

PROZESSE UND UNTERNEHMENSSTRUKTUR

Automatisierungen

0

Automatisierung
Einführung

Automatisierung Einführung



- Stupide, repetitive Aufgaben nehmen idR. viel Zeit in Anspruch
- Dadurch kannst du dich nicht auf die wirklich Relevanten Themen konzentrieren
- Strategie und operatives Geschäft kann schnell untergehen

Automatisierung Einführung



- Zeit ist dein wertvollstes Asset
- Automatisierungen können dir sehr viel Zeit sparen
- Diese Zeit kannst du dann für z.B. die Skalierung deines Webshops nutzen
- Oder du hast einfach mehr Zeit für Freunde und Familie

1

Automatisierung Überblick

Automatisierung

Überblick

- Automatisierung bezeichnet die Umsetzung von Arbeitsprozessen, vorwiegend durch den Einsatz von Technologie, um Effizienz zu steigern und manuelle Intervention zu minimieren.
- **Ziele:** Hauptziele sind Kostensenkung, Fehlerreduktion, und die Freisetzung menschlicher Ressourcen für wertvollere Aufgaben.
- **Einsatzbereiche:** Im E-Commerce werden Automatisierungstechnologien in vielen Bereichen eingesetzt, darunter Bestellabwicklung, Kundenservice, Marketing und Datenanalyse.

Automatisierung Überblick



1990er

Das Aufkommen des E-Commerce brachte die Notwendigkeit von Automatisierungen mit sich. Z.B. für Bestellungen.

2000er

Algorithmen für Preisgestaltung, Produktempfehlungen um das Kundenerlebnis zu verbessern.

2010er

Automatisierter Kundensupport mit z.B. Chatbots und KI-Modellen.

2020er

Rise of Robotic Process Automation (RPA). Erhöhte Effizienz und Kostensenkung.

Automatisierung

Überblick

- **Bestell- und Lieferprozess:** Automatisierung von Bestellannahme, -bestätigung und -versand sowie der Lagerhaltung und Logistik.
- **Kundenservice:** Einsatz von Chatbots und automatisierten Help-Desks zur Beantwortung häufiger Fragen und Problemlösungen.
- **Marketing und Datenanalyse:** Automatisierte Analyse von Kundenverhalten und Personalisierung von Marketingmaßnahmen.

2

Automatisierung

Nutzen von Automatisierungen

Effizienzsteigerung

Automatisierung beschleunigt Prozesse, reduziert manuelle Aufgaben und ermöglicht es Unternehmen, Ressourcen optimal einzusetzen.

01

Kostenreduktion

Durch die Minimierung manueller Arbeit und Fehler können Unternehmen Betriebskosten senken und die finanzielle Effizienz steigern.

03

Automatisierte Systeme können leicht ansteigende Arbeitsmengen angepasst werden, was das Unternehmenswachstum unterstützt.

Skalierbarkeit

Automatisierung reduziert menschliche Fehler, was zu einer höheren Qualität und Zuverlässigkeit der Prozesse führt.

Fehlerminimierung

Kundenzufriedenheit

Schnellere und effizientere Prozesse führen zu besserem Kundenservice und erhöhter Kundenzufriedenheit.

05

Datenanalyse

Automatisierung ermöglicht die Sammlung und Analyse großer Datenmengen, um fundierte Geschäftsentscheidungen zu treffen.

06

07

Unternehmen können durch Automatisierung Zeit sparen, die in strategische Entwicklung und Innovation investiert werden kann.

Zeitersparnis

Automatisierte Prozesse können dazu beitragen, einen Vorsprung gegenüber Mitbewerbern zu erlangen, indem sie schneller auf Marktänderungen reagieren oder Produkte und Dienstleistungen günstiger anbieten können.

Wettbewerbsvorteil

3

Automatisierung Risiken und Herausforderungen

Datenschutz

Mit der Automatisierung steigt das Risiko von Datenschutzverletzungen, daher muss der Schutz sensibler Daten ständig optimiert werden.

A large, solid orange curved shape, resembling a quarter-circle or a large arc, positioned in the bottom right corner of the slide. Inside this shape, the numbers '01' are written in a large, white, sans-serif font.

01

Implementierung

Die Einführung automatisierter Systeme erfordert hohe Anfangsinvestitionen und kann aufgrund der Komplexität der Technologie zu Herausforderungen führen.

03

Die Unsicherheit bezüglich der Auswirkungen von Automatisierung auf Arbeitsplätze kann zu Widerstand unter den Mitarbeitern führen.

Widerstand von Mitarbeitern

Ein vermehrter Einsatz von Technologie führt zu einer höheren Abhängigkeit, wodurch Ausfälle gravierende Auswirkungen haben können.

Technologische Abhängigkeit

Skalierungsprobleme

Nicht jede Automatisierungslösung ist leicht skalierbar,
was bei Unternehmenswachstum zu Problemen führen
kann.

Kosten für Updates und Wartung

Automatisierte Systeme erfordern regelmäßige Updates
und Wartung, was zusätzliche Kosten verursacht

06

07

Die Implementierung von Automatisierung können unerwartete Störungen in bestehenden Prozessen verursachen und sich negativ auf Kundenbeziehungen auswirken.

**Unvorhergesehene
Konsequenzen**

Automatisierung

Zusammenfassung Vor- und Nachteile

	Pros	Cons
Effizienzsteigerung durch Reduzierung manueller Aufgaben	✓	✗ Datenschutzbedenken können aufkommen
Kostenreduktion und gleichzeitige Skalierbarkeit	✓	✗ Automatisierungen können zu Widerstand von Mitarbeitern führen
Fehlerminimierung mit Einfluss auf die Kundenzufriedenheit	✓	✗ Abhängigkeit von der Technologie + Kosten für Wartung und Updates
Datenanalyse für fundierte Entscheidungen & Zeitersparnis	✓	✗ Implementierungshürden und unvorhergesehene Konsequenzen
Insgesamter Wettbewerbsvorteil bei richtiger Umsetzung	✓	

4

Automatisierung Auswirkung auf Mitarbeiter

Automatisierung

Auswirkung auf Mitarbeiter - Mitarbeitermotivation

- **Aufgabenentwicklung:** Automatisierung kann repetitive Aufgaben reduzieren, sodass Mitarbeiter sich auf kreativere und erfüllendere Tätigkeiten konzentrieren können.
- **Schulung und Weiterbildung:** Um die Einführung von Automatisierung zu unterstützen, sind Investitionen in Mitarbeiterentwicklung notwendig.
- **Zufriedenheit:** Mitarbeiter können von der Verringerung monotoner Aufgaben profitieren und dadurch eine höhere Arbeitszufriedenheit erfahren.

Automatisierung

Auswirkung auf Mitarbeiter - Veränderungsmanagement

- **Kommunikation:** Offene und transparente Kommunikation über Veränderungen ist essentiell.
- **Mitarbeiterbeteiligung:** Einbindung der Mitarbeiter in den Automatisierungsprozess fördert die Akzeptanz.
- **Anpassungsfähigkeit:** Schulungen können helfen, die Anpassungsfähigkeit der Mitarbeiter zu fördern.

Automatisierung

Auswirkung auf Mitarbeiter - Neue Rollen & Kompetenzen

- **Technologische Fähigkeiten:** Automatisierung erfordert oft neue technologische Kompetenzen.
- **Entwicklung neuer Rollen:** Automatisierung kann zur Entstehung neuer Rollen und Arbeitsbereiche führen.
- **Umschulung:** Umschulungen und Weiterbildungen können helfen, Mitarbeiter auf neue Rollen vorzubereiten.

Automatisierung

Auswirkung auf Mitarbeiter - Ethik

- **Arbeitsplatzverlust:** Die Implementierung von Automatisierung kann zu Arbeitsplatzverlust führen.
- **Soziale Verantwortung:** Unternehmen sollten ethisch handeln und die sozialen Auswirkungen von Automatisierung berücksichtigen.
- **Nachhaltige Strategien:** Entwicklung von Strategien zur Minimierung negativer sozialer Auswirkungen.

5

Automatisierung Beispiele

Automatisierung

Beispiele - Bestandsmanagement



- **Automatische Nachbestellung:** Bei Erreichen eines Mindestbestands automatisch Nachbestellungen auslösen.
- **Preisoptimierung:** Dynamische Preisgestaltung auf Grundlage von Angebot, Nachfrage und anderen Faktoren

Automatisierung

Beispiele - E-Mail-Marketing



- **Segmentierung und Targeting:** Automatisches Segmentieren von Kunden und Aussenden von zielgerichteten E-Mails.
- **Verhaltens-Trigger-E-Mails:** E-Mails basierend auf Kundenverhalten, wie z.B. Warenkorbabbrüchen, senden.

Automatisierung

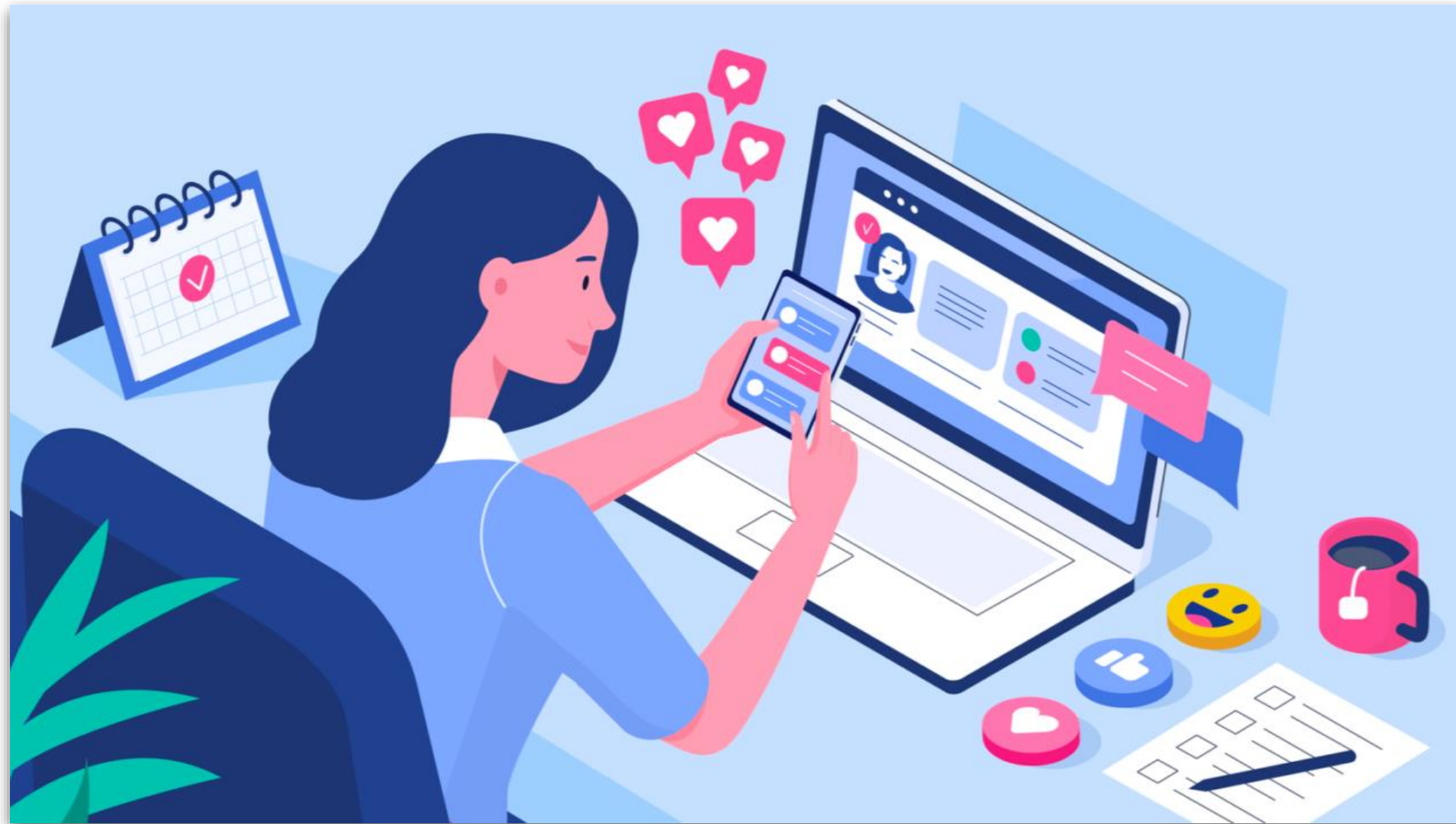
Beispiele - CRM



- **Kundeninteraktion:** Automatisches Protokollieren von Kundeninteraktionen und -transaktionen.
- **Leads-Management:** Automatisierte Verwaltung und Nachverfolgung von Leads durch den Verkaufstrichter.

Automatisierung

Beispiele - Social-Media-Management



- **Content-Planung:** Automatisches Planen und Veröffentlichen von Beiträgen über verschiedene Plattformen.
- **Community-Management:** Automatisierte Antworten auf Kommentare und Nachrichten.

Automatisierung

Beispiele - Logistik und Lieferkette



- **Route-Optimierung:** Automatisches Planen optimaler Routen für Lieferungen.
- **Lagerverwaltung:** Automatisierte Lagerverwaltung und Optimierung des Lagerbestands.

6

Automatisierung Gängige Tools

Automatisierung

Gängige Tools

- **Marketing Automation:** Hubspot, Mailchimp, Marketo, Active Campaign
- **Prozesse:** Zapier, Airtable, Integromat, Operations Hub
- **Lager und Bestand:** Cin7, Trade Gecko, Unleashed Software
- **Kundensupport:** Zendesk, Freshdesk, Intercom

7

Automatisierung
Entscheidungsfindung

Automatisierung

Entscheidungsfindung



Identifikation von Bedürfnissen und Zielen

Bestimmung der Unternehmensziele, Analyse der aktuellen Prozesse um herauszufinden, welche automatisiert werden können und sollen, Festlegung von Prioritäten.



Auswahl der richtigen Tools

Abdeckung der gewünschten Features in kombination mit den Kosten bewertet. Prüfung, ob die Tools in die eigene Systemlandschaft eingebunden werden können.



Change Management

Mitarbeiter mit den Tools vertraut machen, Arbeitsabläufe ggf. anpassen um sie in Einklang mit den Automatisierungen zu bringen. Überwachung des Erfolgs und nachjustierung.