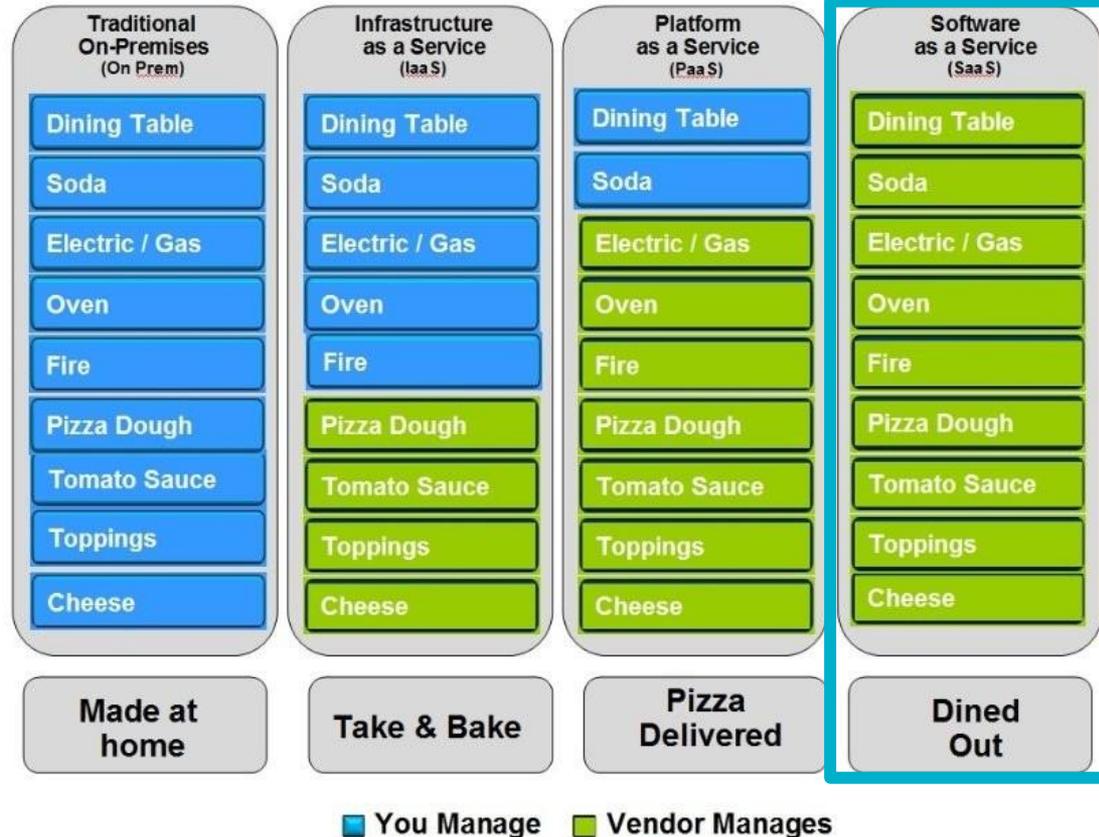




**Wolke im Wandel:  
Die Cloud-Transformation  
und ihre Auswirkungen  
auf das digitale Büro**



# Pizza as a Service



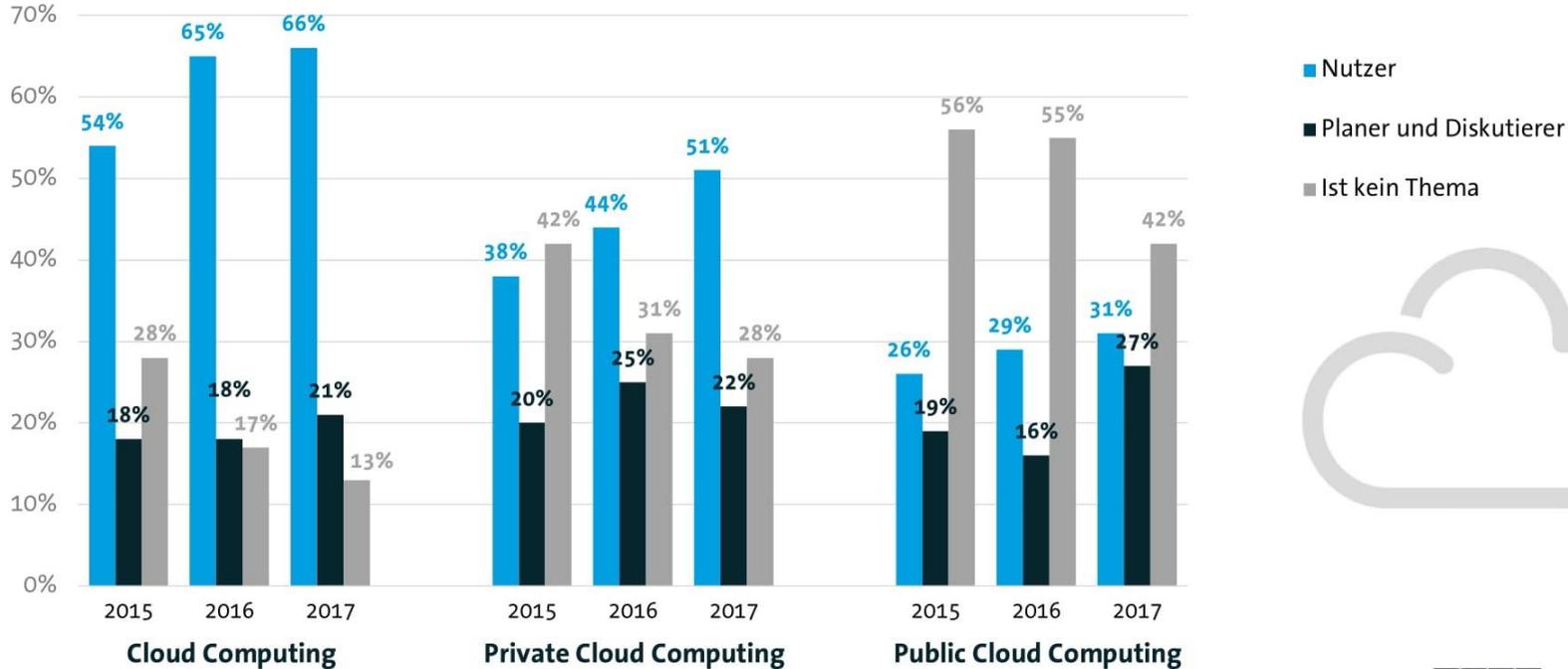
Quelle: Albert Barron, IBM

**Die Cloud und  
Deutschland – eine  
Erfolgsgeschichte,  
aber mit viel Anlauf!**



# Zwei von drei Unternehmen setzen auf Cloud Computing

Inwieweit nutzt Ihr Unternehmen bereits Cloud Computing bzw. plant / diskutiert den Einsatz?



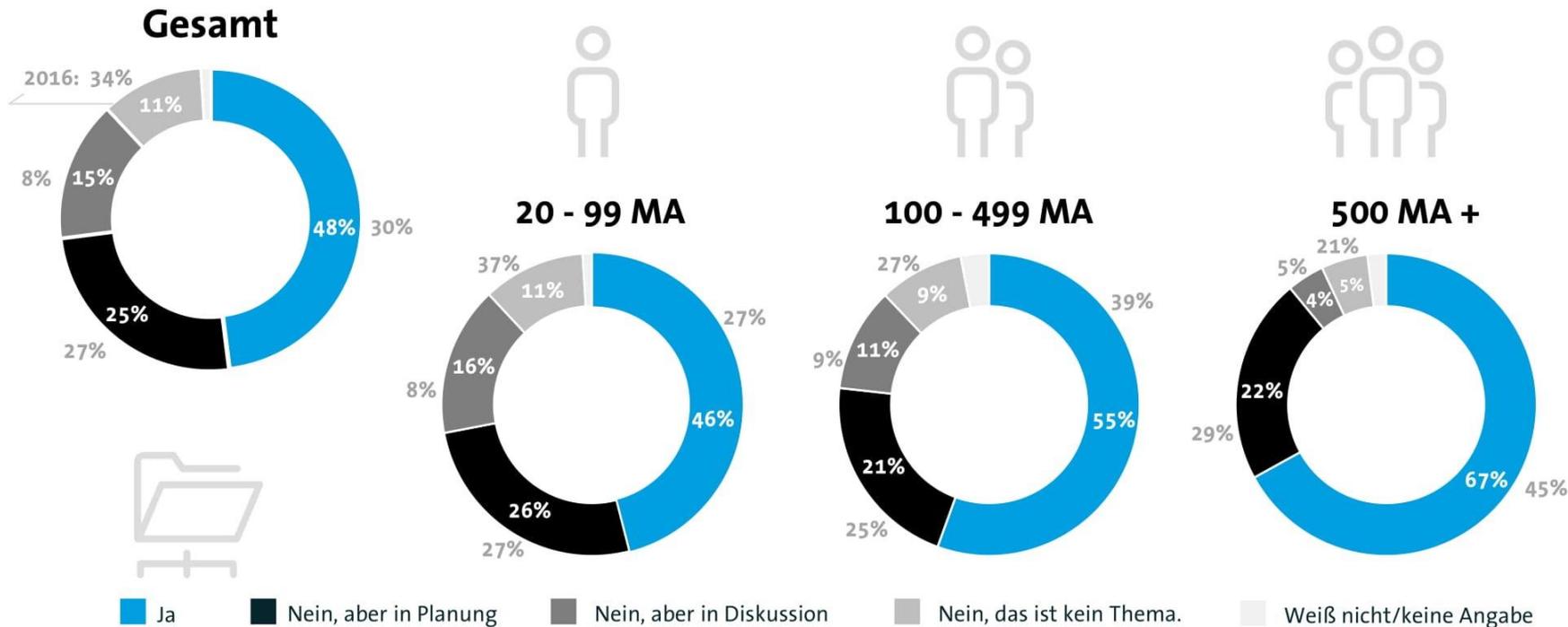
Basis: Alle befragten Unternehmen (2017: n=557 | 2016: n=554 | 2015: n=457).

A person wearing a black and white striped t-shirt is holding a large, teal-colored cloud-shaped sign in front of their face. The sign has a white border and contains the text "Die Cloud und das digitale Büro" in white, bold, sans-serif font. The background is a plain, light gray wall.

**Die Cloud  
und  
das digitale Büro**

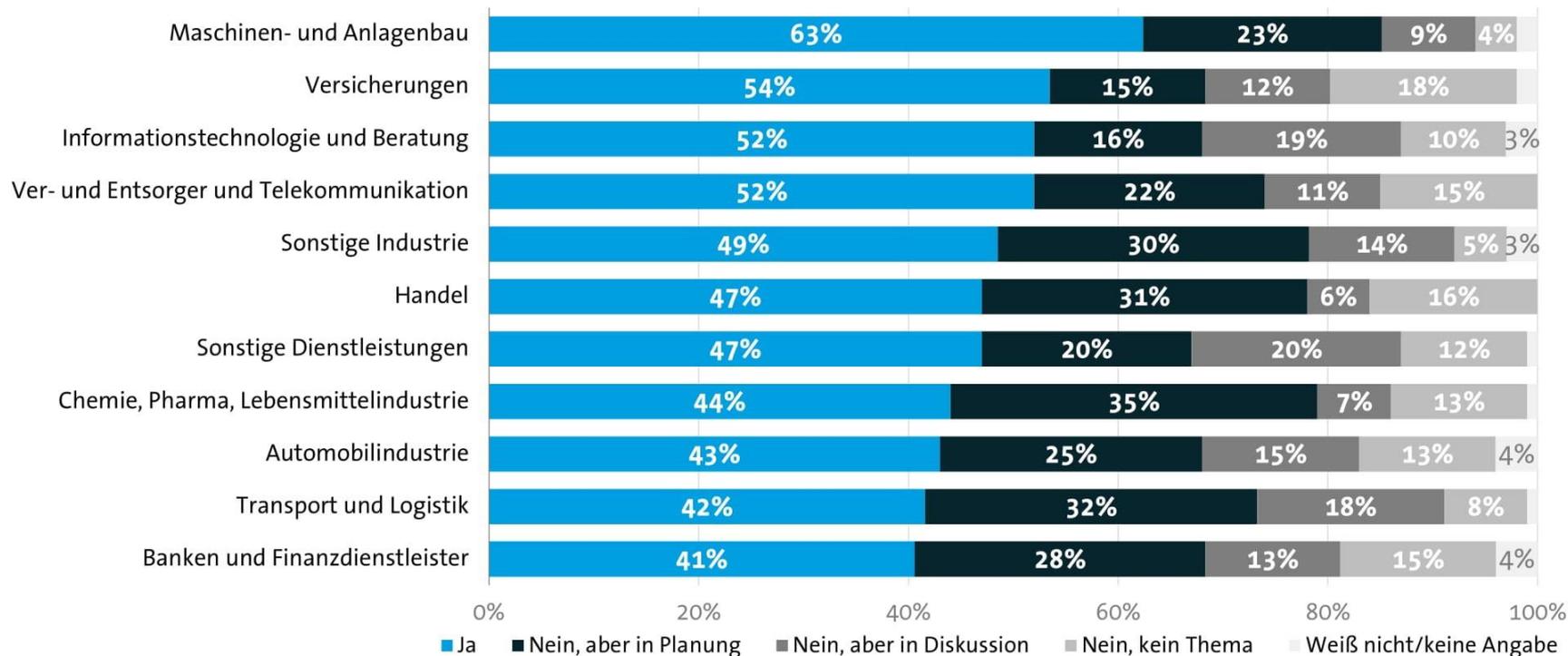
# Nahezu die Hälfte verwendet Cloud-Lösungen für Büroprozesse

Bezieht Ihr Unternehmen digitale Lösungen zur Verwaltung von geschäftsrelevanten Dokumenten und Inhalten aus der Cloud bzw. plant oder diskutiert dies?



# Maschinen- und Anlagenbau sowie Versicherungen sind Vorreiter

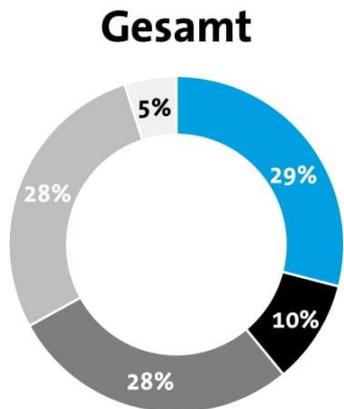
Bezieht Ihr Unternehmen Software zur Organisation von Büro- & Verwaltungsprozessen aus der Cloud?



Quelle: Digital Office Index 2018, Bitkom

# Nahezu ein Drittel lagert Cloud-Lösungen aus

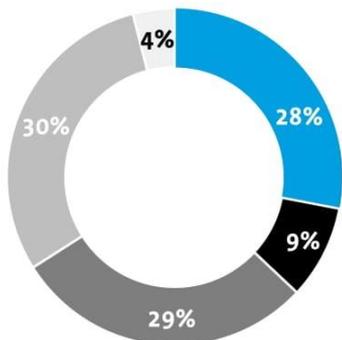
Hat Ihr Unternehmen den Betrieb einer Cloud-Lösung in ein zertifiziertes Rechenzentrum ausgelagert?



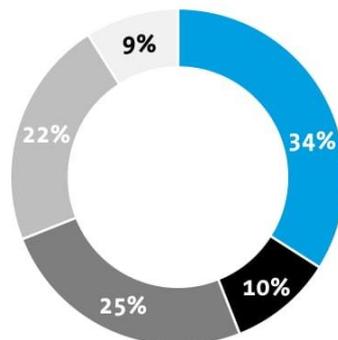
■ Ja   ■ Nein, aber in Planung   ■ Nein, aber in Diskussion   ■ Nein, das ist kein Thema.   ■ Weiß nicht/keine Angabe



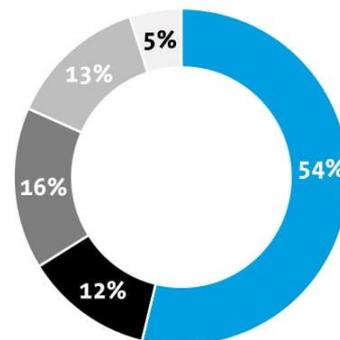
### 20 - 99 MA



### 100 - 499 MA



### 500 MA +

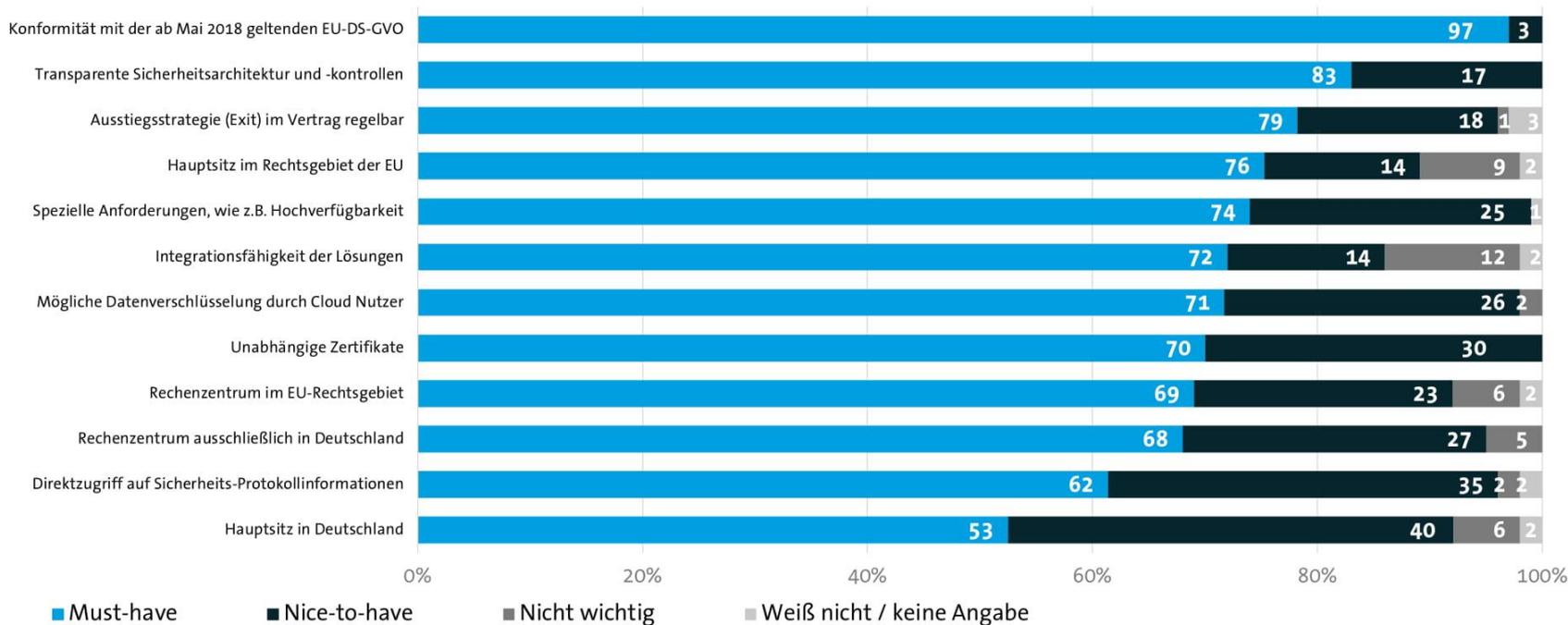




# Wichtigste Kriterien und mögliche Hemmnisse für die Cloud-Nutzung

# Konformität mit DS-GVO ist Top-Kriterium bei Anbieterauswahl

Wie wichtig sind die folgenden Kriterien und Leistungen bei der Auswahl eines Cloud Providers für Ihr Unternehmen?



7 Basis: Unternehmen, die Cloud Lösungen nutzen, planen oder diskutieren (n=521) | Mehrfachnennungen möglich

# Auswirkungen der Cloud-Transformation (1)

## Application Transformation

- Subscription-Pricing ersetzt klassische Softwarelizenzen
- Extreme Skalierbarkeit gefragt (User, Volumen etc.)
- Availability: Maximale Verfügbarkeit
- Hohe Anbindungsfähigkeit / Integrierbarkeit erforderlich
- Software muss cloud-native / cloud-ready sein
- (hp)PaaS-Kompatibilität: Steigende Nachfrage nach Entwicklungsumgebungen für Development neuer Anwendungen (Code, Low-Code & No-Code)



# Auswirkungen der Cloud-Transformation (2)

## Network Transformation

- Rise of Public Cloud: Zugang zu Applikationen nicht mehr (nur) über eigene Server oder dezidiertes Hosting
- Schutz der Konnektivität bei organisationsübergreifendem Zugang zu Daten
- Extrem steigender Traffic, riesige Datenmengen
- 24/7 und 365-Tage-Verfügbarkeit
- Neue „Cloud-Formen“ wie Edge Computing für dezentrale Datenverarbeitung
- Internet-Infrastruktur (vor allem in Deutschland) bereit dafür?



# Auswirkungen der Cloud-Transformation (3)

## Security & Compliance Transformation

- Datenaustausch über Organisationsgrenzen hinaus: Softwareseitiger Schutz von Kunden- und Geschäftsdaten erforderlich, etwa vor Cybercrime
- Kontrollierter Zugang zur Software (Identity Access Management)
- Fehlende Kontrolle: Popularität & Einfachheit von SaaS verändert Rolle & Aufsicht der IT
- Immer mehr und strengere Regularien wie DSGVO: Überblick und Einhaltung schwierig
- Anbindung und Compliance-konformer Umgang mit Echtzeitdaten (IoT) und autonomen Systemen (AI)





**Podiumsdiskussion:  
„Cloud-Transformation im  
digitalen Büro“**

Podiumsdiskussion:

# „Cloud-Transformation im digitalen Büro“

Christian Breiholz (Produktmanager, WMD Group GmbH)

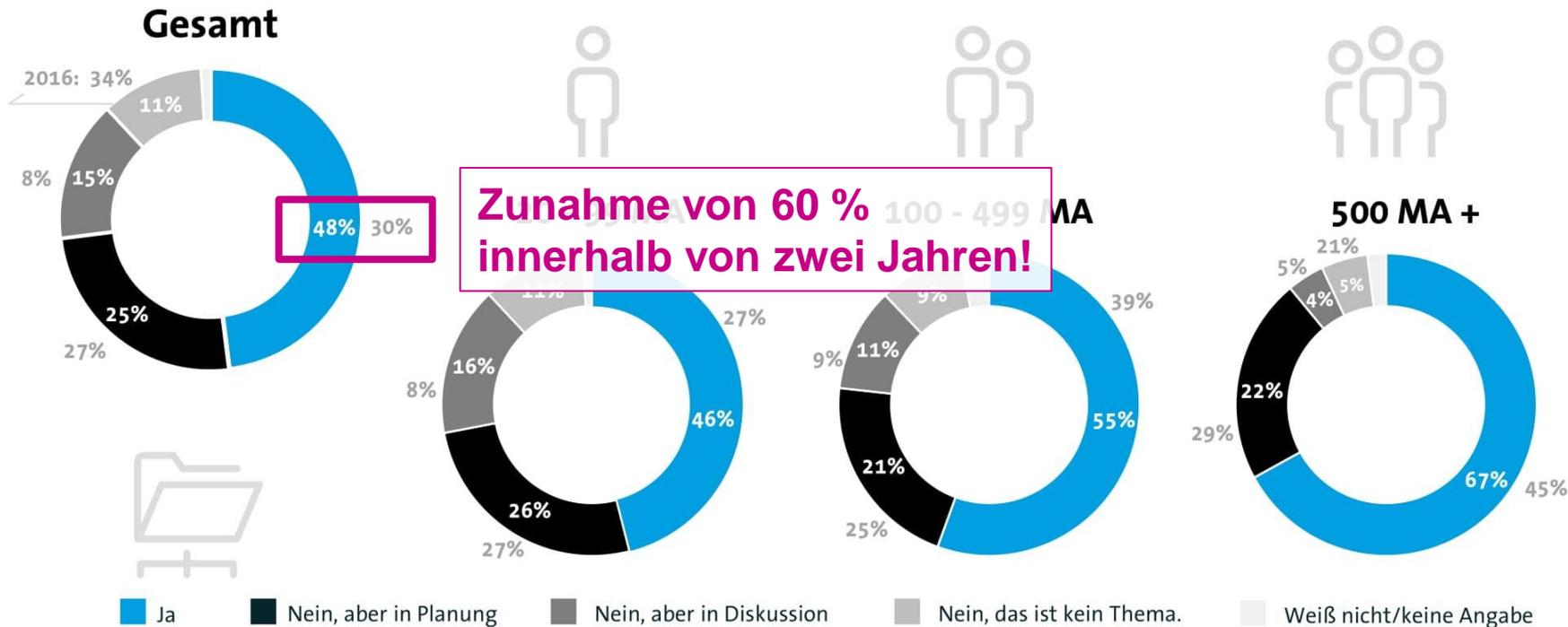
Jochen Luckhaus (Vorstand & Leiter Vertrieb, Iquadrat AG) – *Moderation*

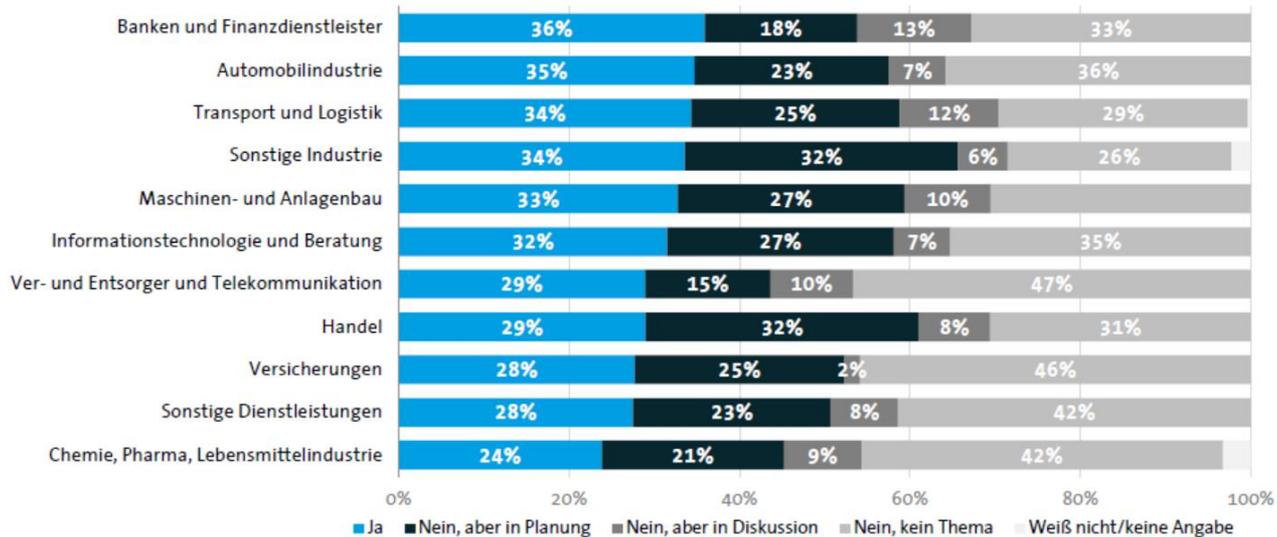
Jens Büscher (Geschäftsführer, amagno GmbH)

Thomas Kuckelkorn (Manager PR & Kommunikation, BCT Deutschland GmbH)

# Nahezu die Hälfte verwendet Cloud-Lösungen für Büroprozesse

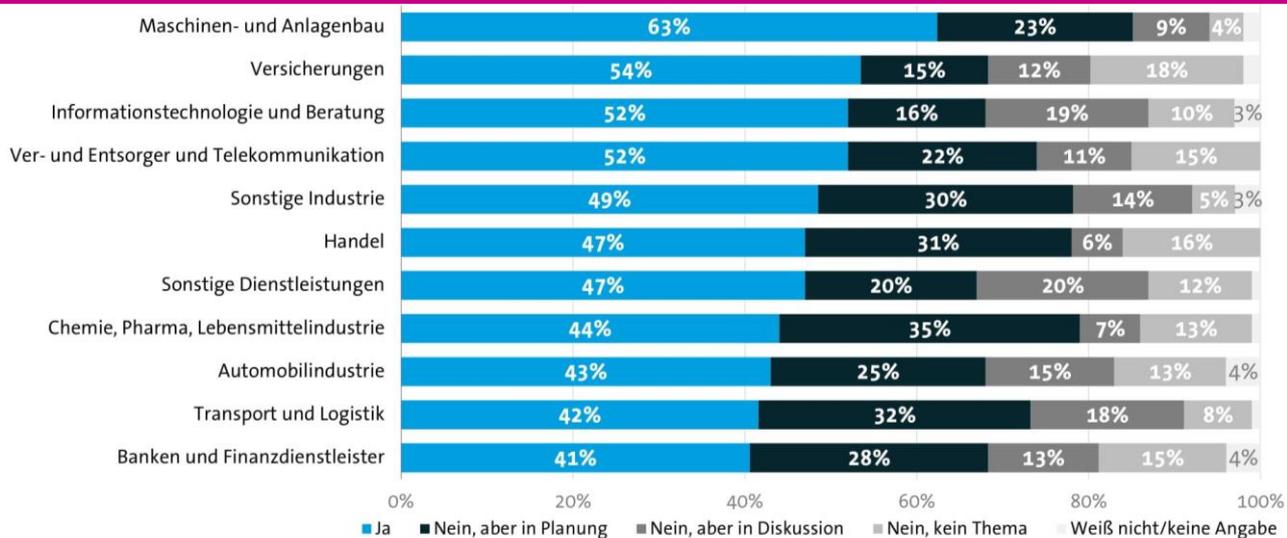
Bezieht Ihr Unternehmen digitale Lösungen zur Verwaltung von geschäftsrelevanten Dokumenten und Inhalten aus der Cloud bzw. plant oder diskutiert dies?





## Digital Office Index 2016:

### Verbreitung von Cloud-Lösungen im Bereich Digital Office



## Digital Office Index 2018:

### Verbreitung von Cloud-Lösungen im Bereich Digital Office

# CRM Trends der Zukunft

Impulsvortrag und Diskussion

**Stephan Ringmaier (mpl Software GmbH)**

Digital Office Symposium, Krefeld, 06. Juni 2019

**bitkom**

# Vorstellung Arbeitskreis CRM

Was tun wir?



Trends und deren Auswirkungen auf CRM-Systeme



Erstellen von Publikationen



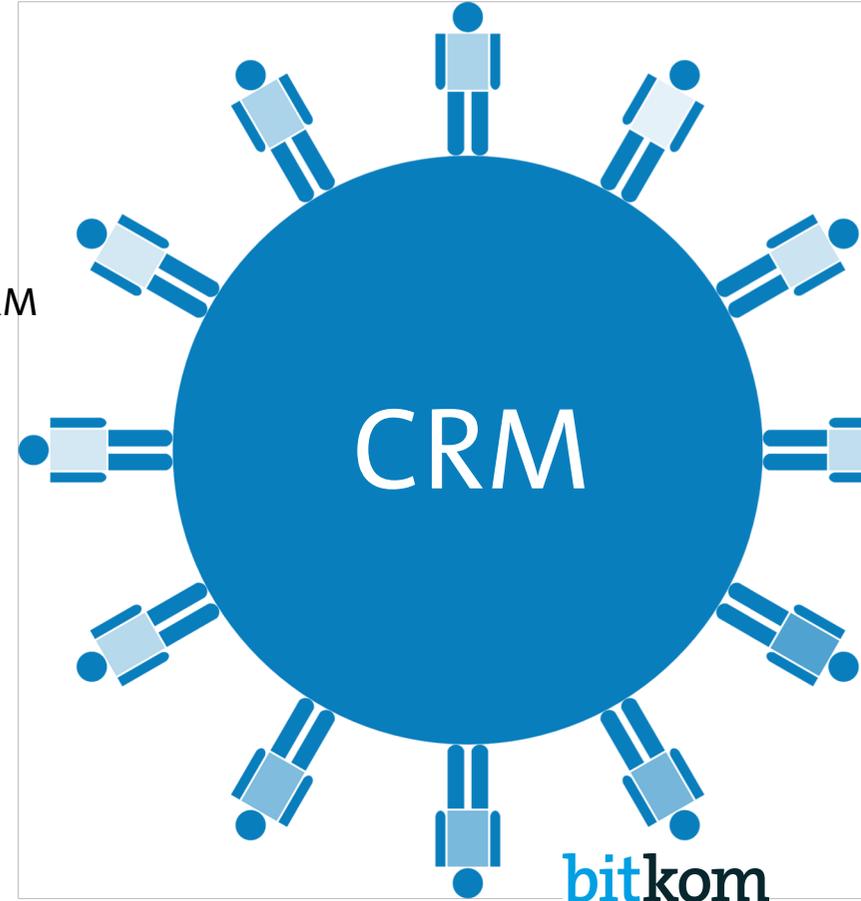
Vernetzung von Softwareunternehmen im Bereich CRM



Interessenvertreter der CRM-Branche



Nächste Sitzung AK CRM am  
21.11.2019  
im hessischen Landtag in Wiesbaden



# Agenda Impulsvortrag

1	Datenschutz	04
2	Marketing Automation	08
3	Mobile CRM On- und Offline	12
4	Künstliche Intelligenz & Chatbots	19

# 1 Datenschutz

Sichere Daten (General Data Protection Regulation/EU-DSGVO)

 GDPR

25.05.2018



# Rechte und Pflichten der EU-DSGVO (GDPR)

Datenschutzbeauftragter

Recht auf Auskunft

Zweckbindung

Widerrufsrecht

Zuverlässigkeit

Privacy by Default

Personenbezogene Daten

Privacy by Design

Recht auf Löschung

Datenübertragbarkeit

Recht auf Berichtigung

**EU-DSGVO**

Vertraulichkeit

Einwilligung

Einschränkung der Verarbeitung

Datensparsamkeit

Informationsrecht

Nachweispflicht

Sanktionen

Integrität

Marktortprinzip

Rechtmäßigkeit

Sicher  
Transparenz

# Was bleibt in den Köpfen hängen?

## Bedeutung für den Kundendialog

- Nur eingeschränkte Möglichkeiten der „Ansprache“
- Es bleiben weniger Kontakte zur kontinuierlichen Ansprache
- Komplizierte Auswahl passender Empfänger für Mailings und Newsletter
- Anspruchsvolle Datenerhebung
- Nachweispflichten zur erlaubten Ansprache verschärft
- Hohe Aufwände für Datenerfassung, -pflege und -kontrolle
- ...und ich muss sogar Daten löschen
- ...und wenn etwas schief geht, wird es teuer

→ **Automatismen im CRM finden!**



# 2

## Marketing Automation

# Herausforderungen



Messen nehmen ab



Kontaktinformationen werden von Personen nicht gerne verteilt



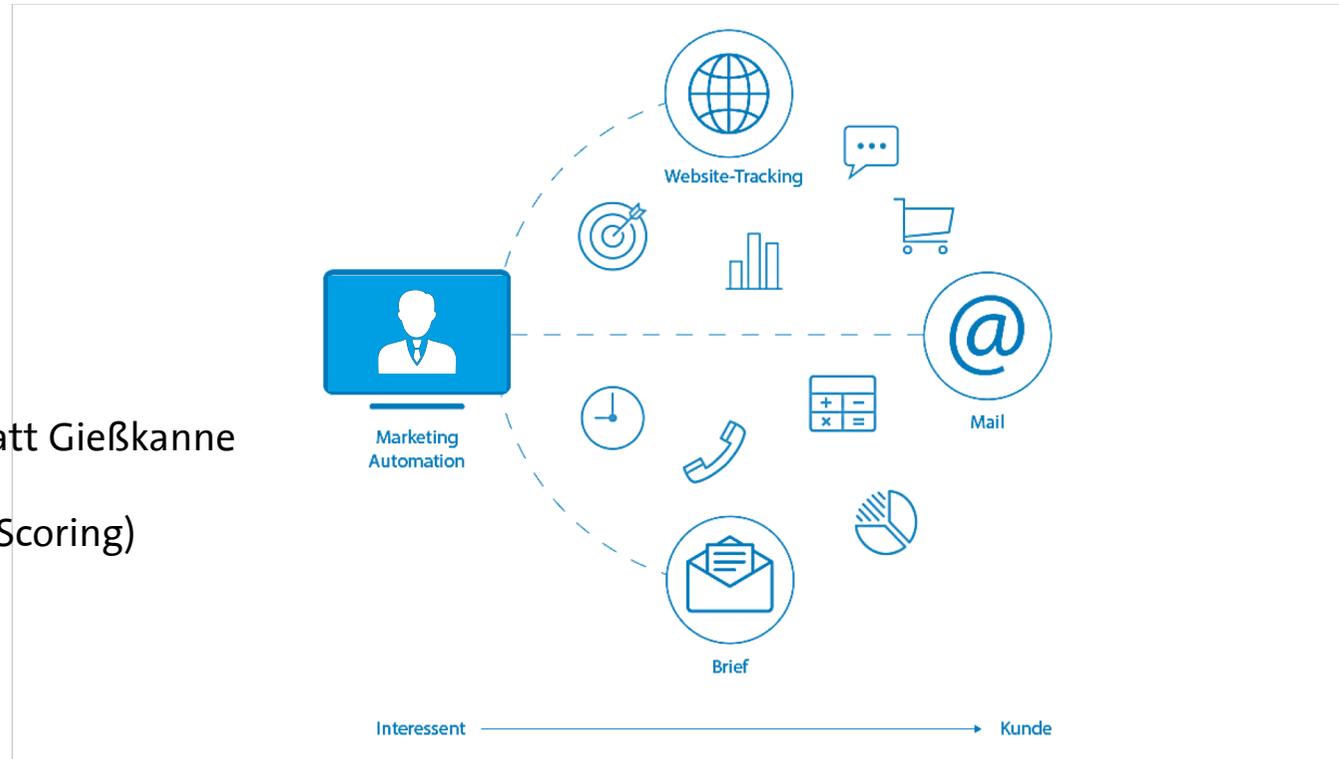
Durch "Köder" im Netz erhält man viele unqualifizierte Kontakte



# Marketing Automation

## Beispiel

-  Einbindung Webseiten
-  Newsletter
-  Passgenaues „Ködern“ statt Gießkanne
-  Interessenten bewerten (Scoring)



## Ansätze



Mit automatisierten Kampagnen (Downloads, Videos...) hat man viele „Angeln“ im Wasser



Über ein Scoring gilt es die „Fische“ zu klassifizieren



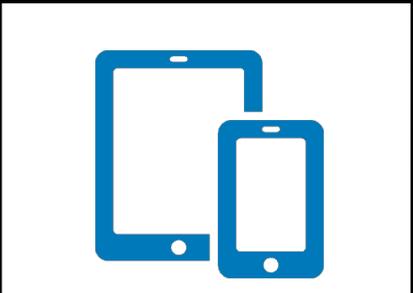
# 3

## Mobile CRM On- und Offline

# Mobile CRM



Büro

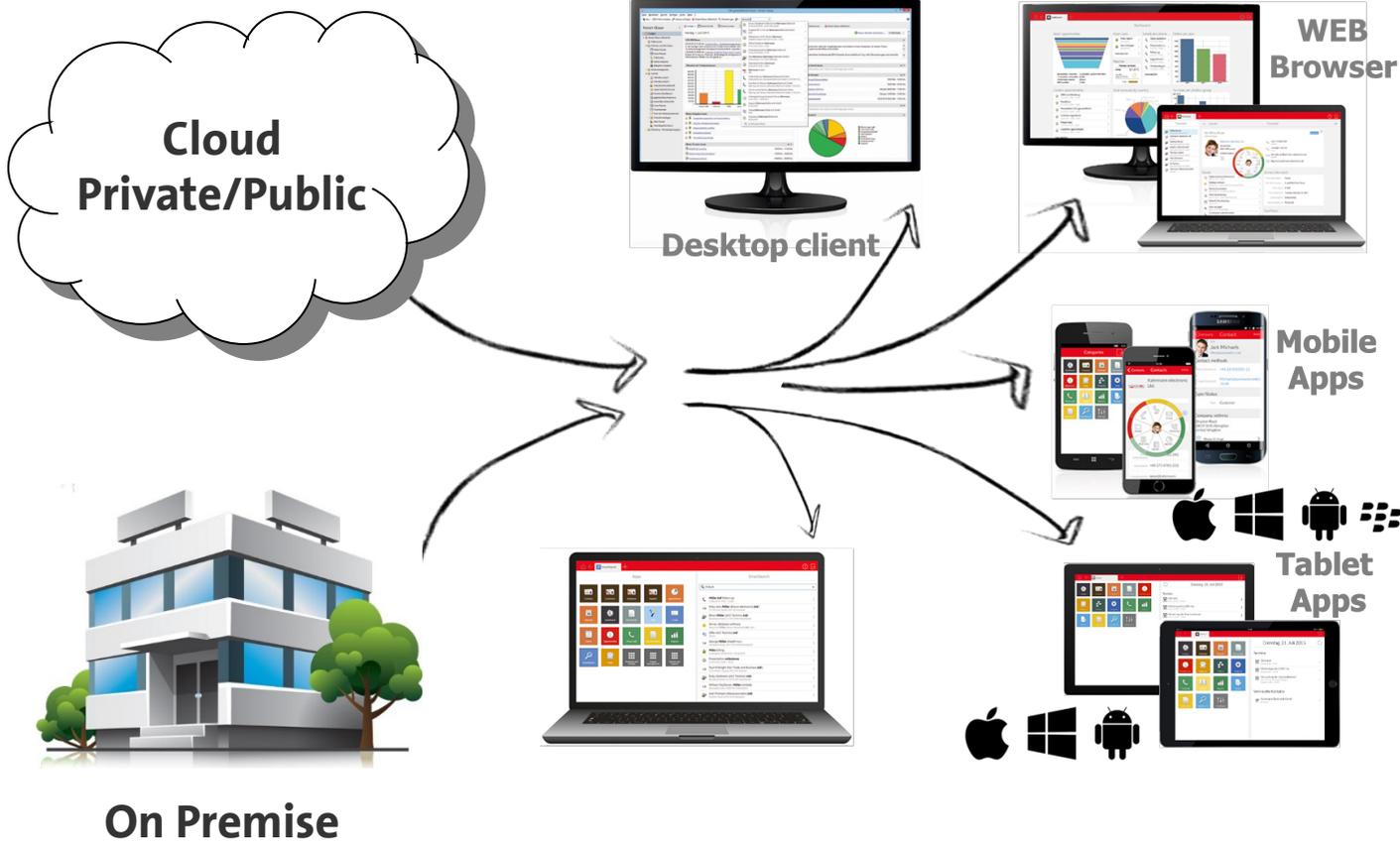


Mobil



Homeoffice

# Daten im Zugriff



Scan card

06:17



**Marcus Schmidt**

Mitglied der  
Geschäftsführung

+49 721 909926-11  
+49 721 9098-0  
Robert.Glasier@cas-demo.de  
www.cas.de



CAS Software AG  
CAS - Weg 1-5  
79121 Karlsruhe  
Germany

# Herausforderungen

- Prozesse smart abbilden
- Schlechte Datenverbindungen
- Auswahl der offline zur Verfügung stehenden Daten (Nur die „wichtigen Daten“)
- Usability auf Endgeräten soll sich nicht unterscheiden
- Datenschutz und Datensicherheit



# 4

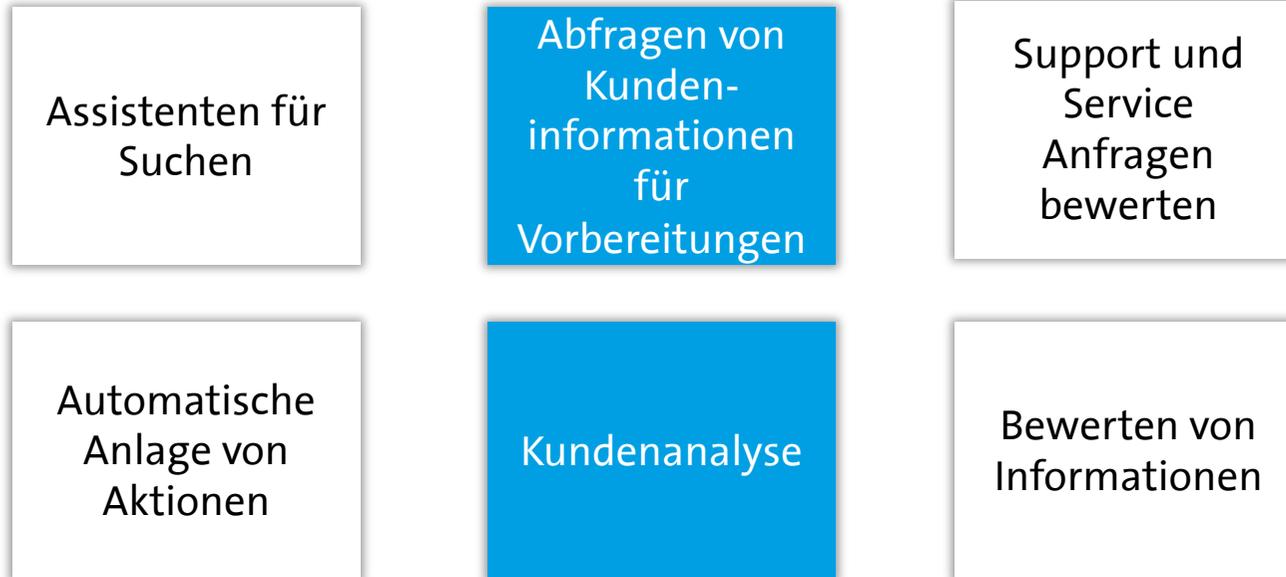
## Künstliche Intelligenz & Chatbots

# Die künstliche Intelligenz von Assistenten.



# Was sind Anwendungsfälle

Durch K.I. und Assistenten ergeben sich neue Bereiche



»Ich suche nicht – ich finde!«

Pablo Picasso

# Beispiel: Intelligentes Cockpit

The screenshot displays the Picasso-Suche interface, which is a central hub for project management and communication. The interface is organized into several key sections:

- Navigation and Search:** A top red bar contains navigation icons (home, back, forward) and a search bar labeled "Picasso-Suche".
- Calendar and Timeline:** On the left, a vertical timeline shows the current date "Fr, 18.05.2018" and "Heute". It lists activities with their times and participants, such as "Kickoff Kartendarstellung" (10:15 - 11:30) and "Mittagessen" (12:00 - 13:00).
- Interessante Tipps (Interesting Tips):** A central panel lists upcoming events and tasks, including birthdays for Daniel Kahrlich and Bernd Meier, and a task to create a presentation.
- Wichtige Termine (Important Dates):** A panel on the right lists key dates, such as the "Kickoff Kartendarstellung" and "Abstimmung Kalenderdarstellung".
- Wichtige Kontakte (Important Contacts):** A panel at the bottom center lists key contacts like "Andreas Barton" and "Waltraut Bruser" with their respective meeting times.
- Aktuelle Dokumente (Current Documents):** A panel on the bottom right lists recent documents, including "Coaching Dokumentation" and "Highlights CAS genesisWorld x10".

# Dialog Cockpits



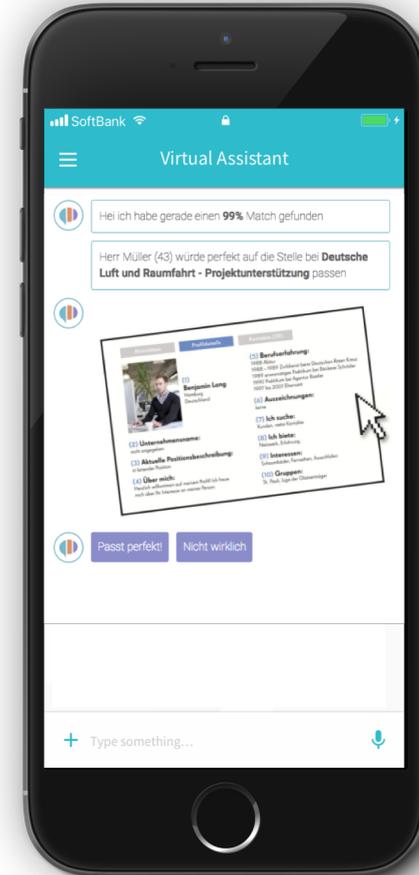
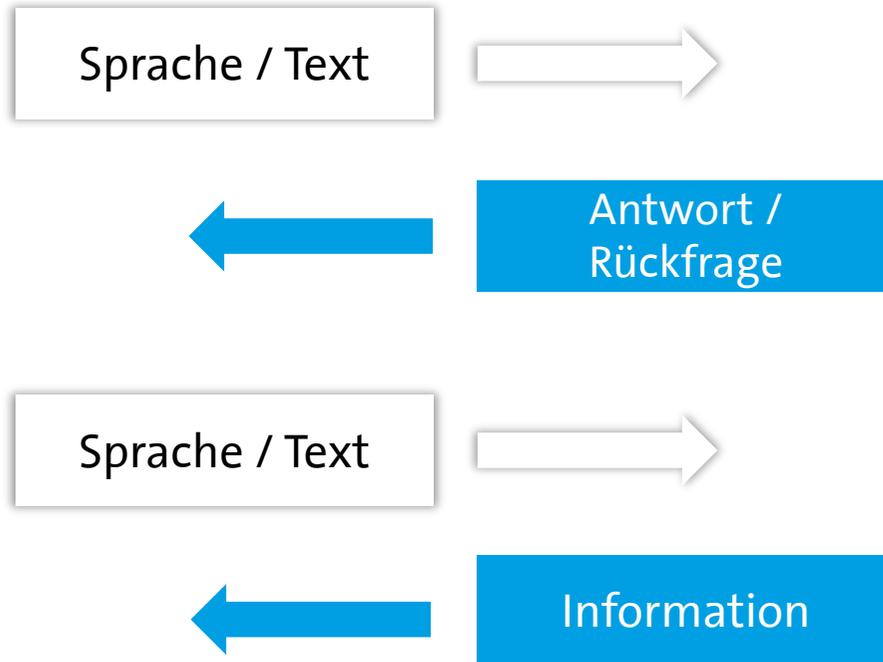
“Zeige mir die Top 5 Kunden”

“Informiere mich, wenn Kunde Inform AG das nächste Mal bestellt”



# Chatbot

## Wie funktioniert ein Konversations-System?



# Zukunft der Chatbots in CRM-Systemen

Chatbots werden in der CRM-Welt dominieren für Themen wie:

- User interface (Eingabe)
- Support / Service
- Vertriebsunterstützung
- Consulting / Beratung bei Prozessrückfragen

Es werden interne Assistenten erzeugt, um Aufwände im Unternehmen zu minimieren.

# Herausforderungen

Datenschutz

Trainingsdaten

Zentrale Datenspeicherung für zentralisiertes Unternehmenswissen

Big-Data / Data-Mining Strategien

Security

# Fakten über Alexa



100 Millionen verkaufte Alexa



15.000 "Skills" mit Alexa möglich



Meistgenutzte Funktionen



Einkaufsliste



Musiksteuerung



Wiki



Abfallkalender





# Podiumsdiskussion: CRM Trends der Zukunft

## Speaker:

- Carsten Neugrodda (Manager Marketing & Sales Operations, Canon Deutschland GmbH)
- Harald Simon (Business Development Manager, Sycor GmbH)
- Leif Oestenkaer (Geschäftsführer, webCRM Deutschland)
- Stephan Ringmaier (Vice President Technology, mpl Software GmbH) – Impuls & Moderation

# CRM Trends der Zukunft

1 Datenschutz

2 Marketing Automation

3 Mobile CRM On- und Offline

4 Künstliche Intelligenz & Chatbots

# Kontakt

Ansprechpartner des AK CRM



**Stephan Ringmaier**

mpl Software GmbH  
E [stephan.ringmaier@mpl.de](mailto:stephan.ringmaier@mpl.de)  
T +49 711 781937-30



**Marcus Bär**

CAS Software AG  
E [marcus.baer@cas.de](mailto:marcus.baer@cas.de)  
T +49 721 9638-0



**Joachim Matzkows**

IWiS IT-Consult GmbH  
E [j.matzkows@iwis-itconsult.de](mailto:j.matzkows@iwis-itconsult.de)  
T +49 30 885935-0



# Business Communication im digitalen Büro

**Stephan Gehling, Melanie Ringhut**

**Krefeld, 6. Juni 2019**

Twitter: „@Bitkom\_DOffice“;  
[www.bitkom.org/digital-office/](http://www.bitkom.org/digital-office/)

**bitkom**

# Agenda

**1 BCS - Tendenzen**

**2 BCS - Success Stories**

**3 BCS - Journey**

# Business Communication Solutions

## Stephan Gehling, MBA

Prokurist  
Leiter Geschäftsbereich E-Mail Management &  
Professional Service

Stephan.Gehling@hs-soft.com

H&S Heilig und Schubert  
InformationsManagement GmbH  
O'Brien Strasse 3  
D-91126 Schwabach  
www.hs-soft.com

Vorstand Arbeitskreis Business Communication Solutions (ehem. Input & eMail-Management)



## Melanie Ringhut

Management Consultant

Melanie.Ringhut@brainsphere.de

brainsphere  
informationworks GmbH  
Elsenheimer Str. 41-43  
D-80687 München  
www.brainsphere.de

Vorstand Arbeitskreis Business Communication Solutions (ehem. Output Solutions)



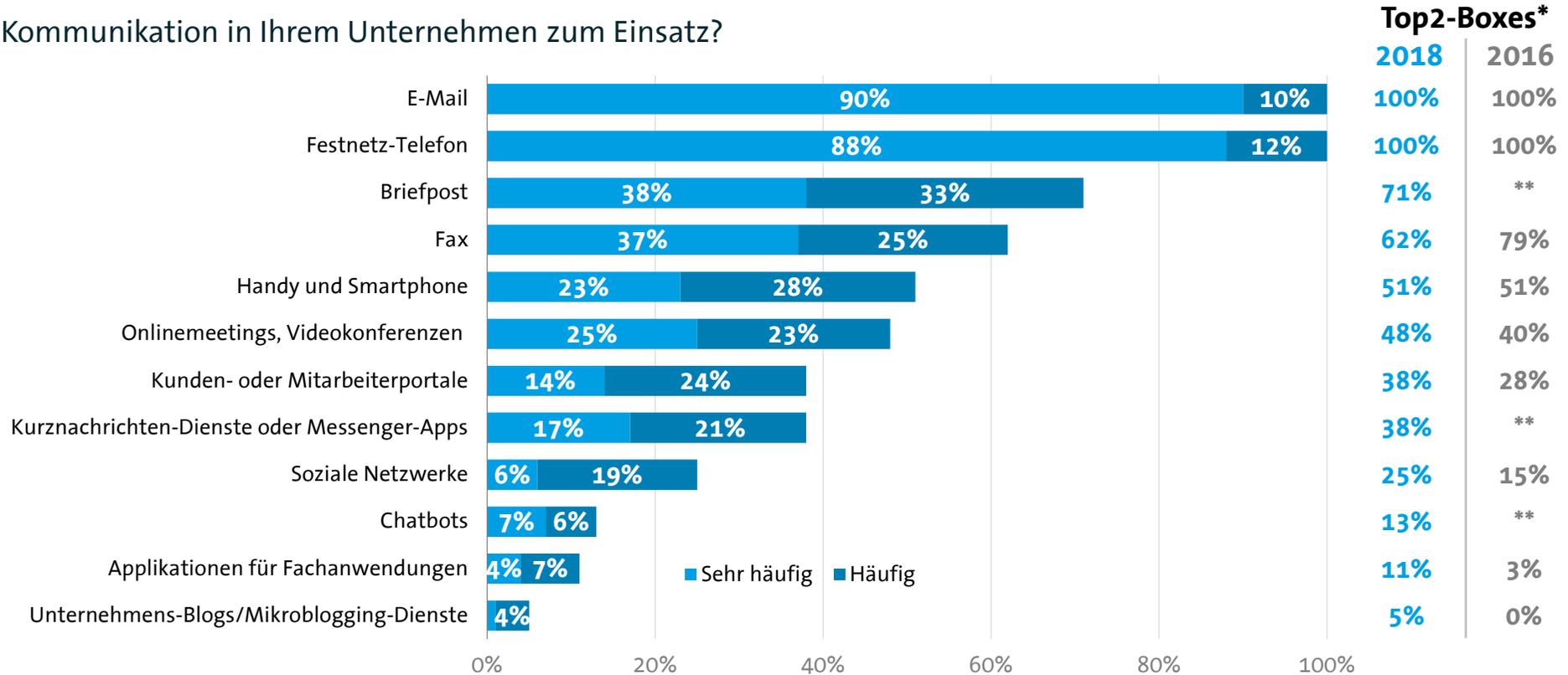
# BCS - Tendenzen

## Omnichannel

- Die Flut an neuen Kanälen reißt nicht ab
  - Kein Wegfall von alten Kanälen
  - Papier lebt weiter – dafür hochwertiger
  - Höhere Anforderungen an Software, Hardware und Dienstleistungen
  - Forderung nach flexibler Kanalanbindung und Betrieb
- 
- ➔ Bedenkenträger werden durch die Geschwindigkeit des Marktes überholt
  - ➔ Komplexität nimmt zu
  - ➔ Vernetzte Kommunikation ist noch zu lösen

# BCS - Tendenzen - Channels

Wie häufig kommen die folgenden Kommunikationskanäle für die interne und externe Kommunikation in Ihrem Unternehmen zum Einsatz?



# BCS - Tendenzen

## Aufkäufe und Übernahmen

- Software
- Hardware
- Dienstleistung
- Fokus ist nicht
  - Plattform
  - Technologie
  - Mitarbeiter

→ Fokus sind die Kunden

Beispiele:

- Kofax übernimmt nuance (Sparte Input)
- Hyland übernimmt Saperion
- Opentext übernimmt documentum
- Neopost übernimmt icon

# BCS - Tendenzen

## **Alleinstellungsmerkmale sind Geschichte**

### Software

- Unterschiede in den Standardfunktionalitäten gibt es nicht mehr
- Services und Innovationen (Cognitive Document Automation, ...) stehen im Mittelpunkt

### Hardware

- Mehr Drucktechniken (Inkjet, Digital, Offset) und flexiblere und sicherere Weiterverarbeitungssysteme

### Projekte

- Übergreifende Projekte über den kompletten Information Lifecycle hinweg

## **Migrationen sind meist nur für Hersteller rentabel**

- Ablösung von Altsystemen ist eine Mammutaufgabe
- Eingekauft werden zusätzliche Lösungen
- ➔ Die vorhandenen Lösungen und Systeme bleiben erstmal bestehen und müssen weiter betrieben werden

# BCS – Success Stories

## Guides & How To Papers

- Mobile Capture: Scannen mit dem Smartphone
- Geschäftliche E-Mails effizient in der Cloud managen (in Koop.)
- 10 Empfehlungen zum richtigen Umgang mit E-Mails
- Trends im Output Management

2019/2020 geplant:

- Blue Print Architektur 100% digital (Formatunabhängig - von Input über Verteilung bis Output als „Closed Loop“)
- Goldene Regeln für erfolgreiches Projektmanagement im BCS

## Marktübersichten

- Output Management Navigator
- Input- & E-Mail-Management Navigator

## Trendscouting und Solution Design

Knowledge Transfer (Projekte, Kunden)

# BCS – Success Stories

## BCS - 20 Jahre KI

### Input Management

Kundenkorrespondenz verstehen

### Fachdatenextraktion

Vorgangsdaten erfassen u. übertragen

**Validierung & Anreicherung**  
mit Kontextinformationen

### Quick Response

Auf wiederkehrende Fragen automatisch antworten

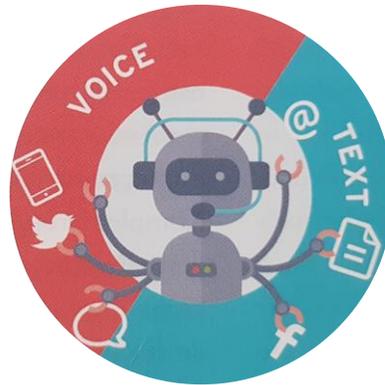
### Termine mit Kunden

koordinieren und bestätigen

**Falschangaben, Betrugsversuche**  
erkennen

### Themenplanung

Analyse der Anlässe für künftige Korrespondenz



**Änderung** von (Stamm-) Daten durchführen

**Zielgruppen gerechter Content**  
aufbereiten

### Robotic Process Automation

unstrukturierte Inhalte übertragen

**Lebensumstände, Gewohnheiten**  
erkennen

**Up-Selling Potentiale erkennen**  
und ansprechen

**Semantische Analysen auf**  
Verständlichkeit der Sprache durchführen

### Output Management

Korrespondenz auf passenden Kanälen bereitstellen

### Closed Loop

Sicherheit gewährleisten

### Analytics & Echtzeit Monitoring

Kundenverhalten aufzeichnen und auswerten

Quellen:  
postmaster und AK BCS bitkom

**bitkom**

# BCS - Journey

## Die Vereinigung von zwei AKs

Vor einigen Jahren:

- Technologie getriebene Struktur
- Nicht jedes Mitgliedsunternehmen wollte/ konnte mitgehen
  - Ziel und Potenzial nicht für alle erkennbar
- Dauer über mehrere Jahre
- Festhalten an bekannten Strukturen und Rollen

→ **Leistungsspektrum** und Themen in den AKs überschneiden sich

Heute:

- Unternehmen bieten als Dienstleistung Input und Output an
- Auf Kunden ausgerichtete Struktur mit Kommunikation und Interaktion

# Kontakt

Ihr Bitkom-Ansprechpartner

## Bitkom e.V.

Albrechtstraße 10  
10117 Berlin

**T** 030 27576 201

**F** 030 27576 400

**@** n.britze@bitkom.org

**Twitter** @Bitkom\_DOffice“

**WWW** bitkom.org/digital-office.org



### Nils Britze

Bereichsleiter  
Digitale Geschäftsprozesse  
E n.britze@bitkom.org  
T 030 27576 201  
M 0151 148248 33