

Digital Sales Manager



Wemakefuture GmbH



Automatisierungsexperten und Digitalisierungsberater

Sebastian Mertens



Gründer & kocht gerne, Katzen

Prozessautomatisierung



Hallo!



Was verbinden Sie mit?

Warum sind Sie heute hier?



Das Ziel der Digitalisierung besteht darin, so viel wie möglich automatisiert von Maschinen machen zu lassen, von Robotern, durch künstliche Intelligenz. **Nicht alles, aber alles, was irgendwie geht.**

Richard David Precht - 2018

Sie werden hiervon ein Teil sein & das ist gut!

Warum sind Sie heute hier?



Vertrieb automatisieren und mehr Zeit mit dem Kunden

Denn was bleibt über? IT und Empathie

Automation Marktentwicklung

Willkommen in der Automation Ära

2018 2019 2020 2021 2022 2023



* für RPA, in Milliarden USD, Statista

Wie wird sich die Arbeitswelt verändern?



Wie viel lässt sich automatisieren?

Was/Wessen lässt sich automatisieren?

Künstliche Intelligenz

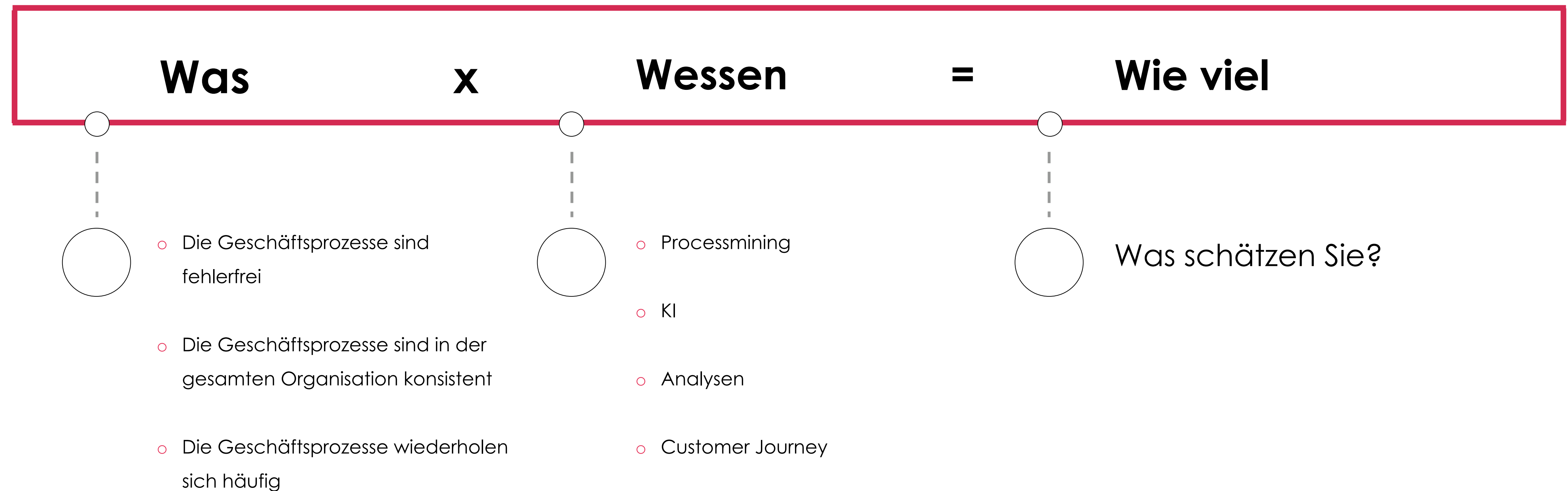
Definition “Digitalisierung” & “Automatisierung”



Digitalisierung: Papier in 1 und 0 umwandeln – Bspw. Fax
Gesundheitsamt – verpflichtende ID Karte Estland

Automatisierung: Eine Aktion in definierter **Form** auszuführen
ohne Zutun eines Menschen– Die Covid-19 Benachrichtigung
erledigen.

Wie viel lässt sich automatisieren?



Beispiele



Wenn es denkbar ist, ist es automatisierbar. Projektbeispiele:



Ziel: Automatisierung von Vertrieb



Dazu zeigen wir Ihnen die technischen Grundlagen, ohne diese das Ziel nicht erreicht werden kann.

Ziel: Automatisierung von Vertrieb



Dazu zeigen wir Ihnen die technischen Grundlagen, ohne diese das Ziel nicht erreicht werden kann.

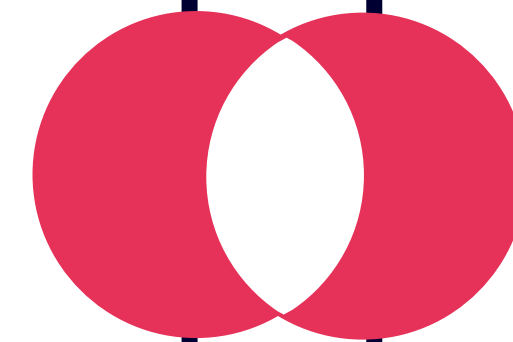
Journey

Interaktion I

Hands-on



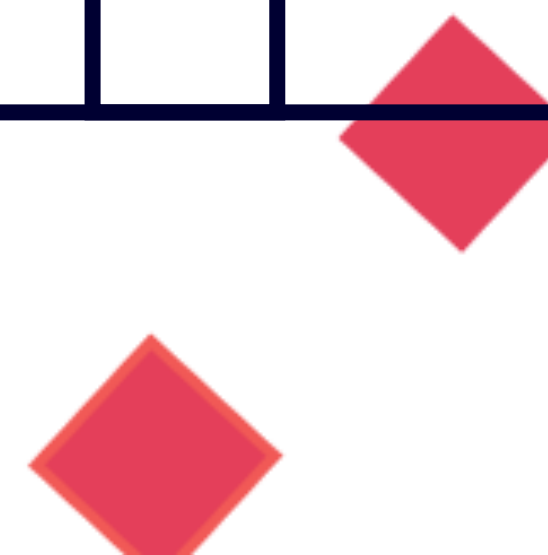
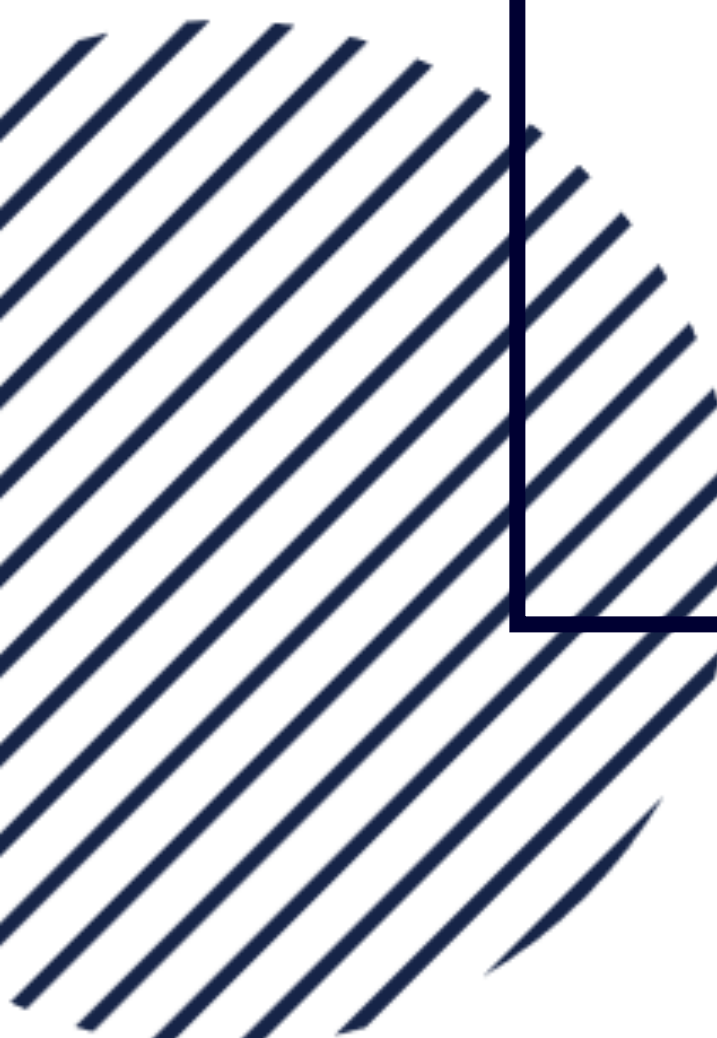
Was werden Sie erleben, wie sie mit den Grundlagen Ihr Arbeiten automatisieren können. Deshalb machen wir dies Hands-On und zeigen, dass es einfach ist zu starten und es sich lohnt den Weg weiter zu gehen.



Und nun?

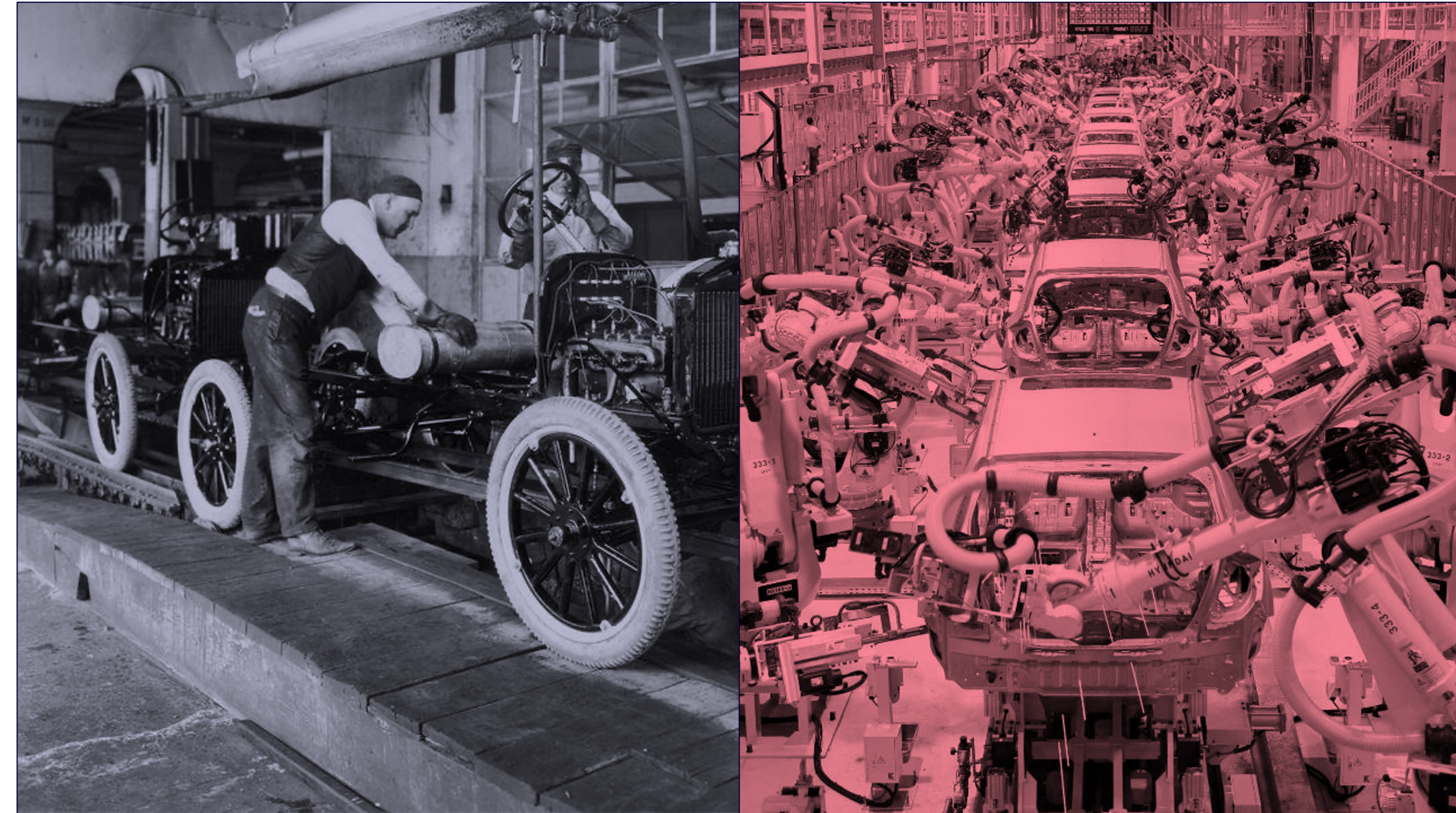
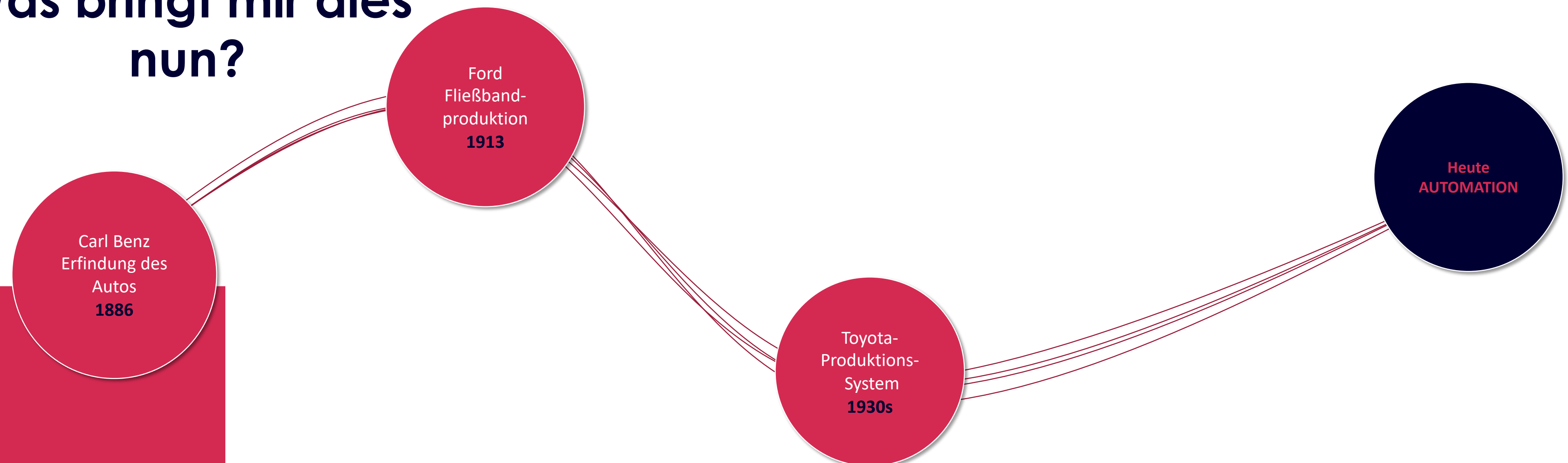


Lernen wir jenes
anhand von Praxisbeispielen



Cool oder nur ein Haufen Tools / SaaS Lösungen?

Was bringt mir dies nun?



**Wie verwende ich
diese im
Vertriebsalltag
sinnvoll?!**

Let's Go!

Customer Journey Mapping

Awareness

Interesse

Kauf

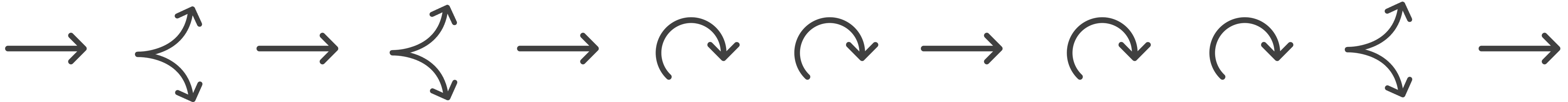
Service

Retention

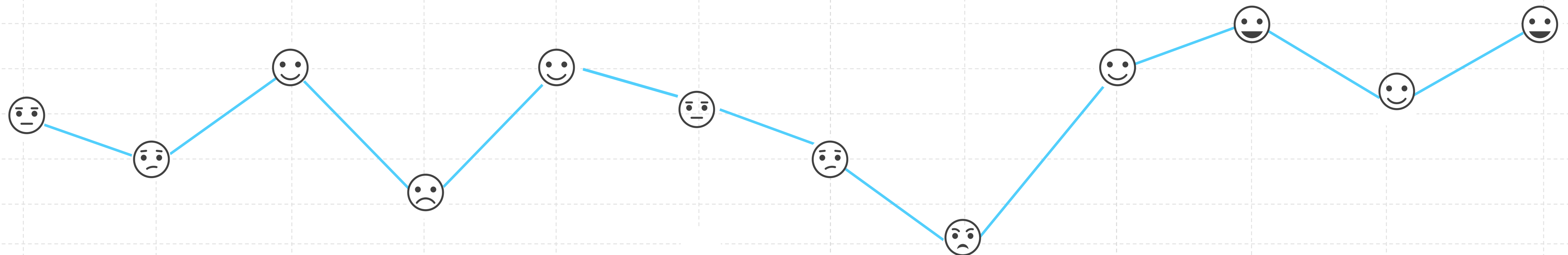
Steps



Prozess



Erlebnisse



Hands-On!

- **Ich rufe den Kunden an und sende direkt aus meinem Management System die Mails raus.**
- **Ich lasse den Kunden die Zeitaussuchen.**
- **Ich hole mir digital die Datenschutzzustimmung.**
- **Ich fasse automatisiert nach und kann meine Vertriebler intelligent steuern.**
- **Ich plane meinen Erfolg anhand von Traffic.**

Sales Automation!

Automatisierung eines Dienstleisters für die Vermittlung berufsbegleitender Promotionen

Für das zeitintensive Kunden-Onboarding wurde das CRM mit E-Mails und der Webseite verbunden

- **Kunden fragen eine Promotionsmöglichkeit online an**
- **Diese Information wird automatisch in das CRM übertragen**
- **Der Kunde erhält einen Status im CRM zugewiesen, anhand dessen der aktuelle Stand stets einsehbar ist**
- **Bei Eignung für eine Promotion fragt ein Google Form die Kundeninformationen und Unterlagen ab**
- **Diese werden automatisch an das CRM übergeben**
- **Über den gesamten Zyklus hinweg unterstützen automatisierte E-Mails die Customer Journey**

Sales Automation!

Automatisierung eines
Produzenten individueller
Gastronomie-Anhänger und
Wagen

Für die individuellen Bestellungen wurde eine Datenbank mit einem Datenspeicher und das CRM mit E-Mails und der Webseite verbunden

- **Auf Grundlage einer Datenbank und eines Datenspeichers werden automatisch Newsletter an potenzielle Kunden versendet**
- **Diese werden durch Erinnerungs-E-Mails unterstützt**
- **Zudem werden Kundenanfragen automatisch den richtigen Mitarbeitern zugeordnet**
- **Angebote werden automatisiert versendet und Erinnerungs-E-Mails begleiten diesen Prozess**
- **Der Status eines Kunden wird stets im Datenspeicher erfasst, damit die Mitarbeiter Transparenz haben**

Sales Automation!

Automatisierung eines
Beratungsunternehmens für
Import und Export aus China

Für den gesamten Vertriebsprozess wurden Buchhaltung, Projektmanagement, eine Datenbank sowie digitale Signaturen verbunden

- **Eine stark veraltete Datenbank wurde durch Airtable ersetzt, aus welcher neue Projekte ausgelöst werden können**
- **Aus der Datenbank werden Stammdaten automatisch an das Projektmanagement-Tool überführt**
- **Am Ende eines Monats werden Projekte automatisiert an die Buchhaltungssoftware weitergegeben**
- **Über Lexoffice (Buchhaltungstool) werden die Projekte abgerechnet sowie Angebote automatisch zur digitalen Signatur erstellt**
- **Der gesamte Status eines Projekts wird zurück in Airtable synchronisiert für maximale Transparenz**

Sales Automation!

Automatisierung einer IT-Agentur mit Spezialisierung auf Automatisierungsprojekte

Für das gesamte Kundenonboarding wurden Projektmanagement, Datenbank, Kommunikation sowie CRM verbunden

- **Kunden können vor Projektbeginn einen kostenfreien Termin buchen**
- **Die Informationen werden aus dem Termintool an das CRM übertragen**
- **Nach dem Telefonat kann das Projekt in einer Datenbank gestartet und im Anschluss eine Projektvorlage im PM erzeugt werden**
- **Vor Projektbeginn werden Dokumente wie Datenschutz, AGBs und ggf. eine NDA automatisiert erstellt und zur digitalen Signatur versendet**
- **Die gesamte Customer Journey wird durch automatisierte E-Mails begleitet**

Sales Automation!

Automatisierung eines
Online-Händlers für

**Für das gesamte Kundenonboarding wurden
Online-Shop, CRM und Buchhaltung integriert**

- **Der Magento Online-Shop des Kunden wurde an das CRM Zoho angebunden**
- **So werden jegliche Informationen und Daten zu Produkten, Bestellungen und Kunden automatisiert übergeben, statt händisch eingetragen**
- **Zuletzt werden die Bestellungen und zugehörigen Rechnungen automatisch an die Buchhaltung in Lexoffice übergeben**

Journey

Interaktion II

Hands-On!

Wie finden wir professionelle (öffentliche) Daten über unsere Kunden im Internet?

- **Beispiel Amazon**
- **Beispiel Lieferando**
- **Beispiel Google Maps/Bing**

Hands-On!

Wer soll das machen?

- **Beispiel Echo Bot**
- **Beispiel Fiverr**
- **Beispiel UpWork**
- **Beispiel Integromat Zapier**

Prozessname

Process Automation Canvas

Abteilung

<p>Problem <i>Welches Problem wird durch den Prozess gelöst?</i></p>	<p>Lösung <i>Wie sieht die Lösungsidee aus?</i></p>	<p>Wert bei Prozessbegünstigten <i>Was ist der Mehrwert für den prozessbegünstigten?</i></p>	<p>Wert bei Prozessbeteiligten <i>Was macht das Leben leichter?</i></p>	<p>Prozessbeteiligte <i>Wer ist beteiligt?</i></p>
<p>Existierende Prozesse <i>Welche Lösung gibt es heute?</i></p>	<p>Kennzahlen <i>Wie misst du, wenn der Prozess erfolgreich ist?</i></p>		<p>Betroffene Systeme <i>Welche Systeme werden durch den Prozess berührt?</i></p>	<p>Prozessbegünstigte <i>Für wen wird der Prozess durchgeführt?</i></p>
<p>Kosten</p>			<p>Nutzen <i>Umsatz, Kostenersparnis, Steigerung der MA-Zufriedenheit</i></p>	

ARBEITSABLAUF = STRASSE



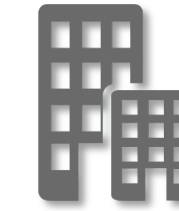
INTEGRATION / CLOUD-AUTOMATISIERUNG = HOCHGESCHWINDIGKEITZUG



ROBOTS = KRAFTFAHRZEUGE



KERNSYSTEME = HAUPTINFRASTRUKTUR



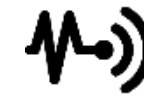
ENTSCHEIDUNGSMANAGEMENT = AMPELN



MANUELLE ARBEIT = MENSCHEN



KOGNITIV = DIE FAHRZEUGE SELBSTFAHREND MACHEN



BATCH-JOBS = LASTWAGEN



Automatisierungsstrategie

1. Automatisieren innerhalb des Quellsystems (Hauptplattformen wie SAP, Salesforce, AWS, Microsoft 365, ...)

Berücksichtige immer zuerst die Automatisierung innerhalb des Quellsystems. Wenn Kosten, Zeit und Qualität erfüllt sind, wähle zuerst diese Option.

- Kosten: Wenn die Kosten zu hoch sind, wähle eine andere Option.
- Zeit: Wenn die Ressourcen nicht in einer angemessenen Zeit zur Verfügung stehen und die Entwicklungszeit zu lang ist, wähle eine andere Option.
- Qualität: Wenn Sie das Risiko eingehen, eine neue Legacy zu erstellen oder baust ein hohes Customizing in deinem System auf, wähle eine andere Option.
- Logik: Baue keine komplexe Logik in deinen Prozess ein, sondern entkoppel die Logik vom Prozess.
- Hard-Coding: Wenn ein Prozess häufigen Änderungen unterliegt, verwende Low-Code-Plattform-Tools.

2. API als Integrationsstandard

Cases APIs verfügbar sind, verwende diese. (API ist keine harte Kodierung.) Baue eine API-Kultur auf und verwende Cloud-Systeme und API-Konnektoren so oft du kannst.

Ausnahme: Clustering und Bulking-Transaktionen zur Reduzierung des Datenverkehrs und des Speicherplatzes (auch BAPI, Cloud Automation, etc.).

3. Digitale Automatisierungsplattform (Low-Code-Plattform)

Nutze die Plattform wann immer möglich. Dies ermöglicht eine Verringerung der Arbeitsbelastung und macht den Kauf neuer Software manchmal obsolet. Verwende auch APIs, um diese Tools zu verbinden Ein Backend-Zugang ist immer stabiler.

- Business Process Management (BPMN/BPMS): Gut für eine stabile Datenschicht (Datenbank) und gut für die Benutzerinteraktion (Web-Frontend). In den meisten Fällen für die Orchestrierung des Datenflusses verwendet.
- Roboter (RPA): Gut für den Zugriff auf Legacy- oder 3rd-Party-Systeme. Ersatz von "menschlichen Schnittstellen".
- Decision Management (DMN/DMS): Entkopplung der komplexen Logik vom Prozess, um den Prozess zu standardisieren und zu vereinfachen. Ermöglicht eine geregelte geschäftliche Pflege der Logik.
- Kognitiv ("KI"): Erweiterte Funktionalitäten wie OCR, NLP, CUI, etc. zur Erweiterung der Plattformfähigkeit.
- Batch-Job: Einfache Massentransaktionen

4. Wiederverwendung - Kaufen - Gebaut

- Wiederverwendung** vorhandener Fähigkeiten (siehe Optionen oben). *
- Kaufen** Sie neue Tools nur dann, wenn die vorhandenen Fähigkeiten nicht mindestens 80% der Anforderungen abdecken.
- Eigene Lösung nur für den Wettbewerbsvorteil **gebaut**, nicht für die Ware. **

Regel: Excel ist ein Datenmanipulationswerkzeug für den Menschen und niemals ein Daten- oder Regelspeicher für die Automatisierung guter Praktiken.

Prozessname

Abteilung

Automation Strategy Template

Wo findet die Automatisierung statt?

1. Automatisiere im Quellsystem
(Plattformen wie SAP, Salesforce, AWS, Microsoft 365, ...)

Wenn Kosten, Zeit und Qualität stimmen, sollte immer im Quellsystem automatisiert werden!

Was würde es kosten im Quellsystem zu automatisieren?
Inwiefern könnten Fehler auftreten, wenn wir im Quellsystem automatisieren?
Wie viel Zeit kostet es, uns eine Lösung im Quellsystem zu entwickeln und bereitzustellen?
Wie häufig ändert sich der Prozess?
Müssen komplexe Logiken implementiert werden?

- Hohe Kosten
 - Geringe Qualität
 - Hoher Zeiteinsatz
 - Hard Code
- Wenn einer der Punkte abgehakt wird, dann bitte zu Punkt 2 übergehen!

2. Falls APIs verfügbar sind, verwende diese! (API ist kein „hard coding“)

Baue eine API Struktur auf. Verwende Cloud Integration Plattformen so oft du kannst!

- Keine APIs verfügbar

Wenn der Punkt abgehakt wird, dann bitte zu Punkt 3 übergehen!

3. Digital Automation Platforms (low-code)

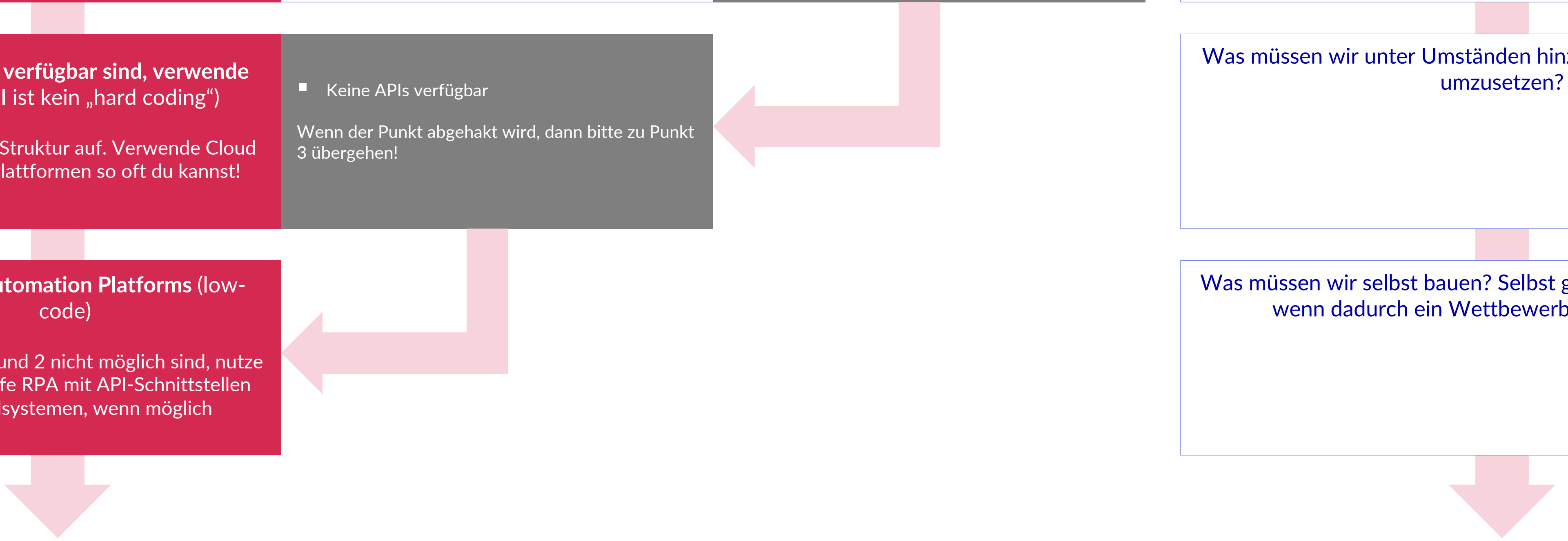
Wenn Punkt 1 und 2 nicht möglich sind, nutze RPA. Verknüpfe RPA mit API-Schnittstellen und Quellsystemen, wenn möglich

Mit welchen Tools setzen wir die Automatisierung um?

Welche bestehende Lösungen können wir für die Automatisierung verwenden?

Was müssen wir unter Umständen hinzukaufen, um die Lösung umzusetzen?

Was müssen wir selbst bauen? Selbst gebaut werden sollte nur, wenn dadurch ein Wettbewerbsvorteil entsteht!



Prozessname

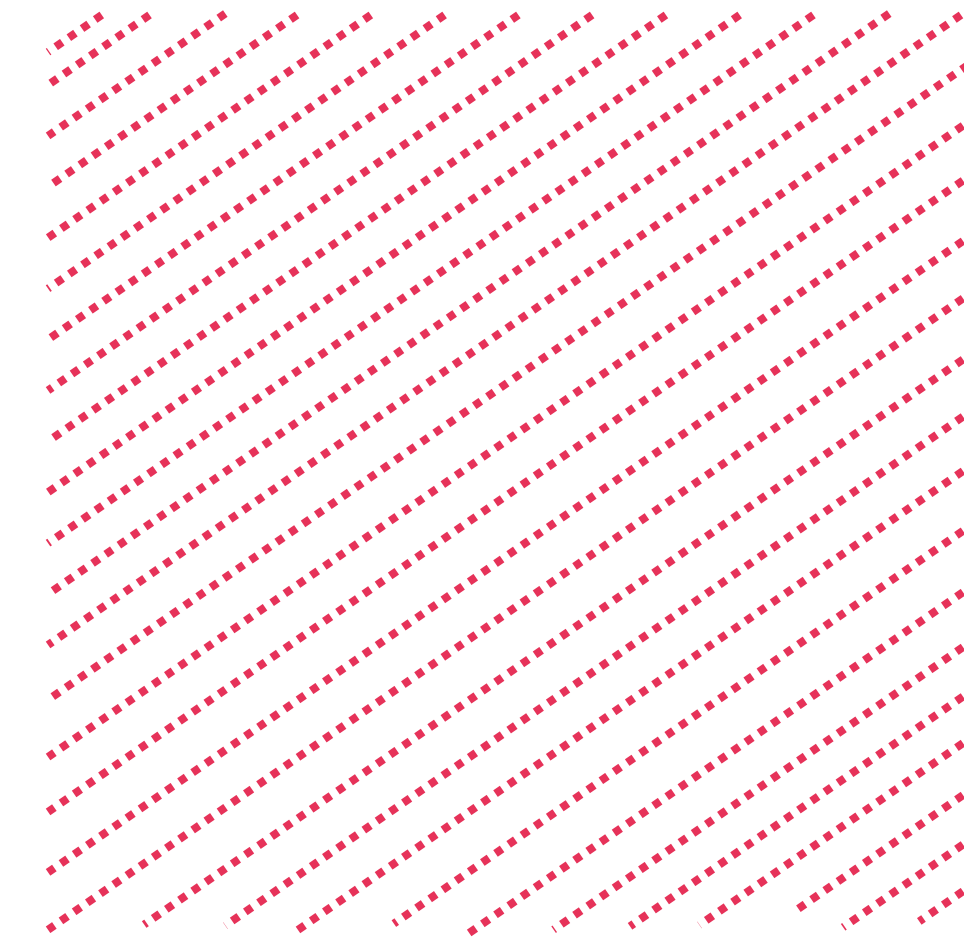
Automation Strategy Template

Abteilung

	Wann wende ich es an?	Wann wende ich es nicht an?	Quicktipp
Source System	Immer wenn möglich und <ul style="list-style-type: none"> wenn es nicht zu teuer ist, zu lange dauert oder Hardcode erfordert! 	<ul style="list-style-type: none"> Wenn es hardcode erfordert Wenn es zeitaufwändig/teuer ist 	Sollte immer die erste Option sein Wenn Source Systeme zu sehr angepasst werden müssen: Ist das Source System noch das richtige? Der Trend geht zur „Best-of´-Breed-Lösung“
APIs	Wenn APIs vorhanden sind	<ul style="list-style-type: none"> Wenn komplexe Entscheidungen getroffen werden müssen Wenn keine APIs vorhanden sind 	Bei mehreren APIs empfiehlt sich die Nutzung von IPaaS Lösungen (siehe nächste Zeile). Nutze N8N für Open Source API Coding!
Integration platform as a service	Wenn APIs vorhanden sind und mehrere Systeme miteinander verbunden werden müssen.	<ul style="list-style-type: none"> Wenn komplexe Entscheidungen getroffen werden müssen Wenn komplexe Systeme mit hohem Transaktionsvolumen notwendig ist Wenn keine APIs vorhanden sind 	Der Vorteile besteht in der visuellen Darstellung der Anwendungen. Nutze Integromat aus Data Sec Gründen!
Workflow Automation	<ul style="list-style-type: none"> Wenn mehrere Prozess-Schritte Notwendig sind Wenn Prozessorchestrierung mit APIs notwendig ist Wenn UI in den Prozess involviert ist 	<ul style="list-style-type: none"> Wenn viele Legacy Systeme involviert sind Für Massentransaktionen 	Eliminiere Excel! Stelle die Datenqualität sicher.
Decision logic automation	Wenn Business Logiken und andere komplexe Entscheidungen erforderlich sind (z.B. Compliance)	Bei einfachen sequentiellen Prozessschritten.	Nutze DLA für Entscheidungsvorlagen immer, wenn es möglich ist.
Bot	<ul style="list-style-type: none"> Ui Automatisierungen Wenn Legacy Systeme involviert sind 	<ul style="list-style-type: none"> Für End-to-End Automatisierungen Wenn komplexe Entscheidungen erforderlich sind Wenn APIs vorhanden sind 	Kombiniere RPA (Bots) mit DLA, WLA und APIs
Microservices (z.B. Conversational UI, OCR)	AI Micro Services können komplexe Prozessschritte ausführen!	Wenn die o.g. Lösungen ausreichen	Viele Micro Services sind in RPA Tools oder Workflow Automation Tools integriert. Ein sehr ganzheitliches Tool ist Automation Hero!
Batch Jobs	Große Datentransaktionen zwischen Systemen, die zu bestimmten Zeiten z.B. über Nacht stattfinden	<p>Wenn komplexe Entscheidungen getroffen werden müssen</p> <p>Wenn menschliche Interaktion notwendig ist</p>	Nutze Batchjobs insbesondere, wenn sie im Unternehmen bereits etabliert sind. Ansonsten lassen sich Batchjobs auch von RPA Bots, WLA Tools oder durch API automation abbilden.

Hands-On!

Tool Paket anhand von Ihrem Beispiel.



„Für einen besseren und kundenorientierten
Vertrieb ist es **notwendig** modular
in die Cloud zu gehen“



Sebastian Mertens

01751905941

Basti.hey@gmail.com



#happyAutomating