



Modern Workplace mit

Microsoft 365

Konzepte, Werkzeuge, Lösungen

- Einen modernen Arbeitsplatz aufbauen und einführen
- Teamräume, Social Intranet, soziale Netzwerke u. v. m.
- Inkl. Microsoft Teams, Viva, SharePoint, Power Platform und Copilot



Mit Materialien zum Download



Rheinwerk
Computing

Kapitel 3

Zusammenarbeit beginnt bei jedem Einzelnen

»Wissen ist die Quelle des Reichtums. Auf Aufgaben angewandt, die wir bereits kennen, wird es zu Produktivität. Auf neue Aufgaben angewandt, wird es zur Innovation.«

– Peter Drucker, Ökonom und Mitbegründer der modernen Managementlehre

Der moderne Arbeitsplatz bedeutet für jede Person etwas anderes, und so werden Sie vermutlich andere Erwartungen und Wünsche an Ihre Arbeitsumgebung haben als Ihre Kolleginnen und Kollegen und auch andere als ich. Es gibt aber gewisse grundlegende Elemente, die jeder von uns für die tägliche Arbeit benötigt und als hilfreich empfindet. In diesem Kapitel gehe ich auf einige dieser Angebote in der Microsoft-365-Welt ein. Dabei lege ich den Fokus ganz bewusst auf das Thema *Produktivität* und auf die für Sie als einzelne Person angebotenen Möglichkeiten, bevor es in Kapitel 4 um die Zusammenarbeit in verschiedenen Teamkonstellationen geht.

So werden Sie neben *Microsoft Teams* als dem Basiswerkzeug für Kommunikation und Zusammenarbeit auch die Interaktion von *Outlook* mit anderen Diensten wie *Bookings* und *To Do* kennenlernen. Dabei geht es um den nahtlosen Übergang von E-Mails, die Sie vielleicht von einer unternehmensexternen Person empfangen haben, hin zu einer Aufgabe oder einer Terminvereinbarung. Denn meistens ist mit einer E-Mail entweder eine Aufgabe oder mehrere Aufgaben verbunden oder es besteht Kommunikationsbedarf und Sie möchten die Kommunikation in einen Chat in Teams verlagern oder einen Termin vereinbaren und dafür mögliche Zeiten vorschlagen.

Falls Sie sich vielleicht sogar zu einem solchen Termin im Büro verabreden möchten oder Sie für Ihr Team gemeinsame Bürotage organisieren möchten, wird Sie vermutlich der Abschnitt über *Microsoft Places* interessieren, da hier eine Art Team-Organizer angeboten wird, der eine Sitzplatz- oder Raumbuchung ermöglicht und zeigt, wer an welchem Platz sitzt. Außerdem können Kollegen gesucht werden oder es kann eine spontane Verabredung für eine gemeinsame Kaffee- oder Mittagspause erfolgen.

Wir werden darüber hinaus auch Möglichkeiten betrachten, wie Sie gemeinsam mit Ihren Kolleginnen und Kollegen Informationen zusammentragen können und dabei *Loop* effektiv nutzen oder wie Sie zeitgleich an Dokumenten arbeiten und sich bei Bedarf mit dem *Microsoft 365 Copilot* durch Ihren persönlichen Assistenten unterstützen lassen und so schneller und einfacher zu den gewünschten Ergebnissen gelangen.

Ich stelle Ihnen abschließend auch *Microsoft Viva Insights* vor, das sich nahtlos in Microsoft Teams integriert und Ihnen über ein Dashboard neben einem Blick auf Ihre anstehenden Termine und Aufgaben auch Unterstützung für ein bewusstes Zeit- und Selbstmanagement bietet. Damit können Sie hoffentlich auch in hektischen Zeiten mit vielen Aufgaben und Terminen Ihr persönliches Wohlergehen im Blick behalten.

3.1 Kommunikation via E-Mail oder mithilfe eines (Gruppen-)Chats

Auch wenn die klassische E-Mail schon länger als veraltetes Instrument für die Firmenkommunikation bezeichnet wird, so ist sie in bestimmten Fällen doch genau das richtige Mittel – beispielsweise, wenn es um die Kommunikation mit unternehmensexternen Personen geht, die kein Microsoft 365 einsetzen.

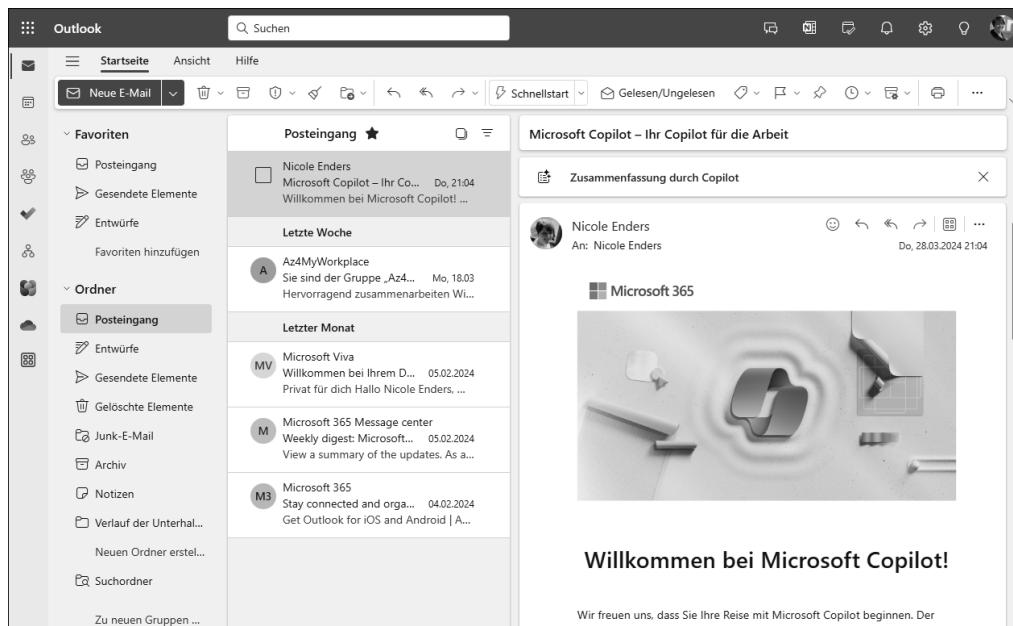


Abbildung 3.1 Outlook ist trotz Microsoft Teams für die Kommunikation ein wichtiges Tool.

In Abbildung 3.1 sehen Sie einen exemplarischen Posteingang in Outlook. Über den Tag hinweg können hier viele verschiedene Arten von Nachrichten zusammenlaufen. Dabei kann es sich unter anderem um Benachrichtigungen aus verschiedenen Systemen wie Teams, Planner oder Loop handeln. Manchmal ist so eine E-Mail relativ lang, sodass Sie nicht ausreichend Zeit haben, diese vollumfänglich zu lesen. Hierbei – und auch bei längeren E-Mails von anderen Personen – kann der *Microsoft 365 Copilot* hilfreich sein. Er ist in Outlook über eine zusätzliche Lizenz verfügbar. Oberhalb der angezeigten E-Mail können Sie durch einen Klick auf ZUSAMMENFASSUNG DURCH COPILOT die Nachricht auf ihre elementaren Informationen reduzieren und so schnell erkennen, welchen Informationsgehalt die Nachricht für Sie hat und ob Sie aktiv werden müssen.

Benachrichtigungen aus Office-Produkten per E-Mail

Nahezu jedes Microsoft-Office-Produkt informiert Sie per E-Mail über wichtige Neuigkeiten. So erhalten Sie beispielsweise bei Word, Excel und PowerPoint eine E-Mail, wenn Sie in einem Kommentar erwähnt wurden oder wenn Ihnen eine Aufgabe zugewiesen wurde – vorausgesetzt, Sie nutzen SharePoint oder OneDrive als Dateiablage. Planner informiert Sie ebenfalls über neue Aufgaben, erinnert Sie darüber hinaus aber auch an bald fällige oder überfällige Aufgaben und sendet Ihnen Zusammenfassungen.

Die Benachrichtigungen von Microsoft Teams sind vielfältiger und können über die Dreipunkteschaltfläche oben rechts in der Anwendung granular konfiguriert werden. Standardmäßig sind die Benachrichtigungen so konfiguriert, dass Sie sowohl über den Aktivitäts-Feed als auch mit etwas zeitlichem Versatz per E-Mail über neue Informationen in Chats und Teamräumen benachrichtigt werden. In Zeiten, in denen die Anzahl an E-Mails reduziert werden sollte, ändern viele Menschen diese Einstellungen recht schnell und lassen sich lediglich in Microsoft Teams selbst über Neuigkeiten informieren.

Sie werden sicher auch solche E-Mails von Kolleginnen und Kollegen erhalten, wie Sie eine exemplarisch in Abbildung 3.2 erkennen können. Hier hat ein Kollege eine E-Mail an ausschließlich unternehmensinterne Personen gesendet und auch noch ein Dokument als Anhang eingefügt.

Als Erstes können Sie sich mit Copilot einen Überblick darüber verschaffen, worum es bei dieser E-Mail geht (siehe Abbildung 3.3). Aus der Zusammenfassung können Sie die wesentlichen Informationen der Nachricht entnehmen, und im unteren Bereich können Sie Feedback geben, ob die Zusammenfassung aus Ihrer Sicht korrekt und hilfreich ist. Damit können Sie der von Copilot genutzten KI helfen, Informationen zukünftig besser zu interpretieren.

3 Zusammenarbeit beginnt bei jedem Einzelnen

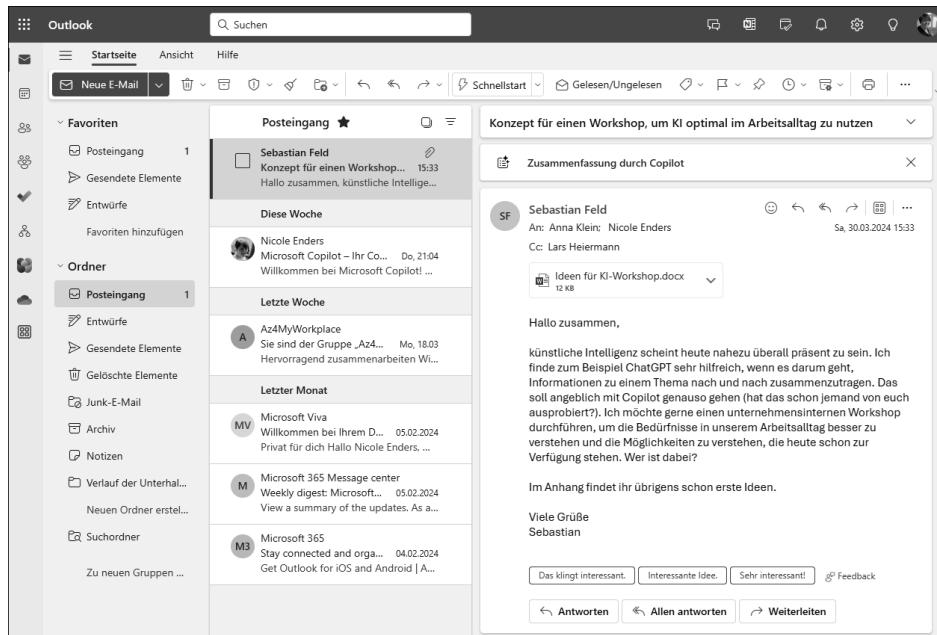


Abbildung 3.2 Sie werden mit E-Mails konfrontiert werden, die Sie eher in einem Chat in Teams erwarten würden.

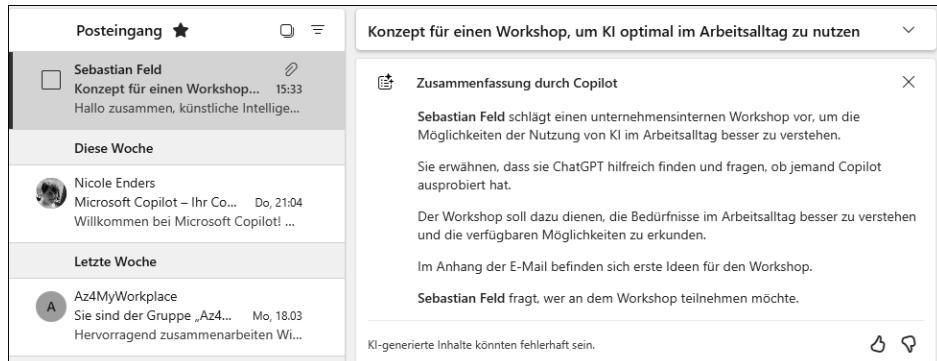


Abbildung 3.3 Copilot fasst Nachrichten zusammen und stellt die wesentlichen Informationen in den Vordergrund.

Außerdem deckt Copilot auch im Rahmen der Zusammenfassung gegebenenfalls auf, wenn keine direkte Ansprache bei Aufgaben verwendet wird, aus der hervorgehen könnte, wer für die Aufgabe zuständig ist. Bei einer E-Mail, die an eine einzige Person gesendet wird, ist die Zuordnung noch implizit erkennbar; bei mehreren Empfängern der E-Mail wird Copilot in der Zusammenfassung gegebenenfalls etwas unklar bleiben, da die Informationen einfach fehlen.

Wenn Sie aber nun einen Eindruck von der Nachricht gewonnen haben, möchten Sie die Konversation nun gerne nach Teams verlagern, um weitere Fragen in einem Gruppenchat zu klären. Wählen Sie hierzu rechts neben den Optionen **ANTWORTEN**, **ALLEN ANTWORTEN** und **WEITERLEITEN** den Menüpunkt **APPS** aus. Falls Sie direkt ein Teams-Icon an dieser Stelle finden, können Sie auch diesen Menüpunkt auswählen und anschließend **IN TEAMS TEILEN** bzw. **SHARE TO TEAMS** (siehe Abbildung 3.4) nutzen, um die E-Mail als Nachricht an einen Kanal in einem Teamraum zu senden oder alternativ an eine Person oder mehrere Personen per Chat. Dabei können Sie direkt eine zusätzliche Information hinzufügen und beispielsweise erläutern, warum Sie die Unterhaltung nicht per E-Mail, sondern als Chat fortführen möchten.

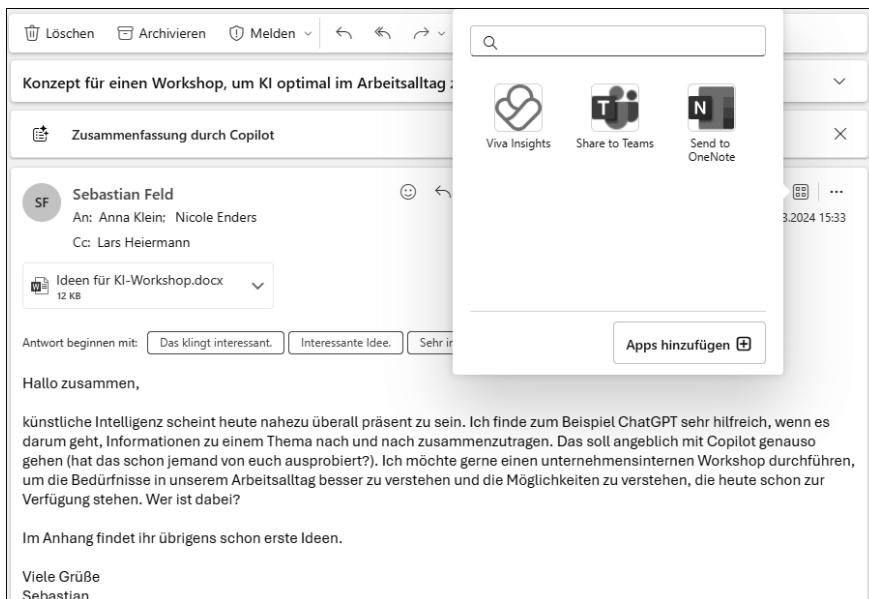


Abbildung 3.4 Sie können eine E-Mail als Chat nach Teams überführen und die Unterhaltung dort forsetzen.

Abbildung 3.5 zeigt die in einen Chat überführte E-Mail. Dabei ist neben der eigentlichen Nachricht auch der Anhang der E-Mail verfügbar. Die Datei steht Ihnen über die persönliche Dateiablage in Form von OneDrive zur Verfügung und wurde mit allen Teilnehmern des Chats geteilt.

Sie können eine solche Datei entsprechend der Darstellung in Abbildung 3.6 in Teams öffnen oder dafür die entsprechende Online- oder Desktop-Version der Office-Anwendung nutzen. Jede Variante hat ihre Vor- und Nachteile, und daher können Sie Ihre persönliche Vorliebe über die Dreipunkteschaltfläche oben rechts in Teams in der Kategorie **DATEIEN UND LINKS** hinterlegen. Standardmäßig ist für diese Funktion **TEAMS** ausgewählt.

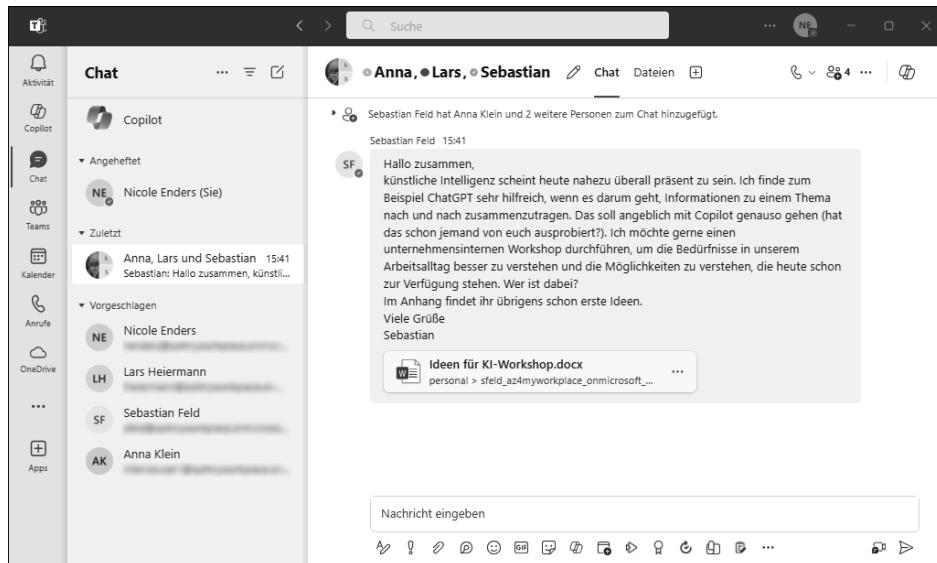


Abbildung 3.5 Dateien stehen Ihnen hier an zentraler Stelle im OneDrive der entsprechenden Person zur Verfügung.

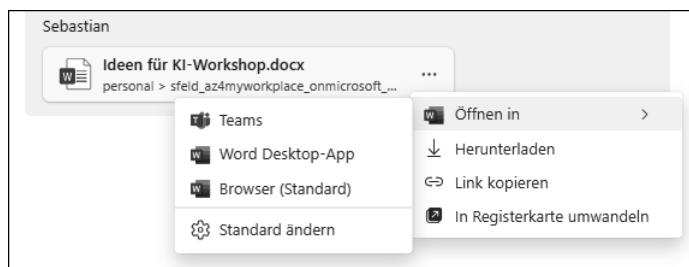


Abbildung 3.6 Öffnen Sie die geteilten Dateien in Teams, über Ihren Browser oder in der entsprechenden Office-Anwendung.

Welche Option könnte die passende für mich sein?

Die drei verfügbaren Optionen unterscheiden sich im Funktionsumfang, in der Performance beim Öffnen von Dateien sowie in ihrem Umgang mit temporär unterbrochener Internetkonnektivität:

- **Teams:** Für eine einfache Bearbeitung oder die lesende Ansicht reichen die Funktionen in Teams aus. Je nachdem, welche Formate oder Vorlagen für das Dokument verwendet wurden, sollten Sie jedoch lieber eine der beiden anderen Optionen wählen. Außerdem kann es Ihnen bei dieser Option im Alltag schnell passieren, dass Sie spontan in einen anderen Teamraum wechseln oder auf eine

Chat-Nachricht reagieren und dass durch den Kontextwechsel das Dokument wieder geschlossen ist.

- ▶ **Office Online:** Diese Option ist mit der ersten Option vergleichbar. Dadurch, dass das Dokument in einem neuen Browser-Fenster geöffnet wird, steht auf dem Bildschirm allerdings etwas mehr Platz zur Verfügung und Sie können, auch ohne das Dokument zu schließen, auf Nachrichten in Teams reagieren.
- ▶ **Office Desktop:** Dies ist die Option mit dem größten Funktionsumfang. Sie erfordert allerdings auch beim erstmaligen Öffnen eine bessere Datenverbindung. In diesem Fall wird das Dokument temporär heruntergeladen. Im Gegenzug können Sie jedoch auch sämtliche Funktionen aus Word nutzen. Individuelle Vorlagen, Makros oder spezielle Formatierungen im Dokument sind somit verfügbar. Durch die Nutzung von *OneDrive for Business* können Sie sogar die Dokumente offline nutzen und später bei erneuter Internetkonnektivität wieder mit der Online-Version synchronisieren lassen. Dies geschieht ohne Ihr Zutun im Hintergrund, sobald Sie sich einmal für die Synchronisation einer Dateiablage entschieden haben.

3.2 Ein Dokument gemeinsam bearbeiten

Wenn Sie eine Datei zentral ablegen und mit anderen teilen, können Sie zeitgleich dieses Dokument bearbeiten. Dies stellt einen enormen Vorteil zu früher dar, als Dateien noch per E-Mail versendet wurden und so verschiedenste Versionen eines Dokuments entstanden. Nach einiger Zeit wusste dann in der Regel niemand mehr, welche Version die aktuelle war, und der Aufwand zur Konsolidierung der unterschiedlichen Stände war sehr groß.

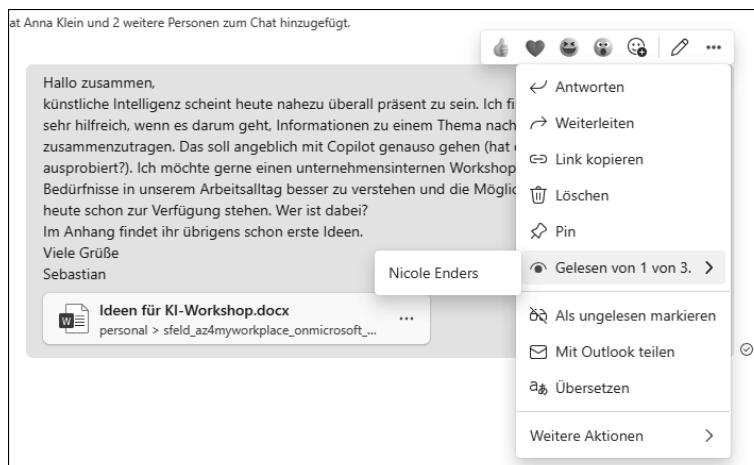


Abbildung 3.7 Prüfen Sie, ob Ihre Nachricht bereits gelesen wurde, bevor Sie die gemeinsame Bearbeitung Ihrer Datei beginnen.

Bei unserem Vorgehen liegt die Datei im OneDrive der Person, die die Chat-Nachricht erstellt hat. Bevor wir nun die Datei öffnen und gemeinsam Änderungen vornehmen, können wir prüfen, ob jeder bereits die Nachricht gelesen hat und somit gleich bereit ist, mit der gemeinsamen Bearbeitung der Datei zu beginnen. Ansonsten würden wir uns gleich doch allein im Dokument befinden und könnten die zeitgleiche Bearbeitung nicht ausprobieren. Wie Sie Abbildung 3.7 entnehmen können, kann der Absender einer Nachricht über die Dreipunkteschaltfläche der Nachricht sehen, wie viele und sogar welche Personen die Nachricht bereits aufgerufen haben.

Im Bereich »Datenschutz« können Sie auch die Lesebestätigungen aktivieren bzw. deaktivieren

Sie können in Ihren persönlichen Einstellungen im Bereich DATENSCHUTZ die sogenannten Lesebestätigungen aktivieren bzw. deaktivieren. Legen Sie fest, ob Sie Lesebestätigungen erhalten und versenden möchten.

Sie sollten allerdings wissen, dass es sich hierbei um eine Einstellung handelt, die sich sowohl bei Ihnen als auch bei Ihren Gesprächspartnern auswirkt. Wenn Sie demnach eine Bestätigung erhalten möchten, dass Ihr Gesprächspartner Ihre Nachricht gelesen hat, müssen Sie im Gegenzug auch Ihrem Gesprächspartner erlauben, zu sehen, wann Sie eine Nachricht von ihm gelesen haben.

Falls Sie nicht wünschen, dass jemand sehen kann, ob Sie eine Nachricht gelesen haben, müssen Sie die Option deaktivieren und damit zureckkommen, dass Sie nun auch nicht mehr sehen können, ob eine Ihrer Nachrichten bereits gelesen wurde.

Wenn Sie nun die Datei gemeinsam mit Ihren Kolleginnen und Kollegen öffnen, sehen Sie oberhalb der Menüleiste durch die Profilbilder (oder alternativ die Initialen der entsprechenden Person), welche Personen die Datei genau in diesem Moment ebenfalls geöffnet haben. Wie Sie Abbildung 3.8 entnehmen können, sehen Sie sogar, an welcher Stelle sich die jeweilige Person gerade im Dokument befindet. So bearbeitet Sebastian Feld anscheinend gerade die Überschrift des nächsten Absatzes, während sich zwei weitere Personen weiter unten im Dokument befinden. Sollten andere Personen Änderungen am Dokument vornehmen, so werden Sie diese mit minimalem Zeitversatz automatisch sehen. Der Zeitversatz entsteht durch die Synchronisation zwischen den verschiedenen Bearbeitern des Dokuments und ist maßgeblich von Ihrer Internetverbindung abhängig.

Sie können nun gemeinsam an Ihrem Dokument arbeiten und in unserem Beispiel ein Konzept für einen Workshop fertigstellen. Dabei können Sie sich die Arbeit aufteilen und verschiedene Abschnitte schreiben oder sogar im selben Abschnitt Änderungen vornehmen. Bei der Arbeit im selben Abschnitt sollten Sie sich gut abstimmen, damit Sie sich nicht gegenseitig Texte überschreiben oder Änderungen einer anderen Person aus Versehen rückgängig machen.

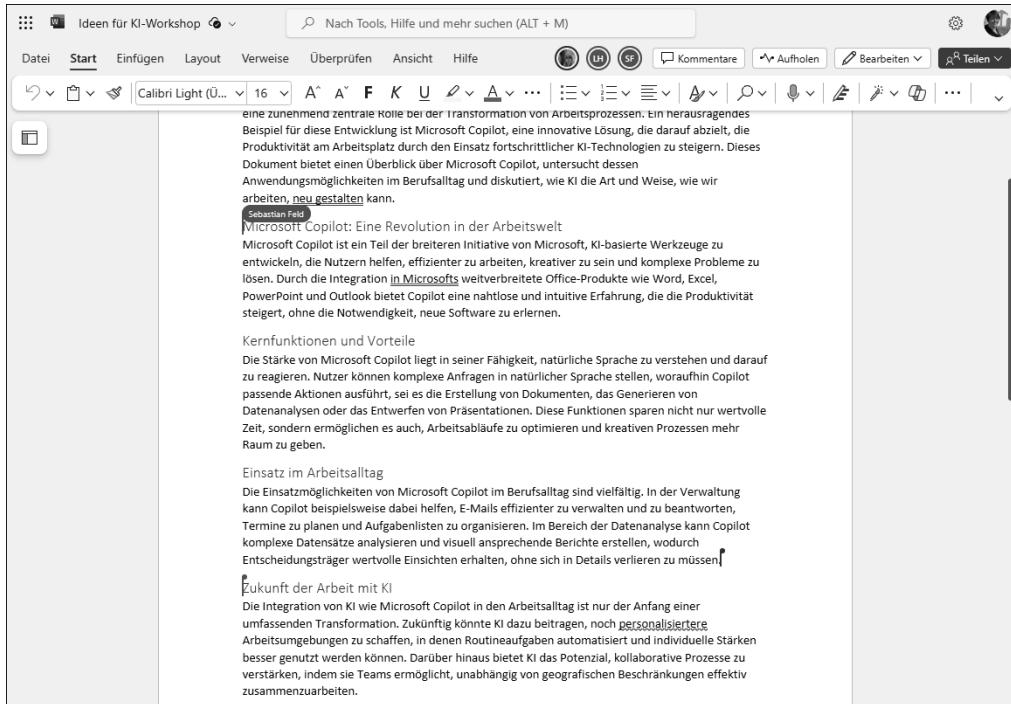


Abbildung 3.8 Sie erkennen schnell, wenn sich andere Personen im selben Dokument aufhalten.

Zeitgleiche Bearbeitung von Office-Dokumenten

Die zeitgleiche Arbeit an einem Dokument beschränkt sich nicht nur auf Word. Sie können auch in anderen Office-Produkten gemeinsam arbeiten. So steht Ihnen diese Funktion beispielsweise auch in PowerPoint und Excel zur Verfügung.

Bei *Excel* ist die gemeinsame Bearbeitung ebenfalls sehr hilfreich. So können Sie hier genau sehen, in welcher Zelle sich jede Person gerade aufhält, und Änderungen sind genau wie bei Word nahezu sofort für alle sichtbar. So können Auswertungen und Dashboards gemeinsam erarbeitet und Daten als Grundlage für die Berichte schnell erfasst werden.

In *PowerPoint* können Sie auf diese Weise recht einfach eine gemeinsame Präsentation erstellen und sich die zu erstellenden oder anzupassenden Folien aufteilen. Sobald Änderungen von einer anderen Person vorgenommen wurden, werden die Folien in der Navigation für Sie entsprechend optisch hervorgehoben. Falls Sie gemeinsam an derselben Folie arbeiten, sollten Sie beachten, dass Sie erst dann Änderungen sehen, wenn die Person das Textfeld verlässt, in dem die Änderung vorgenommen wurde.

3.2.1 Copilot in Office-Produkten nutzen

Wenn Sie eine Lizenz für den *Microsoft 365 Copilot* besitzen, können Sie sich bei der Erstellung von Dokumenten und Präsentationen bzw. bei der Interpretation von Daten in Excel und bei der Erstellung von Auswertungen unterstützen lassen.

Copilot ist sozusagen Ihr persönlicher Assistent, der Sie bei der Erstellung des Workshop-Konzeptes unterstützen kann. In Abbildung 3.9 sehen Sie eine exemplarische Eingabe (einen sogenannten *Prompt*), um mithilfe von Copilot ein Konzept für einen bis zu vierstündigen Workshop zu erhalten.

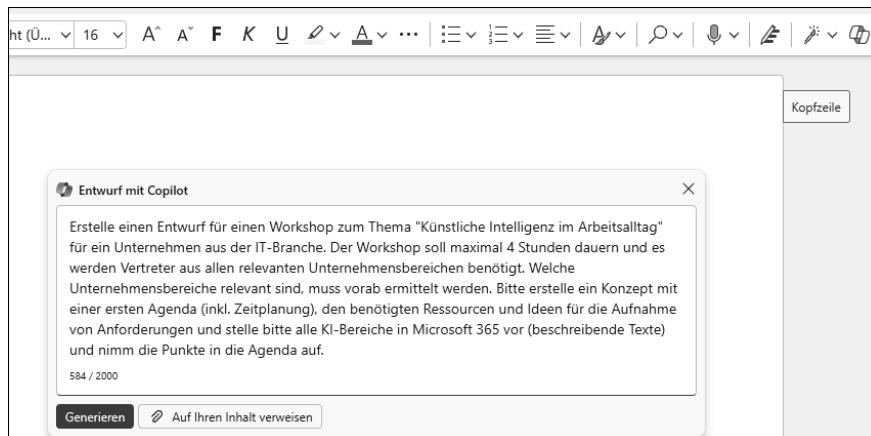


Abbildung 3.9 Nutzen Sie Ihren persönlichen Assistenten als weiteres Teammitglied, um Dokumente schneller zu erstellen.

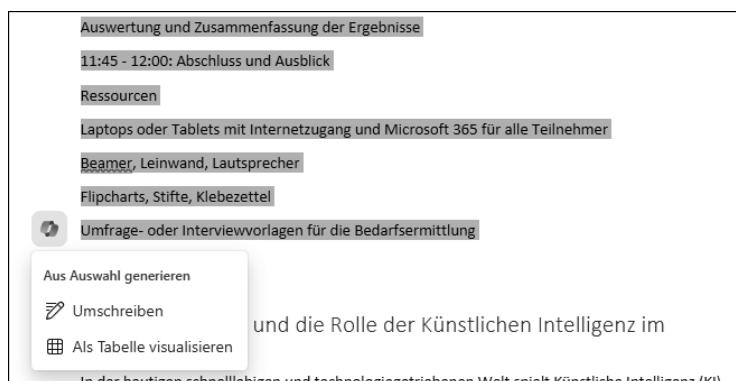


Abbildung 3.10 Lassen Sie Informationen umformulieren oder als Tabelle formatiert darstellen.

Sie könnten sogar über die Schaltfläche AUF IHREN INHALT VERWEISEN ein bereits bestehendes Dokument als Grundlage verwenden. In vielen Fällen werden Sie bereits Notizen besitzen,

- ▶ die Sie vorab erstellt haben,
- ▶ die aus einem Termin stammen (beispielsweise das Transkript einer Besprechung, ein manuell erstelltes Besprechungsprotokoll oder Ihre persönlichen Notizen) oder
- ▶ die Sie bei einer Recherche gefunden haben.

Diese Informationen führen in Kombination mit Ihrer Anweisung an Copilot zu einem hoffentlich guten Ergebnis. Sie erhalten nach Betätigen der Schaltfläche GENERIEREN einen Vorschlag von Copilot, den Sie übernehmen oder durch Anpassen Ihrer Eingabe erneut generieren lassen können.

Sie können, wie in Abbildung 3.10 dargestellt, auch jederzeit Bereiche in Ihrem Dokument markieren und über das links vom markierten Bereich erscheinende Copilot-Icon den Abschnitt umformulieren lassen oder die Informationen als Tabelle formatieren lassen.

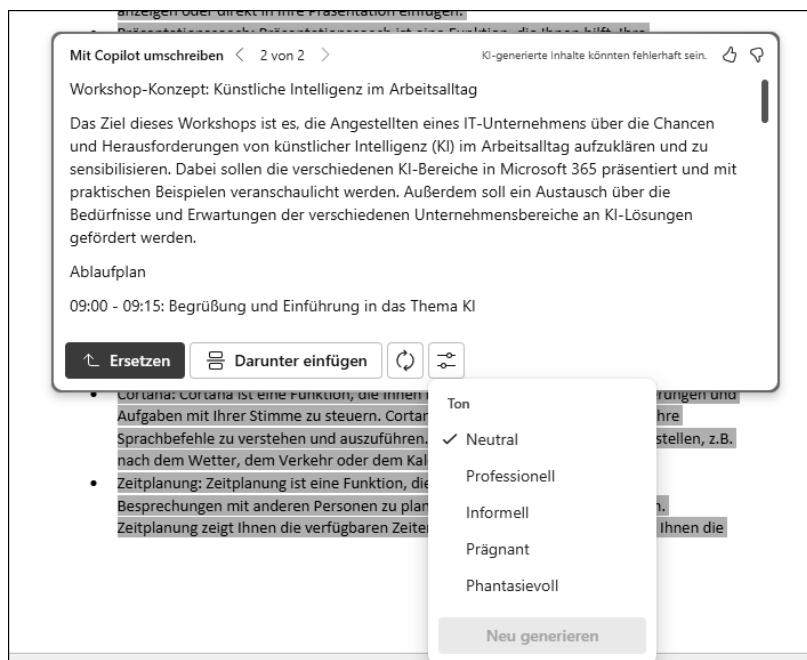


Abbildung 3.11 Wenn Sie einen Text umformulieren möchten, können Sie sich auch für eine Tonalität entscheiden.

Wenn Sie die Option UMSCHREIBEN ausgewählt haben, erscheint der in Abbildung 3.11 dargestellte Dialog, über den Sie die von Copilot vorgeschlagenen Optionen prüfen und sich für eine entscheiden können. Dabei können Sie wählen, ob der markierte ursprüngliche Text ersetzt werden soll oder ob die Änderungen darunter eingefügt werden kann.

Der Ton macht die Musik

Sie können auch neue Vorschläge generieren lassen, indem Sie sich für eine andere Tonalität entscheiden. Diese Möglichkeit ist hilfreich, um die Informationen passgenau auf Ihre Zielgruppe abzustimmen. Wenn Sie mit Copilot beginnen, sollten Sie die verschiedenen Optionen ausprobieren, um ein Gefühl für die in Ihrem Kontext passenden Varianten zu entwickeln.

Diese Möglichkeit kann beispielsweise dann hilfreich sein, wenn Sie mal verärgert sind und es Ihnen schwerfällt, Ihren Unmut zu verbergen, während Sie eine E-Mail schreiben. In diesem Fall können Sie Copilot bitten, den Unmut herauszufiltern und auf die Sachebene zurückzukehren, indem neutrale bzw. konstruktive Formulierungen verwendet werden.

3.2.2 Dateien in OneDrive speichern und mit Kolleginnen und Kollegen teilen

Unterstützt durch Ihre Kolleginnen und Kollegen und gegebenenfalls auch durch Copilot, haben Sie nun das Konzept für den Workshop erstellt. Doch wo ist die Datei noch einmal gespeichert? Das lässt sich schnell über den Dateinamen ganz oben in der Office-Anwendung (in unserem Fall Word) herausfinden. Wenn Sie auf den Dateinamen klicken, erhalten Sie eine mit Abbildung 3.12 vergleichbare Ansicht. Wenn sich die Datei in Ihrem OneDrive oder auf einer zentralen Ablage wie SharePoint befindet, auf der Sie schreibenden Zugriff haben, können Sie den Dateinamen ändern. In unserem Fall liegt die Datei im OneDrive einer anderen Person, weshalb das Eingabefeld für den Dateinamen deaktiviert ist. Sie können aber in jedem Fall den Speicherort der Datei sehen und sogar dorthin wechseln und somit gegebenenfalls weitere für Sie freigegebene Dateien aufrufen.

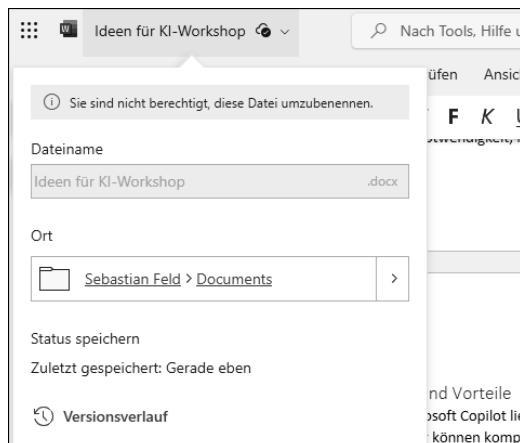


Abbildung 3.12 Über den Dateinamen ganz oben in der Office-Anwendung finden Sie auch den Speicherort der Datei.

Sie müssen aber auch nicht zwingend wissen, wo die einzelnen Dateien Ihrer Konversation gespeichert sind, denn über die Registerkarte DATEIEN im Chat können Sie direkt auf alle im Chat miteinander geteilten Dateien zugreifen (siehe Abbildung 3.13).

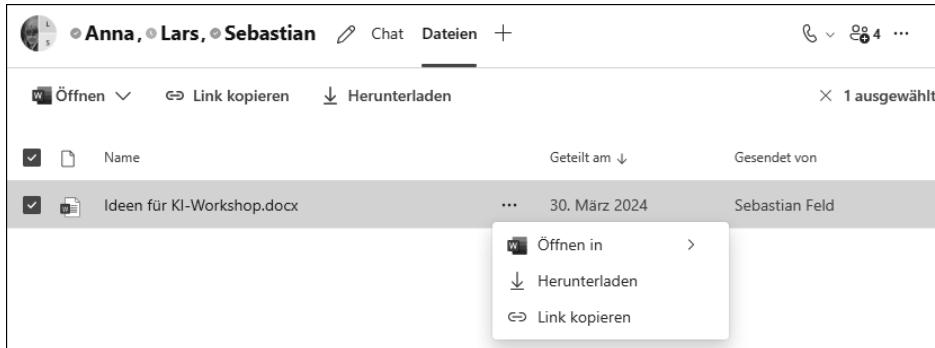


Abbildung 3.13 Über die Registerkarte »Dateien« können Sie auf alle im Chat geteilten Dateien zugreifen.

Dabei sehen Sie in der Spalte GESENDET VON auch, aus wessen OneDrive die entsprechende Datei freigegeben wurde. Wenn Sie eine Datei mit anderen Personen geteilt haben, sehen Sie entsprechend der Darstellung in Abbildung 3.14 im Kontextmenü noch den zusätzlichen Menüpunkt IN REGISTERKARTE UMWANDELN.

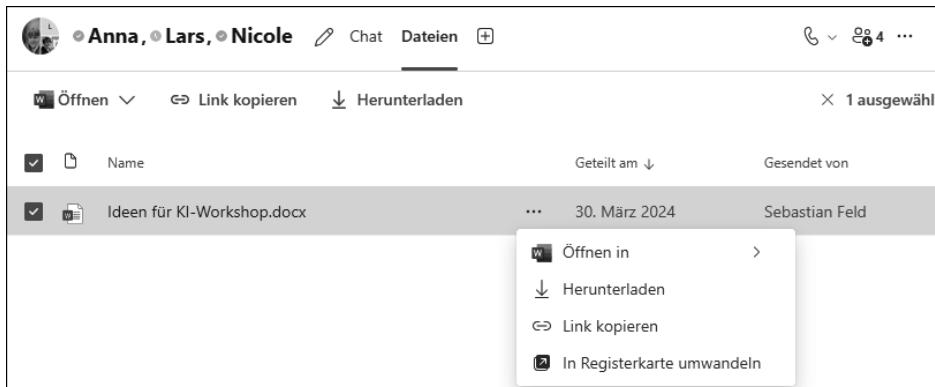


Abbildung 3.14 Falls sich die Datei in Ihrem OneDrive befindet, stehen Ihnen sogar weitere Optionen im Kontextmenü zur Verfügung.

Über diesen Menüpunkt können Sie eine besonders wichtige oder häufig benötigte Datei als Registerkarte neben CHAT und DATEIEN hinzufügen und somit einen schnelleren Zugriff für alle am Chat beteiligten Personen ermöglichen (siehe Abbildung 3.15).

4.4 Anpassungen zur Unterstützung geografisch verteilter Teams vornehmen

Bei kleinen und überschaubaren Teams, wie es beispielsweise in einem Start-up oder einem sehr kleinen Unternehmen der Fall ist, höre ich häufig die Frage, wozu dieses Team denn eine Plattform wie *Teams* zur Unterstützung der Zusammenarbeit benötige. Diese Frage haben wir in Abschnitt 1.6, unter anderem mit den besonderen Anforderungen unterschiedlicher Teamgrößen, Tool-unabhängig geklärt. Ein dort ebenfalls behandelter Einflussfaktor war die Teamzusammensetzung, insbesondere dann, wenn es sich um geografisch verteilte Teams handelt.

4.4.1 Besprechungen online durchführen

Teams entfaltet gerade dann seine Stärken, wenn sich das Team nicht mehr oder nur noch sehr selten an einem gemeinsamen Ort zusammenfinden kann. Für Besprechungen steht links in der Hauptnavigation ein separater Menüpunkt KALENDER zur Verfügung. Wenn Sie diesen aufrufen, können Sie nicht nur Ihre persönlichen Termine aus Outlook, sondern auch die für Sie oder von Ihnen geplanten Besprechungen und insbesondere die heute stattfindenden Termine sehen.

Wenn Sie gerade mit der Nutzung von Microsoft 365 beginnen und demnach auch noch keine Termine in Outlook Online existieren, ist die Ansicht wie in Abbildung 4.30 zunächst leer. Daher planen Sie nun Ihre erste Besprechung, indem Sie die Schaltfläche NEUE BESPRECHUNG betätigen.

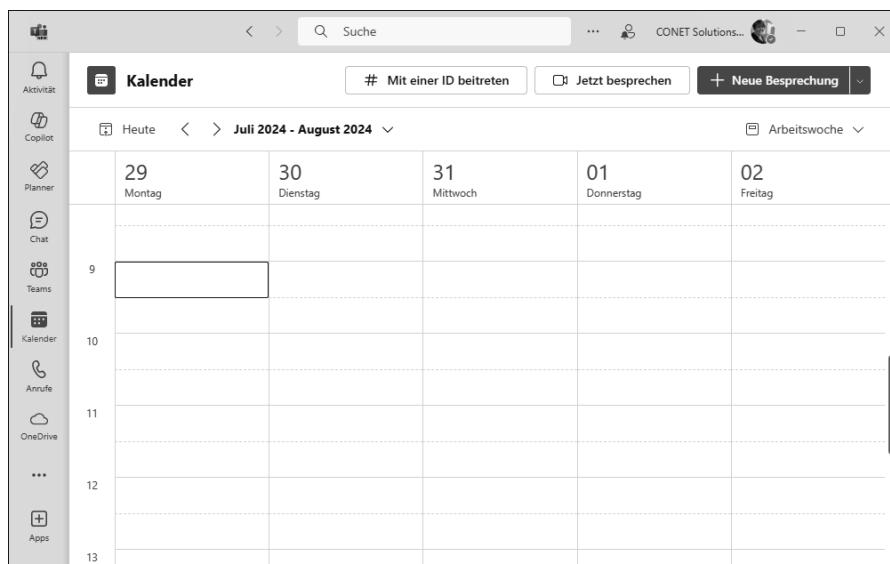


Abbildung 4.30 In Microsoft Teams haben Sie eine zentrale Übersicht über alle Ihre anstehenden Termine.

Daraufhin erscheint der in Abbildung 4.31 dargestellte Dialog, um eine Besprechung zu planen. Da Sie Ihr geografisch verteiltes Team mit drei unterschiedlichen Standorten in der gleichen Zeitzone zukünftig besser unterstützen möchten, laden Sie nun das Team zu einem morgendlichen Meeting ein, das Sie für die Besprechung der Aufgaben nutzen, die am jeweiligen Tag anstehen. Die Terminplanung selbst erfolgt wie aus Outlook heraus.

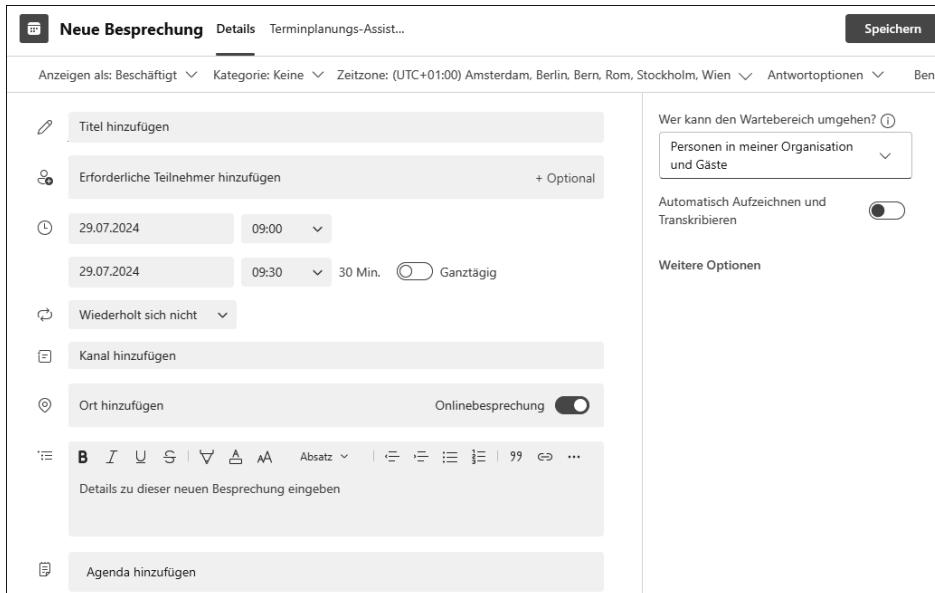


Abbildung 4.31 Eine neue Onlinebesprechung in Microsoft Teams planen

Outlook können Sie natürlich ebenfalls für die Terminplanung nutzen, wie Sie in Abbildung 4.32 sehen können. Indem Sie beim Aufsetzen eines neuen Termins den Menüpunkt TEAMS-BESPRECHUNG anklicken, wird der Termin für eine Onlinebesprechung vorbereitet.

In Abbildung 4.33 sehen Sie Ihre geplante Besprechung und können nun daran teilnehmen, sobald der Termin ansteht. Falls Sie die Desktop-App von Outlook nutzen, werden Sie sogar an anstehende Besprechungen erinnert und können auch ohne den Aufruf dieser Ansicht teilnehmen.

Online-Besprechungen zur Unterstützung der Teamzusammenarbeit

In einer hybriden Arbeitswelt finden sich Teams nicht mehr zwingend in einem physischen Raum zusammen. Um auch über räumliche Distanzen hinweg eine gemeinsame Anlaufstelle zu haben, kann ein virtueller Raum in Form einer Onlinebesprechung hilfreich sein. Diese Besprechung sollte nicht das persönliche Treffen im Team ersetzen, sondern sollte vielmehr als eine Ergänzung angesehen werden.

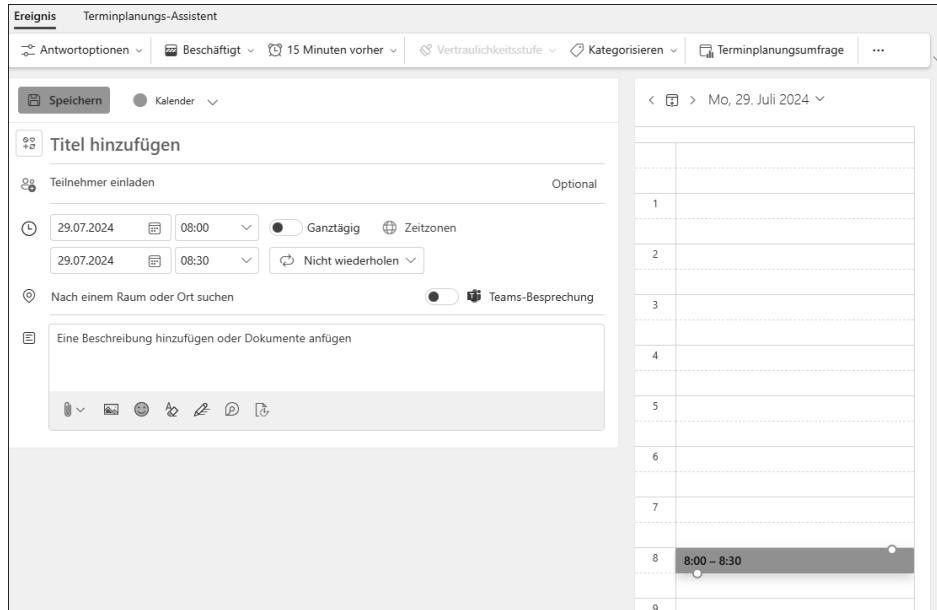


Abbildung 4.32 Onlinebesprechungen aus Outlook heraus planen

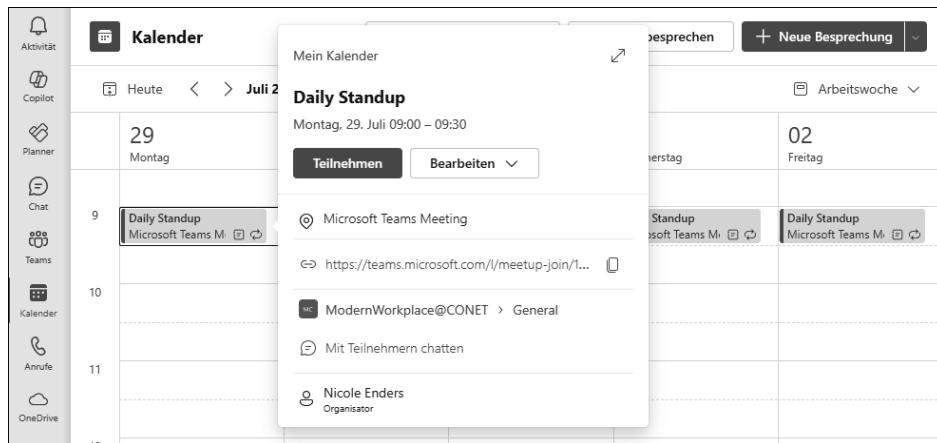


Abbildung 4.33 An einer Onlinebesprechung teilnehmen

4.4.2 Strukturierung des Teams nach standortspezifischen Themen

Sie haben bereits das Strukturierungselement der Kanäle kennengelernt. Um den Mitarbeitenden der verschiedenen Standorte einen Raum für ihre standortspezifischen Themen zu geben, bietet sich die Einrichtung eines Kanals an. Ähnlich wie bei großen Teams, die aus kleineren Teams bestehen, bilden sich auch bei geografisch verteilten Teams kleinere Teams je Standort. Diese haben in ihrem eigenen Kanal die

Möglichkeit zum gegenseitigen Informationsaustausch. Teammitglieder eines anderen Standorts können sich an den Unterhaltungen zwar beteiligen bzw. die Informationen einsehen, müssen aber nicht aktiv werden.

Mit diesen Optionen können Sie die verschiedenen Bedürfnisse erfüllen und sowohl den einzelnen Mitarbeitenden an seinem Standort unterstützen als auch das gesamte Team an einem virtuellen Ort zusammenbringen.

4.4.3 Wie sieht es mit mehrsprachigen Teams aus?

Neben der geografischen Verteilung eines Teams stellen die Zusammensetzung aus verschiedenen Nationalitäten und somit die verschiedenen Sprachen eine weitere Herausforderung für die Zusammenarbeit dar. Als wir bei CONET zu einem multilingualen Team wurden, haben wir hierüber diskutiert und uns – wie wahrscheinlich viele Teams vor uns – für die gemeinsame Sprache »Englisch« entschieden. Die Umstellung auf diese Fremdsprache mag zwar in unserer heutigen globalisierten Gesellschaft nicht als besonders groß erscheinen, stellt aber nichtsdestotrotz eine Hürde dar. Um diese Hürde möglichst niedrig zu halten, bietet *Teams* eine Übersetzungshilfe an. Unter <https://docs.microsoft.com/de-de/microsoftteams/inline-message-translation-teams> finden Sie für Ihren Administrator eine Anleitung, wie die Funktion in Ihrer Umgebung aktiviert werden kann.

Sobald diese Aktivierung erfolgt ist, erhalten Sie bei allen Nachrichten hinter der Dreipunkteschaltfläche einen weiteren Menüpunkt ÜBERSETZEN. So kann rein theoretisch jeder weiterhin in seiner Muttersprache schreiben und trotzdem Informationen mit den übrigen Teammitgliedern austauschen. Die Qualität des Übersetzungsdienstes hat dabei einen großen Einfluss darauf, als wie hilfreich die Funktion wahrgenommen wird. Wenn sich das Team wie in unserem Fall auf eine gemeinsame Sprache einigen kann, ist der Mehrwert der automatischen Übersetzung nicht mehr so hoch. Sollten Sie aber in Teams arbeiten, in denen es keine Sprache gibt, in der sich alle Mitglieder ausdrücken können, so ist diese Option wahrscheinlich ratsam für Ihr Team.

Ansonsten können Sie in multilingualen Teams genauso agieren wie in einem geografisch verteilten Team oder in einem Team an einem Standort. Wichtig ist lediglich, dass Sie die zur Verfügung stehenden Tools so einsetzen, dass sich jedes Teammitglied gleichberechtigt und aktiv an der Teamarbeit beteiligen kann.

4.5 Aufgaben im Team gemeinsam bearbeiten

Zur Unterstützung der modernen Teamarbeit haben sich Methoden wie Scrum oder Kanban bewährt. In Abschnitt 1.5.3 bin ich auf die jeweiligen Vorgehensweisen und

die entsprechenden Anforderungen an mögliche Tools eingegangen. In meinem Team hatten wir bereits in der Vergangenheit ein Kanban-Board im Einsatz und waren bei der Evaluierung gespannt, ob in *Teams* nun auch die Möglichkeit besteht, ein digitales Aufgaben-Board zu nutzen. Der Vorteil bei dieser digitalen Variante bestand für uns darin, dass alle Teammitglieder gleichermaßen darauf zugreifen und den Status ihrer Aufgaben aktualisieren können.

4.5.1 Erstellung eines Aufgaben-Boards für ein Team

Zur Aufgabenverwaltung können Sie in Microsoft 365 den Dienst *Planner* verwenden. Dieser steht Ihnen auch aus *Teams* heraus zur Verfügung und bietet neben den in Kapitel 3 vorgestellten Möglichkeiten für die persönliche Aufgabenverwaltung auch Aufgaben-Boards zur Verwaltung von Teamaufgaben an.

Wenn Sie in einem Kanal neben dem Reiter **WIKI** auf das **+**-Zeichen klicken, erscheint eine Auswahl verfügbarer Apps und Dienste, die Sie dem Kanal hinzufügen können. An dieser Stelle fokussieren wir uns darauf, *Planner* zu integrieren. Dazu gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Klicken Sie auf das **+**-Zeichen neben dem Reiter **NOTES** im Kanal **ALLGEMEIN**.
2. Wählen Sie im daraufhin erscheinenden Dialog die Kachel **PLANNER** aus. In Abbildung 4.34 ist sie in der obersten Zeile zu finden.

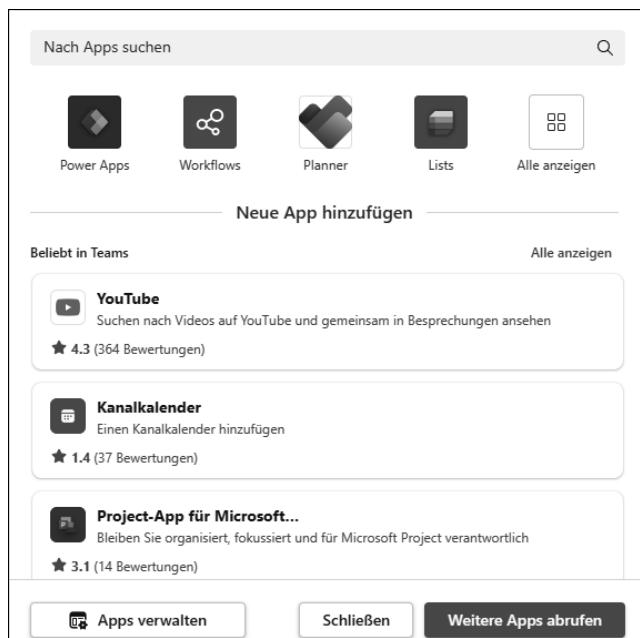


Abbildung 4.34 Wählen Sie eine App oder einen Dienst aus, der als neue Registerkarte in dem aktuellen Kanal hinzugefügt werden soll.

3. Sie können nun entscheiden, ob Sie, wie in Abbildung 4.35 gezeigt, einen neuen Plan erstellen oder einen bereits bestehenden Plan in Ihr Team integrieren möchten. In unserem Fall erstellen Sie einen neuen Plan und wählen als Namen für die Registerkarte die Bezeichnung »Aufgaben«.

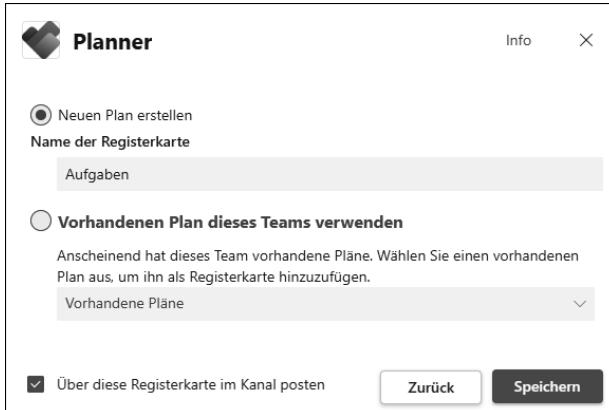


Abbildung 4.35 Geben Sie einen Namen für die Registerkarte an.

4. Nachdem Sie die Schaltfläche SPEICHERN betätigt haben, finden Sie die neue Registerkarte und können nun mit der Gestaltung Ihres Aufgaben-Boards und der Erfassung erster Aufgaben beginnen (siehe Abbildung 4.36).

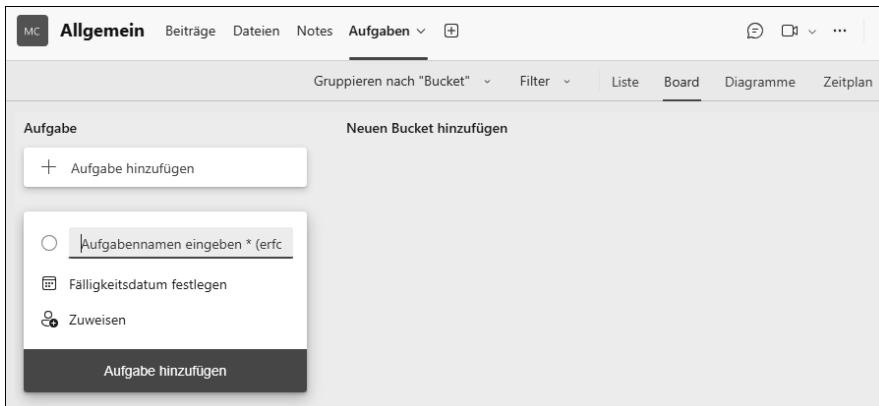


Abbildung 4.36 Nun kann die Gestaltung Ihres Aufgaben-Boards beginnen.

4.5.2 Konfiguration des Aufgaben-Boards

Beginnen wir mit einem sehr einfach gehaltenen Aufgaben-Board, auf dem es drei Rubriken gibt:

- **To do:** Hier werden alle anstehenden Aufgaben gesammelt. Wichtig ist, dass Sie in diesem Status alle für die Bearbeitung erforderlichen Informationen sammeln.

- ▶ **In Progress:** Aufgaben in diesem Status werden gerade vom Team bearbeitet. Die Aufgaben sollten so definiert sein, dass sie in einer vertretbaren Zeit an einem Stück bearbeitet und abgeschlossen werden können. Während der Bearbeitung ist ersichtlich, wer eine Aufgabe gerade bearbeitet und bis wann sie spätestens abgeschlossen sein muss.
- ▶ **Done:** Sobald eine Aufgabe erledigt wurde, ist sie für eine begrenzte Zeit noch im Status »Done« auf dem Board abrufbar, damit das Team besser erkennen kann, welche Fortschritte gemacht werden. Dann wird sie vom Board genommen.

Dieses Aufgaben-Board entspricht einem Scrum-Board. Bei Kanban liegt der Fokus unter anderem auf der Visualisierung des Arbeitsflusses. Daher splittet sich die Spalte »In Progress« in der Regel in weitere Prozessschritte auf. Die Konfiguration erfolgt allerdings auf dem gleichen Weg.

Die Prozessschritte können in Planner über sogenannte *Buckets* abgebildet werden. Standardmäßig wird ein Bucket »Aufgabe« bereitgestellt. Für Ihr in Abbildung 4.37 dargestelltes Board gehen Sie folgendermaßen vor:

1. Klicken Sie auf den Namen des Buckets »Aufgabe«. Daraufhin wird dieser editierbar. Ändern Sie den Namen in »To Do« und verlassen Sie das Eingabefeld.
2. Klicken Sie im Anschluss auf den Menüpunkt NEUEN BUCKET HINZUFÜGEN und vergeben Sie den Namen »In Progress«.
3. Wählen Sie erneut den Menüpunkt aus und geben Sie den Namen »Done« an.

The screenshot shows a task board interface with a header bar containing 'Allgemein', 'Beiträge', 'Dateien', 'Notes', 'Aufgaben', and a plus sign for adding new tasks. Below the header are buttons for 'Gruppieren nach "Bucket"', 'Filter', 'Liste', 'Board' (which is underlined), 'Diagramme', and 'Zeitplan'. The main area displays three columns: 'To Do', 'In Progress', and 'Done'. Each column has a 'Aufgabe hinzufügen' button. The 'Board' tab is selected, showing the current state of the tasks.

Abbildung 4.37 Gestaltung eines Aufgaben-Boards nach Scrum

Nun haben Sie Ihr Board vorbereitet, um mit der Erfassung der ersten Aufgaben zu beginnen. Es handelt sich hier aber nur um ein Beispiel unter vielen. So verwende ich unter anderem gerne auch Teilprojekte oder technische Kategorien als Buckets, um so die Aufgabenliste unterteilen zu können.

4.5.3 Erfassung und Bearbeitung von Aufgaben

Über das Pluszeichen können Sie eine Aufgabe zu dem gewünschten Bucket hinzufügen. Dabei lassen sich auch Teilaufgaben in Form einer Checkliste hinzufügen und bei Bedarf auf der Aufgabenkarte sichtbar machen.

Abbildung 4.38 stellt ein Beispiel für ein Aufgaben-Board dar. Wenn wir an unser Beispiel mit der E-Mail-Kommunikation zur Unterstützung von Support-Fällen zurückdenken, stünde nach dem Empfang einer Anfrage als Erstes die Erstellung einer neuen Aufgabe auf unserem Board an. Diese Aufgabe befindet sich zunächst im Status »To Do«. Sobald ein Teammitglied die Aufgabe übernimmt, weist sich die Person selbst als Bearbeiter zu, und die Aufgabe wechselt in den Status »In Progress«. Damit wissen alle anderen Teammitglieder, dass sich der Kollege bereits um die Anfrage kümmert und sie somit nach Abschluss ihrer aktuellen Aufgabe (Status »Done« setzen) andere Aufgaben übernehmen können.

The screenshot shows a digital task board with three columns: **To Do**, **In Progress**, and **Done**. The **To Do** column contains a list of tasks: Sofortbesprechung durchführen, Das Team einladen, Aufzeichnung starten, Screenshot mit allen Teilnehmenden erstellen, Aufzeichnung beenden. A progress bar shows 0/4 tasks completed. The **In Progress** column contains a list of tasks: Berechtigungen prüfen, a task marked as 'Fällig' (due), Übersetzungsfunktion überprüfen, Welche Sprachen werden angeboten?, Wie kann die Übersetzung aktiviert werden?. A progress bar shows 0/2 tasks completed. The **Done** column contains a list of tasks and a progress bar at 0/2.

Abbildung 4.38 Beispiel für ein Aufgaben-Board mit aktiven Aufgaben

4.5.4 Auswertungs- und Planungsmöglichkeiten für das Team

Bis jetzt haben wir uns im Rahmen der Aufgabenbearbeitung auf das Aufgaben-Board fokussiert. Für die Teamleitung, aber auch für das Team selbst kann es interessant sein, das Arbeitsaufkommen nach unterschiedlichen Aspekten gruppiert auszuwerten. Mit den daraus gewonnenen Erkenntnissen können Sie beispielsweise fundiertere Entscheidungen hinsichtlich der Gestaltung von Arbeitsprozessen treffen.

Klicken Sie auf den Menüpunkt **DIAGRAMME**, um die Auswertungen von Planner aufzurufen. Sie erhalten eine grafische Darstellung der in diesem sogenannten *Plan* verwalteten Aufgaben (siehe Abbildung 4.39). Dabei werden unterschiedliche Perspektiven betrachtet:

- ▶ **Status:** In diesem Kreisdiagramm wird das Verhältnis zwischen noch nicht begonnenen, aktuell bearbeiteten, überfälligen und abgeschlossenen Aufgaben dargestellt.
- ▶ **Bucket:** In diesem Säulendiagramm werden die Aufgaben unabhängig von ihrem Status nach Buckets gruppiert.
- ▶ **Mitglied:** Dieses Balkendiagramm stellt die Aufgabenverteilung unter den Teammitgliedern dar.

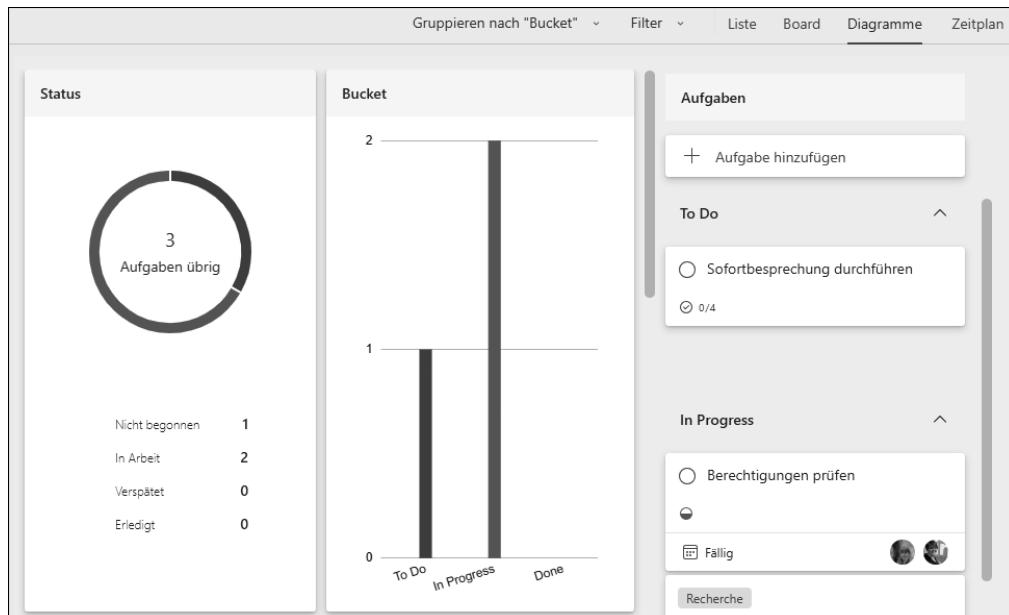


Abbildung 4.39 Auswertungen in Form von verschiedenen Diagrammen

Neben diesen Auswertungsmöglichkeiten können die Aufgaben auch in Form eines Kalenders oder als Liste dargestellt und geplant werden. Für die Kalenderansicht rufen Sie den Menüpunkt ZEITPLAN auf und erhalten eine mit Abbildung 4.40 vergleichbare Ansicht.

So können Sie Terminkonflikte im Team schneller erkennen und Ihre Aufgaben besser planen. Gerade bei einem hohen Arbeitsaufkommen ist diese Planungsansicht sehr hilfreich.

Aber auch die in Abbildung 4.41 dargestellte Listenansicht kann Ihnen bei der Verwaltung vieler Aufgaben helfen und bietet sich vor allem bei Statusberichten an, da Sie über die verschiedenen Sortier- und Filtermöglichkeiten schnell auf die relevanten Informationen zugreifen können. Diese Informationen wären bei der Board-Ansicht nicht so einfach zu erkennen.

Abbildung 4.40 Aufgabenplanung über einen Kalender

Abbildung 4.41 Nutzen Sie die Listenansicht, wenn Sie einen schnellen Überblick über Ihre Aufgaben und ihren Status erhalten möchten.

Was mache ich, wenn ich bereits ein anderes Tool zur Aufgabenplanung und -verwaltung einsetze?

Planner ist der von Microsoft angebotene Dienst zur Verwaltung von Aufgaben. Falls Sie bereits ein anderes Tool wie zum Beispiel Azure DevOps oder JIRA einsetzen, so können Sie auch diese Dienste in *Teams* integrieren.

Mein Team und ich haben beispielsweise im Rahmen der Evaluierung festgestellt, dass sich unser Kanban-System nicht volumnäfänglich mit Planner abbilden lässt. JIRA

bot uns dagegen alle für uns wichtigen Funktionen an. Da *Teams* verschiedene Cloud-Dienste unter einer gemeinsamen Benutzeroberfläche anbietet, prüften wir, ob sich JIRA nicht in unserem Arbeitsraum in *Teams* integrieren lässt. Wir stellten fest, dass hierfür eine App angeboten wird, sodass wir in unseren Unterhaltungen auf JIRA-Tickets verweisen, nach ihnen suchen und sogar unser Aufgaben-Board direkt aus *Teams* heraus nutzen können. Im nächsten Abschnitt gehe ich genauer auf die Erweiterungsmöglichkeiten ein, die eine Integration verschiedenster Dienste und Systeme ermöglichen.

4.6 Wie kann ein Teamraum an die Bedürfnisse des Teams angepasst werden?

Teams kann für Sie der zentrale Hub für die Zusammenarbeit von modernen Teams werden. Es ist daher umso wichtiger, die bestehenden Unternehmensapplikationen sowie weitere im Arbeitsalltag genutzte Dienste mit in dieses Tool zu integrieren.

In Abbildung 4.42 sehen Sie ein Beispiel für die in unserem Unternehmen verfügbaren Apps. Sollten bei einem Klick auf den Menüpunkt APPS in der linken Menüleiste keine Apps aufgelistet werden, sollten Sie sich an Ihren Administrator wenden. In einem solchen Fall wurde aus bestimmten Gründen das Hinzufügen von Apps zu einem Team zentral durch Ihre Administratoren unterbunden.

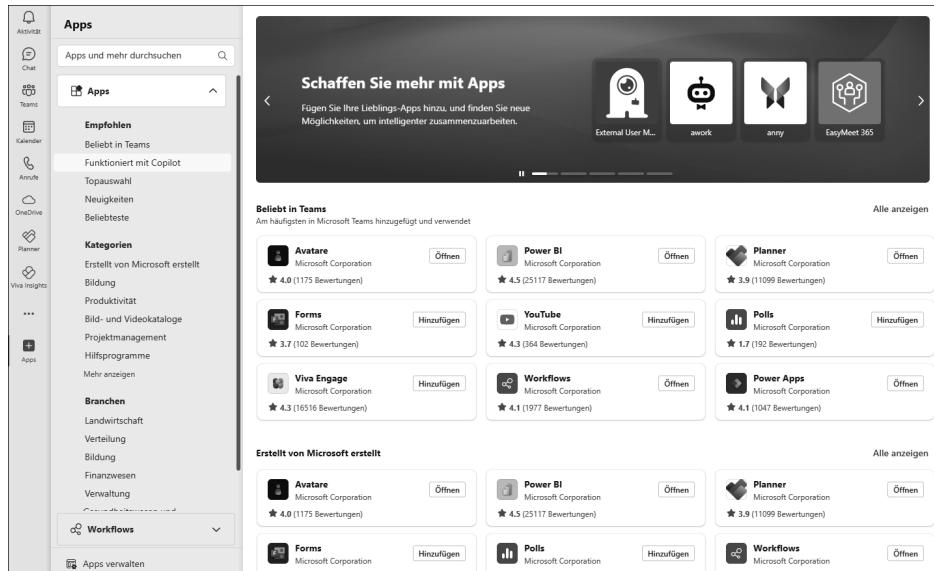


Abbildung 4.42 Über den Menüpunkt Apps können Sie auf die für Sie verfügbaren Apps zugreifen (inklusive Bots, Registerkarten und Konnektoren).

Ich gehe nun auf die verschiedenen Möglichkeiten zur Erweiterung und Individualisierung Ihrer Teamräume und Kanäle ein. Dabei betrachten wir die Registerkarten, die Sie bereits im Rahmen des Aufgabenmanagements mit Planner kurz kennengelernt haben. Außerdem schauen wir uns an, wie Sie mit Bots und Konnektoren Ihre Teams besser unterstützen können.

4.6.1 Registerkarten für weitere Funktionen in einem Kanal

Registerkarten (sogenannte *Tabs*) können in einem Kanal hinzugefügt werden. Durch sie können Sie einem Team genau die Informationen bzw. Werkzeuge zur Verfügung stellen, die es braucht. In unserem Fall möchten wir eine Liste zur Verwaltung von Themen einrichten, anstatt im Teamchat über kurz oder lang den Überblick zu verlieren.

Sie können über das -Zeichen neben der letzten Registerkarte in einem beliebigen Kanal den Dialog zum Hinzufügen einer neuen Registerkarte aufrufen. Wählen Sie die Option **LISTS** aus, nachdem Sie die Anzeige über die Schaltfläche **ALLE ANZEIGEN** erweitert haben (siehe Abbildung 4.43).

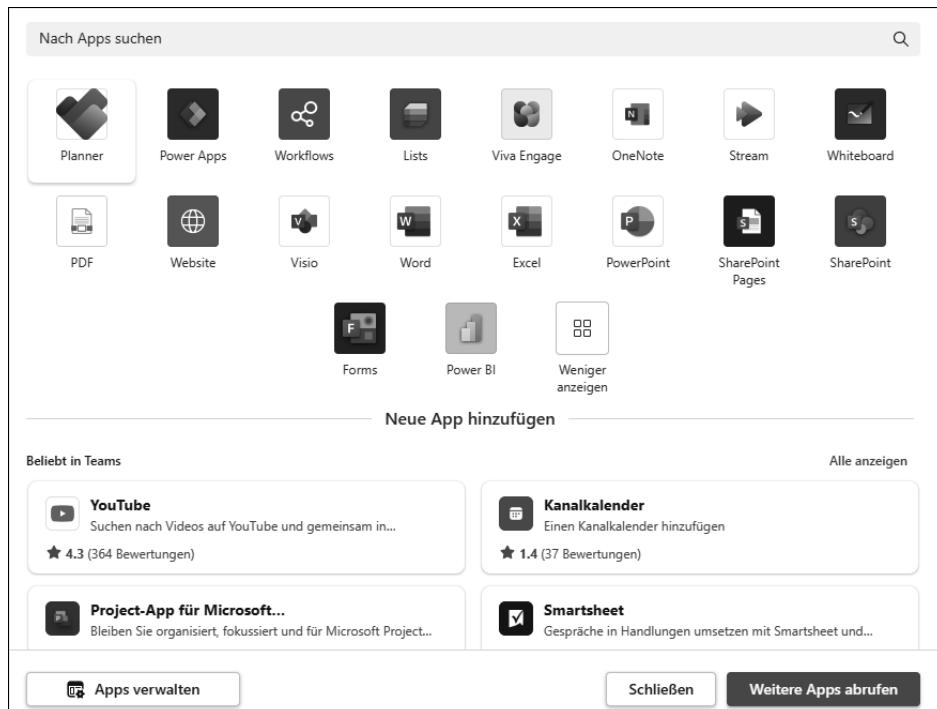


Abbildung 4.43 Hinzufügen einer neuen Registerkarte für eine strukturierte Sammlung von Themen

Bei den meisten Arten von Registerkarten müssten Sie nun als Erstes einen Namen für die neue Registerkarte vergeben. Bei einer Microsoft-Liste ist dies anders. Wie Sie Abbildung 4.44 entnehmen können, stehen Ihnen lediglich die Schaltflächen ZURÜCK und SPEICHERN zur Verfügung. Da Sie eine Liste zur Verwaltung von Themen einrichten möchten, wechseln Sie nicht zurück zur Auswahl der Typen von Registerkarten, sondern betätigen die Schaltfläche SPEICHERN.

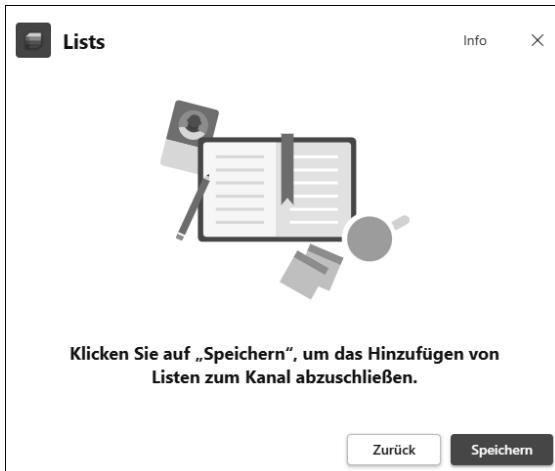


Abbildung 4.44 Fügen Sie die neue Registerkarte für Ihre zukünftige Themenliste hinzu.

Der Dialog wird damit geschlossen, und die Registerkarte wird für Sie angelegt. Sie wird »Lists« genannt und könnte nun von Ihnen direkt umbenannt werden. Da Sie aber im weiteren Verlauf noch die gewünschte Liste anlegen werden und damit automatisch die Registerkarte umbenannt wird, können Sie die Benennung erst einmal so belassen.

Warum ist der Dialog für eine Registerkarte für eine Microsoft-Liste anders als beispielsweise für einen Planner-Plan?

Nahezu alles, das Sie in *Teams* konfigurieren oder hinzufügen können, ist eine App. So ist auch die Integration von Planner eine App genauso wie die Integration einer Microsoft-Liste. Da Apps auch bei Microsoft selbst unabhängig voneinander entwickelt werden und meistens auch unterschiedliche Anforderungen an die jeweilige App gestellt werden, kann es zu solchen Unterschieden kommen.

Wie Sie in Abbildung 4.45 erkennen können, hätten Sie auch die Möglichkeit, eine bestehende Liste in Ihren Teamraum zu integrieren. Das kann sehr hilfreich sein, wenn Sie bereits mit Microsoft-Listen oder mit Listen in SharePoint arbeiten und diese auch aus einem Teamraum heraus nutzen möchten. Sie haben über diese Option sogar die Möglichkeit, eine und dieselbe Liste in mehrere Teamräumen zu integrieren.

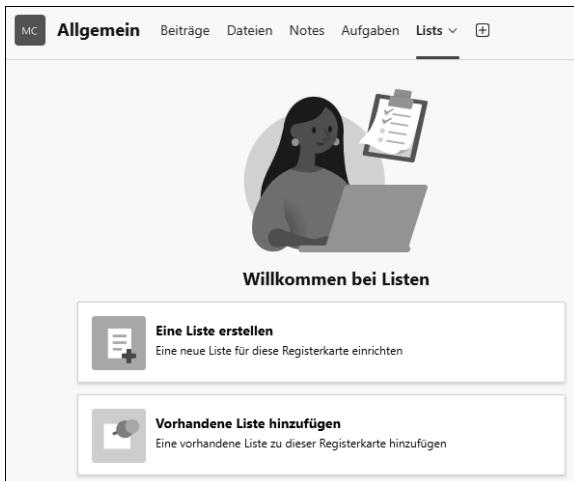


Abbildung 4.45 Erstellen Sie eine neue Liste oder binden Sie eine vorhandene Liste ein.

Wählen Sie für unser Szenario die Option EINE LISTE ERSTELLEN aus, womit Sie zu der Auswahl gelangen, die Sie in Abbildung 4.46 sehen. Sie können nun aus verschiedenen Vorlagen auswählen oder eine bestehende Liste bzw. eine Excel-Datei oder CSV-Datei verwenden, um daraus Ihre Liste generieren zu lassen. Gerade dann, wenn auch Daten automatisch mit übernommen werden sollen, stellen die Optionen für Excel- oder CSV-Dateien eine große Hilfe dar.

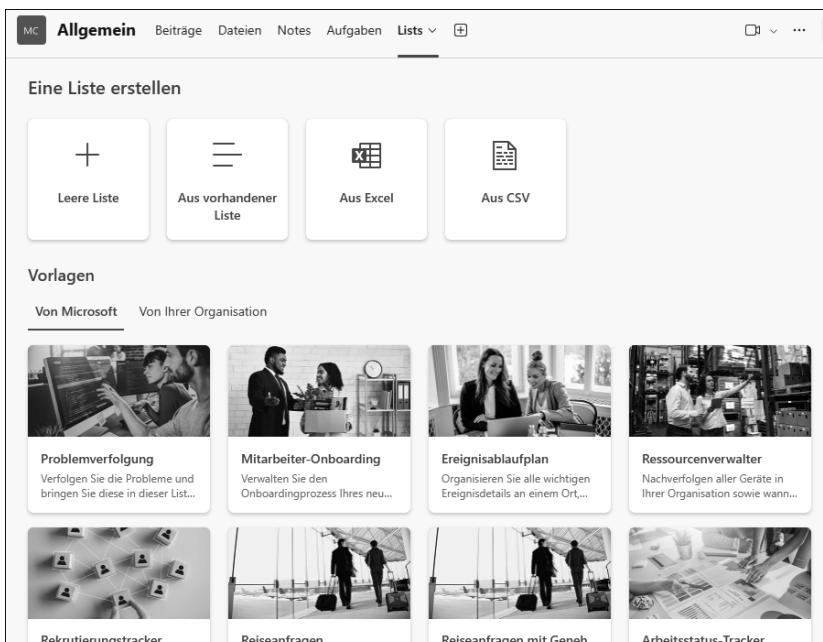


Abbildung 4.46 Definieren Sie die Struktur Ihrer Liste oder wählen Sie eine Vorlage aus.

Da unser Team erst einmal Ideen sammeln möchte, gibt es noch keine Datenquelle, die Sie verwenden können. Auch von den Vorlagen scheint keine so richtig zu passen. Daher wählen Sie die Option LEERE LISTE aus und können nun neben einem Namen und einer Beschreibung auch eine Farbe und ein Icon für die neue Liste festlegen (siehe Abbildung 4.47).

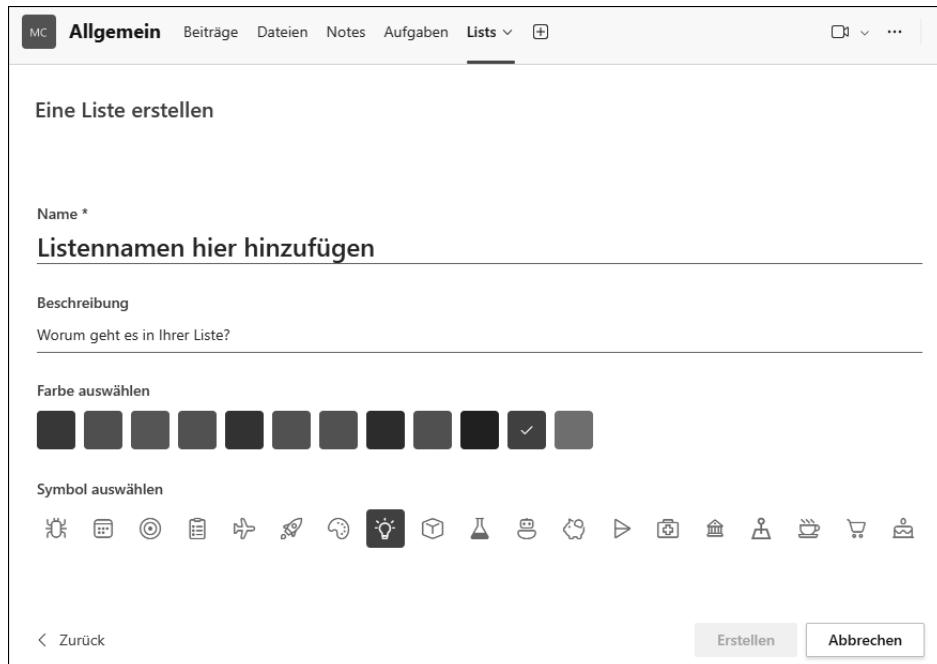


Abbildung 4.47 Legen Sie einen Namen und eine Beschreibung für Ihre Liste fest und wählen Sie ein Icon sowie eine Farbe aus.

Nachdem Sie die Angaben gemacht haben, wird die Schaltfläche ERSTELLEN aktiviert. Betätigen Sie diese Schaltfläche, und schon wird Ihre Registerkarte umbenannt und Ihnen steht eine Liste mit einer Spalte namens »Titel« zur Verfügung (siehe Abbildung 4.48). Über die Schaltfläche SPALTE HINZUFÜGEN rechts neben dieser Spalte können Sie weitere Spalten hinzufügen, und auch sonst stehen Ihnen die vielleicht aus SharePoint bekannten Möglichkeiten wie das Erstellen von verschiedenen Ansichten oder ein Export nach Excel oder Power BI zur Verfügung.

Sie können über die Microsoft-Listen nun Ihre Teamräume erweitern, um strukturiert Informationen zu sammeln bzw. zu verwalten, wenn Dokumente keine passende Option sind. So entlasten Sie Ihren Teamchat oder Ihr Notizbuch, die ansonsten als Alternative verwendet würden.

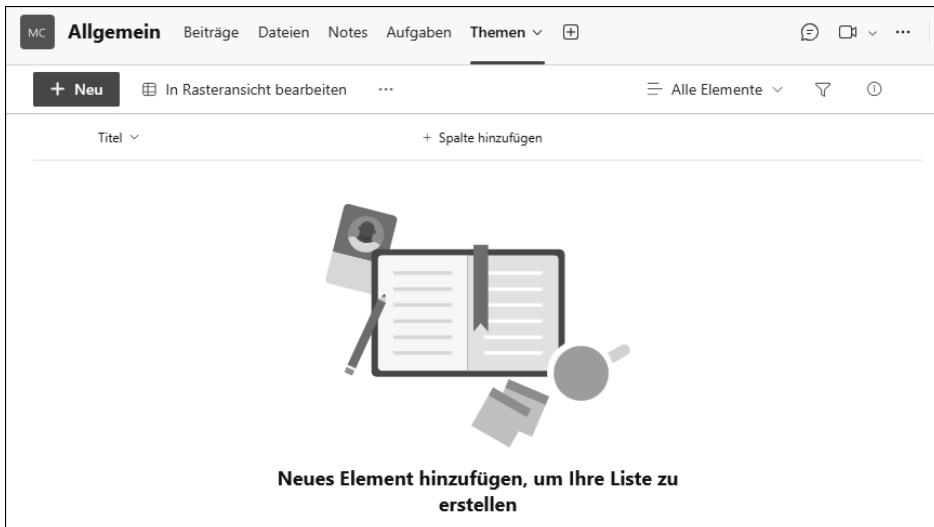


Abbildung 4.48 Ihre neue Liste steht Ihnen zur Verfügung und kann um eventuell benötigte zusätzliche Spalten erweitert werden.

Worin besteht der Unterschied zwischen einer App und einer Registerkarte?

Solange wir uns im Bereich der von Microsoft angebotenen Dienste befinden, können wir die gewünschten Funktionen direkt als Registerkarten hinzufügen. Möchten Sie jedoch Dienste von Drittanbietern nutzen und in *Teams* integrieren, so müssen Sie zunächst die entsprechende App installieren. Eine App dient sozusagen als Verpackungsmaterial für Registerkarten, Bots oder Konnektoren. Was eine App genau enthält, hängt dabei vom Anbieter ab. In der Regel erfolgt mit der Installation einer App auch die Registrierung, um so die Verbindungsinformationen für den Zugriff auf den externen Dienst zu hinterlegen und die Verbindung für das Team herzustellen.

4.6.2 Bots zur Unterstützung der Kommunikation

Bei Bots denken Sie vielleicht genau wie ich gerade an *Microsoft Copilot* (siehe Abbildung 4.49). Denn in Zeiten generativer KI hat sich das allgemeine Verständnis und damit auch die Erwartungshaltung an Bots sehr stark verändert. Wir möchten eine Unterhaltung mit einem Bot führen, der im Zweifelsfall noch einmal nachfragt und Informationen einholt, die er für die Beantwortung einer Frage benötigt oder für das Auslösen eines Prozesses.

Sie können mit dem *Microsoft Copilot Studio* auch sogenannte *Aktionen* für den *Microsoft Copilot* sowie weitere individuelle Bots erstellen und diese in *Teams* integrieren.

Sie werden aber auch über den App Store Bots von Microsoft selbst oder von Drittanbieter finden.

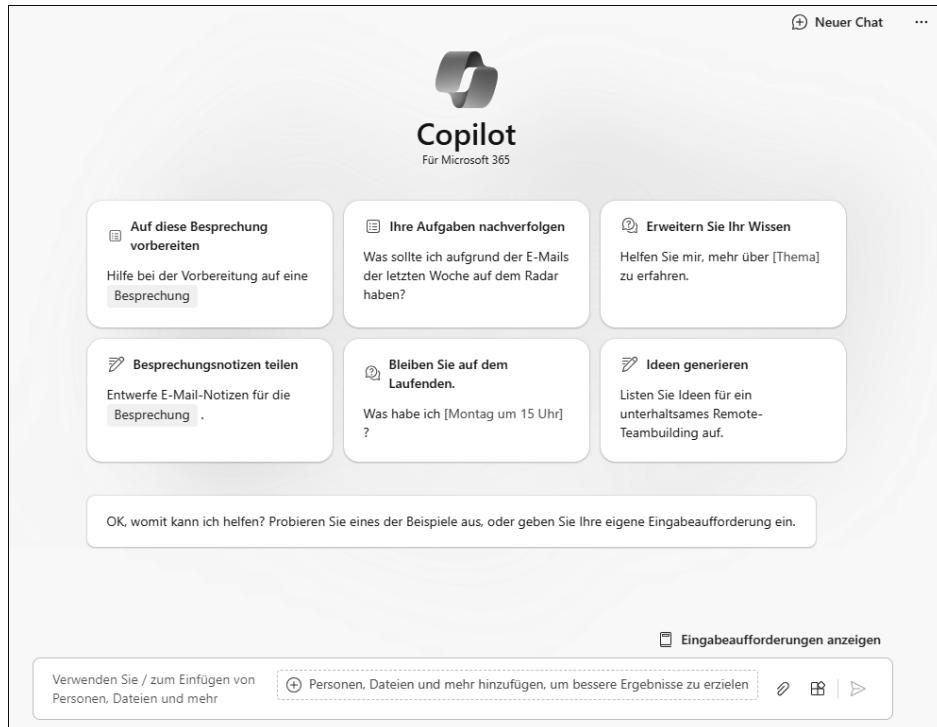


Abbildung 4.49 Mit »Microsoft Copilot« können Sie aus »Teams« heraus Informationen einholen oder Aktionen ausführen, beispielsweise die Erstellung einer Nachricht.

So habe ich beispielsweise vor einigen Jahren den Bot *Who* entdeckt, als ich die verschiedenen Shortcuts im Suchfeld ganz oben in der Menüleiste erprobt habe. Die *Befehle* (sogenannte *Commands*) beginnen mit einem »/« und sind sehr hilfreich, um zum Beispiel schnell seinen Status zu ändern, in ein anderes Team bzw. in einen anderen Kanal zu navigieren oder einen Chat mit einer Person zu beginnen. Über Ihre persönlichen Einstellungen in *Teams* können Sie eine Übersicht über die verfügbaren Befehle aufrufen. In der Praxis werden folgende Befehle häufig genutzt:

- ▶ **/chat**: Schicken Sie einem Kollegen schnell eine Nachricht, ohne beispielsweise dafür eine Besprechung verlassen zu müssen.
- ▶ **/anruf**: Rufen Sie einen Kollegen an, während Sie gerade ein Dokument bearbeiten.
- ▶ **/gehezu**: Wechseln Sie reibungslos in einen anderen Kanal oder in ein anderes Team.

Bei jedem Befehl müssen Sie nach der Eingabe des Befehls selbst (z. B. »/chat«) zunächst  betätigen. Anschließend werden Sie je nach Befehl aufgefordert, im Rahmen weiterer Schritte wie bei einem Assistenten zusätzliche Informationen anzugeben (z. B. die Person, der Sie eine Nachricht senden möchten, und anschließend die Nachricht selbst). Die einzelnen Schritte werden jeweils über  abgeschlossen.

Der Who-Bot brachte seinen eigenen Befehl »/wer« mit und hat mir in vielen Situationen geholfen, wenn ich nach Informationen über eine Kollegin oder einen Kollegen gesucht habe. Mittlerweile können Sie diese Informationen über den Microsoft Copilot wesentlich besser finden, weshalb dieser Bot nicht mehr angeboten wird.

Bei einer Suche nach Bots sollten Sie eine mit Abbildung 4.50 vergleichbare Darstellung erhalten und können so *Teams* als Ihren modernen Arbeitsplatz um weitere Funktionen ergänzen. Achten Sie dabei aber bitte darauf, dass auch die hier angebotenen Bots gegebenenfalls Cloud-Dienste außerhalb der Microsoft-365-Umgebung verwenden und eine separate Lizenzierung erfordern könnten. Hierfür sollten Sie immer unbedingt die für die Umgebung verantwortliche IT-Abteilung mit einbinden.

Suchergebnisse für "bot"

Filter

Apps (100)


Community Bot for OneDrive
 Solvion

Hinzufügen

Community Bot for OneDrive

 Noch keine Bewertungen

IT/Verwaltung Produktivität


CAI Adoption Bot 
 contextx.ai

Hinzufügen

CAI ist Ihre Hilfe für Microsoft365 Tools & führt Sie durch alle ...

 5.0 (2 Bewertungen)

Kommunikation Produktivität


ZOA Privacy Bot
 SWISS FIN LAB

Hinzufügen

Ihr Datenschutz-Assistent

 Noch keine Bewertungen

Kommunikation Personalwesen und Rekrutierung


Calendar BOT
 Approved Contact

Hinzufügen

Calendar comparison and scheduling

 2.6 (5 Bewertungen)

Kommunikation Produktivität


Standup.ly - Poll & Survey Bot
 Standuply Inc.

Hinzufügen

Enhance standup meetings, retrospectives, ToDo plans, 20+ A...

 4.6 (11 Bewertungen)

Produktivität Projektmanagement


Billy - The Birthday Bot
 The Jeffrey Company

Hinzufügen

Automate birthdays and work anniversaries celebrations 

 3.8 (4 Bewertungen)

Personalwesen und Rekrutierung Soziale Netzwerke


IT Help Desk Bot
 Inceptia

Hinzufügen

Este bot le permitirá contestar preguntas frecuentes de la me...


LEAD.Bot
 LEAD Tech Inc.

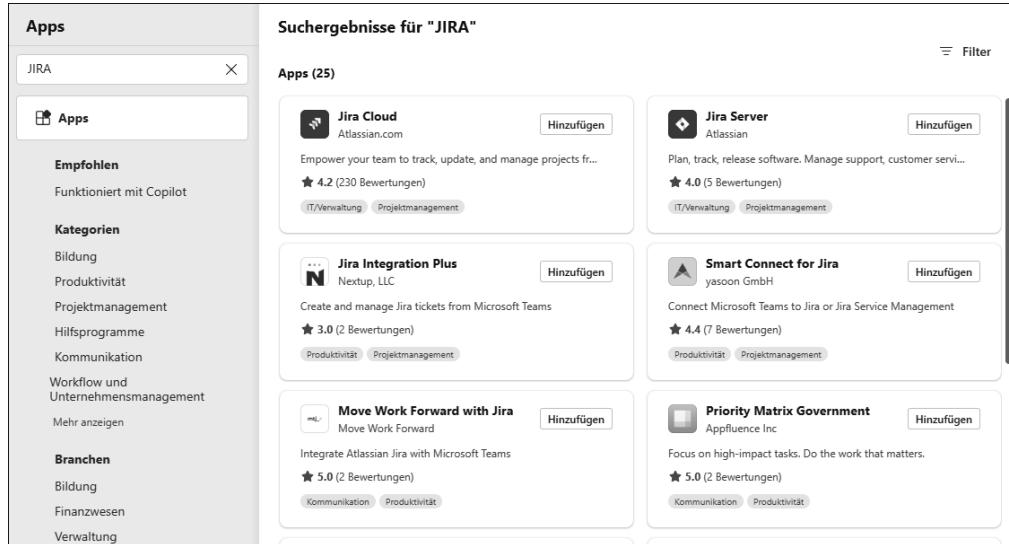
Hinzufügen

Connect your team, integrate new hires, improve wellbeing &...

Abbildung 4.50 Verschiedene Anbieter stellen Ihnen eine große Auswahl an Bots zur Verfügung.

4.6.3 Konnektoren zur Integration externer Tools und Prozesse

Konnektoren sind in der Regel mit einem Team oder einem Kanal verknüpft, im Gegensatz zu Bots. Wir nutzen in meinem Team beispielsweise einen Konnektor zu JIRA (siehe Abbildung 4.51), um aus unserem Arbeitsraum in *Teams* auf Tickets in JIRA zugreifen und diese zu bearbeiten, ohne in das andere Tool wechseln zu müssen.



The screenshot shows the Microsoft Teams App Store interface. On the left, a sidebar has a search bar with 'JIRA' and a 'Filter' button. Below the search bar are sections for 'Empfohlen' (Recommended) and 'Kategorien' (Categories) with various options like Bildung, Produktivität, Projektmanagement, etc. The main area is titled 'Suchergebnisse für "JIRA"' (Search results for "JIRA") and shows 'Apps (25)'. Five connectors are listed in cards:

- Jira Cloud** by Atlassian.com: Empower your team to track, update, and manage projects from Jira. Rating: 4.2 (230 Bewertungen). Categories: IT/Verwaltung, Projektmanagement.
- Jira Server** by Atlassian: Plan, track, release software. Manage support, customer service, and more. Rating: 4.0 (5 Bewertungen). Categories: IT/Verwaltung, Projektmanagement.
- Jira Integration Plus** by Nextup, LLC: Create and manage Jira tickets from Microsoft Teams. Rating: 3.0 (2 Bewertungen). Categories: Produktivität, Projektmanagement.
- Smart Connect for Jira** by yasoob GmbH: Connect Microsoft Teams to Jira or Jira Service Management. Rating: 4.4 (7 Bewertungen). Categories: Produktivität, Projektmanagement.
- Move Work Forward with Jira** by Move Work Forward: Integrate Atlassian Jira with Microsoft Teams. Rating: 5.0 (2 Bewertungen). Categories: Kommunikation, Produktivität.
- Priority Matrix Government** by Appfluence Inc: Focus on high-impact tasks. Do the work that matters. Rating: 5.0 (2 Bewertungen). Categories: Kommunikation, Produktivität.

Abbildung 4.51 Im App Store stehen viele verschiedene Konnektoren zur Auswahl.

Wenn Sie nach Apps suchen, werden Ihnen im unteren Bereich der Suchergebnisseite unter Umständen (wie in diesem Beispiel) auch passende Workflows angeboten. In diesem Fall können Sie beispielsweise einen Flow nutzen, um automatisch in einem Teamraum darüber benachrichtigt zu werden, wenn sich Änderungen in JIRA ergeben.

Wenn Sie im App Store nach »connectors« suchen, werden Sie bestimmt auch den einen oder anderen Dienst finden, den Sie in Ihr Team integrieren möchten. In Abbildung 4.52 sehen Sie eine exemplarische Suchergebnismenge, die sich je nach Konfiguration sowie abhängig von zukünftig erscheinenden Apps durchaus verändern und sich somit anders für Sie darstellen kann.

Über das Suchfeld oben links im App Store können Sie nach Konnektoren suchen. Klicken Sie, nachdem das Ergebnis eingeblendet wird, einfach auf die entsprechende Kachel und Sie werden anschließend durch die weitere Konfiguration geführt. Mit der Option der Konnektoren können Sie Daten aus anderen Systemen oder Cloud-Diensten nahtlos in Ihre Teamräume integrieren und somit Medienbrüche vermeiden. Denn so müssen Sie und Ihre Mitarbeitenden nicht mehr explizit ein anderes System aufrufen, sondern können direkt aus *Teams* heraus agieren.

Suchergebnisse für "connectors"

Filter

Apps (70)

Cronofy Calendar Connector
Microsoft Teams Ecosystem

Connect Apple, Exchange, Outlook.com, Office 365 and Goog...

★ Noch keine Bewertungen

Produktivität, Besprechungen und Planung

Hinzufügen

Confluence Connector by...
Move Work Forward

The ultimate integration of Atlassian Confluence with Microso...

★ 5.0 (1 Bewertung)

Kommunikation, Content-Management

Hinzufügen

MyPhone Connector
Xtel Communications Inc

Make calls using your phone services from Xtel Communicati...

★ Noch keine Bewertungen

Kommunikation, Soziale Netzwerke

Hinzufügen

Beekeeper Connector
Beekeeper AG

Connect desk and frontline workforce by bridging Microsoft T...

★ Noch keine Bewertungen

Kommunikation, Content-Management

Hinzufügen

BU Connector
Dreamscape Online LLC

Make calls using your phone services from Northland Comm...

★ Noch keine Bewertungen

Kommunikation

Hinzufügen

NUSO Cloud Connector
NUSO LLC

Make calls using your phone services from NUSO LLC

★ Noch keine Bewertungen

Kommunikation

Hinzufügen

POPP Cloud VoIP Connector
POPP.Com, Inc

Make calls using your phone services from POPP.Com, Inc.

★ Noch keine Bewertungen

Kommunikation

Hinzufügen

SCOM Connector
OpsLogix

Use Microsoft Teams to manage your SCOM Alerts

★ Noch keine Bewertungen

Kommunikation

Hinzufügen

Abbildung 4.52 Suchen Sie nach dem Begriff »connectors«, um schnell Apps zu finden, die Sie als Konnektoren zur Integration von Daten aus anderen Systemen oder Diensten verwenden können.

4.6.4 Individuelle Erweiterungen

Sie können bereits viele Apps zur Unterstützung Ihrer Teamarbeit verwenden. An dieser Stelle verzichte ich bewusst auf eine Darstellung des vielfältigen Angebots, da sich dieses stetig ändert. Ich empfehle Ihnen, von Zeit zu Zeit zu prüfen, ob sich das Angebot verändert hat.

Sie werden neben Microsoft 365 wahrscheinlich auch weitere Tools oder Anwendungen einsetzen. Wenn Sie diese in Ihre Arbeitsumgebung in *Teams* integrieren möchten, werden hierfür möglicherweise keine Apps, Konnektoren oder Bots angeboten. Sollten Sie in diesem Fall trotzdem eine Integration wünschen, so besteht die Möglichkeit, eigene Erweiterungen in *Teams* bereitzustellen. Mithilfe von *Microsoft Copilot Studio* können Sie zum Beispiel eigene Bots erstellen oder mithilfe des *SharePoint Frameworks* (SPFx) oder des *Teams-Toolkits* Registerkarten anlegen und somit auf die individuellen Bedürfnisse in Ihrem Unternehmen reagieren.

8.2 Unternehmensweite Prozesse mit Dynamics 365

Sie haben unter Umständen schon viele Ideen, wie Sie mit den Werkzeugen, die Sie bereits kennengelernt haben, Ihre Unternehmensprozesse zukünftig besser unterstützen können. Ich möchte Ihnen nun eine Prozesslösung vorstellen, die Sie mit *Microsoft 365* zusammen einsetzen können. (Natürlich kann es sich hierbei nur um einen groben Überblick handeln.) *Dynamics 365* erlaubt es Ihnen, viele Ihrer Unternehmensprozesse mit bereits fertigen Basislösungen auf einer gemeinsamen Plattform zu verwalten. Diese Lösungen basieren auf der *Power Platform* (inklusive Power Apps und Power Automate) und können an Ihre Bedürfnisse angepasst werden.

Mit unternehmensweiten Anwendungen vermeiden Sie Datensilos, wie sie bei einzelnen kleineren Lösungen unweigerlich entstehen. Stellen Sie sich beispielsweise ein mittelständisches Unternehmen vor, das für die Kundenakquise eine interne Anwendung als *Customer-Relationship-Management-System (CRM)* einsetzt. Sämtliche Kunden- und Kontaktinformationen werden darin verwaltet. Wenn sich eine neue *Opportunity* oder ein *Lead* ergibt, wird diese Information im System erfasst und kann dort weiterverfolgt werden. Sobald aber die Erstellung eines Angebots im Fokus steht, kann es sinnvoll sein, zu einem Arbeitsraum in SharePoint zu wechseln, da dort die Möglichkeiten zur gemeinsamen Bearbeitung des Angebots einfach besser sind.

Um eine Zuordnung zwischen der Information im CRM-System und dem Dokument in SharePoint vorzunehmen, müssen Sie mindestens eine Verknüpfung einrichten. Um die Arbeit im Arbeitsraum auch ein wenig komfortabler zu gestalten, übertragen Sie (manuell) weitere Metadaten, beispielsweise den Namen des Kunden bzw. Kontakts und die Information, was sich der Kunde in dem Angebot wünscht. Und schon haben Sie Informationen redundant gespeichert und hatten zusätzlichen manuellen Aufwand. Sie können jetzt natürlich prüfen, ob sich dieser Prozessschritt nicht automatisieren lässt, aber gehen wir noch ein paar Schritte weiter.

Stellen wir uns vor, der Kunde nimmt unser Angebot an, und ein Projekt entsteht daraus. In diesem Fall werden Sie Ihr Team zusammenstellen und hierfür in *Teams* einen Teamraum einrichten. Im Rahmen des Projekt-Kick-Offs – aber vielleicht auch später, etwa dann, wenn neue Teammitglieder hinzukommen – wird die Frage gestellt, welche Leistungen ursprünglich im Angebot vereinbart wurden und für welchen Kunden die Leistungen erbracht werden sollen. Außerdem kann es während des Projekts auch hilfreich sein, zu wissen, welche anderen Aktivitäten zurzeit bei dem Kunden laufen. Dann sind Sie nicht überrascht, wenn der Kunde Sie auf eine andere *Opportunity* anspricht, die von Kollegen einer anderen Abteilung betreut wird und die gegebenenfalls Auswirkungen auf Ihre Tätigkeiten bei diesem Kunden haben könnte.

In der Regel haben Sie nicht auf alle Systeme innerhalb Ihres Unternehmens Zugriff. Das führt dazu, dass Informationen redundant in verschiedenen Applikationen ge-

speichert werden, damit Sie beispielsweise aus Ihrem Projektarbeitsraum heraus auf die Kontaktdaten der relevanten Ansprechpartner aufseiten des Kunden zugreifen können. Damit sind Sie scheinbar unabhängig vom CRM-System. Was geschieht allerdings, wenn sich die Kontaktinformationen Ihrer Ansprechperson ändern? Wenn Sie hiervon als erste Person erfahren, werden Sie vermutlich die Informationen in Ihrem Projektarbeitsraum aktualisieren und nicht bedenken, dass die Daten auch im CRM-System geändert werden müssen. Ihre Kollegen aus dem Vertrieb arbeiten auf diese Weise zunächst mit veralteten Daten weiter. Bis diese Tatsache auffällt, kann bereits eine Beeinträchtigung in den Arbeitsabläufen zu bemerken sein, weil beispielsweise der Kollege aus dem Vertrieb nicht mit dem Kunden über eine neue *Opportunity* sprechen konnte.

Sie sehen, Datensilos führen zu fehlenden oder falschen Informationen oder zu erhöhten Aufwänden für die Synchronisation der Daten. Sie benötigen in Ihrem Unternehmen aber stets einen aktuellen Informationsstand und sollten die Zusammenarbeit in Ihrem Unternehmen über die gesamte Wertschöpfungskette hinweg unterstützen – von den vertrieblichen Aktivitäten über die eigentliche Leistungserbringung bis hin zu Marketing-Aktivitäten.

Dabei kann eine *Prozesslösung* wie *Dynamics 365* helfen. Sie bietet Ihnen verschiedene Module an, die sich an dem Bedarf und den Prozessen eines durchschnittlichen Unternehmens orientieren. Sie können direkt mit den angebotenen Lösungen starten oder sie an Ihre Prozesse anpassen. Denken Sie dabei wieder daran, wie hoch der Nutzen wäre, würden Sie die Lösungen exakt an Ihren bestehenden Prozess anpassen. Unter Umständen ist die Einführung einer neuen Prozesslösung auch eine Gelegenheit, um Ihre Prozesse nachhaltig zu verändern und dadurch Ihren Arbeitsalltag zu vereinfachen.

Ich möchte Ihnen nun kurz die einzelnen Module vorstellen und sie voneinander abgrenzen, bevor ich im weiteren Verlauf im Detail auf sie eingehe:

- ▶ **Sales:** Hierbei handelt es sich um das klassische Customer-Relationship-Management. Viele Menschen denken übrigens bei *Dynamics 365* direkt an das CRM-System, weil dieses die bekannteste Komponente in dem Angebot repräsentiert. Hier finden Sie Dienste zur Unterstützung einer zentralen Datenbasis für Kunden- und Kontaktdaten und können darauf aufbauend Ihren Vertriebsprozess bis hin zum Abschluss eines Auftrags verwalten.
- ▶ **Customer Insights:** Dieses Modul ist eng mit dem Modul *Sales* verzahnt, und wir werden es daher im weiteren Verlauf auch zusammen mit ihm betrachten. *Customer Insights* erlaubt die gesamtheitliche Betreuung eines Kunden, aber auch die Planung und Durchführung von Veranstaltungen, beispielsweise von Messeauftritten, Webinaren oder Kundenumfragen. So können Sie die Zufriedenheit Ihrer

Kunden ermitteln und Ihren Kundenservice noch besser an die Kundenbedürfnisse anpassen.

- ▶ **Customer Service und Field Service:** In diesem Bereich geht es um die Unterstützung Ihres Kundenservice und um die Projektabwicklung. Sorgen Sie dafür, dass die Mitarbeitenden im Kundenservice auch von unterwegs auf die relevanten Informationen zugreifen können. Verändern Sie sogar Ihr Leistungsspektrum, indem Sie mittels IoT-Daten Probleme bereits vor ihrem Auftreten erkennen und beheben können und dadurch den Techniker nur bei tatsächlichem Bedarf einsetzen. Wie wäre es außerdem, wenn Sie die Zusammenarbeit zwischen einem Techniker vor Ort und dem Team im Backoffice gezielter unterstützen könnten?
- ▶ **Supply Chain Management:** Wenn Sie innerhalb Ihrer Wertschöpfungskette auf externe Ressourcen zugreifen, ist eine nachhaltige und transparente Lieferkette für Sie elementar. Dieses zusätzliche Modul unterstützt Sie bei der Planung, Überwachung und Analyse von Lieferkettenaktivitäten, um Effizienz und Produktivität zu verbessern.
- ▶ **Finance und Project Operations:** In diesen Bereich fallen sämtliche Prozesse, bei denen die Finanzleistung Ihres Unternehmens, Lager und Logistik, Ressourcenplanung oder Lieferketten betroffen sind.
- ▶ **Human Resources:** Hier handelt es sich um ein Modul, das HR-Teams bei der Verwaltung von Mitarbeiterdaten, Leistungsbeurteilungen, Urlaubs- und Abwesenheitsmanagement sowie bei der Gewinnung und Bindung von Mitarbeitenden unterstützt. Ihnen werden unter anderem umfassende Analysefunktionen und Personal-Insights angeboten, die es Ihnen ermöglichen, datengesteuerte Entscheidungen zu treffen und das Mitarbeiterengagement zu verbessern.

Der Dienst *Dynamics 365* ist zwar außerhalb von *Microsoft 365* anzusiedeln, nutzt aber viele Dienste von *Microsoft 365* und wird daher meistens in Kombination eingesetzt. So werden Sie im weiteren Verlauf unter anderem *SharePoint*, *Teams*, *Power Apps*, *Power Automate* und *Power BI* kennenlernen.

»Ich werde Dynamics 365 wahrscheinlich nicht einsetzen«

Wenn Sie den Einsatz von *Dynamics 365* aktuell nicht planen, überfliegen Sie diesen Abschnitt nur. Sie erhalten so einen groben Überblick über die möglichen Einsatzszenarien sowie über die Anwendung der verschiedenen *Microsoft-365*-Dienste. Im nächsten Abschnitt gehe ich dann wieder auf Funktionen aus *Microsoft 365* und insbesondere auf die *Power Platform*, *SharePoint Premium* sowie *Copilot* und *Copilot Studio* ein.

8.2.1 Kurzvorstellung: Sales zur Entwicklung von Leads und Verkaufschancen

Beginnen wir mit der bekanntesten Komponente, dem CRM-System, zur Unterstützung der vertrieblichen Aktivitäten. Rufen Sie dazu im App Launcher die App DYNAMICS 365 auf. Sie gelangen daraufhin in eine mit Abbildung 8.1 vergleichbare Ansicht. Sie können auch jederzeit über einen Klick auf das gerade verwendete Modul rechts neben dem App Launcher das Menü erneut öffnen und auf diese Weise schnell zwischen den Modulen navigieren. Die Anzahl der Ihnen angezeigten Kacheln kann von der hier gezeigten Darstellung abweichen; sie hängt davon ab, welche Module Sie lizenziert haben.

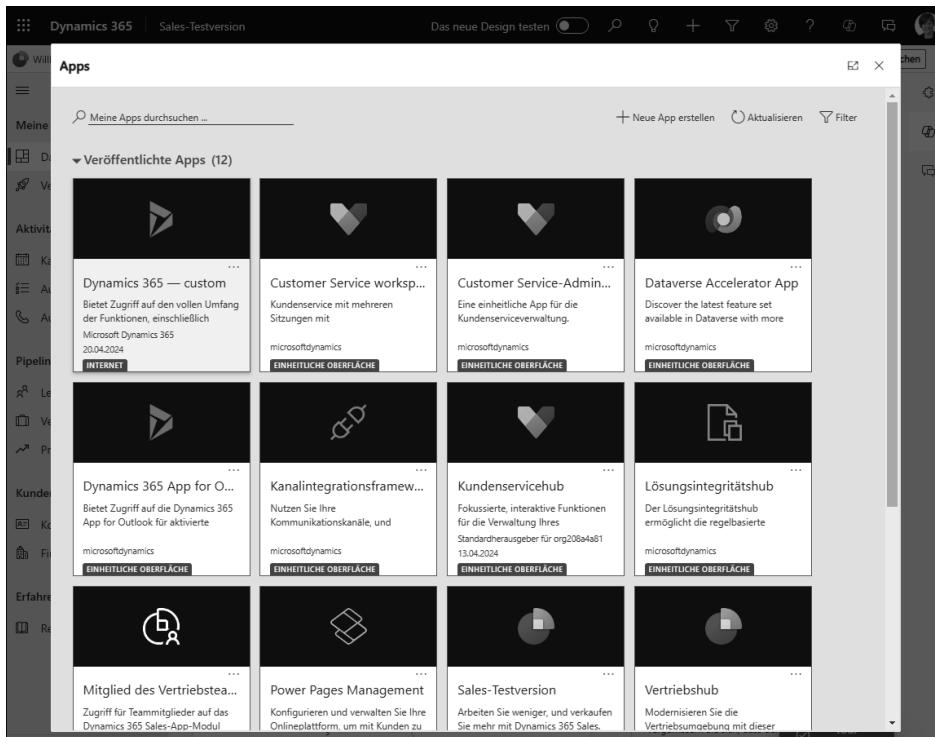


Abbildung 8.1 Willkommen bei »Dynamics 365«! Sie haben auf der Startseite und aus jedem Modul heraus Zugriff auf die von Ihnen lizenzierten Module.

»Ich finde die App für Dynamics 365 nicht im App Launcher!«

In diesem Fall sollten Sie als Erstes mit Ihrem Administrator klären, ob Dynamics 365 bei Ihnen im Unternehmen bereits lizenziert ist. Ist dies der Fall, fehlt Ihnen persönlich unter Umständen nur die Lizenz, und der Kollege bzw. die Kollegin kann sie Ihnen zuweisen. Alternativ können Sie auch die Website für Dynamics 365 unter <https://dynamics.microsoft.com/de-de/> aufsuchen und sich für eine Testversion registrieren.

Hierfür müssen Sie das gewünschte Modul auswählen. Diese Vorgehensweise bietet sich auch dann an, wenn Sie nur auf ein bestimmtes Modul nicht zugreifen können.

Wählen Sie die App SALES (bzw. SALES-TESTVERSION) aus, und Sie befinden sich anschließend auf einem Dashboard mit einer Übersicht über Ihre Vertriebsaktivitäten (siehe Abbildung 8.2). Sie erkennen in der oberen Navigationsleiste schnell, in welchem Modul Sie sich gerade befinden. Hier ist es das Sales-Modul.

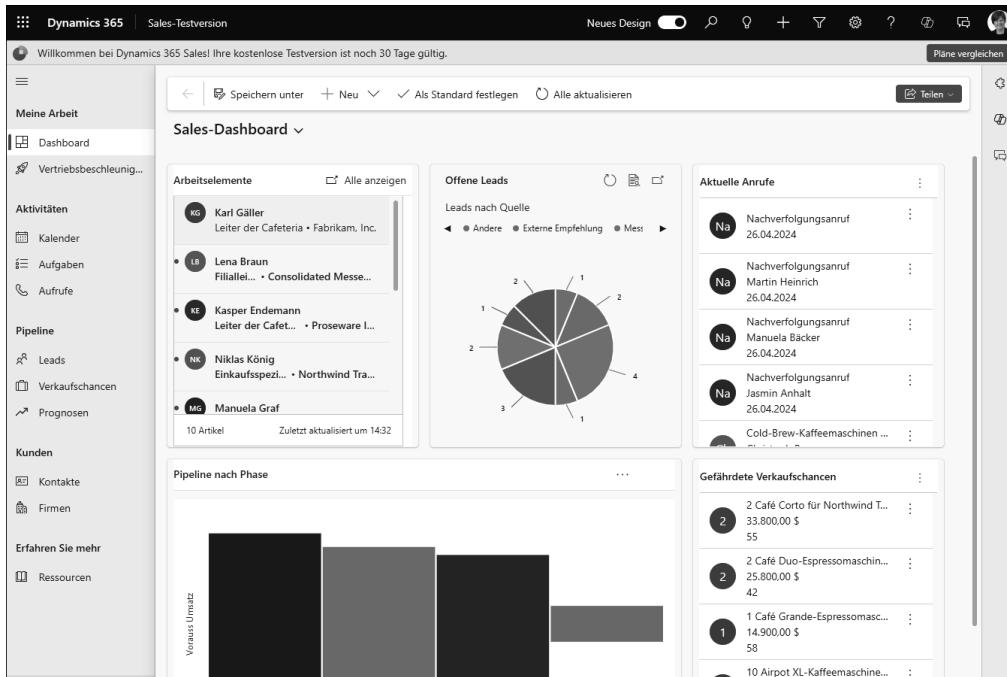


Abbildung 8.2 Willkommen in Microsoft Dynamics! Werfen Sie einen Blick auf Ihre vertrieblichen Aktivitäten im Unternehmen.

Geschäftsbereichsübergreifende Zusammenarbeit fördern

Auch wenn wir in unserem aktuellen Beispiel vielleicht eine Person aus dem Vertrieb sind und damit in unserem Arbeitsalltag einen klaren Fokus auf die Betreuung unserer Kunden legen, sollten wir trotzdem eng mit den Kolleginnen und Kollegen aus dem Marketing zusammenarbeiten.

Die Kollegen planen und führen Kampagnen durch, die auch unsere Bestandskunden erreichen können oder uns helfen, neue Kunden für uns zu gewinnen. Daher benötigen beide Teams Zugriff auf die Kundeninformationen.

Mit einem reinen Zugriff auf die Informationen des anderen Geschäftsbereichs ist es aber noch nicht getan. Erst, wenn beide Geschäftsbereiche an einer gemeinsamen

Datenbasis, beispielsweise einer Kundendatenbank, arbeiten und dort untereinander Informationen austauschen, ist die Zusammenarbeit nutzbringend für beide Seiten. Dynamics bietet genau diese Möglichkeiten, fördert somit den Informationsaustausch über organisatorische Grenzen hinweg und sorgt für möglichst reibungslose Prozessabläufe.

Neuen Kunden im System erfassen

Wenn Sie gerade mit der Arbeit in Dynamics beginnen oder eine Testversion nutzen, sollten Sie einige Daten im System erfassen, um die Möglichkeiten der Plattform besser kennenzulernen. Wählen Sie daher im Menü den Menüpunkt KUNDEN • FIRMEN aus.

Wie Sie in Abbildung 8.3 sehen können, ist die Liste bei einer Testversion nicht leer, sondern mit einigen Beispieldaten gefüllt. Falls Sie Dynamics 365 bereits einsetzen, sollten auch hier bereits einige Einträge zu finden sein. Achten Sie auch darauf, dass Sie automatisch eine gefilterte Ansicht aufgerufen haben. Hier werden Sie nur diejenigen Firmen aufgelistet bekommen, die Ihnen als verantwortlichem Kontakt zugewiesen wurden. Um alle Firmen zu sehen, klicken Sie auf den Pfeil nach unten neben MEINE AKTIVEN FIRMEN und wählen eine andere Ansicht.

Firmenname	Telefon	Adresse	Primärer Kontakt	E-Mail
A. Datum Corporation	425-555-0158	Reutlingen	Conrad Ostenberger	kevin@adatum.com
Alpine Ski House	281-555-0157	Augsburg	Gesine Polanski	cacia@alpineskihous...
Fabrikam, Inc.	423-555-0103	Tangermünde	Johann Albrecht	haroun@fabrikaminc...
Northwind Traders	614-555-0121	Mannheim	Killian Albrecht	heriberto@northwind...
Trey Research	619-555-0127	Mölln	Karl Endemann	alex@treyresearch.net

Abbildung 8.3 Firmen sind die Unternehmen Ihrer Kunden, Partner, Mitbewerber und Dienstleister oder Lieferanten.

Sie legen nun eine neue Firma an und wählen dafür in der Aktionsleiste oben den Menüpunkt NEU aus. Sie gelangen nun in die Erfassungsmaske aus Abbildung 8.4. Ge-

ben Sie zuerst den Namen der Firma und die allgemeinen Kontaktinformationen ein, wie die Adresse, die zentrale Telefonnummer oder auch den Jahresumsatz oder die Anzahl der Mitarbeitenden. Standardmäßig müssen Sie nur den Firmenname angeben, bevor Sie durch das erste Betätigen der Schaltfläche SPEICHERN UND SCHLIESSEN die Firma anlegen können.

les-Testversion

365 Sales! Ihre kostenlose Testversion ist noch 30 Tage gültig.

← Fokusansicht Diagramm anzeigen + Neu Löschen Diese

Meine aktiven Firmen

	Firmenname ↑	Telefon 1	Adresse	Primärer Kontakt
<input type="checkbox"/>	A. Datum Corporation	425-555-0158	Reutlingen	
<input type="checkbox"/>	Alpine Ski House	281-555-0157	Augsburg	
<input type="checkbox"/>	Fabrikam, Inc.	423-555-0103	Tangermu	
<input type="checkbox"/>	Northwind Traders	614-555-0121	Mannhe	
<input type="checkbox"/>	Trey Research	619-555-0127	Mölln	

Schnellerfassung: Firma

Details

Firmenname *

Telefon 1

Adresse

Primärer Kontakt

Jahresumsatz

Anzahl der Mitarbeiter

Beschreibung

Adresse

Straße 1

Straße 2

Ort

Postleitzahl

Zeilen: 5

Speichern und schließen **Abbrechen**

Abbildung 8.4 Erfassen Sie die Firma Ihres neuen Kunden mit allen Informationen, die Ihnen vorliegen.

Nach der Schnellerfassung befinden Sie sich erst einmal wieder in der Liste der Ihnen zugeordneten Firmen. Mit einem Klick auf den soeben angelegten Kunden gelangen Sie in die Bearbeitungsmaske, die Sie in Abbildung 8.5 sehen. Weil Sie diese Firma erfasst haben, sind Sie nun automatisch als die Person hinterlegt, die für diese Firma verantwortlich ist. Sie können bei Bedarf jedoch eine andere Person angeben, indem Sie oben rechts in das Feld BESITZER klicken und eine andere Person auswählen.

Doch warum sollten Sie die Firma nur sich selbst zuweisen, wenn Sie doch lieber in einem Team arbeiten möchten? In der Aktionsleiste im oberen Bereich des Bildschirms finden Sie einen Menüpunkt ZUWEISEN. Wenn Sie diesen Menüpunkt auswählen, erscheint der Dialog aus Abbildung 8.6. In ihm können Sie bei der Einstellung ZUWEISEN ZU durch einen Klick auf MIR auch die Einstellung BENUTZER ODER TEAM

auswählen. Anschließend müssen Sie nur noch das Team auswählen und die Schaltfläche ZUWEISEN betätigen.

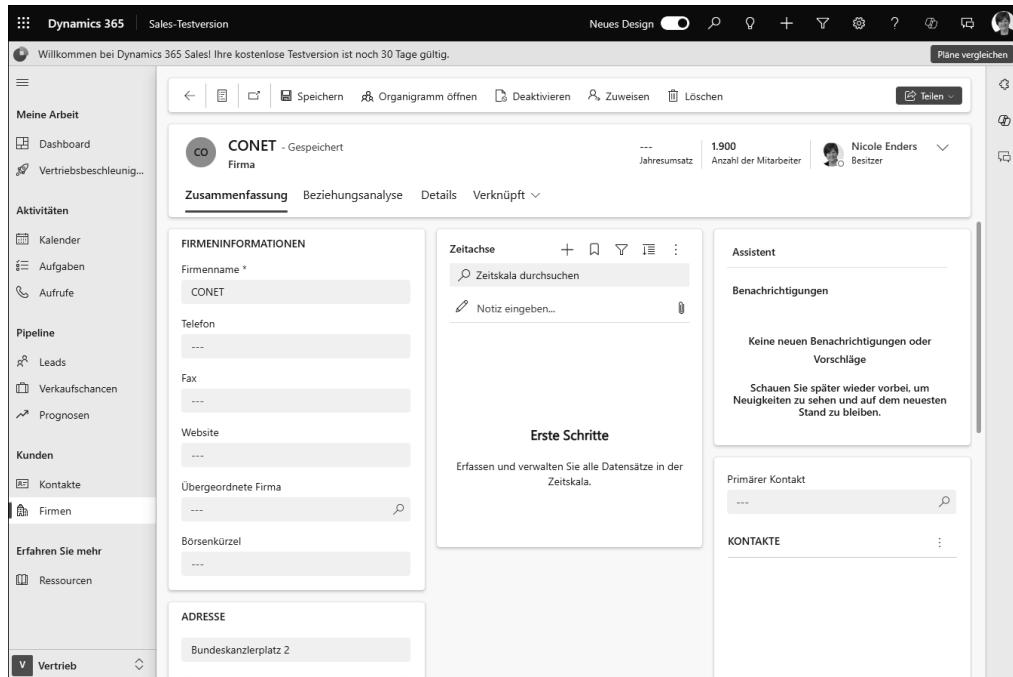


Abbildung 8.5 Sie können wesentlich mehr Daten zu der Firma pflegen.

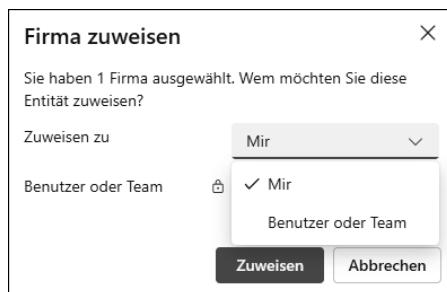


Abbildung 8.6 Weisen Sie die Firma einem Team zu.

Kontaktvoreinstellungen konfigurieren

Wechseln Sie nun von der Registerkarte ZUSAMMENFASSUNG auf die Registerkarte DETAILS, um in den Bereich mit Detailinformationen zu gelangen, den Sie in Abbildung 8.7 sehen. Hier können Sie folgende Informationen hinterlegen:

- **Branche:** Wenn Sie für Ihren neuen Kunden die zugehörige Branche festlegen, können Sie später danach filtern und beispielsweise alle Kunden aus der Metallindustrie ermitteln. Das ist vor allen Dingen im Bereich des Marketings für die Pla-

nung von Kampagnen relevant. Aber auch in Bezug auf die Ausrichtung Ihres Unternehmens werden damit vielschichtige Auswertungen möglich.

- ▶ **Kontaktmethode:** Sie können festlegen, über welchen Kommunikationsweg Sie Ihren Kunden normalerweise kontaktieren. Wenn Sie beispielsweise genau wissen, dass der neue Kunde sich lieber per E-Mail mit Ihnen austauscht, sollten Sie diese Information im System hinterlegen. Ihre Kolleginnen und Kollegen können dadurch den richtigen Kommunikationskanal wählen, wenn sie einmal für Sie einspringen. Wenn Sie sich nicht sicher sind, können Sie auch die Standardeinstellung **BELIEBIG** belassen.
- ▶ **Kontaktmöglichkeiten:** Sie können außerdem festlegen, welche Kommunikationskanäle überhaupt bei diesem Kunden genutzt werden können. Dazu gehört auch die Angabe, ob dieser Kunde für Massen-E-Mails infrage kommt. Bei dieser Art von Nachrichten verwenden Sie standardisierte Texte, die um die Kontaktinformationen Ihres Kunden ergänzt werden. Wenn Ihr Kunde aber dafür zum Beispiel nicht empfänglich ist und lieber eine individuelle Nachricht erhalten möchte, dann sollten Sie die Option **MASSEN-E-MAIL** deaktivieren.

<p>UNTERNEHMENSPROFIL</p> <p>Branche ---</p> <p>NACE-Code ---</p> <p>Besitz ---</p> <p>Beschreibung ---</p>	<p>MARKETING</p> <p>Ursprungslead ---</p> <p>Letztes Kampagnendatum ---</p> <p>Marketingmaterialien Senden</p>	<p>FAKURIERUNG</p> <p>Währung Euro <input type="button" value="X"/> <input type="button" value=""/></p> <p>Kreditlimit ---</p> <p>Kreditsperre Nein</p> <p>Zahlungsbedingungen ---</p>
<p>KONTAKTVOREINSTELLUNGEN</p> <p>Kontaktmethode Beliebig</p> <p>E-Mail Zulassen</p> <p>E-Mail folgen Zulassen</p>		
<p>VERSAND</p> <p>Versandmethode ---</p> <p>Lieferbedingungen ---</p>		
<p>UNTERGEORDNETE KONTEN</p>		

Abbildung 8.7 Tragen Sie ein, wie Sie am besten den Kontakt zu Ansprechpartnern in diesem Unternehmen herstellen können.

Diese Einstellungen sind auch für Ihre Kollegen aus dem Marketing relevant, um ihre Kampagnen zielgruppengerecht zuschneiden zu können. Beachten Sie, dass diese Einstellungen als Standardeinstellung für alle Kontakte der Firma verwendet werden. Sie können die Einstellungen jedoch für den einzelnen Kontakt verändern.

Ansprechpersonen erfassen

In vielen Fällen werden Sie die Firma bereits im System erfasst haben und möchten nur einen neuen Kontakt anlegen. Das können Sie entweder direkt aus dem Firmeneintrag in der Registerkarte ZUSAMMENFASSUNG und dort im Bereich KONTAKTE tun (siehe Abbildung 8.8), oder Sie rufen im Menü unter VERTRIEB den Menüpunkt KUNDEN • KONTAKTE auf. Sie gelangen so zur Auflistung der Kontakte, die Ihnen zugeordnet sind. Klicken Sie nun auf den Menüpunkt NEU in der Aktionsleiste.

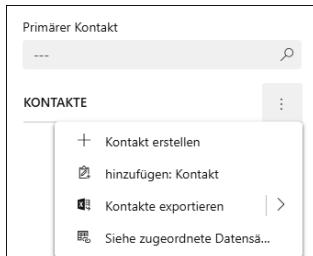


Abbildung 8.8 Erstellen Sie einen neuen Kontakt direkt aus einem geöffneten Firmendatensatz heraus.

In Abbildung 8.9 sehen Sie die Schnellerfassungsmaske für einen neuen Kontakt. Als Erstes habe ich die Firma ausgewählt, der ich den Kontakt zuordnen möchte.

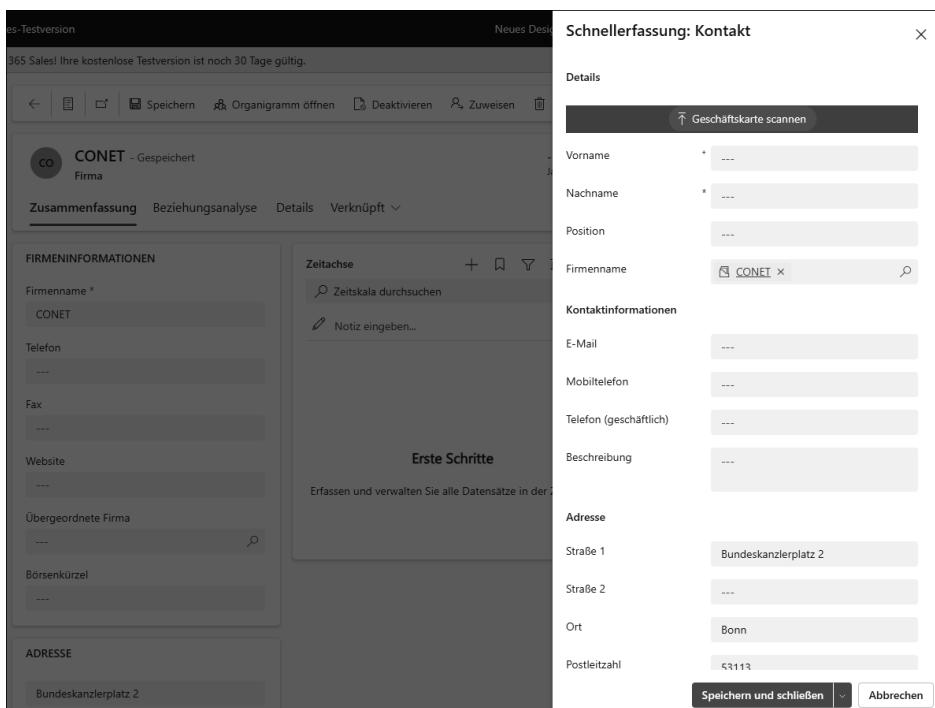


Abbildung 8.9 Legen Sie einen neuen Kontakt für Ihre Ansprechperson an.

Danach können Sie die Kontakt- und Adressinformationen hinterlegen, bevor Sie die Schaltfläche SPEICHERN UND SCHLIESSEN betätigen. Sie können alternativ auch den Pfeil nach unten an der Schaltfläche verwenden und stattdessen die Option SPEICHERN UND NEU ERSTELLEN wählen, falls Sie direkt einen weiteren Kontakt zu der Firma hinzufügen möchten. Sie haben außerdem ganz oben im Dialog die Möglichkeit, eine eingescannte oder digitale Visitenkarte auszuwählen und die entsprechenden Informationen automatisch erfassen zu lassen.

Über die linke Navigation können Sie nun mithilfe des Menüpunktes KUNDEN • KONTAKTE zu der Liste Ihrer Kontakte navigieren und den gewünschten Kontakt selektieren oder innerhalb eines Firmendatensatzes den Kontakt auswählen.

Ähnlich wie bei der Firma können Sie in der Registerkarte DETAILS weitere Informationen zu Ihrer Ansprechperson hinterlegen (siehe Abbildung 8.10). Hier können Sie unter anderem auch sehr persönliche Informationen zu Ihrem Kontakt hinterlegen. Wenn Sie beispielsweise in einem persönlichen Gespräch erfahren, dass die Person verheiratet ist und sie Ihnen vielleicht sogar den Namen Ihres Partners oder Ihrer Partnerin nennt, so könnten Sie diese Information im System speichern. Dann können Sie bei einer anderen Gelegenheit, wenn Sie mit ihr telefonieren, auf diese Information zurückgreifen und sich beispielsweise nach dem Befinden der Partnerin oder des Partners erkundigen. Durch dieses persönliche Element können Sie dann die Kundenbindung erhöhen und auf diese Weise die Geschäftsanbahnung potenziell erleichtern.

The screenshot shows the 'Details' tab of a contact record for 'Nicole Enders'. The interface is divided into several sections:

- PERSONLICH:** Fields for 'Geschlecht' (Female), 'Familienstand' (Single), 'Name des Ehepartners/der Ehepartnerin' (Blank), 'Geburtstag' (Blank), and 'Jahrestag' (Blank).
- MARKETING:** Fields for 'Ursprungsteam' (Ursprungsteam), 'Letztes Kampagnendatum' (Blank), 'Marketingmaterialien' (Senden), and 'Senden' (Senden).
- FAKURIERUNG:** Fields for 'Währung' (Euro), 'Kreditlimit' (Blank), 'Kreditsperre' (Nein), and 'Zahlungsbedingungen' (Blank).
- KONTAKTVOREINSTELLUNGEN:** Fields for 'Kontaktmethode' (Beliebig), 'E-Mail' (Zulassen), 'E-Mail folgen' (Zulassen), and 'Massen-E-Mail' (Blank).
- VERSAND:** Fields for 'Versandmethode' (Blank) and 'Lieferbedingungen' (Blank).

Abbildung 8.10 Geben Sie weitere Informationen zu dem Kontakt an.

Auch weitere persönliche Informationen wie Geburtstag oder Jahrestag Ihres Kontakts können hinterlegt werden. Aus Sicht des Marketings sind zusätzlich die Zuordnung des Ursprungsleads sowie das Datum der letzten Kampagne relevant, die den Kontakt betraf. Da Sie den Kontakt aber gerade erst angelegen, sind diese Felder noch leer. Ich komme aber an späterer Stelle darauf zurück.

Sie können nun erneut die Kontaktliste aus Abbildung 8.11 aufrufen und finden dort alle Ihnen zugeordneten Kontakte; wobei Sie auch auf eine andere Ansicht wechseln können, um sämtliche erfassten Kontakte einzusehen. Wenn Ihr Kontakt nun zukünftig anruft oder der nächste Termin ansteht, können Sie über die Kontaktliste in Erfahrung bringen, welche Aktivitäten in der letzten Zeit stattgefunden haben. Diese Information ist vor allem dann besonders hilfreich, wenn Sie in einem Vertriebsteam arbeiten.

Vollständiger Name	E-Mail	Firmenname	Telefon (geschäftlich)
Christoph Braun	miguel@northwindtraders.c...	Northwind Traders	614-555-0127
Conrad Ostenberger	kevin@adatum.com	A. Datum Corporation	425-555-0160
Gesine Polanski	cacilia@alpineskihouse.com	Alpine Ski House	281-555-0162
Johann Albrecht	haroun@fabrikaminc.com	Fabrikam, Inc.	423-555-0122
Kai Meyer	avery@treyresearch.net	Trey Research	567-555-0137
Karl Endemann	alex@treyresearch.net	Trey Research	619-555-0127
Killian Albrecht	heriberto@northwindtrader...	Northwind Traders	614-555-0123
Lorenz Albrecht	dwayne@alpineskihouse.com	Alpine Ski House	281-555-0160
Louisa Müller	carla@treyresearch.net	Trey Research	456-555-0156
Marie Hartmann	kim@treyresearch.net	Trey Research	567-555-0157
Nicole Enders		CONET	
Ralf Müller	zoltan@fabrikaminc.com	Fabrikam, Inc.	423-555-0120

Abbildung 8.11 Über die zentrale Kontaktliste können Sie jederzeit Informationen zu einem Kontakt einholen oder ihn aktualisieren bzw. ergänzen.

Leads verwalten

Wahrscheinlich haben Sie, als Sie Ihren neuen Kunden kennengelernt haben, über eine mögliche Zusammenarbeit gesprochen. Je nachdem, wie viele Informationen Ihnen zum jetzigen Zeitpunkt bereits vorliegen, handelt es sich entweder noch um einen nicht qualifizierten *Lead* oder bereits um eine *Verkaufschance*.

Was ist der Unterschied zwischen einem Lead und einer Verkaufschance oder Opportunity?

Der Prozess des *Lead-Managements* umfasst die Kundenqualifizierung und den Übergang eines Leads in den Vertrieb zur Kundengewinnung. Wenn Sie einen vielversprechenden Lead an den Vertrieb weitergeben, beginnt das *Opportunity-Management*. Eine Opportunity stellt eine überprüfte und qualifizierte Verkaufschance dar.

Wenn Sie feststellen, dass eine Opportunity noch nicht in ausreichendem Maße qualifiziert ist, muss sie in den Status eines zu qualifizierenden Leads zurückgestuft werden. Falls bei Ihnen das Marketing für die Qualifizierung der Leads zuständig ist, wechselt an dieser Stelle daher auch die Verantwortlichkeit vom Vertrieb wieder zurück zum Marketing.

Auch in diesem Fall könnten Sie direkt aus Ihrem Kontakt heraus einen neuen Lead oder eine Verkaufschance erfassen. Sie rufen aber stattdessen über die linke Navigation den Menüpunkt PIPELINE • LEADS auf. Aktuell liegen für Sie wahrscheinlich keine Leads vor. Wählen Sie wie im Dialog aus Abbildung 8.12 über die Dreipunkteschaltfläche den Menüpunkt NEU aus, um zur Erfassungsmaske aus Abbildung 8.13 zu gelangen.

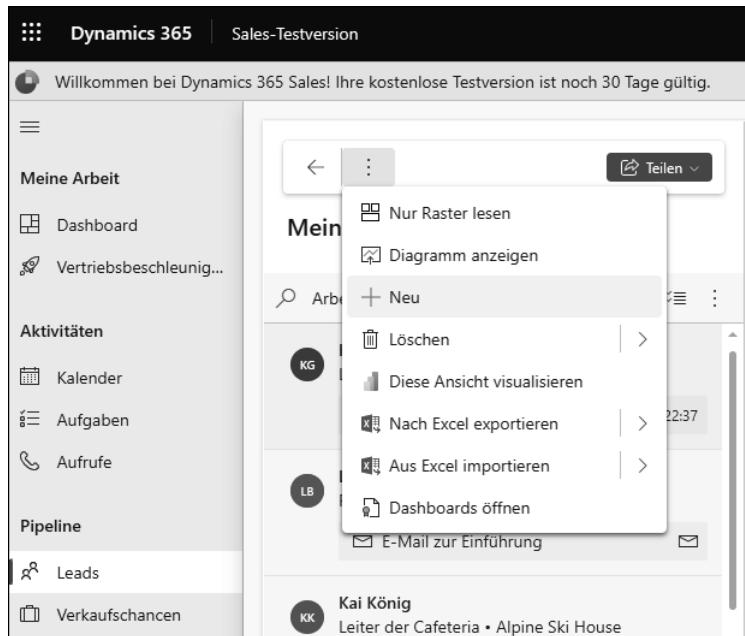


Abbildung 8.12 Möchten Sie einen neuen Lead erfassen?

Abbildung 8.13 Über die Schnellerfassung können Sie erste Informationen zum Lead hinterlegen.

Sie können in dieser Maske alle für den Lead relevanten Informationen erfassen. Dazu gehören folgende Angaben:

- ▶ **Leadursprung:** Wie sind Sie mit Ihrem Ansprechpartner ins Gespräch gekommen? Sie können aus einer Liste an möglichen Auslösern wählen, wie beispielsweise eine Messe, externe Empfehlung oder das Internet.
- ▶ **Thema:** Worum geht es bei der möglichen Zusammenarbeit? Vielleicht hat Ihnen Ihr Ansprechpartner über ein anstehendes Projekt zur Modernisierung seiner IT-Infrastruktur berichtet.
- ▶ **Kontakt:** Ein Lead muss einem Kunden und somit einer Firma und einem Kontakt zugeordnet werden. Ihr Kontakt sollte nach Möglichkeit diejenige Person sein, die kundenseitig über eine Zusammenarbeit entscheidet.
- ▶ **Einkaufszeitrahmen:** Ist bereits bekannt, in welchem Zeitraum sich Ihr Kontakt für oder gegen die Zusammenarbeit entscheiden wird? Diese Angabe hilft Ihnen bei der Priorisierung und der Zeitplanung für die Bearbeitung Ihrer Leads.
- ▶ **Geschätztes Budget:** Neben dem zeitlichen Rahmen ist das ungefähre Budget des Kunden ein wichtiger Indikator zur Einordnung des Leads.

Wenn Sie alle erforderlichen Informationen zusammengetragen haben, können Sie den Lead über die Schaltfläche **SPEICHERN UND SCHLIESSEN** anlegen. Wählen Sie Ihren Lead nun in der Liste aus und tragen Sie die weiteren Informationen zusammen. Sobald Sie sicher sind, dass es sich bei dem Lead mittlerweile um eine Verkaufschance handelt, klicken Sie in der Prozessleiste oben auf **QUALIFIZIEREN** und betätigen die Schaltfläche **NÄCHSTE PHASE** (siehe Abbildung 8.14).

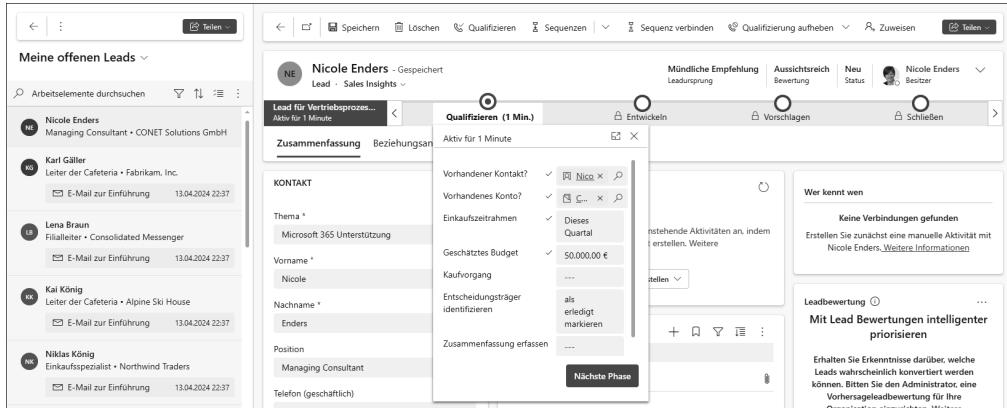


Abbildung 8.14 Erstellen Sie aus einem Lead eine Verkaufschance bzw. eine Opportunity.

Wie in Abbildung 8.15 zu sehen ist, können Sie nun sehr einfach aus dem Lead heraus eine neue Verkaufschance erstellen. Denn nun handelt es sich nicht mehr nur um einen losen Kontakt und eine Idee, was Sie dem Kunden gegebenenfalls irgendwann einmal anbieten können. Es ist nun ein konkreter Anlass eingetreten, sodass im weiteren Verlauf auch ein Angebot erstellt werden soll.

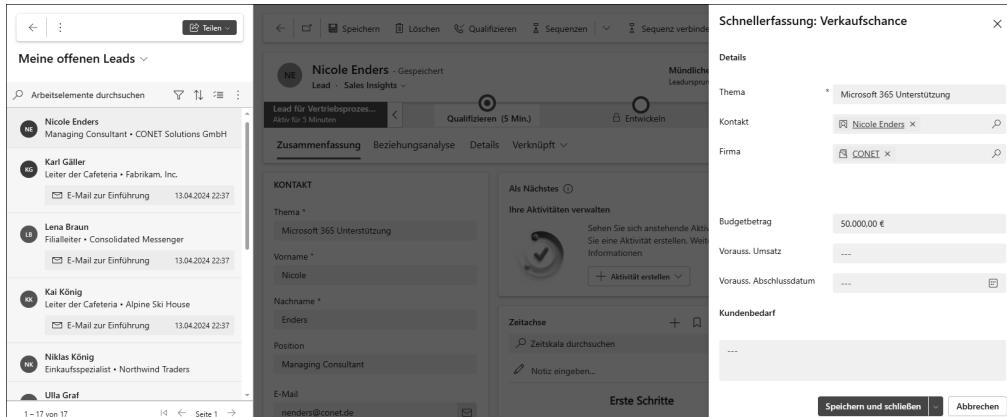


Abbildung 8.15 Erfassen Sie eine neue Verkaufschance.

Nachdem Sie die erforderlichen Daten erfasst und die Schaltfläche SPEICHERN UND SCHLIESSEN betätigt haben, verändert sich auch die Ansicht (siehe Abbildung 8.16). Sie befinden sich nun im Prozessschritt ENTWICKELN.

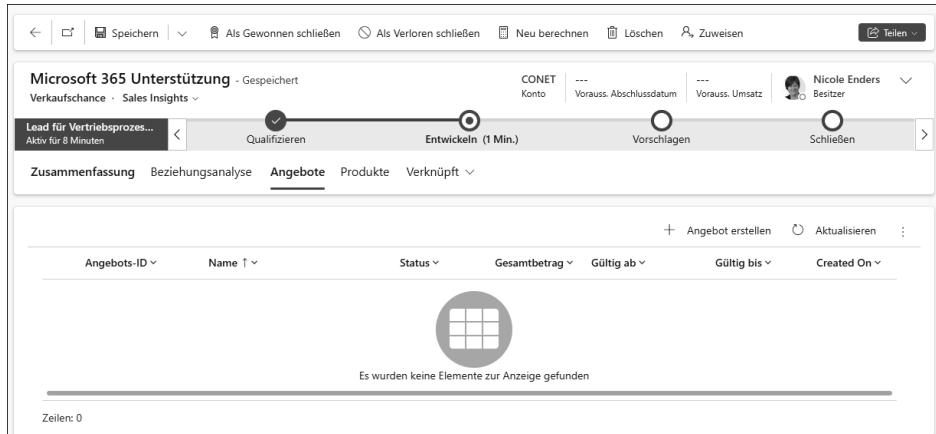


Abbildung 8.16 Entwickeln Sie Ihre Verkaufschance bis hin zu einem Angebot.

Aufbauend auf den bisher gesammelten Informationen können Sie spätestens an dieser Stelle prüfen, welche Mitbewerber Sie haben, und ermitteln, wer Ihre Stakeholder sind. Außerdem tragen Sie mit der Zeit immer mehr Informationen zusammen, um anschließend eines oder mehrere Angebote für Ihren Kunden zu erstellen.

Angebotserstellung

Gehen Sie dazu in der aufgerufenen Verkaufschance auf die Registerkarte ANGEBOTE und wählen Sie dort den Menüpunkt ANGEBOT ERSTELLEN oben rechts aus.

Sie gelangen damit in die Ansicht zur Erfassung aller angebotsrelevanten Informationen (siehe Abbildung 8.17). Zu diesen Informationen zählen zum Beispiel:

- ▶ **Angebots-ID:** Eine eindeutige, automatisch generierte ID zur Kennzeichnung des Angebots. Über diese ID können Sie im System nach dem Angebot suchen.
- ▶ **Name:** Der Name ist standardmäßig die Bezeichnung Ihrer Verkaufschance. Bei Bedarf können Sie die Bezeichnung anpassen. Das kann zum Beispiel dann sinnvoll sein, wenn Sie während der Angebotserstellung festlegen, was Sie genau anbieten möchten.
- ▶ **Gesamtbetrag:** Dieser Wert berechnet sich automatisch aus der Anzahl der angebotenen Produkte und ihren Einzelpreisen.
- ▶ **Gültigkeitszeitraum:** Hier wird angegeben, von wann bis wann das Angebot gültig sein soll.
- ▶ **Produkte:** Im mittleren Bereich der Maske können Sie die Angebotspositionen (z. B. Produkte) erfassen, die Sie dem Kunden anbieten möchten.

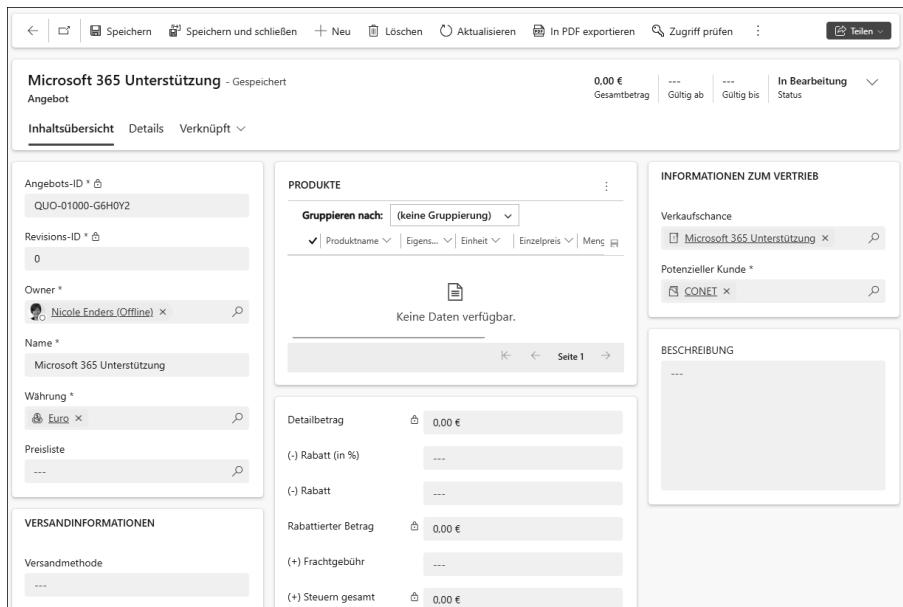


Abbildung 8.17 Erstellen Sie ein Angebot inklusive der anzubietenden Produkte und Rabatte.

- ▶ **Rabatte:** Sie können bereits für jede einzelne Angebotsposition einen Rabatt einräumen. Sie können aber auch in Summe, in Form eines Prozentsatzes oder eines absoluten Betrags, eine Rabattierung vornehmen.
- ▶ **Aktivitäten:** Hier können Sie alle für das Angebot relevanten Tätigkeiten und Ereignisse verwalten (siehe Abbildung 8.18).

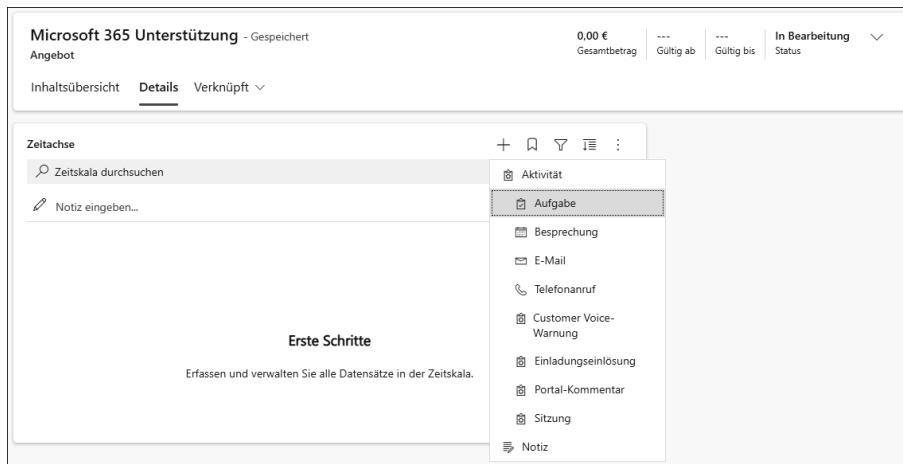


Abbildung 8.18 Verwalten Sie sämtliche Aktivitäten während der Angebotsphase, damit Ihre Kollegen Sie jederzeit unterstützen können.

Ein Angebotsdokument in SharePoint erstellen und bearbeiten

Bisher haben wir uns ausschließlich in Dynamics 365 aufgehalten, aber gerade im Bereich der Angebotserstellung könnten Sie von den Möglichkeiten von SharePoint profitieren. Dort könnten Sie gemeinsam mit Kollegen aus den Fachabteilungen an dem Angebotsdokument und gegebenenfalls an weiteren Dokumenten (wie einer Angebotspräsentation) oder weiteren Begleitdokumenten arbeiten. Durch die automatische Versionierung und die Option, bewusst eine Datei auschecken zu können und sie damit temporär gegen Veränderungen durch andere Personen zu sperren, könnten Sie schnell ans Ziel gelangen.

Damit die Zusammenarbeit aber solchermaßen funktioniert, müssen Sie zuvor Ihre Umgebung dafür einrichten. Unter der Website-Adresse <https://docs.microsoft.com/de-de/dynamics365/customer-engagement/admin/set-up-dynamics-365-online-to-use-sharepoint-online> finden Sie die für die Einrichtung erforderlichen Informationen.

Nachdem die Einrichtung durch einen Administrator durchgeführt wurde, können Sie über SharePoint und über Dynamics auf die Angebotsdokumente zugreifen.

Entwickeln eines Leads

Während der Erstellung eines Angebots entwickeln Sie auch gleichzeitig Ihren Lead oder Ihre Verkaufschance. Über die Prozessleiste im oberen Bereich der Seite sehen Sie den jeweiligen Fortschritt (siehe Abbildung 8.19).

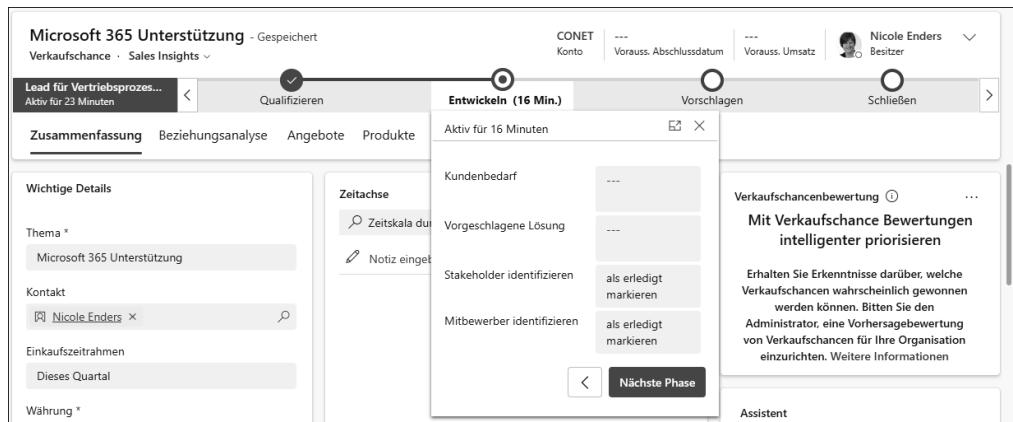


Abbildung 8.19 Dieser Lead wurde bereits zur Verkaufschance entwickelt.

Während Sie im Status *Entwickeln* noch prüfen, ob Sie ein Angebot abgeben werden (Sie können hier bereits mit der Angebotserstellung beginnen), haben Sie sich im Status *Vorschlagen* bewusst für die Abgabe eines Angebots entschieden (siehe Abbildung 8.20).

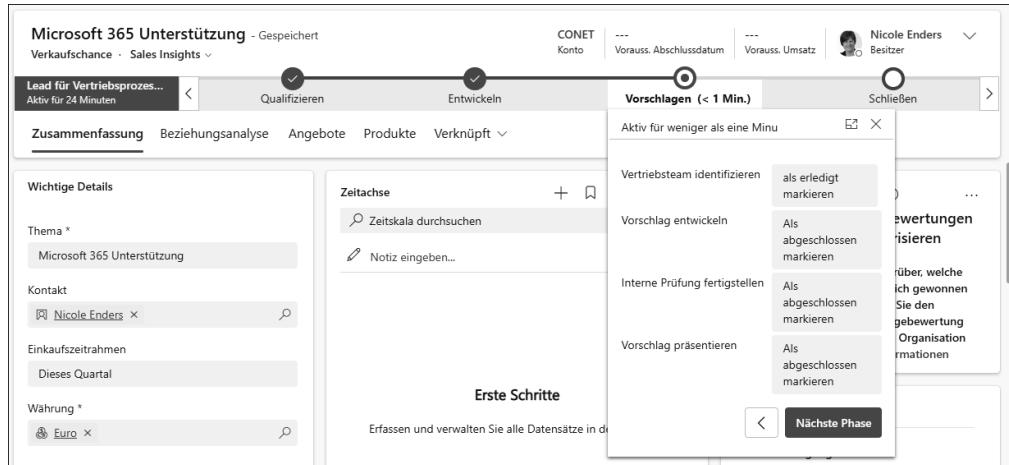


Abbildung 8.20 Entwickeln Sie Ihre Verkaufschance weiter bis hin zu einem Angebot.

Zuvor haben Sie den Statuswechsel immer über die Schaltfläche NÄCHSTE PHASE vorgenommen. Zum Abschluss betätigen Sie nun aber die Schaltfläche FERTIG STELLEN (siehe Abbildung 8.21) und gelangen so zu der Ansicht aus Abbildung 8.23.

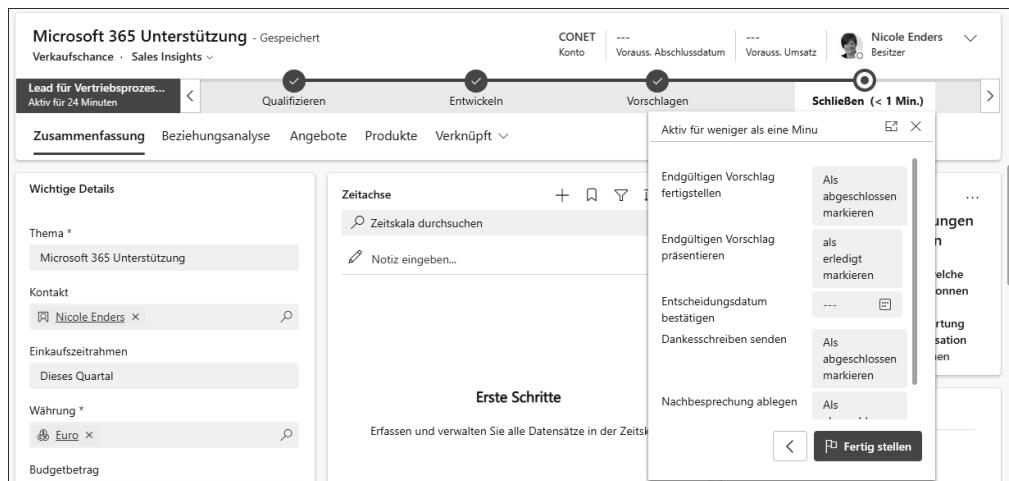


Abbildung 8.21 Schließen Sie den Lead ab, sobald Ihr Angebot angenommen oder abgelehnt wurde.

Schließen eines Leads

Sie können auch bereits in einem früheren Stadium Ihren Lead schließen. Nutzen Sie dazu in der oberen Aktionsleiste die Menüpunkte ALS »GEWONNEN« SCHLIESSEN oder ALS »VERLOREN« SCHLIESSEN.



Abbildung 8.22 Schließen Sie den Lead, sobald Sie eine Zusage oder Absage vom Kunden erhalten haben.

Unerheblich, für welchen Weg Sie sich entscheiden, wird Ihnen in jedem Fall in der Prozessleiste angezeigt, wie viel Zeit der Vertriebsprozess verbraucht hat. In unserem Beispielfall ist die Dauer relativ gering (siehe Abbildung 8.23). In Ihrem Arbeitsalltag können Sie so die Effektivität Ihres Vertriebsprozesses überprüfen.

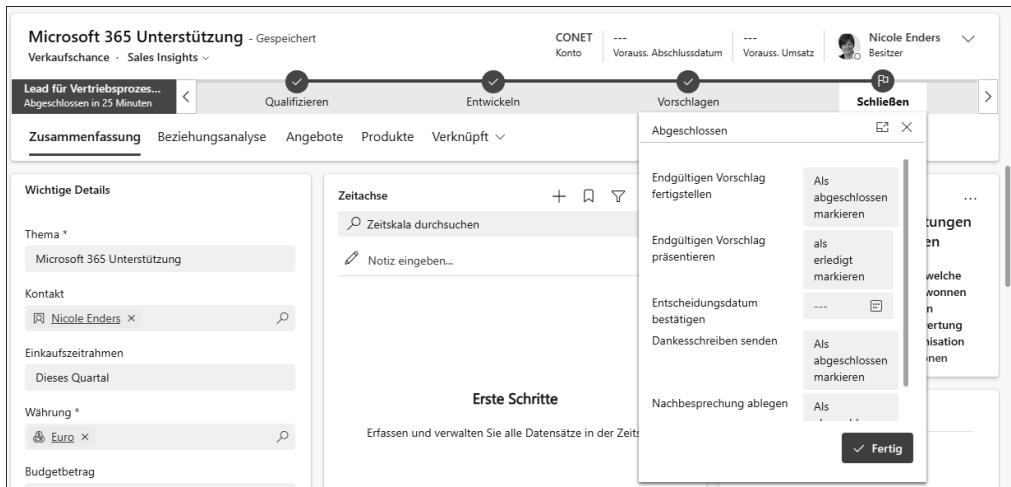


Abbildung 8.23 Über die Prozessleiste können Sie genau sehen, wo im Vertriebsprozess Sie sich gerade befinden. Sie bekommen auch angezeigt, wie lange der Prozess gedauert hat.

8.2.2 Kurzvorstellung: Customer Insights für eine Vertiefung der Kundenbeziehungen

Wir kommen nun zu einem Bereich, in dem Vertriebsteams eng mit ihren Kolleginnen und Kollegen aus dem Marketing zusammenarbeiten, um die bestehenden Kundenbeziehungen zu vertiefen und ebenso neue Kundenbeziehungen aufzubauen. Mit dem Modul *Customer Insights* nutzen Sie die eventuell bereits im Rahmen der Lead-Entwicklung gewonnenen Informationen über Ihre Kunden und insbesondere über Ihre Kontakte.

So können Sie auf die Bedürfnisse der verschiedenen Personen zugeschnittene Angebote schaffen und Ihre Marketingmaßnahmen zielgerichtet planen und durchführen. Wenn Sie in der Übersicht der verfügbaren Module von Dynamics die Kachel **CUSTOMER INSIGHTS – JOURNEYS** auswählen, gelangen Sie zu einer mit Abbildung 8.24 vergleichbaren Ansicht. In der linken Navigation finden Sie auch die bereits im voran-

gegangenen Abschnitt genutzten Menüpunkte für Kontakte und Leads wieder. Hier zeigt sich sehr deutlich, dass Sie für Ihre Unternehmensprozesse eine zentrale gemeinsame Datenbasis verwenden. Auch wenn Sie als Mitarbeitende des Marketing-Teams einen anderen Fokus und ein anderes Aufgabengebiet jemand aus dem Vertrieb, so können Sie doch gemeinsam die Kontakte und Leads einsehen und Daten pflegen.

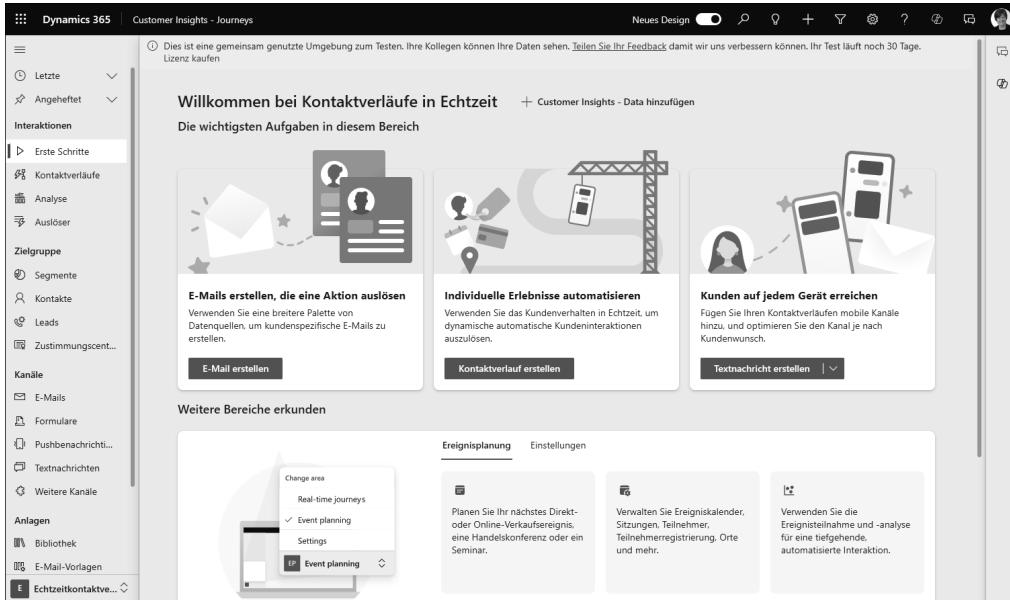


Abbildung 8.24 Nutzen Sie die bereits vorhandenen Daten für Ihre Arbeit.

Sie können über den Menüpunkt unten links auch zwischen den verschiedenen Untermodulen von Customer Insights wechseln. Diese Einstellung steht Ihnen auch bei den anderen Modulen zur Verfügung – auch wenn ich im vorangegangenen Abschnitt nicht auf sie eingegangen bin. Wenn Sie nun über diesen Menüpunkt das Untermodul OUTBOUND-MARKETING auswählen, können Sie sämtliche Interaktionen mit Ihren aktuellen und zukünftigen Kunden planen und durchführen (siehe Abbildung 8.25).

Kundenkontaktverläufe

Bevor Sie Marketing-Maßnahmen planen, kann sich ein Blick in die bisherigen Kundenkontaktverläufe lohnen. Über den entsprechenden Menüpunkt können Sie beispielsweise für eine Marketingkampagne die Ansicht aus Abbildung 8.26 aufrufen. Hier sehen Sie, welche Marketing-Instrumente Sie im Rahmen der Kampagne genutzt und miteinander kombiniert haben, und sogar der zeitliche Ablauf wird detailliert abgebildet.

The screenshot shows the Dynamics 365 Customer Insights - Journeys interface. On the left, a sidebar lists various work items and customer segments. The main area is titled "Willkommen beim Outbound-Marketing" and "Die wichtigsten Aufgaben in diesem Bereich". It features three cards: "Ansprechende E-Mails erstellen" (with a "E-Mail entwerfen" button), "Erreichen Sie die richtige Zielgruppe" (with a "Segment erstellen" button), and "Automatisieren Sie dynamische Kundenkontaktverläufe" (with a "Kontaktverlauf erstellen" button). Below this, a section titled "Erkunden Sie andere Bereiche" shows a preview of the "Echtzeitkontaktverläufe" (Real-time contact flows) tab, which includes sub-sections for "Reagieren Sie in entscheidenden Momenten mit ereignisbasierten Kontaktverläufen in Echtzeit", "Personalisieren Sie Ihre Nachrichten mit dynamischen Text und Bildern aus einem flexiblen Satz von", and "Nutzen Sie mehr mobile Kanäle um Textnachrichten und Pushbenachrichtigungen zu erstellen und Ihre Kunden".

Abbildung 8.25 Planen Sie externe Marketing-Aktivitäten.

The screenshot shows a detailed view of a contact flow named "Contoso – Einführungskampagne für Stühle". The top bar includes buttons for "Speichern", "Neu", "Auf Fehler überprüfen", "Aktivierung", "Deaktivierung", "Löschen", and "Teilen". The contact flow is titled "Contoso – Einführungskampagne für Stühle" and is set to "Nicht gespeichert". It starts with a decision point "Wer soll in den Verlauf einbezogen werden?". From this point, the flow branches into two paths: one for "Ja" (Yes) leading to "Eine E-Mail senden Einführung zu Stühlen" and then to a decision point "Falls/dann"; the other path for "Nein" (No) leading to "Eine E-Mail senden Stuhlbroschüren" and then to the "Ende" (End) point. The "Designer" tab is selected, showing the flow's structure and components.

Abbildung 8.26 Nutzen Sie Kundenkontaktverläufe, um zukünftige Maßnahmen auf die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe abzustimmen.

Über die Registerkarte EINBLICKE (im Englischen INSIGHTS) können Sie nun ermitteln, welche Kontakte mit dieser Kampagne erreicht wurden und wie erfolgreich die Maßnahmen bezogen auf die einzelnen Personen waren.

Mit diesen Informationen können Sie zukünftige Marketing-Kampagnen oder auch einzelne Maßnahmen noch besser auf Ihre Zielgruppe abstimmen und erfahren außerdem mehr über Ihren ausgewählten Kontakt und können ihn besser betreuen und weiterentwickeln.

Einsatz von Social Media

Teil einer Marketing-Kampagne werden vermutlich auch Aktivitäten auf Social-Media-Plattformen sein. Deshalb können Sie über den Menüpunkt BEITRÄGE IN SOZIALEN MEDIEN auch die von Ihnen in den sozialen Medien geplanten Veröffentlichungen zeitlich festlegen (siehe Abbildung 8.27).

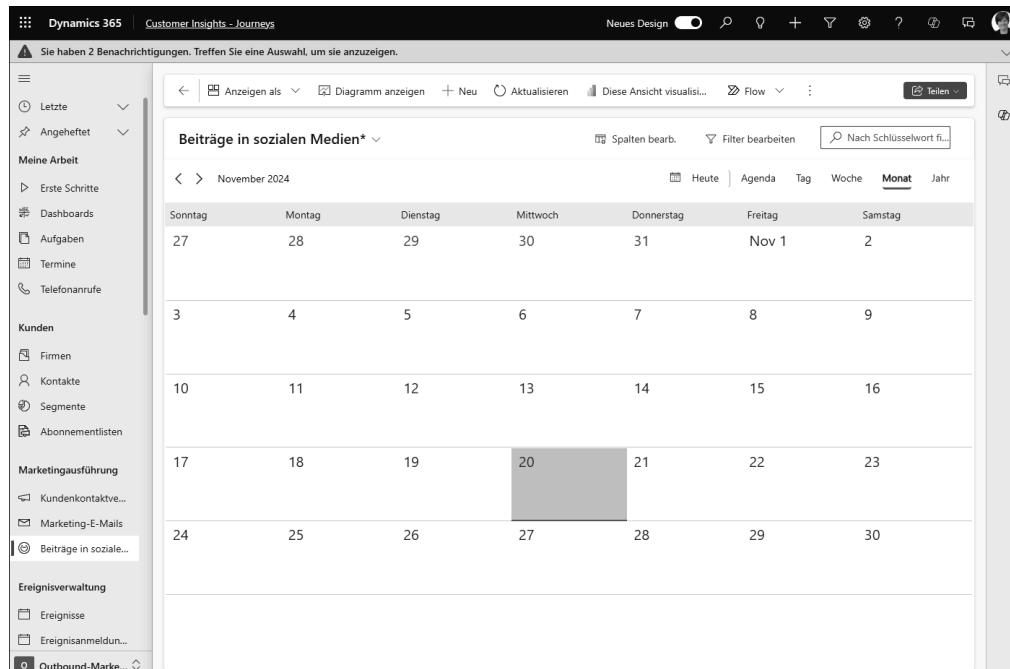


Abbildung 8.27 Planen Sie Beiträge in den von Ihnen ausgewählten sozialen Medien über einen Kalender.

Durch den Kalender erhalten Sie einen guten Überblick über die geplanten Beiträge und können so beispielsweise auch für einen Beitrag eine zeitlich versetzte Veröffentlichung auf den verschiedenen Plattformen planen. So wäre es denkbar, dass Sie zunächst einen Beitrag auf Ihrer Unternehmenswebsite veröffentlichen und ihn dann zwei Tage später in einem Beitrag auf LinkedIn vorstellen und wiederum einen

oder zwei Tage später die Information noch auf einer anderen Social-Media-Plattform verteilen.

Sie können so aber auch gerade bei mehreren Beiträgen zu unterschiedlichen Themen sicherstellen, dass nicht alle Beiträge zur selben Zeit veröffentlicht werden, sondern dass eine zeitversetzte Verteilung erfolgt. Durch die regelmäßige und nicht übermäßige Veröffentlichung von Informationen erhöhen Sie die Aufmerksamkeit Ihrer Zielgruppe. Bei zu vielen Informationen oder zeitgleich veröffentlichten Beiträgen bestünde sonst das Risiko, dass diese ähnlich wie Spam eingeordnet würden, wodurch sogar eher ein Schaden für Sie bzw. Ihr Unternehmen entstünde.

E-Mail-Kommunikation planen

Dasselbe gilt für den Versand von E-Mails: Sie sollten E-Mails nur an Personen versenden, die dies explizit als Kommunikationskanal angegeben haben. Doch für die Personen mit dieser Präferenz können Sie, wie in Abbildung 8.28 zu sehen ist, E-Mails zu den entsprechenden Anlässen vorbereiten und diese Mails entweder zeitlich gesteuert, manuell oder beim Eintreten eines bestimmten Ereignisses versenden.

Name	Betreff	Statusgrund	Erstellt am	Geändert am	Geändert von
E-Mail 2	E-Mail 2	Entwurf	18.04.2024 10:...	18.04.2024 10:...	Nicole Enders...
Einführung zu ...	Ankündigen von neuer Stuhlproduktreihe	Entwurf	18.04.2024 10:...	18.04.2024 10:...	Nicole Enders...
Newsletter-Ei...	Willkommen zu unserem Newsletter	Entwurf	18.04.2024 10:...	18.04.2024 10:...	Nicole Enders...
Stuhlbroschü... Produkteinführ...	Weitere Informationen zu unserer neuen Stuhlproduktre... Beginn der neuen Saison	Entwurf	18.04.2024 10:...	18.04.2024 10:...	Nicole Enders...
Newsletter 1	Monatlicher Newsletter – Contoso-Design	Entwurf	18.04.2024 10:...	18.04.2024 10:...	Nicole Enders...
Broschüre 1	„{{contact.firstname}}“, unser neuer Katalog ist da!	Entwurf	18.04.2024 10:...	18.04.2024 10:...	Nicole Enders...
Herzlichen Da...	Vielen Dank für Ihre Teilnahme!	Entwurf	18.04.2024 10:...	18.04.2024 10:...	Nicole Enders...
Willkommen ...	Willkommen bei Contoso. {{contact.firstname}}	Entwurf	18.04.2024 10:...	18.04.2024 10:...	Nicole Enders...
Vielen Dank f...	Vielen Dank für die gelungene Party. {{contact.firstname}}!	Entwurf	18.04.2024 10:...	18.04.2024 10:...	Nicole Enders...
Ereigniserinne...	Nur noch zwei Tage bis zur Party anlässlich der Einführung...	Entwurf	18.04.2024 10:...	18.04.2024 10:...	Nicole Enders...
Ereigniserinne...	Feiern Sie mit uns!	Entwurf	18.04.2024 10:...	18.04.2024 10:...	Nicole Enders...
Ereigniseinlad...	Besuchen Sie unsere Party anlässlich der Einführung des...	Entwurf	18.04.2024 10:...	18.04.2024 10:...	Nicole Enders...

Abbildung 8.28 Bereiten Sie E-Mails für Ihre Kommunikation vor.

Events planen

Ereignisse können in unterschiedlicher Form auftreten. Bei ihnen handelt es sich meistens um das Erreichen eines bestimmten Datums – beispielsweise, wenn Sie Ihr

neues Produkt präsentieren. Es kann aber auch eine Veranstaltung sein, beispielsweise eine Messe oder ein Webinar.

Wenn Sie die Einführung Ihres neuen Produkts aus Marketingsicht planen möchten, können Sie dies über den Menüpunkt EREIGNISSE tun. In Abbildung 8.29 sehen Sie ein Beispiel hierfür. Sie können dabei wählen, ob das Event online und sogar über Microsoft Teams erfolgen soll. In diesem Fall könnten Sie bei Bedarf auch ein Webinar planen, wie Sie es in Abschnitt 5.4.1 kennengelernt haben.

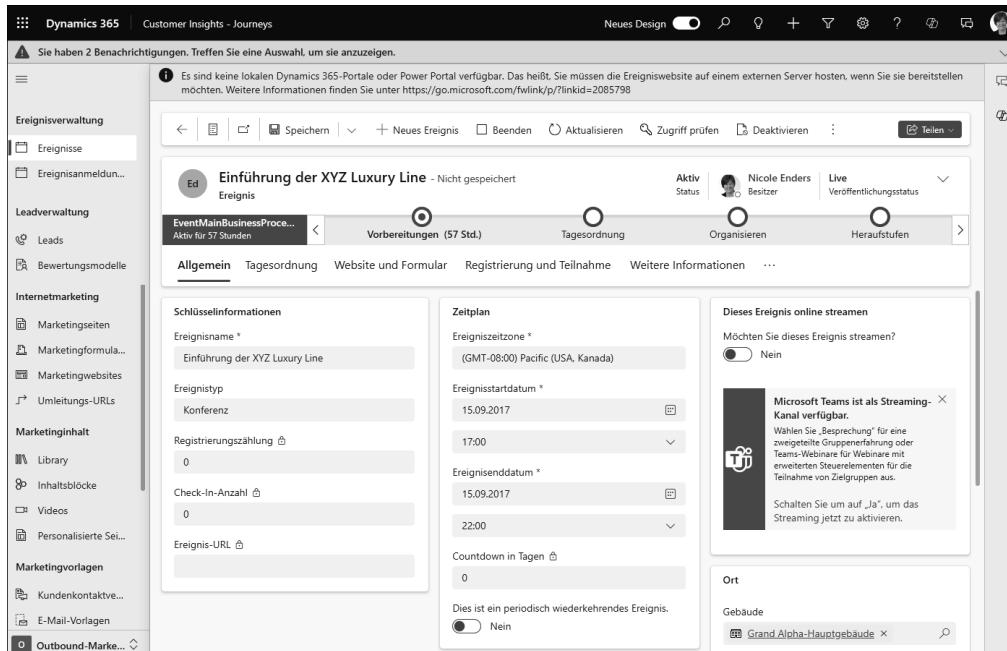


Abbildung 8.29 Planen Sie ein Event, um beispielsweise Ihr neues Produkt vorzustellen.

Neben dem eigentlichen Event könnten Sie auch Ihren Newsletter nutzen und so wie in Abbildung 8.30 Informationen über Ihr Produkt verteilen und gleichzeitig auf das Event hinweisen.

Sie können auch über den Menüpunkt unten links in das Untermodul EREIGNISPLANUNG wechseln und so weitere Optionen zur Planung und Durchführung von Events nutzen. Wie Sie der Navigation in Abbildung 8.31 entnehmen können, haben Sie in diesem Bereich auch die Möglichkeit, Veranstaltungen in Präsenz zu planen.

Nutzen Sie sämtliche verfügbaren Informationen

Während Sie Events oder Marketing-Maßnahmen im Allgemeinen planen und durchführen, können Sie jederzeit auf die Informationen und Erkenntnisse früherer Maßnahmen zugreifen und so effektiv planen.

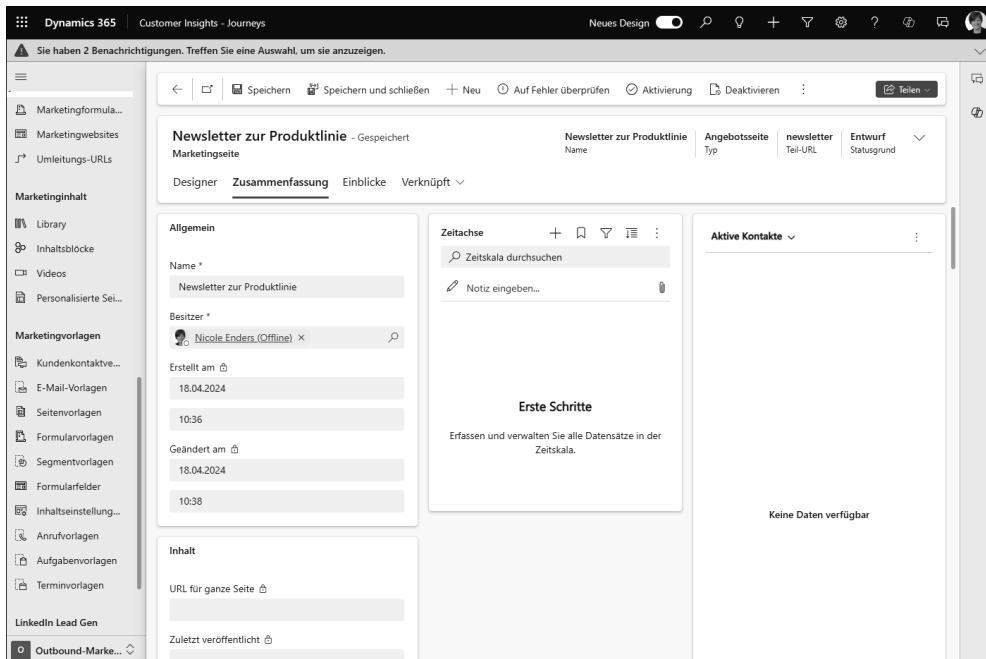


Abbildung 8.30 Informieren Sie Ihre Kunden auch über Ihren Newsletter.

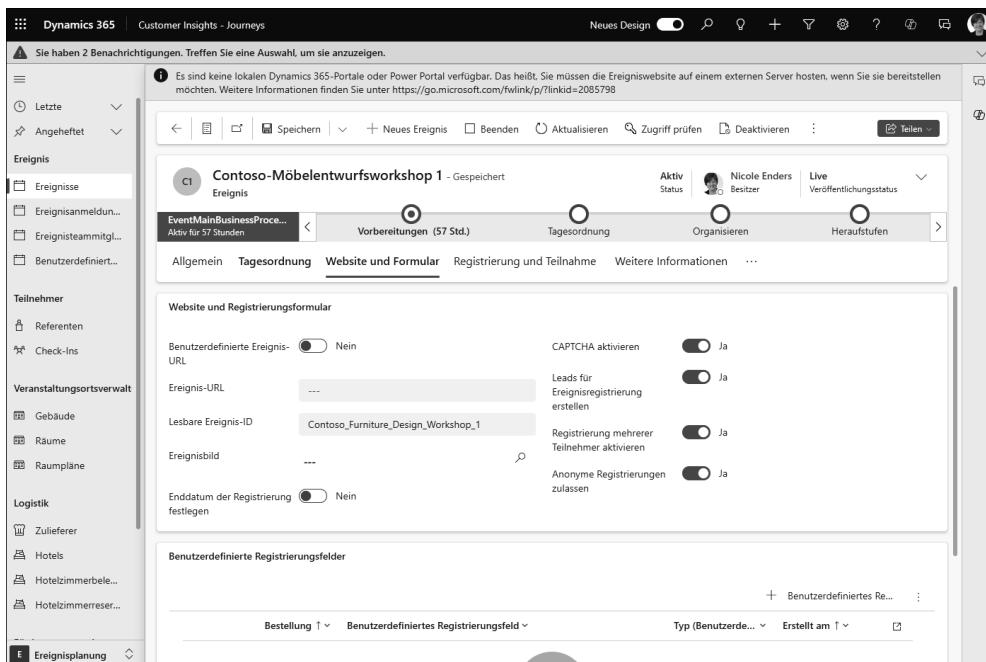


Abbildung 8.31 Planen Sie Events in Präsenz mit den entsprechenden Räumlichkeiten sowie Zulieferern und der Unterbringung der teilnehmenden Personen in Hotels.

8.2.3 Kurzvorstellung: Customer Service und Field Service

Ich möchte nun mit Ihnen auf eine andere Personengruppe in Ihrem Unternehmen eingehen. Das Vertriebsteam war erfolgreich und die Marketing-Maßnahmen haben unterstützend gewirkt, sodass nun verschiedene Kundenaufträge bei Ihnen eingegangen sind. Einige davon werden noch bearbeitet, andere sind bereits abgeschlossen. Und jetzt meldet sich ein Kunde bei Ihnen und hat entweder eine Frage zu Ihrem Produkt oder der erhaltenen Leistung oder es gibt ein Problem, bei dessen Lösung er Ihre Hilfe benötigt. Um diese Anforderung möglichst gut zu bearbeiten, können Sie das Modul *Customer Service* nutzen.

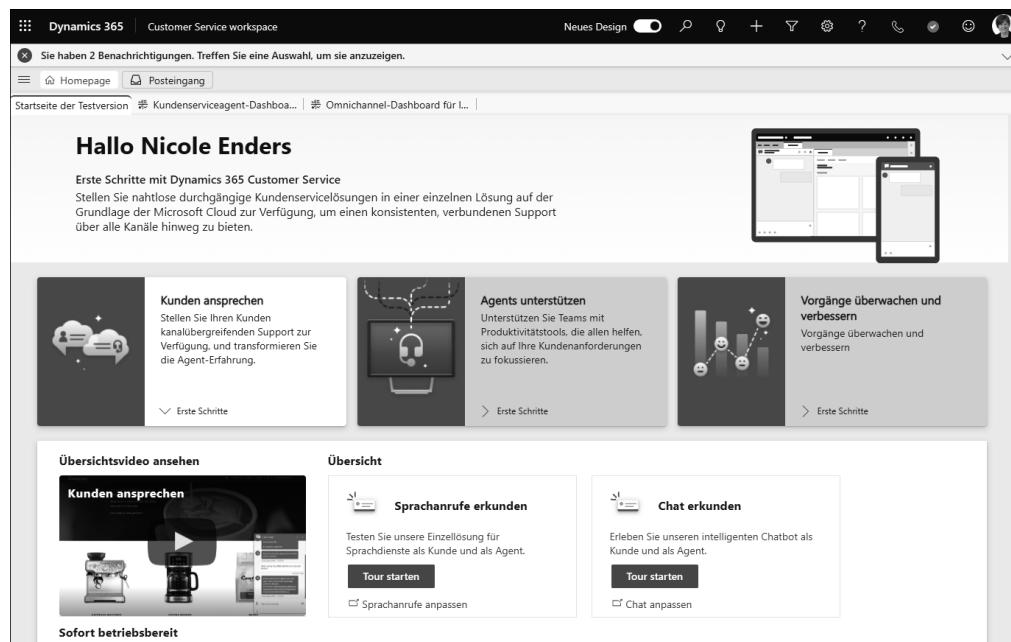


Abbildung 8.32 Auf der Startseite von »Customer Service« können Sie sowohl zu Kundenvorgängen navigieren als auch virtuelle Agenten einrichten.

Wie Sie Abbildung 8.32 entnehmen können, stehen Ihnen auf der Startseite dieses Moduls unter anderem folgende Optionen zur Verfügung:

- ▶ **Vorgänge überwachen und verbessern:** Sie können sämtliche Kundenvorgänge einsehen und über eine Wissensdatenbank nach passenden Lösungen für die Frage oder das Problem des Kunden suchen. Sie können auch mithilfe von Copilot schnell die passende Antwort oder Lösung ermitteln und bei einer Kommunikation via Chat oder E-Mail sogar den Antworttext vorbereiten lassen.
- ▶ **Agents unterstützen:** Falls Sie virtuelle Agenten (d. h. mit *Copilot Studio* erstellte Chatbots) einsetzen, können Sie diese über die Startseite aufrufen und bei Bedarf anpassen.

- **Kunden ansprechen:** Legen Sie hier fest, über welche Kommunikationskanäle die Kunden mit ihren Fragen und Problemen auf Sie und Ihre Kolleginnen und Kollegen zukommen können. An dieser Stelle sollten Sie abwägen, wie viel Flexibilität Sie Ihren Kunden bei der Wahl eines passenden Kommunikationskanals (z. B. Telefon, E-Mail oder virtueller Agent) anbieten möchten und wie viele Kanäle Sie und Ihr Team in der Praxis dauerhaft unterstützen können.

Wenn Sie den Menüpunkt VORGÄNGE ÜBERWACHEN UND VERBESSERN auswählen, gelangen Sie zu einer mit Abbildung 8.33 vergleichbaren Ansicht.

The screenshot shows the Dynamics 365 Customer Service workspace. The top navigation bar includes 'Dynamics 365 | Customer Service workspace', 'Neues Design' (New Design) toggle, and a search bar. Below the bar, a message says 'Willkommen beim Dynamics 365 Customer Service! Ihre Testversion ist noch 30 Tage gültig.' (Welcome to Dynamics 365 Customer Service! Your test version is still valid for 30 days.) There are links for 'Homepage' and 'Posteingang' (Inbox). The main content area is titled 'Kundenserviceagent-Dashboard' and displays 'Meine aktiven Anfragen' (My active requests). It lists four customer service requests:

Anfragetitel	Anfragenummer	Priorität	Ursprung	Kunde	Statusgrund	Created On
Der Cafe S-100 Semiautomatik hat Luftblasen in d...	CAS-47999-R953N3	Niedrig	Telefon	Graphic Design Insti...	In Bearbeitung	17.04.2024 12:39
Milchbehälter lässt sich nicht einsetzen	CAS-47418-L6D9C5	Normal	Internet	Trey Research	Zurückgestellt	17.04.2024 06:22
Mineralienablage im Wasser	CAS-47732-V4V6K6	Normal	E-Mail	Stefanie Peters	In Bearbeitung	16.04.2024 23:03
Welche Reinigungsverfahren für Kaffeemaschinen ...	CAS-48032-Q9G4Z5	Niedrig	Telefon	Graphic Design Insti...	In Bearbeitung	18.04.2024 18:45

Below this, there are two sections: 'Für Bearbeitung verfügbare Anfragen' (Available for processing requests) and 'Meine offenen Aktivitäten' (My open activities). The 'Für Bearbeitung verfügbare Anfragen' section shows three items:

Titel	In Wartesch...	Warteschlange
Wie repariere ich meine Kaffeemaschine?	20.04.2024 00:18	Antworten von C...
Wie messe ich den Stempeldruck?	20.04.2024 00:18	Antworten von C...

The 'Meine offenen Aktivitäten' section shows two items:

Aktivität	Betreff	Bezug	Priorität
Aufgabe	Garantiekonto einrichten	Minerale...	Normal
Termin	Besprechung mit Besitzer	Minerale...	Normal

Abbildung 8.33 Hier erhalten Sie einen Überblick über alle Kundenvorgänge..

Bevor Sie einen Vorgang öffnen, wählen Sie bitte die Registerkarte POSTEINGANG aus, um auf die Ansicht zu gelangen, die Sie in Abbildung 8.34 sehen. In dieser mit Ihrem Posteingang in Outlook vergleichbaren Ansicht finden Sie sämtliche eingegangenen Kundenanfragen wieder und können anhand des Alters und der Kritikalität der Anfrage entscheiden, wie Sie mit ihr verfahren möchten.

Wenn Sie eine Anfrage aus dem POSTEINGANG oder aus der Auflistung in der Registerkarte HOMEPAGE auswählen, befinden Sie sich entsprechend der Darstellung in Abbildung 8.35 in der Bearbeitungsmaske.

Sie finden im Hauptbereich der Maske sämtliche Informationen, die entweder vom Kunden selbst erfasst worden sind, oder nach und nach von Ihnen und Ihren Kolleginnen und Kollegen zusammengetragen wurden. Sollte der Kunde gerade mit Ihnen telefonieren oder einen virtuellen Agenten nutzen, so würde links ein weiterer Be-

reich eingeblendet, in dem Sie das Transkript Ihres Gesprächs oder den Chatverlauf des virtuellen Agenten einsehen könnten.

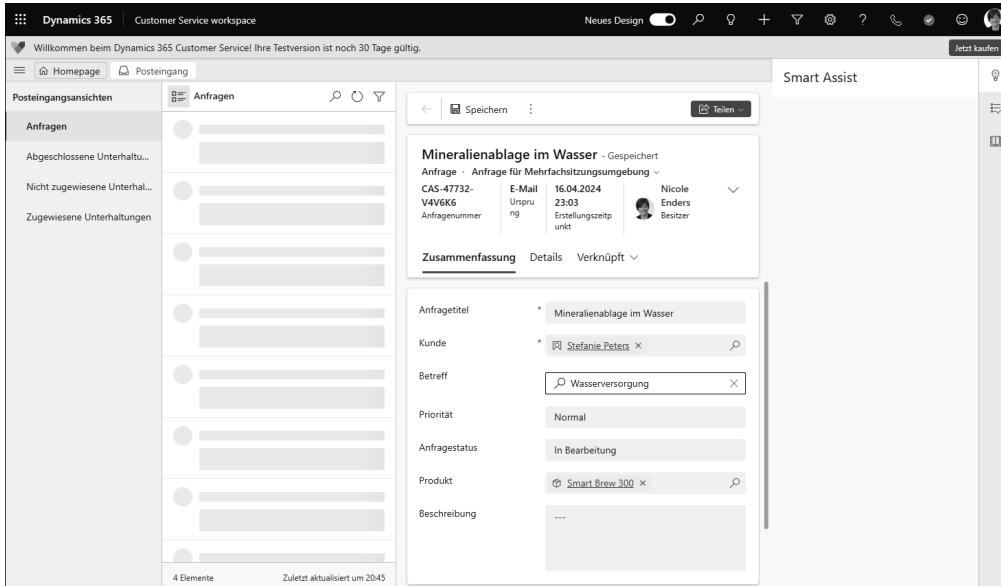


Abbildung 8.34 Prüfen Sie Ihren Posteingang, um Kundenanfragen mit hoher Priorität zu ermitteln.

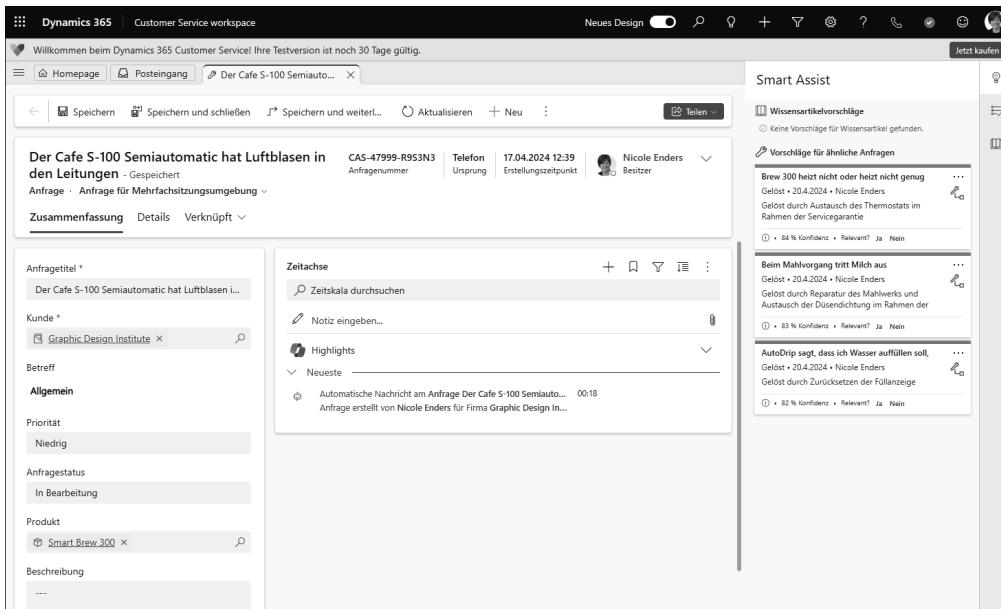


Abbildung 8.35 Bearbeiten Sie eine Anfrage mit Unterstützung Ihrer zentralen Wissensdatenbank und mithilfe von Copilot.

Wenn Sie nun nach einer Antwort oder einer Lösung für den Kunden suchen, kann Ihnen der Bereich SMART ASSIST im rechten Teil der Seite helfen. Über diesen Bereich haben Sie Zugriff auf die Wissensdatenbank Ihrer Prozessplattform und können unter Umständen die benötigten Informationen direkt abrufen und an den Kunden weitergeben. Manchmal wird es aber nicht so einfach sein, sodass Sie entweder mit Hilfe von Copilot nach den entsprechenden Informationen suchen oder sogar über einen Menüpunkt links neben Ihrem Profilbild Microsoft Teams aufrufen und einen Chat bzw. eine spontane Besprechung mit ein paar Ihrer Kolleginnen und Kollegen starten und auf diese Weise nach den erforderlichen Antworten suchen.

Teilen Sie Ihr Wissen

Denken Sie bitte immer daran, Ihr Wissen auch in der Wissensdatenbank festzuhalten. Wenn Sie eine Antwort oder eine Lösung für ein Problem gefunden haben und diese Informationen noch nicht an dieser zentralen Stelle zu finden sind, gehört das Festhalten Ihrer Erkenntnisse mit zu einem erfolgreichen Abschluss der Kundenanfrage. So können Sie und Ihre Kolleginnen und Kollegen bei zukünftigen Kundenanfragen auf dieses Wissen zugreifen und einen noch besseren Service anbieten.

Zu einem guten Kundenservice gehört je nach Geschäftsmodell auch, dass Mitarbeitende aus Ihrem Unternehmen zum Kunden fahren und bestimmte Probleme oder Störungen vor Ort lösen. Für die Bearbeitung dieser Aufträge und die Einsatzplanung der Mitarbeitenden können Sie das Modul *Field Service* nutzen.

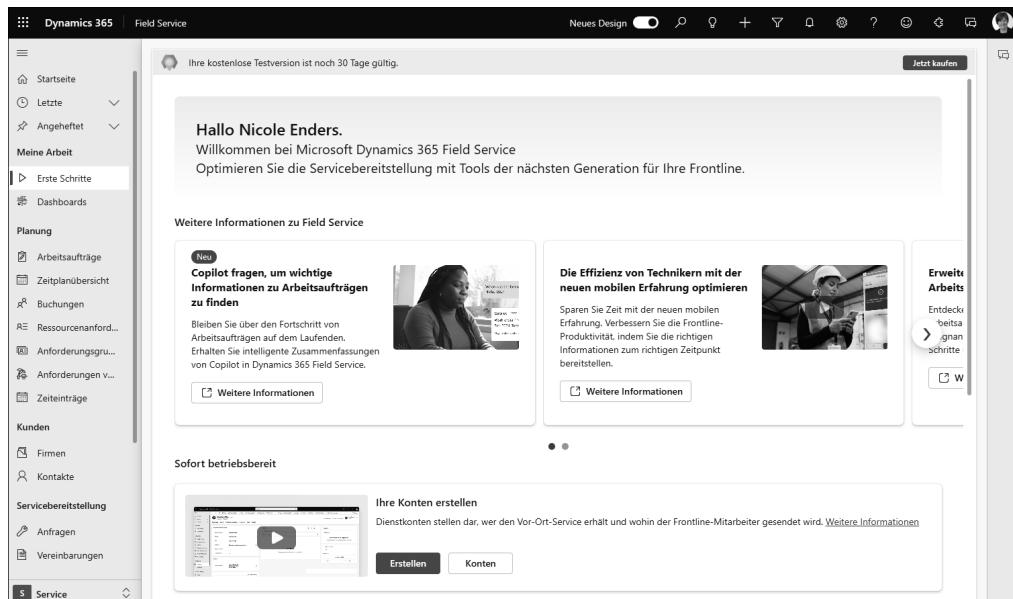


Abbildung 8.36 Mithilfe von »Field Service« können Sie Vor-Ort-Einsätze beim Kunden planen und durchführen.

Wie Sie Abbildung 8.36 entnehmen können, besteht auch hier wieder ein nahtloser Übergang zu den Informationen aus den bisher vorgestellten Modulen. So greifen Sie in *Field Service* ebenfalls auf Firmen- und Kontaktinformationen zu und können damit Arbeitsaufträge auch den entsprechenden Kunden zuordnen, die vielleicht gerade auch von Vertriebskollegen betreut werden.

Wenn Sie den Menüpunkt **ARBEITSAUFRÄGE** aufrufen, erhalten Sie wie in Abbildung 8.37 einen Überblick über die anstehenden Aufträge. Hier gilt es zu ermitteln, um welche Art von Auftrag es sich handelt, welche Fähigkeiten für den Auftrag benötigt werden und wie viel Zeit für die Bearbeitung des Auftrags schätzungsweise benötigt wird. Mit diesen Informationen können Sie anschließend über den Menüpunkt **ZEITPLANÜBERSICHT** die Einsatzplanung Ihrer Kolleginnen und Kollegen vornehmen (siehe Abbildung 8.38).

Arbeitsauftragsnumm.	Primärer Vorfalltyp	Dienstkontakt	Systemstatus	Priorität	Gebuchte Re.
Sample_WO00017	Fourth Coffee	Geplant	Keine Priorität	DF	Daniel
Sample_WO00014	Cafe Duo	Geplant	Keine Priorität	DF	Daniel
Sample_WO00016	Bean-to-Cup Machines	Geplant	Keine Priorität	DF	Daniel
Sample_WO00013	Cafe Duo	Geplant	Keine Priorität	MF	Manue
Sample_WO00010	Cafe Duo	Geplant	Keine Priorität	MF	Manue
Sample_WO00006	Cafe Duo	Abgeschlossen	Keine Priorität	TF	Torsten
Sample_WO00001	Bean-to-Cup Machines	Nicht geplant	Keine Priorität	KM	Kai Me
Sample_WO00020	Cafe Duo	Geplant	Keine Priorität	DF	Daniel
Sample_WO00004	Bean-to-Cup Machines	In Bearbeitung	Keine Priorität	HC	Heiko C
Sample_WO00021	Cafe Duo	Geplant	Keine Priorität	DF	Daniel
Sample_WO00002	Cafe Duo	In Bearbeitung	Keine Priorität	KM	Kai Me
Sample_WO00018	Bean-to-Cup Machines	Geplant	Keine Priorität	MF	Manue
Sample_WO00012	Bean-to-Cup Machines	In Bearbeitung	Keine Priorität	MF	Manue
Sample_WO00019	Cafe Duo	Geplant	Keine Priorität	MF	Manue
Sample_WO00015	Bean-to-Cup Machines	In Bearbeitung	Keine Priorität	DF	Daniel

Abbildung 8.37 Verschaffen Sie sich einen Überblick über die anstehenden Arbeitsaufträge.

Wenn der Auftrag bearbeitet und das Problem des Kunden gelöst ist, kann der Arbeitsauftrag abgeschlossen und die aufgewendete Zeit erfasst werden. Für diese Aktivität finden Sie in der linken Navigation den Menüpunkt **ZEITEINTRÄGE** und können anschließend wie in Abbildung 8.39 die entsprechenden Informationen erfassen.

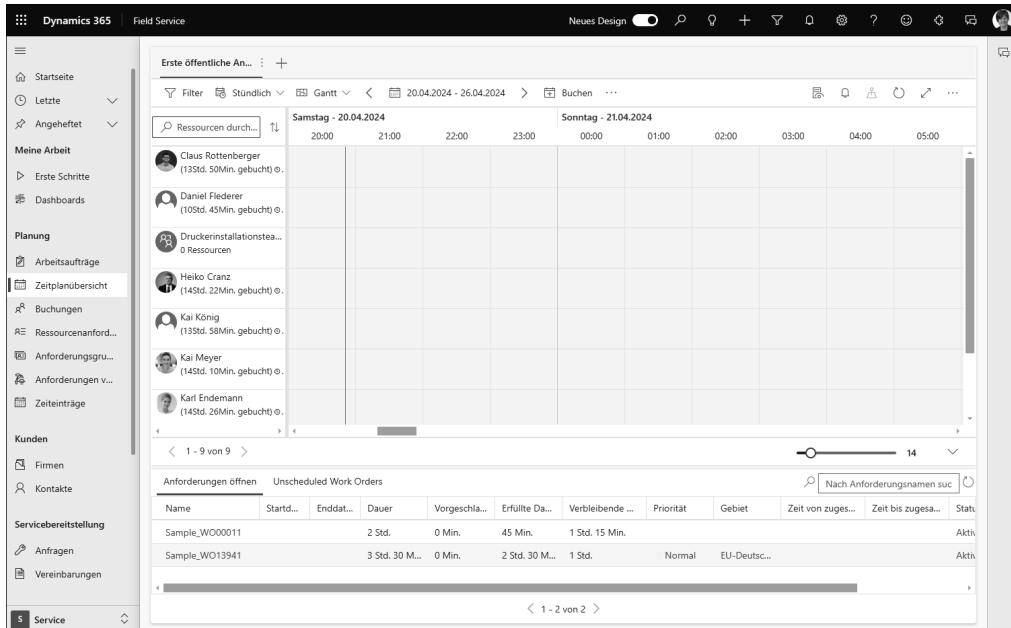


Abbildung 8.38 Planen Sie die Einsätze der Kolleginnen und Kollegen.

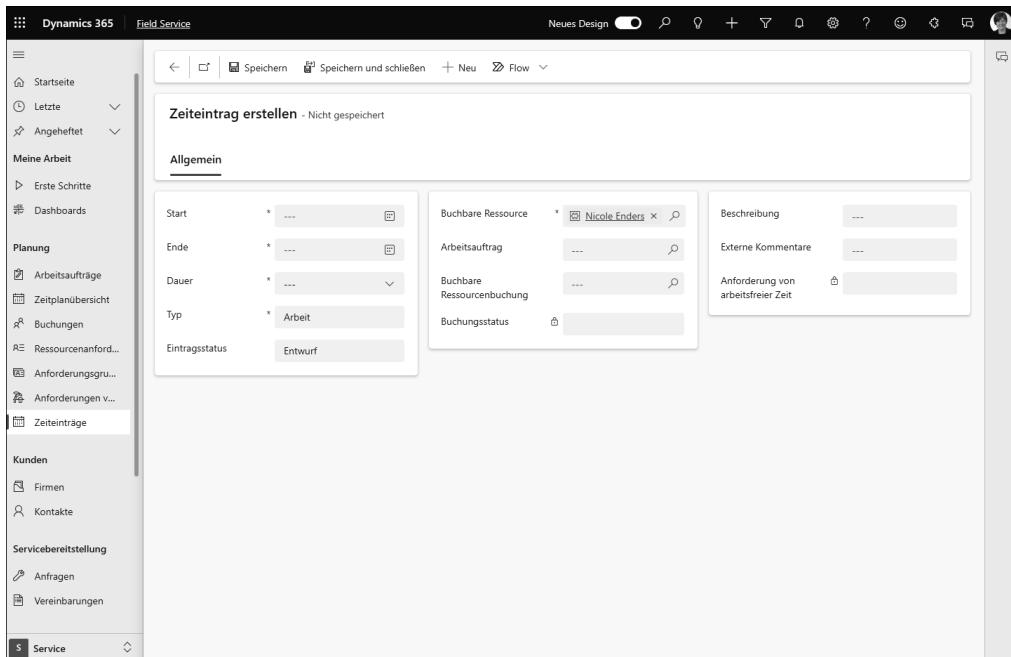


Abbildung 8.39 Erfassen Sie die für die Auftragsbearbeitung benötigte Zeit.

Damit können wiederum Auswertungen hinsichtlich der Qualität des Kundenservice erstellt und abhängig vom geschlossenen Vertrag unter Umständen auch Rechnungen für die Leistungserbringung geschrieben werden. Sie sehen, dass auch trotz der Aufteilung in verschiedene Module *Dynamics 365* als eine große Prozessplattform zu verstehen ist und die Module im Wesentlichen Lösungen darstellen, die auf die jeweilige Zielgruppe im Unternehmen zugeschnitten sind.

Wie erfahren Sie von Problemen oder Störungen?

In vielen Fällen werden Ihre Kolleginnen und Kollegen aus dem Kundenservice (z. B. in einem *Call Center*) von einem Problem bzw. einer Störung erfahren. Das heißt, der Kunde ruft an oder nutzt einen anderen Kommunikationskanal wie E-Mail oder einen virtuellen Agenten.

Wie Sie Abbildung 8.40 entnehmen können, haben Sie aber auch die Möglichkeit, mithilfe von *IoT* (auch bekannt als *Internet of Things*) Daten aus internetfähigen Geräten zu sammeln, automatisiert zu analysieren und bei Über- bzw. Unterschreiten eines Schwellenwerts eine Störung oder eine angehende Störung zu erkennen.

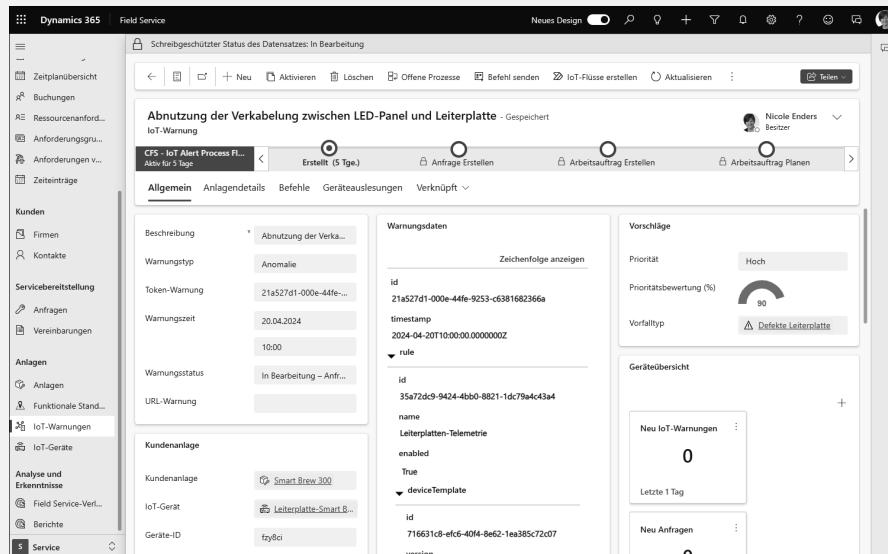


Abbildung 8.40 Erkennen Sie Probleme mithilfe von IoT, bevor der Kunde das Problem wahrnimmt.

Wenn Sie zum Beispiel durch eine Veränderung der Messwerte an einer Anlage bereits sehr früh erkennen können, dass in absehbarer Zukunft eine Störung die Folge sein wird, können Sie den Austausch eines abgenutzten Teils der Anlage im Rahmen einer routinemäßig geplanten Wartung vorsehen. So sparen Sie den gegebenenfalls teuren Einsatz eines Technikers für eine Störungsbeseitigung und sorgen für eine höhere Kundenzufriedenheit, da eine Störung erst gar nicht auftritt.

8.2.4 Kurzvorstellung: Finanzwesen, Fertigung und Supply Chain Management

Um die zentrale Steuerung der Unternehmensfinanzen zu unterstützen, und für den gesamtheitlichen Blick auf Ihre Wertschöpfungskette ist eine zentrale Prozesslösung empfehlenswert. Durch die Auflösung von Datensilos und Einrichtung einer gemeinsamen Datenbasis für beispielsweise Kunden, Leads und Projekte können Sie auf alle unternehmensrelevanten Informationen zugreifen und Querverbindungen herstellen, die vorher nahezu unmöglich waren.

Zu den Vorteilen, die sich Ihnen mit einer unternehmensweiten Prozesslösung bieten, zählen unter anderem:

- ▶ **Mitarbeiterproduktivität erhöhen:** Sie sind produktiver, wenn die Arbeitsumgebung auf Ihre Rolle zugeschnitten ist und intelligente Automatismen bietet und wenn bereits das System Ihre Aufgaben priorisiert. Mit der Integration in Microsoft 365 wird Ihnen außerdem eine nahtlose Zusammenarbeit mit Ihren Kollegen erlaubt.
- ▶ **Qualität steigern:** Verbessern Sie die Produktqualität und erhöhen Sie damit die Kundenzufriedenheit, indem Sie Probleme anhand von Echtzeitdaten und *Predictive Intelligence* identifizieren und lösen.
- ▶ **Kundenanforderungen individuell umsetzen:** Sie können schneller auf Kundenanforderungen reagieren, wenn Sie Ihre Prozesse automatisieren.
- ▶ **Arbeitsabläufe verbessern:** Sie können die Fertigungsparameter für jede Produktfamilie – einschließlich Lagerfertigung, Auftragsfertigung und weiterer Verfahren – anpassen und optimieren.
- ▶ **Unternehmenslogistik optimieren:** Optimieren Sie den Warenfluss für Rohmaterialien und Ihre Fertigungserzeugnisse durch eine an Ihre individuellen Bedürfnisse angepasste Lager- und Logistikverwaltung. Optimieren Sie darüber die Auftragserfüllung und senken Sie Kosten, indem Sie die Logistik an allen Standorten und Lagern sowie für alle Transportarten synchronisieren.
- ▶ **Einheitliches Warenwirtschaftssystem aufbauen:** Vernetzen Sie Verkauf und Einkauf nahtlos mit Logistik, Produktion und Lagerverwaltung und erhalten Sie einen umfassenden Überblick über Ihre Lieferkette.
- ▶ **Betriebsausgaben senken:** Sie können die Betriebskosten aller Geschäftsbereiche und Standorte reduzieren, indem Sie Ihre Finanzprozesse sowie die Budgetplanung und Budgetkontrolle automatisieren.

Wie Sie sehen, handelt es sich hierbei weniger um ein einzelnes Modul als vielmehr um die Vorteile, die mit dem Einsatz einer unternehmensweiten Prozesslösung verbunden sind. Durch die an einer zentralen Stelle zusammenfließenden Informatio-

nen können an leitender Stelle im Finanzwesen oder operativen Geschäft wesentlich fundiertere Entscheidungen gefällt werden.

8.2.5 Kurzvorstellung: Human Resources für Recruiting und Personalverwaltung

Im Rahmen der Projektplanung haben wir bereits über die Mitarbeitenden und die Zusammenarbeit mit der Personalabteilung gesprochen. An dieser Stelle betrachten wir die Möglichkeiten von Dynamics etwas genauer.

Rekrutierung neuer Mitarbeitender

Wir beginnen mit dem Rekrutierungsprozess inklusive des Personalauswahlverfahrens. Das Modul *Human Resources* erlaubt es Ihnen, den Bewerbungsprozess nach Ihren Bedürfnissen auszurichten. So können Sie beispielsweise auf einer gemeinsamen Plattform eng mit Personalvermittlern zusammenarbeiten und auf diese Weise möglichst die besten Talente anwerben.

Ihnen werden dabei folgende relevante Funktionen angeboten:

- ▶ Konfiguration der Phasen und Aktivitäten des Rekrutierungsprozesses
- ▶ Verfassen von Stellenausschreibungen
- ▶ Veröffentlichen von Stellenausschreibungen auf Ihrer Website und auf Jobvermittlungsportalen
- ▶ Verknüpfung mit *LinkedIn Recruiter* mittels der Integration *Recruiter-System vernetzen* (RSC)
- ▶ Standardisierung von Kandidatenprofilen, -pools und -pipelines
- ▶ Vereinfachung von Interviews
- ▶ Optimierung der Angebotserstellung

Mit der automatisierten Veröffentlichung Ihrer Stellenausschreibungen können Sie auch Ihren Kolleginnen und Kollegen aus der Personalabteilung viel Arbeit ersparen. Sind die Ausschreibungen einmal im System hinterlegt, ist es kinderleicht, potenzielle Kandidaten über eine neue Vakanz zu informieren.

Neben der Veröffentlichung von Stellenausschreibungen ist es heutzutage sehr wichtig, einen sogenannten *Talentpool* zu pflegen. Hier stehen Sie bereits mit potenziellen Kandidaten in Kontakt, auch wenn aktuell keine für sie passende Stelle im Unternehmen verfügbar ist. Hier kann das Talentportal *LinkedIn Talent Solutions* hilfreich sein, weil Sie dort zusätzliche Informationen zu den Kandidaten einholen können. So lässt sich hier z. B. bereits prüfen, über welche Qualifikationen der Kandidat verfügt, ob er sich bereits schon einmal bei Ihnen beworben hat und bis zu welchem Punkt im Personalauswahlverfahren er gelangt ist.

Falls Sie bisher kein zentrales System für das Personalauswahlverfahren eingesetzt haben, können Sie mit diesem Modul auch für eine Standardisierung der erfassten Informationen sorgen. Dadurch lassen sich Kandidatinnen und Kandidaten besser miteinander vergleichen. Auf diese Weise wird Ihnen die Auswahl für die Besetzung einer Stelle erleichtert.

Eine weitere Aufgabe im Personalauswahlverfahren ist die Vereinbarung von Interview-Terminen. Gewöhnlich kümmert sich darum ein Mitarbeitender der Personalabteilung, der oft in den Kalendern der Beteiligten mühsam nach einem gemeinsamen freien Termin suchen muss. Durch die enge Verbindung zu Microsoft 365 können Sie die Terminvereinbarung automatisieren und sich dadurch auf die eigentliche Kernaufgabe konzentrieren.

Kommen wir zum Schluss auf eine weitere wesentliche Anwendergruppe zu sprechen: die Bewerberinnen und Bewerber. Vermutlich haben Sie selbst auch schon einmal eine Bewerbung bei einem Unternehmen eingereicht und mussten von diesem Moment an auf Informationen warten. Mögliche Fragen, die Sie sich Ihnen stellten, lauteten sicher: »Ist meine Bewerbung eingegangen? Werde ich zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen oder wartet das Unternehmen noch, ob sich jemand bewirbt, der besser als ich zu der Stelle passt?« Wenn Sie nicht länger warten möchten, half nur noch der Griff zum Telefon, um bei dem Unternehmen nachzufragen. Mit *Dynamics* können Sie nun etwas für diese Zielgruppe tun. Erstellen Sie ein Portal, über das nicht nur die Bewerbungen eingereicht werden können, sondern über das in einer Art Self-Service auch wesentliche Informationen zum Status der Bewerbung verfügbar sind. Damit sind die Zeiten von hin und her gesendeten E-Mails vorbei. Auch die Vereinbarung von Terminen oder der Austausch von Dokumenten wird deutlich vereinfacht.

Onboarding

Wenn Sie einen neuen Mitarbeitenden für sich gewinnen konnten, steht irgendwann sein erster Arbeitstag an. Viele Kandidaten stellen bereits im Rahmen ihres Interviews die Frage, wie sie sich auf die neue Stelle vorbereiten können. Haben Sie hierfür bereits einen Prozess in Ihrem Unternehmen etabliert? Falls nicht, sollten Sie die Möglichkeiten dieses Moduls ausprobieren.

Sie können damit individuelle Onboarding-Leitfäden erstellen, die Sie dem neuen Mitarbeitenden entweder vorab über ein *Portal* oder am ersten Arbeitstag zur Verfügung stellen. Auch die intern in Ihrem Unternehmen erforderlichen Vorbereitungen auf den neuen Mitarbeitenden können so abgebildet und zum Teil automatisiert werden.

Die Erstellung eines Onboarding-Leitfadens kann von Ihnen allein oder auch gemeinsam in einem Team durchgeführt werden. Auch wenn Sie einen Leitfaden vollkommen individuell erstellen können, werden Sie wahrscheinlich abhängig von der jeweiligen Stelle oder Rolle immer wieder ähnliche Leitfäden benötigen. Daher können Sie den ersten Leitfaden als Vorlage speichern und bei Leitfäden für neue Mitarbeitende jeweils bereits auf einer Auswahl an zu erledigenden Punkten aufbauen.

Bei den Informationen, die Sie in dem Leitfaden erfassen, muss es sich nicht zwingenderweise um reinen Text handeln. Sie können auch Videos, Abbildungen und Verlinkungen integrieren und den Leitfaden gleichzeitig mit einer Willkommensnachricht ausstatten. So kann sich der neue Kollege direkt bei Ihnen wohlfühlen.

Zusätzlich sollten Sie den neuen Kollegen auch mit den wichtigen Ansprechpersonen im Unternehmen vernetzen und den Austausch untereinander fördern. Auch dazu können Sie Vorbereitungen treffen, sodass der neue Mitarbeitende direkt auf einen Blick sieht, wer für welche Bereiche im Unternehmen verantwortlich ist.

Mitarbeiterverwaltung

Wie sieht es aber mit den bereits eingestellten Mitarbeitenden aus? Das Modul bietet den Mitarbeitenden im Rahmen eines Self-Service einige Funktionen an, die ihnen mehr Freiraum geben und gleichzeitig die Personalabteilung entlasten. So können Führungskräfte beispielsweise Änderungen (wie den Abteilungswechsel eines Mitarbeitenden) selbst vornehmen, ohne dass die Personalabteilung involviert werden muss. Mitarbeitende dagegen können ihre persönlichen Daten verändern, z. B. nach einem Umzug. Mit den neuen Möglichkeiten können Sie also einige Zeit sparen. Dies betrifft neben diesem Beispiel noch viele weitere Prozesse.

Als eine weitere wichtige Komponente in diesem Bereich sind noch die möglichen Feedback-Prozesse zu nennen. Richten Sie einen Bereich ein, in dem schnell und unkompliziert Feedback ausgetauscht werden kann. Sie können beispielsweise der Kollegin aus der Personalabteilung mitteilen, wie hilfreich ihre Antwort auf eine von Ihnen gestellte Frage war. Durch den persönlichen Austausch untereinander verbessern Sie ganz allgemein die Zusammenarbeit in Ihrem Unternehmen.

Sorgen Sie außerdem dafür, dass jeder Mitarbeitende seine Fähigkeiten pflegen und mit möglichen Karrierewegen abgleichen kann, um so seine nächsten Weiterbildungsmaßnahmen selbst planen zu können. Ermutigen Sie damit die Mitarbeitenden zur aktiven Förderung ihrer Karriere. Wenn in Ihrem Unternehmen transparent mit den möglichen Entwicklungsschritten umgegangen wird, können Sie ein Expertenportal aufbauen. Die hier erfassten Informationen helfen Ihnen wiederum im Bereich der Projektdurchführung, sobald Sie nach einem Experten für ein bestimmtes Thema suchen.

Inhalt

Materialien zum Buch	15
Geleitwort	17
Vorwort	19

TEIL I Grundlagen des modernen Arbeitsplatzes

1 Herausforderungen im Arbeitsalltag	25
1.1 Was ist das Ziel dieses Buches?	28
1.2 Anforderungen an moderne Teamarbeit in einer hybriden Arbeitswelt	32
1.2.1 Der Status quo in vielen Unternehmen	33
1.2.2 Was verstehen wir unter Teamwork?	34
1.2.3 Welche Voraussetzungen müssen wir für ein erfolgreiches Teamwork erfüllen?	34
1.2.4 Warum ist Teamwork wichtig?	36
1.3 Was bedeutet Collaboration im Vergleich zu Teamwork?	39
1.4 Digitalisierung als Motor von Collaboration	40
1.4.1 Beispiel für einen zu digitalisierenden Prozess	42
1.4.2 Digitalisierung des Bewerbungsprozesses	46
1.4.3 Digitalisierung vs. Modern Workplace	49
1.5 Wichtige Bereiche der Zusammenarbeit an einem modernen Arbeitsplatz	50
1.5.1 Dokumente zusammen bearbeiten	50
1.5.2 Informationen untereinander austauschen	52
1.5.3 Aufgaben gemeinsam bearbeiten	58
1.5.4 Prozesse unterstützen	69
1.6 Allgemeine Einflussfaktoren hinsichtlich der Zusammenarbeit	70
1.6.1 Teamkonstellationen und Teamgrößen	71
1.6.2 Teamzusammensetzung (verteilte Teams)	74
1.6.3 Unternehmensrichtlinien	75
1.6.4 Informationssicherheit	79

1.7 Der Einfluss künstlicher Intelligenz auf den modernen Arbeitsplatz	80
1.7.1 Die Rolle von künstlicher Intelligenz in der Geschäftswelt	80
1.7.2 ChatGPT: Ein vielseitiger AI-Assistent	80
1.7.3 Microsoft Copilot im Geschäftsumfeld	81
1.7.4 AI-gestützte Effizienzsteigerung	81
1.7.5 Was sollten Sie berücksichtigen?	81

2 Wie finde ich durch den Tool-Dschungel in Microsoft 365?

83

2.1 Microsoft Teams als Ihre persönliche Mitarbeiter-App	85
2.1.1 Chat und Kommunikation	85
2.1.2 Teamwork und Dateifreigabe	87
2.1.3 Besprechungen und Webinare	90
2.1.4 Integration von Apps und Workflows	94
2.1.5 Zusammenarbeit 2.0 mit Loop-Komponenten und Loop-Arbeitsbereichen	99
2.1.6 Social Intranet – ein Ort für alle Informationen im Unternehmen	101
2.1.7 Best Practices für die Einführung einer Mitarbeiter-App	102
2.2 Aufgabenmanagement mit Planner und Microsoft-Listen	104
2.3 Informations- und Wissensmanagement mit Microsoft Viva	106
2.3.1 Rückblick: Viva Topics für ein (teil-)automatisiertes Wissensmanagement	107
2.3.2 Neues Wissen erwerben mithilfe von Viva Learning	109
2.4 Die Mitarbeitenden einbeziehen – mit Viva Pulse, Viva Glint, Viva Goals und Microsoft Forms	110
2.5 Dokumentenmanagement mit SharePoint und OneDrive	114
2.6 Prozessunterstützung mit der Power Platform und Dynamics 365	117
2.6.1 Workflows mit Power Automate unterstützen	118
2.6.2 Mobile Apps mit Power Apps erstellen	120
2.6.3 Berichte und Dashboards mit Power BI	123
2.6.4 Geschäftsprozessunterstützung von der Stange mit Dynamics 365	124
2.6.5 Künstliche Intelligenz mit dem AI Builder	125
2.7 Persönliche Assistenten mit Copilot, Copilot Studio & Co.	127

2.8 Auswahl des passenden Cloud-Angebots	131
2.8.1 Cloud versus On-Premises	132
2.8.2 US-Cloud	134
2.8.3 Europäische Cloud	135
2.8.4 Deutsche Cloud	136
2.8.5 Lizizenzen für Microsoft 365	136
2.8.6 Premium-Funktionen	137
2.8.7 Branchenangebote	137
2.8.8 Cloud for Sustainability	139
2.9 Checkliste für die Auswahl Ihrer Microsoft-365-Tools	140
2.9.1 Welche Ziele möchten Sie mit einem modernen Arbeitsplatz erreichen?	140
2.9.2 Ist es sinnvoll, Tools von verschiedenen Anbietern einzusetzen?	141
2.9.3 Wie viele unterschiedliche Tools möchten Sie einsetzen?	141
2.9.4 Welche Tools sind die richtigen für das jeweilige Anwendungsgebiet?	142

TEIL II Verschiedene Formen der Zusammenarbeit in Teams

3 Zusammenarbeit beginnt bei jedem Einzelnen	149
3.1 Kommunikation via E-Mail oder mithilfe eines (Gruppen-)Chats	150
3.2 Ein Dokument gemeinsam bearbeiten	155
3.2.1 Copilot in Office-Produkten nutzen	158
3.2.2 Dateien in OneDrive speichern und mit Kolleginnen und Kollegen teilen	160
3.3 Microsoft Loop für den schnellen Informationsaustausch nutzen	162
3.4 Verwalten Sie Ihre persönlichen Aufgaben	172
3.5 Zeitliche Verfügbarkeiten über Bookings anbieten	182
3.6 An einer Besprechung teilnehmen	192
3.7 Mit Microsoft Places die Team-Zusammenkünfte unterstützen	197
3.8 Ihr persönliches Dashboard als zentrale Anlaufstelle mit Viva Insights	200

4 Mit Teamarbeitsräumen die Zusammenarbeit verbessern	211
4.1 Vom Gruppenchat zum virtuellen Teamraum	211
4.2 Teamarbeitsräume in 5 Minuten einrichten	212
4.2.1 Das Konzept der Microsoft-365-Gruppen	212
4.2.2 Ein Anwendungsfall aus dem Arbeitsalltag	215
4.2.3 Ein Team in Microsoft Teams erstellen	216
4.2.4 Mitglieder einladen (interne und externe)	221
4.2.5 Informationen untereinander austauschen	225
4.2.6 Die erste Besprechung durchführen	234
4.3 Wie gehe ich damit um, wenn mein Team wächst?	236
4.3.1 Was ist ein Kanal?	236
4.3.2 Einen neuen Kanal erstellen	237
4.3.3 Kommunikationswege verwalten	240
4.4 Anpassungen zur Unterstützung geografisch verteilter Teams vornehmen	246
4.4.1 Besprechungen online durchführen	246
4.4.2 Strukturierung des Teams nach standortspezifischen Themen	248
4.4.3 Wie sieht es mit mehrsprachigen Teams aus?	249
4.5 Aufgaben im Team gemeinsam bearbeiten	249
4.5.1 Erstellung eines Aufgaben-Boards für ein Team	250
4.5.2 Konfiguration des Aufgaben-Boards	251
4.5.3 Erfassung und Bearbeitung von Aufgaben	252
4.5.4 Auswertungs- und Planungsmöglichkeiten für das Team	253
4.6 Wie kann ein Teamraum an die Bedürfnisse des Teams angepasst werden?	256
4.6.1 Registerkarten für weitere Funktionen in einem Kanal	257
4.6.2 Bots zur Unterstützung der Kommunikation	261
4.6.3 Konnektoren zur Integration externer Tools und Prozesse	264
4.6.4 Individuelle Erweiterungen	265
4.7 Mit Kunden, externen Mitarbeitenden und Partnern zusammenarbeiten	266
4.7.1 SharePoint Online zur Unterstützung der Kundenkommunikation	266
4.7.2 Für Fortgeschrittene: Eine Vorlage für den Arbeitsraum erstellen	267
4.7.3 Einen Arbeitsraum mit Ihrer Vorlage einrichten	272
4.7.4 Weitere Einsatzmöglichkeiten von Vorlagen	279
4.7.5 Externe Personen für den Arbeitsraum berechtigen	280

4.8 Netiquette für eine harmonische Zusammenarbeit am modernen Arbeitsplatz	283
4.8.1 Wofür benötigen Sie einen Teamraum?	284
4.8.2 Wie unterhalten Sie sich im Teamchat?	284
4.8.3 Wie arbeiten Sie gemeinsam an Dokumenten?	285
4.8.4 Wie bleiben Sie auch bei räumlicher Distanz in Kontakt?	286
4.8.5 Zum Abschluss ein paar Tipps aus meinem Arbeitsalltag	286
5 Mit Online-Besprechungen den Informationsaustausch fördern	289
5.1 Grundlagen einer Besprechung anhand eines spontanen Anwendungsfalls	289
5.1.1 Teilnehmer auswählen und anrufen	290
5.1.2 Eine Besprechung moderieren und »die Hand heben«	296
5.1.3 Kamera aktivieren und den persönlichen Hintergrund auswählen ...	300
5.1.4 Protokolle waren gestern – eine Besprechung aufzeichnen	306
5.1.5 Eine Besprechung beenden	310
5.2 Eine Besprechung planen, durchführen und nachbereiten	311
5.2.1 Eine Besprechung zeitlich planen und eine Einladung versenden	311
5.2.2 Alternative: Besprechungen über Outlook planen	316
5.2.3 Eine geplante Besprechung durchführen und nachbereiten	319
5.2.4 Inhalte teilen und ein gemeinsames Whiteboard nutzen	321
5.2.5 Gleichzeitig an mehreren Besprechungen teilnehmen	329
5.3 Knigge für produktive Online-Besprechungen	330
5.3.1 Wie stellen Sie die Aufmerksamkeit der Teilnehmer sicher?	330
5.3.2 Welche Regeln gelten für Ihre Besprechung?	330
5.3.3 Was sollten Sie bei der zeitlichen Planung einer Online-Besprechung beachten?	330
5.3.4 Was sollten Sie bei der Wahl Ihres Raums beachten?	330
5.3.5 Welche Geräte sollten Sie einsetzen?	331
5.3.6 Welche Art von Besprechung planen Sie, und wie viele Teilnehmer erwarten Sie?	331
5.3.7 Möchten Sie die Besprechung aufzeichnen?	331
5.4 Besondere Anwendungsfälle	332
5.4.1 Webinare als besondere Form von Teams-Besprechungen	332
5.4.2 Town-Hall-Meetings (früher als Live-Ereignisse bezeichnet)	345
5.4.3 Immersive Räume mit Mesh for Teams	348

6 Communitys im Unternehmen etablieren 357

6.1	Netzwerke zwischen Kollegen aufbauen	357
6.2	Eine Community gründen und Kollegen einladen	359
6.2.1	Unterhaltungstypen wie Diskussionen und Fragen	360
6.2.2	Konfigurationsmöglichkeiten einer Community	369
6.2.3	Interaktion von Viva Engage mit anderen Microsoft-365-Diensten	372
6.3	Kampagnen	374
6.4	Informationen auch außerhalb einer einzelnen Community teilen	382
6.4.1	Ihre persönliche Storyline	382
6.4.2	Führungsecke	390
6.5	Communitys teilen Ihr Wissen mithilfe von Videos	392
6.6	Teams für Communitys nutzen	409
6.6.1	Interne Communitys in Teams	410
6.6.2	Externe Communitys anbieten	410

TEIL III Konzeption und Aufbau eines modernen Arbeitsplatzes

7 Collaboration meets Social Intranet 423

7.1	Aufbau eines Social Intranets und Integration in Microsoft Teams mit Viva Connections	423
7.1.1	Zentraler Hub als Einstiegspunkt für unternehmensweite Informationen	425
7.1.2	Kommunikationswebsites für die zentralen Informationsgeber	435
7.1.3	Die Startseite Ihres Social Intranets gestalten	440
7.1.4	Das Social Intranet in Microsoft Teams integrieren	448
7.2	Informationsverteilung mit Viva Amplify	456
7.3	Aktives Lernmanagement mit Viva Learning	468

7.4 Umfragen und ein Quiz zur Einbindung der Mitarbeitenden	473
7.4.1 Eine Umfrage erstellen	473
7.4.2 Eine Umfrage mit Unterstützung Ihres Copiloten erstellen	479
7.4.3 Ein Quiz erstellen	483
7.4.4 Eine Umfrage oder ein Quiz bereitstellen	484
7.4.5 Auswertungen	488
7.4.6 Viva Pulse und Viva Flint	490
7.5 Ihre persönlichen Informationen verwalten	495
7.5.1 Ihre Profilinformationen in Delve	495
7.5.2 Verwaltung persönlicher Dokumente	499

8 Ausgewählte Unternehmensprozesse unterstützen

507

8.1 Standard, Low-Code-Lösung oder Individuallösung?	508
8.2 Unternehmensweite Prozesse mit Dynamics 365	510
8.2.1 Kurzvorstellung: Sales zur Entwicklung von Leads und Verkaufschancen	513
8.2.2 Kurzvorstellung: Customer Insights für eine Vertiefung der Kundenbeziehungen	529
8.2.3 Kurzvorstellung: Customer Service und Field Service	536
8.2.4 Kurzvorstellung: Finanzwesen, Fertigung und Supply Chain Management	543
8.2.5 Kurzvorstellung: Human Resources für Recruiting und Personalverwaltung	544
8.3 Quick Wins mit der Power Platform erzielen	547
8.3.1 Workflows mit Power Automate unterstützen	548
8.3.2 Eine mobile App mit Power Apps erstellen	553
8.3.3 Dashboards und Berichte mithilfe von Power BI realisieren	561
8.4 Mit SharePoint Premium und dem AI Builder Informationen extrahieren, verarbeiten oder generieren	564
8.5 Copilot und generative KI nutzen und so Informationen schneller finden und Prozesse steuern	571

9 Verwalten und Sichern von Informationen 577

9.1	Informationen suchen und untersuchen	578
9.1.1	Globale Suche in Ihrer Microsoft-365-Umgebung	578
9.1.2	Suche im Intranet oder in Ihren Arbeitsräumen	579
9.1.3	eDiscovery	583
9.2	Klassifizierung von Informationen	595
9.2.1	Klassifizierer verwalten	596
9.2.2	Richtlinien konfigurieren	598
9.2.3	Datenverlust verhindern	599
9.3	Datenschutz nach der DSGVO	602
9.4	Weitere Möglichkeiten zur Sicherung von Informationen	604

TEIL IV Weiterführende Informationen

10 Hybride Einsatzmöglichkeiten von Microsoft 365 und SharePoint On-Premises 609

10.1	SharePoint On-Premises vs. Microsoft 365	609
10.2	Eine hybride Umgebung einrichten	610
10.3	Inhalte in einer hybriden Umgebung suchen	612
10.4	Businessanwendungen in einer hybriden Umgebung	614
10.5	Entscheidungshilfe: Welche Inhalte kommen auf welche Plattform?	615

11 Einführung und Weiterentwicklung eines modernen Arbeitsplatzes mit Microsoft 365 617

11.1	Eine Vision des modernen Arbeitsplatzes entwickeln	619
11.1.1	Die Unternehmensziele und Mitarbeiterbedürfnisse verstehen	620
11.1.2	Integration von Technologie und Kultur	620
11.1.3	Fördern Sie Flexibilität und Zusammenarbeit	621
11.1.4	Sicherheit und Compliance einbeziehen	622
11.1.5	Messung und Anpassung	623

11.2 Stakeholder identifizieren und einbinden	625
11.2.1 Wer sind die Stakeholder?	626
11.2.2 Stakeholder erkennen und einordnen	626
11.2.3 Die Bedürfnisse der Stakeholder verstehen	627
11.2.4 Eine Kommunikationsstrategie entwickeln	627
11.2.5 Stakeholder in den Transformationsprozess einbinden	627
11.2.6 Kontinuierliches Management und Anpassung	627
11.3 Den Bedarf an einer Cloud-Transition klären	628
11.3.1 Verstehen Sie den aktuellen Zustand	628
11.3.2 Abgleich mit Geschäftszielen	629
11.3.3 Stakeholder-Bedürfnisse berücksichtigen	629
11.3.4 Risiko- und Compliance-Überlegungen	629
11.3.5 Ein Cloud-Readiness-Framework entwickeln	629
11.3.6 Eine schrittweise Transition implementieren	630
11.4 Themen für den Betriebsrat, das Datenschutz-Team sowie die IT-Abteilung	630
11.4.1 Themen für den Betriebsrat	630
11.4.2 Themen für das Datenschutz-Team	631
11.4.3 Themen für die IT-Abteilung	631
11.4.4 Aufgaben und Aktivitäten definieren	632
11.5 Roadmap entwerfen und kontinuierlich aktualisieren	632
11.5.1 Ziele und Prioritäten definieren	633
11.5.2 Meilensteine festlegen	633
11.5.3 Ressourcen zuordnen	633
11.5.4 Kontinuierliche Überprüfung und Anpassung	633
11.5.5 Kommunikation und Transparenz	633
11.6 Governance für Microsoft 365 allgemein sowie einzelne Dienste aufbauen	634
11.6.1 Governance-Planung: Die Basis für den Erfolg	634
11.6.2 Zusammenarbeit für jeden mit Microsoft Teams	635
11.6.3 Innovative Geschäftslösungen auf Basis der Power Platform	637
11.6.4 Schrittweise Entwicklung der Governance-Strategie	638
11.7 Eine Pilotgruppe für neue Funktionen und Preview-Funktionen bestimmen	639
11.7.1 Definition der Ziele und Kriterien	640
11.7.2 Auswahl der Pilotgruppe	640
11.7.3 Schulung und Unterstützung	641
11.7.4 Sammlung und Analyse von Feedback	641
11.7.5 Kommunikation und Skalierung	641

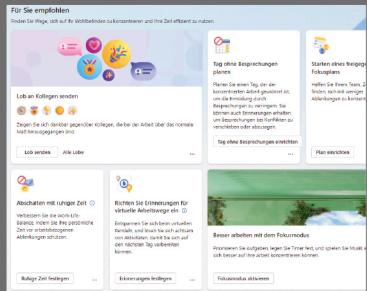
11.8 Change Management und User Adoption	642
11.8.1 Die Rolle des Change Managements	642
11.8.2 Das Champion-Programm von Microsoft	643
11.8.3 Die stetige Weiterentwicklung des modernen Arbeitsplatzes	643

12 Kommen Sie gut durch den Dschungel

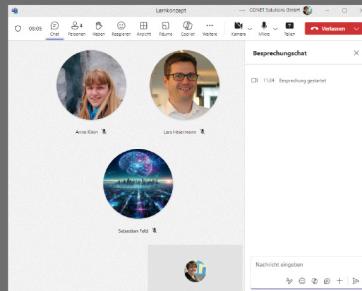
Index	647
--------------------	-----

Collaboration für Ihr Unternehmen

Ihr Weg hin zu einem modernen Arbeitsplatz: vernetzt, effizient, kreativ, im Büro oder im Homeoffice. Wie Sie das Potenzial von Microsoft 365 nutzen, Ihre Geschäftsprozesse optimieren und die Employee Experience merklich verbessern, zeigt Ihnen dieses Buch – mit Schrittanleitungen, Schaubildern zu Collaboration-Tools und praktischen Beispielen.



Eigene Produktivität verbessern



Im Team zusammenarbeiten



Künstliche Intelligenz nutzen

Nutzen Sie die Vorteile Ihrer Collaboration-Plattform

So gestalten Sie Ihren Arbeitsplatz der Zukunft! Das Buch stellt Ihnen alle Themen und Collaboration-Tools systematisch vor. Schon bald sind Sie mit den Grundlagen vertraut und setzen die Werkzeuge gewinnbringend ein.

Microsoft 365 für Modern Workplaces

Chat-basierte Arbeitsbereiche, Social Intranet, Zugriff auf Loop und Planner: Profitieren Sie von Best Practices zu Microsoft Teams, Power Platform und Co. So verbessern Sie spürbar Ihre Workflows.

Konzepte verstehen und weiterentwickeln

Collaboration geht über den Einsatz von Software hinaus. Damit modernes Teamwork gut funktioniert, müssen Sie Ihre Tools geschickt zu nutzen wissen. Wie das geht, lernen Sie hier.



Mit Checklisten und Entscheidungshilfen zum Download



Nicole Enders ist Most Valuable Professional für Microsoft 365 und Managing Consultant für Collaboration-Lösungen bei der CONET Solutions GmbH. Für ihre Kunden entwickelt sie erfolgreiche Collaboration-Arbeitsplätze.

Aus dem Inhalt

Modern Workplace einrichten
Teamwork und Digitalisierung
Teamräume aufsetzen
Social Intranet
Unternehmensnetzwerk
Prozesse unterstützen

Tools und Methoden

Teams, Viva, Loop, Planner, Forms, Stream, Clipchamp
Copilot und Copilot Studio
Webinare, Town Hall
Meetings und Mesh
Power Platform und Dynamics 365
Kanban und Scrum

Collaboration mit der Cloud
Cloud versus On-Premises
Hybridszenarien
Alternativen zur Cloud

