Ambit CX Advisory · Strategische Beratung für CRM, Customer Experience und Kundendaten

Kundenbeziehungen als Wachstumsmotor – nicht als IT-Projekt.

Ich begleite Geschäftsleitungen und Fachbereiche dabei, CRM-, CX- und Kundendaten-Vorhaben strategisch vorzubereiten, richtig zu dimensionieren und wirksam zu steuern – mit KI als Gestaltungshebel, nicht als Schlagwort.

Christian Schipp
CX Transformation Advisor · Partner, Ambit Group AG

Die Idee

Klarheit vor dem Projekt

Die meisten CRM- und CX-Initiativen scheitern nicht an der Technologie, sondern an fehlender Klarheit über **Ziele, Prozesse und Nutzen**.

1. **Ambition klären**
2. **Kundenreise und Datenfundament verstehen**
3. **Tragfähiges Zielbild entwickeln**
4. **Erst dann über Plattform und Partner entscheiden**

Strategische Vorbereitung hier, Umsetzung mit dem Ambit-Team

Die Umsetzung erfolgt über das CRM- und Customer-Experience-Team der Ambit Group – Microsoft Solutions Partner für Dynamics 365, Power Platform und KI. Diese Trennung erlaubt eine objektive Bewertung von Anbietern. Wo eine andere Plattform besser passt, sage ich das.

Ausgangslage

Warum Vorbereitung den Unterschied macht

Vier Befunde aus unabhängigen Studien zeigen das gleiche Muster: Transformationen scheitern selten an der Technologie – sie scheitern an Zielen, Anforderungen und Menschen.

~70 %

der Transformationen verfehlen ihre Ziele

Quelle: McKinsey

95 %

der KI-Pilotprojekte erzeugen keinen messbaren Wert

Quelle: MIT NANDA, 2025

47 %

der Projekte scheitern an unklaren, schlecht geführten Anforderungen

Quelle: PMI

1 : 1

Pro Franken Technologie braucht es einen Franken für Mensch und Change

Quelle: McKinsey

Themenfelder

Wo ich Klarheit schaffe

Customer Experience & Journeys

Durchgängige Kundenreisen über Marketing, Vertrieb, Service und Field Service statt isolierter Touchpoints.

CRM-Strategie & Zielbild

Ambition, Reifegrad und Prioritäten in ein realistisches Zielbild für Prozesse, Organisation und Architektur übersetzen.

Kundendaten & Customer Data Platform

360°-Kundensicht als Fundament: Datenquellen, Qualität, Einwilligungen und Architektur.

KI im CRM

Vom Copilot zum agentischen Assistenten – Einsatzszenarien nach Business Impact und Machbarkeit priorisiert, inklusive Daten- und Governance-Fragen.

Evaluation & Anbieterwahl

Schlanke, nachvollziehbare Auswahl von Plattform und Umsetzungspartner – am tatsächlichen Bedarf statt an Featurelisten.

Programm-Steuerung & Governance

Projektorganisation, Rollen, Lenkungsausschuss und Roadmap, damit das Vorhaben nach dem Entscheid beherrschbar bleibt.

Für wen

Ihre Herausforderung ist der Ausgangspunkt

	Geschäftsleitung & Verwaltungsrat	Marketing-Leitung	Verkaufsleitung	Service- & Field-Service-Leitung
Herausforderung	Hohe Investitionen bei langsamer Umsetzung, fehlende Differenzierung im Kundenerlebnis, KI bleibt Vision.	Fragmentierte Daten, generische Personalisierung und manuelle Prozesse.	Administrative Last, unklare Pipeline und unvollständige CRM-Daten.	Hohe Erwartungen bei überlasteten Prozessen, verteiltem Wissen und schwankender Planungsqualität.
Zielbild	Belastbare Entscheidungsgrundlage, Strategiebezug und messbarer Business Impact.	Orchestrierte, personalisierte Journeys und Transparenz über Performance und Attribution.	KI übernimmt die Routine, der Vertrieb fokussiert auf Kunden und Abschlüsse.	Agentische Fallbearbeitung, konsistente Servicequalität und optimierte Einsatzplanung.

Vorgehen

Wir starten bei Ihrer Ambition, nicht bei der Technologie

Phase 1

Discover

Analyse & Ambition

Pain Points, Ziele, Reifegrad und Rahmenbedingungen wirklich verstehen.

Ergebnis
Gemeinsames Lagebild

Phase 2

Design

Prozess & Daten

Kundenreisen gestalten und das Datenfundament für KI definieren.

Ergebnis
Zielbild Prozesse & Architektur

Phase 3

Strategize

KI-gestützte CRM-Strategie

Einsatzszenarien bewerten, priorisieren und verbindlich entscheiden.

Ergebnis
Bewertete Optionen & Roadmap

Phase 4

Empower

Umsetzung & Verankerung

Use Cases umsetzen, Governance etablieren, Teams befähigen.

Ergebnis
Beherrschbares Programm

Fünf Dimensionen im Blick

Organisation | Mensch | Architektur | Prozess | Technologie

Fokus

Fünf Fokus-Seiten entlang der Kundenreise

Je Funktion eine vertiefende Seite mit KI-Agenten-Szenarien, belegten Zahlen und einem Potenzial-Rechner in 60 Sekunden.

1 · Marketing	**KI im Marketing**	Von der Segmentierung über Journeys bis zum Lead-to-Cash-Prozess.	lead2cash.ch
2 · Kundendaten	**Agentic CDP**	Ein Engagement Layer, der in Echtzeit lernt, was für jeden Einzelnen relevant ist.	agentic-cdp.com
3 · Vertrieb	**Connected Sales**	KI-Agenten für Qualifizierung, Abschluss und Forecast.	connected-sales.com
4 · Kundendienst	**ServiceAgent AI**	Agentischer Kundenservice, der Routinefälle rund um die Uhr löst.	serviceagent-ai.com
5 · Field Service	**Field Service AI**	Weniger Zweitbesuche, Rapporte per Sprache, gesichertes Wissen.	connected-fieldservice.com

Der Einstieg

Ein Tag, der Klarheit schafft: CX-/CRM-Workshops

Strategie, Fachbereich und IT an einem Tisch. Am Ende steht eine **belastbare Entscheidungsgrundlage** – nicht eine weitere Demo.

Ablauf

1. Maturitäts-Assessment
2. Analyse der Ausgangslage
3. Live-Demo von Dynamics 365 und KI-Agenten
4. Konkrete Umsetzungsempfehlung

Rahmen

Maximal 12 Entscheidungsträger und Fachexperten · vor Ort, bei Ambit oder virtuell · Deutsch oder Englisch · aufgebaut auf der Microsoft-Catalyst-Methodik

Neun Themen zur Wahl

- Customer Experience
- CRM allgemein
- Kundendatenplattform
- KI im CRM
- Marketing
- Vertrieb
- Kundendienst
- Contact Center
- Field Service

Unsicher, welches Thema passt? Ein kurzes Vorgespräch klärt das.

Alle Workshops bei der Ambit Group →

Nächste Schritte

Drei Wege zum Einstieg

Womit Sie anfangen, hängt davon ab, wie klar Ihre Ausgangslage schon ist. Alle drei Wege sind unverbindlich.

1 · Standort bestimmen

CX & CRM Maturity Check

Kostenlose Selbstbewertung in rund 15 Minuten: Reife in acht Dimensionen von Strategie und Kundendaten bis KI – mit persönlichem Management-Report als PDF.

Maturity Check starten →

2 · Ins Gespräch kommen

Kostenloses Erstgespräch

Unverbindlicher Austausch zu Ihrer Ausgangslage – ob Standortbestimmung, Workshop oder längerfristige Begleitung. Auf Deutsch oder Englisch, online buchbar.

Termin online buchen →

3 · Klarheit schaffen

CX-/CRM-Workshop

Ein Tag mit Strategie, Fachbereich und IT: Assessment, Analyse, Live-Demo und konkrete Umsetzungsempfehlung als belastbare Entscheidungsgrundlage.

Alle Workshops ansehen →

Über mich

Transformation beginnt mit einer klaren Ambition

Christian Schipp

CX Transformation Advisor · Partner, Ambit Group AG

linkedin.com/in/christian-schipp →

Über 25 Jahre Aufbau und Führung in Marketing, Vertrieb und Distribution – die letzten zehn Jahre im Bereich Customer Experience, CRM und Business Applications. Executive MBA sowie Weiterbildungen in Leadership und Organisation.

Ich verbinde bereichsübergreifendes Prozesswissen mit KI-gestützter CRM-Praxis und einem Netzwerk aus Spezialisten und Entscheidern in Industrie, Handel, Dienstleistung, Verbänden und Nonprofit – mit Standorten in der Schweiz, Deutschland und Österreich.

> **«Ich starte nicht bei der Plattform, sondern bei der Frage.»**
> Beratung verstehe ich als Dienst: auf Augenhöhe, als Ermöglicher und Sparring-Partner für Geschäftsleitungen und Fachbereiche.

25+ Jahre Marketing, Vertrieb & Service

Über 200 CRM-Einführungen im Team

CH · DE · AT

Deutsch & Englisch

Kontakt

Sprechen wir über Ihr Kundenerlebnis.

Ob Standortbestimmung, Workshop oder längerfristige Begleitung: Ich freue mich auf ein unverbindliches Erstgespräch – auf Deutsch oder Englisch, vor Ort oder virtuell.

Termin online buchen | E-Mail schreiben

Ansprechpartner
Christian Schipp · CX Transformation Advisor, Partner
Ambit Group AG

E-Mail
christian.schipp@ambit-group.com

Telefon / WhatsApp
+41 79 954 17 09

LinkedIn
linkedin.com/in/christian-schipp

Web
www.ambit-advisory.com

Ambit CX Advisory · Strategic advisory for CRM, customer experience and customer data

Customer relationships as a growth engine – not an IT project.

I help executive teams and business units prepare CRM, customer experience and customer data initiatives strategically, scope them realistically and steer them effectively – with AI as a design lever, not a buzzword.

Christian Schipp
CX Transformation Advisor · Partner, Ambit Group AG

The idea

Clarity before the project

Most CRM and CX initiatives don't fail because of technology – they fail for lack of clarity about **goals, processes and value**.

1. **Clarify the ambition**
2. **Understand the customer journey and the data foundation**
3. **Develop a viable target picture**
4. **Only then decide on platforms and partners**

Strategic preparation here, delivery with the Ambit team

Delivery is provided by the CRM & Customer Experience team at Ambit Group – a Microsoft Solutions Partner for Dynamics 365, Power Platform and AI. This separation allows an objective assessment of vendors. And where a different platform is the better fit, I'll say so.

The starting point

Why preparation makes the difference

Four findings from independent research point to the same pattern: transformations rarely fail because of technology – they fail on goals, requirements and people.

~70%

of transformations miss their goals

Source: McKinsey

95%

of AI pilots create no measurable value

Source: MIT NANDA, 2025

47%

of projects fail because of unclear, poorly managed requirements

Source: PMI

1 : 1

For every franc spent on technology, one is needed for people and change

Source: McKinsey

Topics

Where I create clarity

Customer Experience & Journeys

End-to-end journeys across marketing, sales, service and field service – instead of isolated touchpoints.

CRM Strategy & Target Picture

Translating ambition, maturity and priorities into a realistic target picture for processes, organisation and architecture.

Customer Data & Customer Data Platform

The 360° customer view as the foundation: data sources, quality, consent and architecture.

AI in CRM

From copilot to agentic assistant – use cases prioritised by business impact and feasibility, including the data and governance questions.

Evaluation & Vendor Selection

A lean, transparent selection of platform and implementation partner – driven by your actual needs, not by feature lists.

Programme Governance & Steering

Project organisation, roles, steering committee and roadmap – so the initiative stays manageable after the decision.

Who it's for

Your challenge is the starting point

	Executive Board & Board of Directors	Head of Marketing	Head of Sales	Head of Service & Field Service
Challenge	High investment, slow delivery, no clearly differentiating customer experience, AI stays a vision.	Fragmented data, generic personalisation and manual processes.	Administrative burden, no clear view of pipeline and forecast, incomplete CRM data.	High expectations meet overloaded processes, scattered knowledge and fluctuating planning quality.
Target picture	A solid basis for decisions, a clear link to strategy and measurable business impact.	Orchestrated, personalised journeys and transparency on performance and attribution.	AI handles the routine while sales focuses on customers and closing.	Agentic case handling, consistent service quality and AI-optimised scheduling.

Approach

We start with your ambition, not with technology

Phase 1

Discover

Analysis & Ambition

Truly understand pain points, goals, maturity and framework conditions.

Outcome

A shared view of the situation

Phase 2

Design

Process & Data

Design customer journeys and define the data foundation for AI.

Outcome

Target picture for processes & architecture

Phase 3

Strategize

AI-powered CRM strategy

Assess use cases, prioritise them and lock in the decision.

Outcome

Evaluated options & roadmap

Phase 4

Empower

Delivery & Anchoring

Implement use cases, establish governance, enable the teams.

Outcome

A manageable programme

Five dimensions in view

Organisation | People | Architecture | Process | Technology

Go deeper

Five focus sites along the customer journey

One dedicated site per function – with concrete AI agent scenarios, evidence-based numbers and a potential calculator that quantifies the impact in 60 seconds.

1 · Marketing	**AI in marketing**	From segmentation and journeys to an end-to-end lead-to-cash process.	lead2cash.ch
2 · Customer data	**Agentic CDP**	An engagement layer that learns in real time what matters to each individual.	agentic-cdp.com
3 · Sales	**Connected Sales**	AI agents for lead qualification, closing and forecasting.	connected-sales.com
4 · Customer service	**ServiceAgent AI**	Agentic customer service that resolves routine cases around the clock.	serviceagent-ai.com
5 · Field service	**Field Service AI**	Fewer repeat visits, work reports dictated on site, knowledge that stays.	connected-fieldservice.com

The entry point

One day that creates clarity: CX/CRM workshops

Strategy, business and IT at one table. What you leave with is **a solid basis for decisions** – not another demo.

Agenda

1. Maturity assessment
2. Analysis of your starting point
3. Live demo of Dynamics 365 and AI agents
4. Concrete implementation recommendation

Format

Max. 12 decision-makers and experts · on site, at Ambit or virtual · in English or German · built on the Microsoft Catalyst methodology

Nine topics to choose from

Customer Experience	CRM in general	Customer Data Platform
AI in CRM	Marketing	Sales
Customer Service	Contact Center	Field Service

Not sure which topic fits? A short pre-call will settle it.

All workshops at Ambit Group →

Next steps

Three ways to get started

Where you start depends on how clear your starting point already is. All three options are free of obligation.

1 · Know where you stand

CX & CRM Maturity Check

Free self-assessment in about 15 minutes: your maturity across eight dimensions, from strategy and customer data to AI – with a personal management report as a PDF.

Start the maturity check →

2 · Start the conversation

Free intro call

A no-obligation conversation about your starting point – whether a quick assessment, a workshop or longer-term support. In English or German, bookable online.

Book a call online →

3 · Create clarity

CX/CRM workshop

One day with strategy, business and IT: assessment, analysis, live demo and a concrete implementation recommendation as a solid basis for decisions.

See all workshops →

About me

Transformation starts with a clear ambition

Christian Schipp

CX Transformation Advisor · Partner, Ambit Group AG

linkedin.com/in/christian-schipp →

More than 25 years building and leading marketing, sales and distribution – the last ten in customer experience, CRM and business applications. Executive MBA plus continuing education in leadership and organisation.

I combine cross-functional process expertise with hands-on experience in AI-powered CRM and a broad network of specialists and decision-makers in industry, trade, services, associations and nonprofits – with locations in Switzerland, Germany and Austria.

> **“I don’t start with the platform. I start with the question.”**
> I see advisory as a service – at eye level, as an enabler and sparring partner for executive teams and business units.

25+ years in marketing, sales & service

200+ CRM implementations as a team

CH · DE · AT

English & German

Contact

Let’s talk about your customer experience.

Whether a quick assessment, a workshop or longer-term support: I look forward to a no-obligation intro call – in English or German, on site or virtual.

Book a call online | Send an e-mail

Your contact
Christian Schipp · CX Transformation Advisor, Partner
Ambit Group AG

E-mail
christian.schipp@ambit-group.com

Phone / WhatsApp
+41 79 954 17 09

LinkedIn
linkedin.com/in/christian-schipp

Web
www.ambit-advisory.com/en