
BRITTA MICKELER

Customer Lifecycle · CRM · Product & AI

[linkedin.com/in/brittamickeler](https://www.linkedin.com/in/brittamickeler)



Profil

Komplexe Vorhaben scheitern selten an fehlender Technologie, sondern daran, dass Geschäftsziele, Nutzerbedürfnisse und technische Möglichkeiten nicht zusammenfinden. Genau dort setze ich an.

Ich strukturiere Themen, schaffe Orientierung und bringe digitale Lösungen gemeinsam mit Fachbereichen und Technik in die Umsetzung.

BERUFSERFAHRUNG

Tamedia Publikationen Deutschschweiz AG, Zürich

Kontinuierliche Weiterentwicklung über vier Funktionen – vom Senior Customer Journey Specialist zum Team Lead Digital Sales

Team Lead Digital Sales — Tages-Anzeiger / Finanz und Wirtschaft | 2025 – 07/2026

- Führt ein crossfunktionales Team mit drei bis vier Mitarbeitenden strategisch, fachlich und disziplinarisch und brachte Anforderungen aus Redaktion, Product Management und Vermarktung zusammen, priorisierte daraus Massnahmen und schuf Entscheidungsgrundlagen für Management und Umsetzung
- Verantwortete den Ausbau von Onboarding-, Offboarding- und Win-back-Journeys sowie von Personalisierungslösungen mit Salesforce Marketing Cloud und Piano
- Steuerte Conversion, Retention und ROAS über KPIs, Budget, Forecasting und Reporting und vertrat das Team im Brand Business Board

Head of Hub National — Tages-Anzeiger / Finanz und Wirtschaft | 2023 – 2024

- Steuerte digitale Sales- und Personalisierungsvorhaben zwischen Marketing, Produkt, Redaktion, UX, IT und Vertrieb und führte die unterschiedlichen Anforderungen zusammen
- Strukturierte Vorhaben, bereitete Entscheidungen für das Management vor und überprüfte die Zielerreichung anhand von KPIs und Business Cases
- Entwickelte einen Bildungsschwerpunkt auf Basis von Zielgruppen, Nutzerbedürfnissen und Marktpotenzialen und verband Inhalte, Kanäle, technische Integration und Vermarktung
- Übersetzte das Konzept in Formate, Erfolgskriterien und einen schrittweisen Plan für Pilotierung, Testing und Weiterentwicklung

Leiterin Journey Management | 2021 – 2023

- Baute Customer Journeys, Lifecycle-Programme und CRM-Prozesse auf und entwickelte sie anhand von Nutzungs- und Performancedaten weiter
- Übersetzte fachliche Ziele in Anforderungen für Automatisierung und Personalisierung mit Salesforce Marketing Cloud und Piano
- Koordinierte die Umsetzung mit IT, Produkt, Marketing und Analytics und priorisierte Optimierungen auf Basis von Segmentanalysen und Tests
- Begleitete den Piano-Rollout aus Business-Sicht, testete Funktionen und arbeitete bei der Analyse von CRM- und Plattformproblemen mit dem Product Owner zusammen

Senior Customer Journey Specialist | 2020

- Entwickelte automatisierte Customer Journeys entlang des Sales Funnels und analysierte Nutzerverhalten, Segmente und Kampagnenleistung
- Stimmte Anforderungen und Optimierungen mit Produkt, Marketing und Redaktion ab

Sanitas Krankenversicherung, Zürich

Marketing Managerin | 2017 – 2020

- Leitete digitale Kundenprojekte mit Fokus auf Customer Experience und koordinierte interne sowie externe Beteiligte
- Begleitete Digitalisierungsprojekte und die Integration von Marketing-Technologien, Tracking und Attribution; plante und steuerte digitale Kampagnen inklusive Reporting

Yourposition AG (heute Dept Agency), Zürich

Consultant Digital Marketing (AdWords, Branding & Display) | 2013 – 2016

- Analysierte Kundenanforderungen und entwickelte daraus digitale Marketingkonzepte, Business Cases und Entscheidungsgrundlagen
- Steuerte interdisziplinäre Teams bei digitalen Kampagnen und Plattformvorhaben

Weitere Erfahrung

- Unternehmerin & Freelancerin, San José (USA): Internet-Marketing-Projekte, Google AdWords-Beraterin, German Language Expert bei Monster.com
- Kommunikationsberaterin bei der Zünd AG – Projekte für VP Bank, SIGG und Nahrin
- Junior-Projektmanagerin bei b+d promotions, Köln – Verkaufsförderungskampagnen für FMCG

AUSGEWÄHLTES KI-AUTOMATISIERUNGSPROJEKT

AI-unterstützter Workflow für Tracking- und Analytics-Audits

- Konzipierte einen KI-gestützten Use Case von der Anforderungsstrukturierung über Bewertungslogik und Erfolgskriterien bis zur automatisierten Report-Erstellung
- Definierte und priorisierte Prüfpunkte, Bewertungsregeln, Risiken und Reviews sowie iterative Weiterentwicklungen mit Google Apps Script und AI/LLM
- Standardisierte einen manuellen Audit-Prozess mit dem Ziel, den Aufwand zu reduzieren, die Datenqualität zu erhöhen und Ergebnisse nachvollziehbar zu dokumentieren

KOMPETENZEN & SPRACHEN

Kompetenzen

Anforderungsstrukturierung und Priorisierung · Digitale Produkt- und Serviceentwicklung · Projekt- und Stakeholder-Steuerung · Disziplinarische und crossfunktionale Teamführung · Nutzerorientierte Weiterentwicklung digitaler Journeys · KPI- und Budgetsteuerung · Agile Zusammenarbeit

Tools und Technologien

Salesforce Marketing Cloud · Piano · CRM-Systeme & digitale Plattformen · Web Analytics & Tracking · Grundkenntnisse Python und Google Apps Script · AI-gestützte Automatisierung

Sprachen

Deutsch: Muttersprache · Englisch: C1 · Französisch: B2

AUSBILDUNG & WEITERBILDUNG

2026 **CAS Digital Product Management with AI**, Lehrgang abgeschlossen, Zertifikat folgt im September · HWZ Zürich

2026 **Zertifizierung PMP® (Project Management Professional)** · pmi.org

2025 **Scrum-Zertifizierungen PSM I und PSPO I** · scrum.org

2025 **CS50P: Introduction to Programming with Python** · edx.org

2020–2025 **Weiterbildungen in Führung, KI & Digitalisierung** · TX-Academy

2016 **Zertifikatslehrgang Digitales Marketing** · Squared Online, Google

1993–1999 **Diplom Betriebswirtschaftslehre (Marketing & HR)** · Universität Mannheim

1993–1999 **Diplom-Kommunikationswirtin BAW** · Bayerische Akademie für Werbung und Marketing, München

ENGAGEMENT

Seit 2024 **Toastmasters International** · Präsentation, Moderation und Feedbackpraxis