicht Coaching zur Verbesserung".
- "die Qualität der Daten im System wird immer unzuverlässiger".
- "hilft den Vertriebsleitern nicht bei ihrer Arbeit"

Source: Harvard Business Review 2018

**Mangelnde funktionsübergreifende Koordination, schlechte Strategie und fehlende Unterstützung durch die Geschäftsleitung werden immer wieder als Hauptgründe für das «Failure» von CRM-Projekten genannt.**

Die Unterstützung durch die Geschäftsleitung wird dazu beitragen, dass die **CRM-Fähigkeiten** besser mit den **Wachstumsstrategien** übereinstimmen.

STRATEGIC CHOICE

CRM-FÄHIGKEIT ERFORDERLICH

1

## MIT DEM MARKT WACHSEN

- Kundenbindung
- Kostensenkung
- Unterstützung von Akquisitionen



- Innenverkaufsteam befähigen
- In das Kundenportal integrieren
- Unterstützung des Kundendienstes (idealerweise Case Management)
- Cloud, skalierbar
- einfach zu verwenden, zu verwalten und zu integrieren (ERP und Webportale)
- Könnte argumentieren, dass man kein CRM braucht, um mit dem Markt zu wachsen!!

2

## MARKTANTEIL ERHÖHEN

- Pipeline-Lücke schließen
- Must Win-Gelegenheiten
- «Face»time mit Kunden



- Eine einzige Quelle der Wahrheit
- Coaching richtiger Verhaltensweisen
- Verkaufen im Team
- Kontextbezogene Informationen sind entscheidend, z. B. Angebote von Wettbewerbern

3

## MARKTGRÖSSE VERGRÖßERN

- Upsell/ Cross-Sell
- Handel mit
- Pflegen und verkaufen



- Den Kundendienst/ Field Service zum Verkauf befähigen
- Ermöglicht dem Marketing die Entwicklung und Bereitstellung personalisierter Angebote

4

## WACHSTUMSGEWICHTUNG VERLAGERN

- Umschichtung von Ressourcen/Investitionen von Bereichen mit geringem zu solchen mit hohem Wachstum



- Umschulung Verkauf
- Sales PlayBooks
- A.I.-Assistenten für personalisierte Angebote

5

## WACHSTUMSGRENZEN ÜBERSCHREITEN

- Verkauf von Dienstleistungen zur Ergänzung von Produkten
- Neue Kulturen



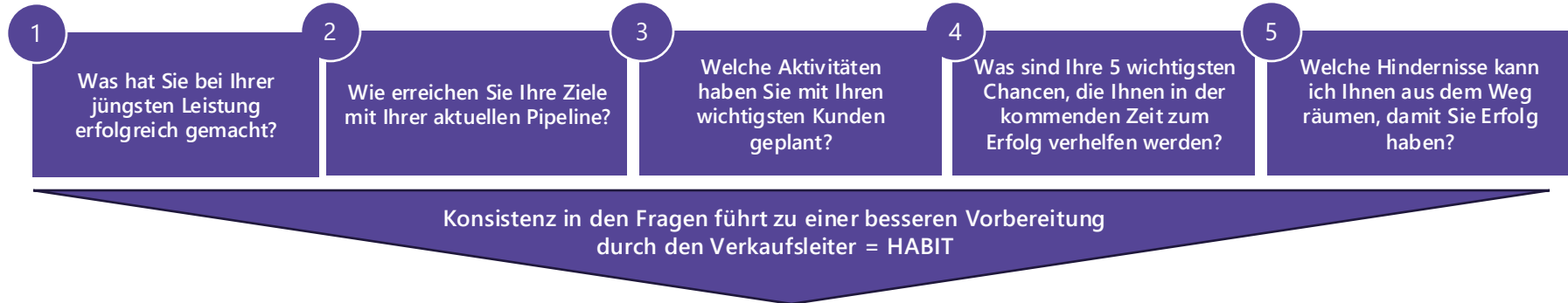
- Einblicke in die Kunden der Kunden
- Neue Vertriebsmodelle (online)
- Integration in Content Mgt Systeme
- Kontinuierliche Verbesserung

**Die Erhöhung des Marktanteils wird als grundlegende Wachstumsstrategie für alle anderen Strategien empfohlen**



## Um den Marktanteil zu erhöhen, muss CRM das Coaching des richtigen Verkaufsverhaltens ermöglichen

**Fragen zur Leistung** unterstützt durch 1 Datenquelle, z.B. Power BI Dashboard mit uptodate Eingaben aus CRM und ERP



**Verhaltensweisen und Kadenz des Leistungsmanagements**

**PIPELINE WACHSEN MEETING**  
*Teamleiter und Vertriebsleiter*

**MUST WIN MEETING**  
*Teamleiter und Vertriebsleiter*

**GEMEINSAME KUNDENBESUCHE/ ANRUF**  
*Teamleiter und Vertriebsleiter*

**KEEP THE WINNING SPIRIT TEAM MEETING**  
*Team/ Gäste*

### KLARE ZIELE/ AGENDA FÜR JEDE COACHING-SITZUNG

#### 2 MARKTANTEIL ERHÖHEN



**ZIEL**  
Vereinbarung von Schwerpunktbereichen für den Monat auf der Grundlage der aktuellen Leistung, der Stärke der Pipeline und der Priorisierung der Kundenaktivitäten

**ZIEL**  
Konzentrieren Sie sich auf Maßnahmen zur Erhöhung der prozentualen Erfolgchancen bei "must-win"- und "up/cross-sell"-Chancen (Entscheidungsträger, Stärke des Bedarfs, Wertunterschied, Verkaufsprozess).

**ZIEL**  
Stärkung der individuellen Fähigkeiten zur Verkaufsausführung Anwendung des GROW-Modells  
ZIELE, REALITÄT, OPTIONEN, WILLE/WEG NACH VORNE

**ZIEL**  
Erfolge feiern, sich an neuen Wertvorschlägen orientieren, schwierige Geschichten erzählen, stolze Geschichten erzählen, funktionsübergreifendes Lernen erleichtern

**Die Trennung der Besprechungsarten nach Zielen ist der Schlüssel zur Zielerreichung!**

**BEREIT FÜR DIE KI-WELLE?**



**SIMPLIFY. EXEMPLIFY. AMPLIFY.**

## Amazon Pharmacy nutzt KI, um Marktanteil zu verdoppeln\*

Start bei 30 Sek.; Ziel 1:45 = 1:15



Dynamic Pricing AI

Entity recognition ChatBots

Customized Case Mgt

Optimized Follow-Up

Customized Offers

- “We saw an opportunity to use A.I to rethink information flows that was both exciting and transformational”
- “Gen AI enables real time insurance estimates on prescription medicines”
- “Named Entity Recognition to increase prescription processing speed”
- “Same day delivery and access to clinical expertise is important, but the reason why patients buy through Amazon is industry leading price transparency”
- Gen AI for customer support to provide guardrails for answers based on documentation and knowledge bases
- “World does not need another pharmacy, it needs a better pharmacy that partners with providers to provide patients with the care they need at the right time”
- Digital transformation:
  - Addition of PillPack to divide prescriptions into Daily Doses
  - Machine learning to forecast demand enabling right stock right location

# Isolutions<sup>o</sup>

Die Unterstützung durch die Geschäftsleitung wird sich verstärken, je näher die **Anwendungsfälle der künstlichen Intelligenz** dem Schwerpunkt der **Wachstumsstrategien** entsprechen.

STRATEGIC CHOICE

1

## MIT DEM MARKT WACHSEN

- Kundenbindung
- Kostensenkung
- Unterstützung von Akquisitionen



- Inside Sales Virtual Agents
- Sales Performance Analytics
- Churn Prediction
- Service Level Approvals
- Contract/ Claim Drafting
- Lifecycle Stage Tracking

2

## MARKTANTEIL ERHÖHEN

- Pipeline-Lücke schließen
- Must Win-Gelegenheiten
- «Face»time mit Kunden



- Competitor Insight Mining
- SalesCoach
- Optimized Follow-Up
- Appointment Scheduling

3

## MARKTGRÖSSE VERGRÖßERN

- Upsell/ Cross-Sell
- Handel mit
- Pflegen und verkaufen



- Customized Case Mgt
- Automated Lead Scoring
- Customer Sentiment Analysis
- Category Affinity
- A.I Enabled ChatBots

4

## WACHSTUMSGEWICHTUNG VERLAGERN

- Umschichtung von Ressourcen/Investitionen von Bereichen mit geringem zu solchen mit hohem Wachstum



- Customized Offers
- A:I generated Sales Playbooks
- Entity Recognition ChatBots

5

## WACHSTUMSGRENZEN ÜBERSCHREITEN

- Verkauf von Dienstleistungen zur Ergänzung von Produkten
- Neue Kulturen



- Dynamic Pricing AI
- Arguably need many A.I use cases mentioned here in order to win against established competitors!

MÖGLICHE KI-VERWENDUNGSFÄLLE

Lass uns eine Frage angehen, die im Vorfeld von CRM-Projekten nicht oft gestellt wird!"Was muss wahr sein, um außergewöhnliche Unterstützung durch die Geschäftsleitung zu erhalten?"

## How to participate?



### ZUGANG ZU WOOLAP BRAINSTORMING

- 1 Go to [wooclap.com](https://wooclap.com)
- 2 Enter the event code in the top banner



Event code

**MLKUSG**

Nur Mut, alle Antworten sind anonym 😊

Voneinander zu lernen, kann den Unterschied zwischen Erfolg und Nicht-Erfolg beim nächsten CRM-Projekt ausmachen

# BEREIT FÜR DIE KI-WELLE?

**isolutions**

**Augmentation** improves **productivity**

**Automation** improves **cost**

**Alerts** improve **customer experience**

**Assistance** improves **ownership**

To explore more, [david.howes@isolutions.ch](mailto:david.howes@isolutions.ch)



**SIMPLIFY. EXEMPLIFY. AMPLIFY.**

## Wichtigste Erkenntnisse

- **Definition der CRM-Auswirkungen**
  - Die Unterstützung durch die Geschäftsleitung wird dazu beitragen, dass die CRM-Fähigkeiten besser mit den Wachstumsstrategien übereinstimmen.
  - Um den Marktanteil zu erhöhen, ist die wichtigste CRM-Fähigkeit das Coaching der richtigen Verhaltensweisen
- **CRM Impact Acceleration:**
  - KI kann Verkaufsstrategien beschleunigen
  - Einfach beginnen, um ein Beispiel zu geben, aber früh in das Projekt einbeziehen
- **CRM - Umsetzung der Auswirkungen**
  - **Augmentation** improves **productivity**
  - **Automation** improves **cost**
  - **Alerts** improve **customer experience**
  - **Assistance** improves **ownership**

"Passe an, was nützlich ist, verwerfe, was nutzlos ist, füge hinzu, was dir eigen ist" Bruce Lee (vielleicht!)



isolutions<sup>o</sup>



CRM Community Award 2024



## Der CRM Community Award



- Mit dem CRM Community Award möchten wir gemeinsam mit unseren Projektteams herausragende Leistungen unserer Kunden würdigen.
- Die Projekte werden nach Business Impact, umgesetzte Innovation und dem Grad der organisatorischen Integration & Komplexität bewertet.

## Eingereichte Nominationen für den Award



**Projekt «Infothek»**

Start 2022

Projektleitung: Michael Rüegg





**Projekt «Helix»**

Start 2020

Projektleitung: Milena Bosco

isolutions'

And the Winner is...

 R O T P U N K T  
 A P O T H E K E



isolutions<sup>o</sup>

Vielen Dank für eure Aufmerksamkeit und bis zum nächsten CX-Circle!



# Bei Fragen stehe ich gerne zur Verfügung.



LinkedIn

**Pascal Lanz**

CRM Consulting & Innovation Lead  
Mitglied des Leadership Teams

+ 41 31 560 89 04

pascal.lanz@isolutions.ch

Netzwerke



MAS in Customer Relationship Management



isolutions<sup>o</sup>



#1 in creating employee and customer experience

