



Impulsvortrag:

Online Verkaufen mit Microsoft Teams

Kundenbindung – Communitybuilding – Außendienstanbindung



Im vergangenen halben Jahr haben viele Unternehmen in Rekordgeschwindigkeit digitale Tools wie Microsoft Teams eingeführt

Allerdings lassen viele Firmen deren Möglichkeiten oft ungenutzt*

*Heise Online 09/2020

Über uns



DTPA

Digital
Transformation
Pilot Arnold



+150
IT-Projekte



26 Jahre
Erfahrung



6 Kern-
kompetenzfelder



>10
Lösungs-Partner



2
Standorte

Das ist passiert...

Gliedert



Die Fragen für die Unternehmen:



**Wie erreiche
ich meine
Kunden?**

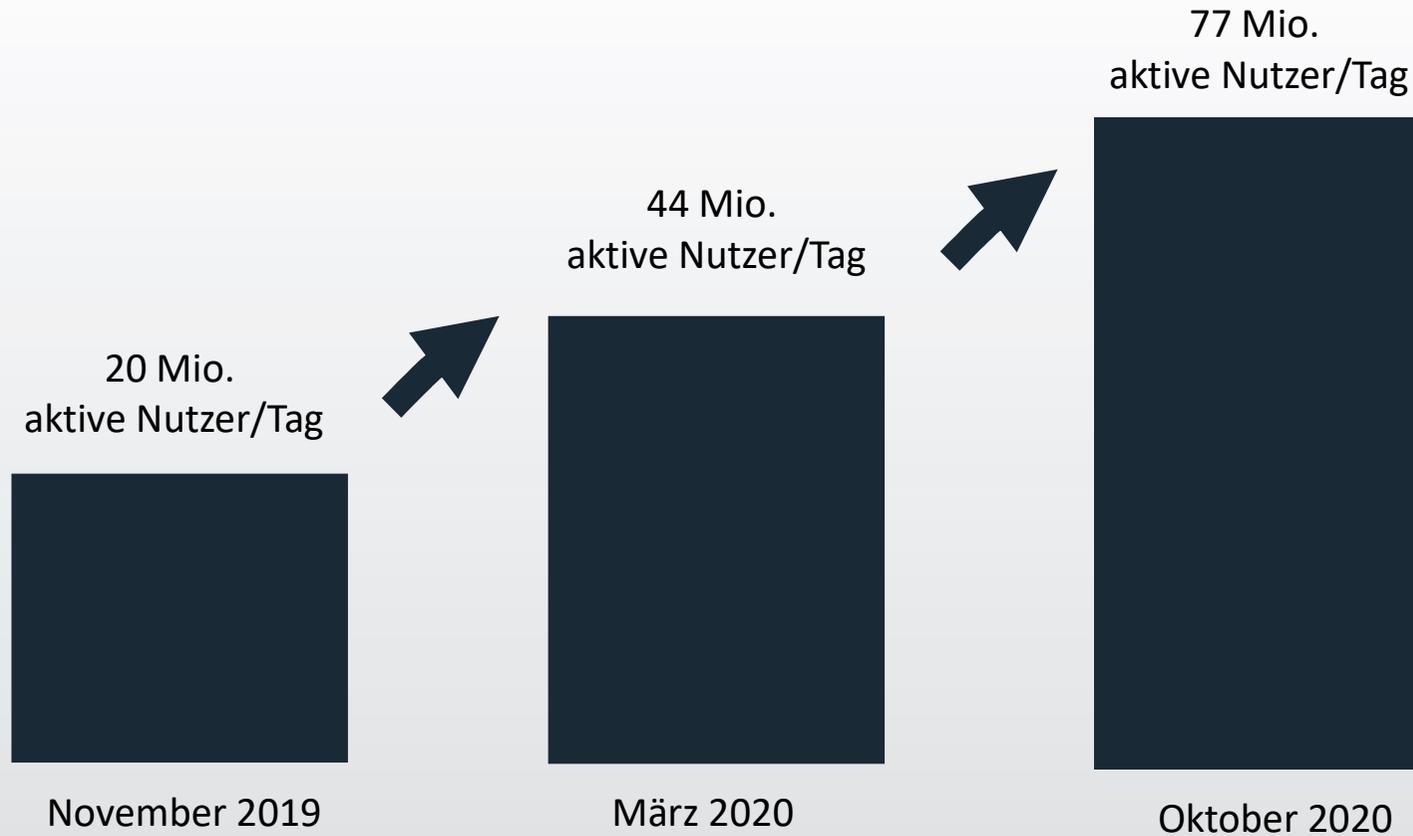


**Wie kann ich
meine
Umsätze
steigern?**

**Wie passe
ich meine IT
an?**

**Wie
motiviere ich
meine
Mitarbeiter?**

Die Antwort: Einsatz und Nutzung von digitaler Tools



Beispiel: Microsoft Teams

Situation in vielen Unternehmen:



Wenige Reisen –
Kosteneinsparung



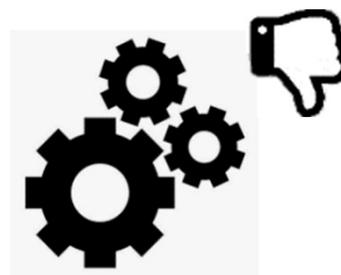
Weniger Kundenkontakt –
Umsatzrückgang



Wegfall / Reduzierung der
Arbeitswege – Zeitersparnis



Einsparpotentiale Infrastruktur –
Kosteneinsparung



Analoge : Digitale Prozesse –
Brüche in den Abläufen



Wenig persönlicher Kontakt -
Fehlender (informeller) Informationsaustausch

Die neue Sichtweise in den Unternehmen:



Vorher:

Nur **17 %** der Betrieb sagen Homeoffice die Beschäftigten möglich.

Tatsächlich:

Lassen **70 %** der Unternehmen ihre Mitarbeiter im Homeoffice arbeiten

Zukünftig:

89 % sagen Homeoffice können in größerem Maßstab umgesetzt werden,

Einsparpotentiale:

89 % sagen Dienst- und Geschäftsreisen lassen digital ersetzen

Hindernisse:

58 % keine Homeoffice-Regelung

60 % Prozent sehen "Einsparpotenziale durch flexibleres Arbeiten"

28 % die technischen Voraussetzungen fehlen

Quelle: Verschiedene

Die Erfahrungen mit dem Einsatz digitaler Tools:



Digitalisierung
„einfach machen“

Tools sind nur die halbe Miete,
Mitarbeiter „mitnehmen“

Analoge Prozesse lassen sich
nicht 1:1 in digitale umsetzen



Skills & Mindset
weiterentwickeln

Workflows & Prozesse
anpassen

Kreativ
werden

Microsoft Teams....



... ist ein Kollaborations- und Kommunikations-Tools des Unternehmens, also eine Plattform für die digitale Kommunikation und Zusammenarbeit im Unternehmen.

... es ist in den verschiedenen Business-Abonnements von Microsoft 365 und Office 365 enthalten und somit für die Besitzer einer entsprechenden Lizenz ohne zusätzliche Kosten nutzbar.

... bietet # Chat-Funktionen # Kollaborations-Funktionen # Meeting-Funktionen # Integration in Office-Anwendungen # Integration von Business Apps # Einbindung von Newsfeeds # Cloud-Speicherplatz



Microsoft Teams Möglichkeiten und Vorteile....

- Bereitstellung einer einheitlichen Datenbasis, gemeinsame Arbeit an Dokumenten
 - Flexible Verwaltung und Strukturierung Themen, Arbeits- und Projektgruppen
 - Unterstützung der Arbeit im Homeoffice, einfache Einbindung externer Personen
- 
- Mehr Transparenz in der Projekt- und Teamarbeit
 - Schnellere Arbeitsabläufe und Ergebnisse
 - Mehr Effizienz in der Kommunikation

Vorwiegende Nutzung von Microsoft Teams in den Unternehmen



MS Teams

Potential

Video / Chat für Konferenzen und Meetings



Interne Zusammenarbeit



Externe Zusammenarbeit



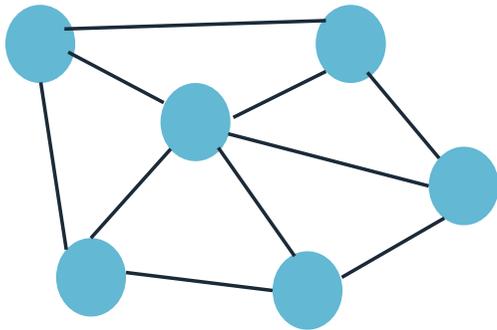
Kundenbindung / Leadgenerierung



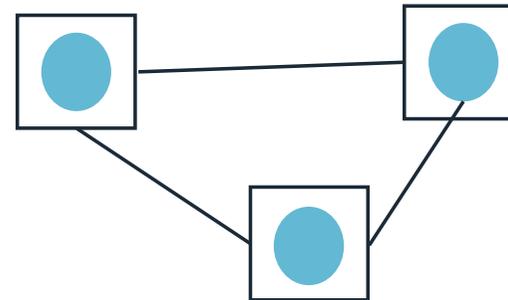
Use Cases



Beispiel 1: Unternehmensinterne Zusammenarbeit



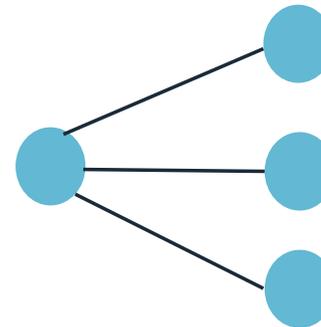
Beispiel 2: Unternehmensübergreifende Zusammenarbeit



Beispiel 3: 1 : 1 Kundenbeziehung



Beispiel 4: 1 : n Kundenbeziehung





Beispielhafte Einsatzfelder

Marketing

- Bereitstellen allgemeiner Informationen wie Produktvideos und Pricing Guidelines
- Forecasting im Blick behalten mit Power BI
- Erhalten von automatisierten Reports durch Analyse Tools
- Koordination der Werbeplanung

IT

- Implementierung einer Software unter Berücksichtigung von Budget und Go-Live Plan
- Koordination der internen Support Tickets
- Integration mit Developer Tools

Vertrieb

- Koordination einer Verkaufsmannschaft mit wiederkehrenden Verkaufs- und projektbezogenen Aufgaben
- Direktes Einbinden von Kunden-Feedback
- Ablage von internen Verkaufsunterlagen
- Gemeinsames Bearbeiten von Dokumenten in Echtzeit



Organisation der IT-Support Tickets



Organisation einmaliger Aufgaben mit unterschiedlicher Priorität



Dashboard Ansicht als Grundlage für gemeinsame Besprechungen





Beispiel 2: Anbindung der Außendienstmitarbeiter

- Zugriff auf unternehmensinterne Informationen
 - Auftragstatus
 - Handbücher
 - Technische Anleitungen
 - Wartungshinweise
- Möglichkeit mit Kollegen zu chatten
- Videoeinbindung bei Maschinenbegutachtung

Beispiel 3: Unternehmensübergreifende Zusammenarbeit



Durchführung eines Projektes durch mehrere Firmen



Externe Berater und Kunden können hinzugefügt werden



Steuerbar welche Funktionen Gäste verwenden können und welche nicht



Beispiel 4: 1:1 Kundenbeziehung – Online-Planung: Anlage eines Swimminpools



Kundenbindung - Umsatz sichern durch Online Beratung

Inspiration



Favorisierung



Planung/
Wunsch



Kauf-
abwicklung



Realisierung



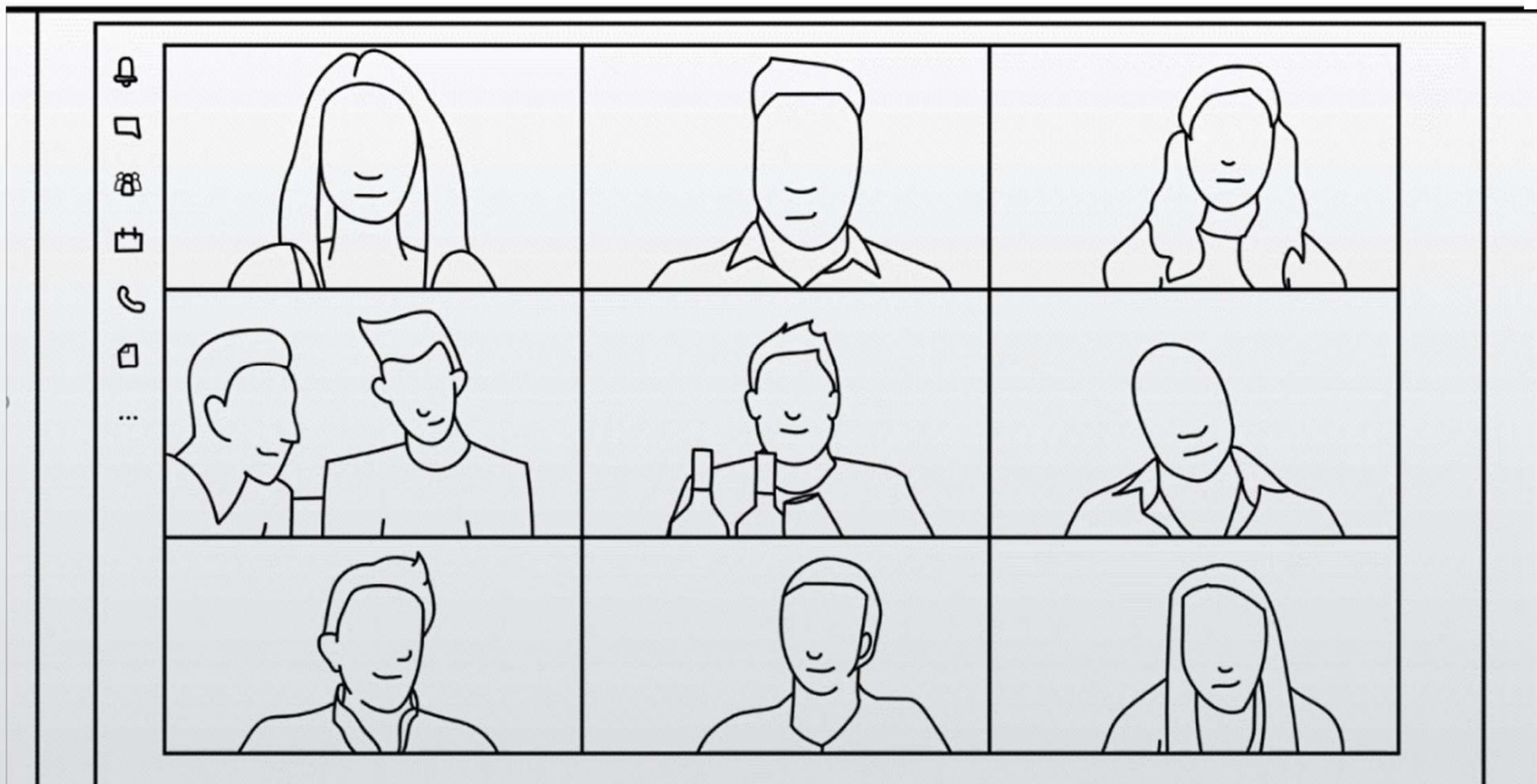
Kundenbindung – Nutzung neuer Vertriebskanäle



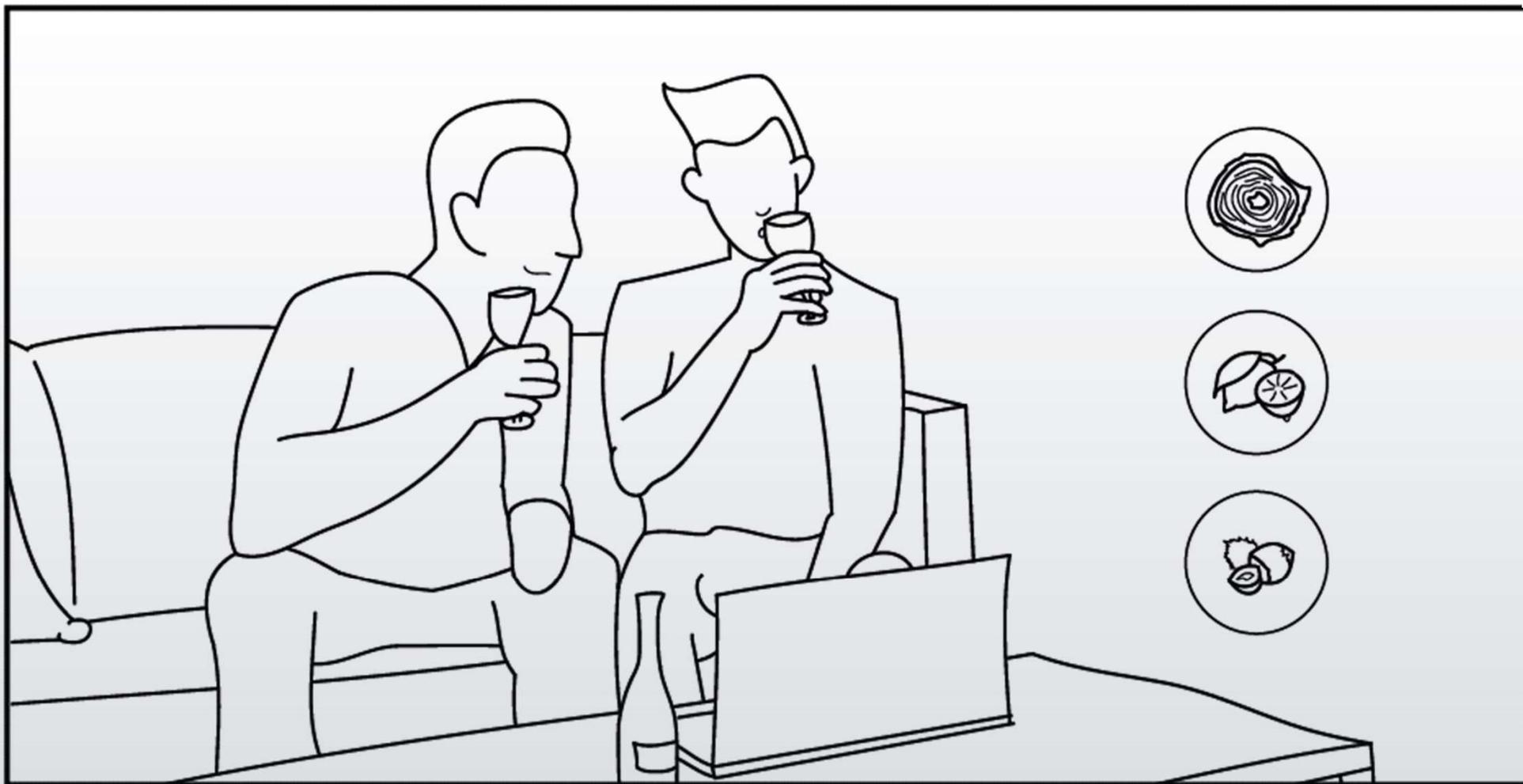
Beispiel 4: 1:n Kundenbindung



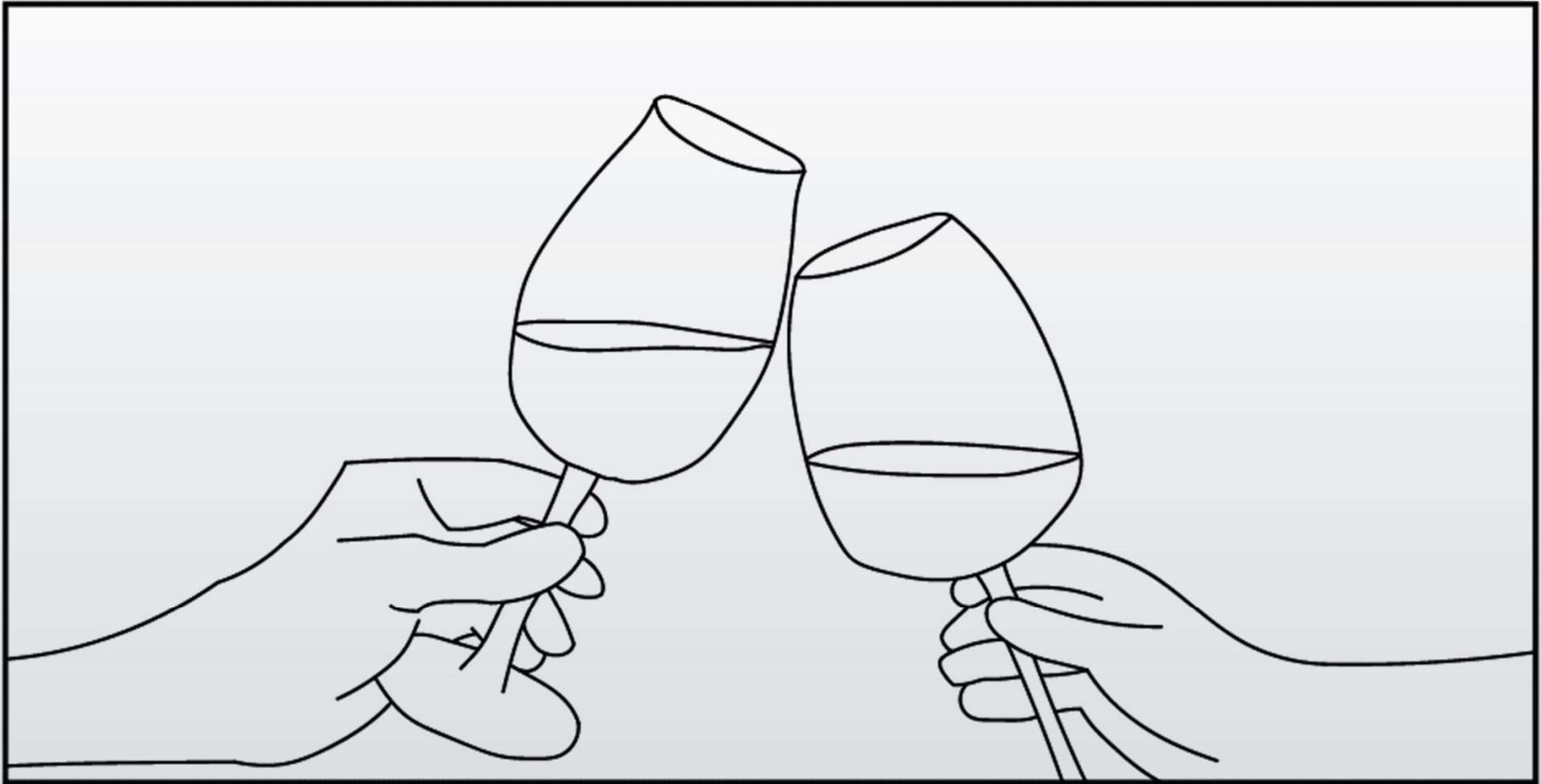
Beispiel 4: 1:n Kundenbindung



Beispiel 4: 1:n Kundenbindung



Beispiel 4: 1:n Kundenbindung





Einführungsschritte MS Teams

2. Basics in der MS Teams:
Kommunikation &
Strukturierung der
Kommunikationsprozesse

4. Organisation und
Prozesse: Perfekte
Abstimmung Ihrer
Arbeitsprozesse

6. Aufbau von neuern
Vertriebskanälen und
Communities

1. IST-Zustand ermitteln ,
Bedarfsanalyse, Zielbild

3. Kollaboration:
Schaffung eines zentralen,
gemeinsamen
Arbeitsbereichs

5. Integration von Partnern,
Lieferanten und Kunden

Take Aways



MS Teams ist ein zentrales Tool mit viel Potential



Werden Sie kreativ, wenn es um die Weiterentwicklung Ihres Unternehmens geht



Fragen Sie sich, welche Vertriebskanäle Sie digitalisieren können



Beziehen Sie Ihre Mitarbeiter und Kollegen frühzeitig ein



Denken Sie auch aus der Sicht Ihrer Zielgruppe





Fragen & Antworten



Vielen Dank!

Martin Arnold
Geschäftsführer
Digital Transformation Pilot Arnold GmbH
Heinrich-Erpenbach-Str. 94
50999 Köln

www.dtpa.tech
martin.arnold@dtpa.tech
01573-3706464