



25. Januar 2021, Digitalien

# WORKSHOP **WORKFLOW** WINNERS

Spreewald

# EIN NETZWERK VOLLER ENTHUSIASTEN



# TOURISMUSZUKUNFT

## EIN NETZWERK-UNTERNEHMEN



- » **13** Expert\*innen
- » **13** Standorte
- » Persönlicher Habitus und individuelle Werte relevant
- » Individuelle Schwerpunkte und Kompetenzen

# #NEWWORK

# TOURISMUSZUKUNFT

„Wir sind ein Ensemble von Enthusiasten.  
Gemeinsam mit Euch gestalten  
wir den Wandel im digitalen Zeitalter.“





# DARF ICH MICH VORSTELLEN!

BENJAMIN GOTTSTEIN

BERATUNG | NETZWERKPARTNER BEI TOURISMUSZUKUNFT

#NewWork #SocialMedia #Kommunikation  
#Groundhopping #BVB

b.gottstein@tourismuszukunft.de  
+49 151 149 946 75





# DEIN AUFTRITT

#NAME #UNTERNEHMEN #ERWARTUNGEN



# WAS BEDEUTET EIGENTLICH NEW WORK

# NEW WORK – MEHR ALS HOME OFFICE

## BESTEHENDE GLAUBENSSÄTZE UMKEHREN

- » Zusammenarbeit funktioniert besser in Netzwerken statt in Silos
- » Informationen dürfen nicht mehr aus machtpolitischem Interesse einbehalten, sondern müssen geteilt werden
- » Führungskräfte sind Ermöglicher und keine Herrscher
- » Vielfalt schlägt Spezialisierung
- » Die Potentialentfaltung der Mitarbeiter ist wertvoller als normierte Prozesse
- » Scheitern ist unvermeidbar und Vertrauen erfolgskritisch
- » Vor allem aber: der Kundennutzen definiert die Strategie

- » **Zusammenarbeit funktioniert besser in Netzwerken statt Silos**
- » Welche Netzwerke gibt es in Ihren Unternehmen?
- » Pflegen Sie auch „Silos“?
- » Wie können Abteilungen, Organisationen und Vorstände besser vernetzt werden?
- » Wie können wir diese Silos aufbrechen?

# DIE GRUNDPRINZIPIEN VON NEW WORK

- » Zusammenarbeit funktioniert besser in Netzwerken statt Silos
- » **Informationen dürfen nicht mehr aus machtpolitischem Interesse einbehalten, sondern müssen geteilt werden**
- » Werden in Ihrem Unternehmen alle Informationen geteilt?
- » Wo werden Informationen zurückgehalten, welche an anderer Stelle wertvoll sein könnten?

# DIE GRUNDPRINZIPIEN VON NEW WORK

- » Zusammenarbeit funktioniert besser in Netzwerken statt Silos
- » Informationen dürfen nicht mehr aus machtpolitischem Interesse einbehalten, sondern müssen geteilt werden
- » **Scheitern ist unvermeidbar und Vertrauen erfolgskritisch**
  - » Gibt es in Ihrem Unternehmen die Freiräume, um Neues auszuprobieren?
  - » Wie wird mit Fehlschlägen umgegangen?

# DIE GRUNDPRINZIPIEN VON NEW WORK

- » Zusammenarbeit funktioniert besser in Netzwerken statt Silos
- » Informationen dürfen nicht mehr aus machtpolitischem Interesse einbehalten, sondern müssen geteilt werden
- » Scheitern ist unvermeidbar und Vertrauen erfolgskritisch
- » **Vor allem aber: Der Kundennutzen definiert die Strategie**
  - » Steht der Kunde im Fokus?
  - » Definiert seine Zufriedenheit Ihre Strategie und Ihr Handeln?



NEW WORK UND  
**DIGITALE TOOLS?**





BESCHLEUNIGER:  
**CORONA**

# DIGITALISIERUNG IST EINE **FRAGE DER HALTUNG**



# DER **FAKTOR MENSCH** IST ENTSCHEIDEND!



- » Digitalisierung beginnt auf der **Führungsebene**
- » **Unternehmenskultur und Organisation** als Basis für die Digitalisierung von Geschäftsprozessen
- » **Verständnis** für die vielfältigen Möglichkeiten digitaler Technologien bei der Prozessgestaltung
- » **Offenheit und Mut**, Strukturen und Prozesse aufzubrechen
- » **Vertrauen** in die Mitarbeiter
- » **Ganzheitlicher Blick** auf Prozesse: Digitalisierung macht nicht an Abteilungsgrenzen Halt
- » **Frühzeitige Einbindung** aller am Prozess Beteiligten

**WICHTIG: SIE MÜSSEN NICHT SÄMTLICHE  
PROZESSE VON HEUTE AUF MORGEN  
UMKREMPELN UND DIGITALISIEREN!**



Thorsten Dirks, CEO von Telefónica Deutschland

**AUCH WICHTIG: „WENN SIE EINEN  
SCHEISSPROZESS DIGITALISIEREN, DANN  
HABEN SIE EINEN SCHEISS DIGITALEN  
PROZESS!“**



# SCHRITTWEISE DIGITALISIERUNG VON ABLÄUFEN

Beginnen Sie mit einer Bestandsaufnahme: Suchen Sie einen Prozess mit hohem Optimierungspotential und gehen Sie schrittweise vor.



# METHODE: STORY MAPPING





Zur Identifizierung von Abläufen und Prozessen im Unternehmensalltag eignen sich **Methoden des Service Designs** wie das **Story Mapping**.

- » Reise, die ein Anwender innerhalb eines Prozesses durchläuft inkl. sämtlicher **Prozessschritte**
- » Visualisierung der **User-Bedürfnisse** an den einzelnen Schritten
- » Verbesserung des **gemeinsamen Verständnisses** des Gesamtprozesses
- » Ausgehend von der User Experience können so die **allgemeinen Anforderungen** innerhalb eines Prozesses abgeleitet werden

- » Wählen Sie eine **wiederkehrende Aufgabe**, welche viel Zeit und Arbeit frisst.
- » Schreiben Sie die **einzelnen Schritte** der Aufgabe auf Zettel. Dabei dürfen Sie gerne hierarchisch vorgehen und einfache Variablen verwenden. Lassen Sie aber noch Platz auf dem Zettel!
- » Ergänzen Sie folgende Punkte:
  - » Wie wird der Schritt ausgelöst?
  - » Wer tut diesen Schritt?
  - » Wer wird informiert?
  - » Welche Aufwände entstehen?
  - » Wie können wir Erfolg messen?
  - » ...



# CLUSTERN SIE AUFGABEN **IN KATEGORIEN** ZUM BEISPIEL:

Buchhaltung:

Kontaktpflege:

Projektmanagement:

Interne Kommunikation:

Terminverwaltung:

Dokumentenablage:

Social Media Management:

Dienstplan-Software:

Kommunikation:

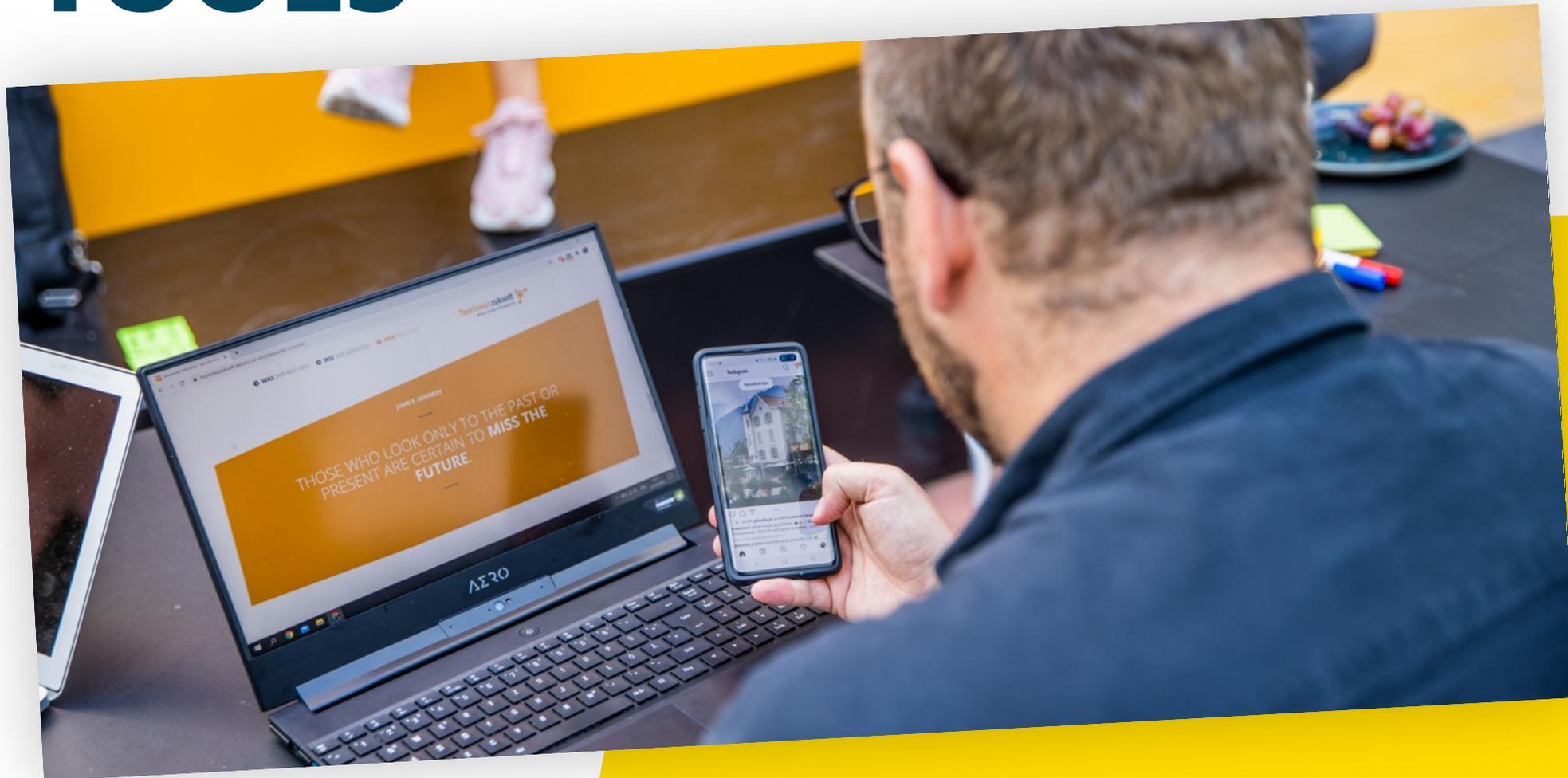
Sonstiges:



PROZESS	Schritt 1	Schritt 2	Schritt 3	Schritt 4
Prozessbeschreibung				
Nutzererwartung				
Wer führt die Aufgabe aus?				
Intern oder Extern abgewickelt?				
Auslösendes Ereignis				
Wer löst aus				
Ausgelöstes Ereignis				
Wer wird informiert				
Welche Aufwände entstehen?				
Gibt es Potenzial für Digitalisierung?				
Wird der Schritt bereits durch bestehende Technik abgedeckt?				
Interaktion mit anderen Tools nötig?				

PROZESS DETAILLIERT  
AUFZEICHNEN

# DIGITALE TOOLS



# NEW WORK & DIGITALE HELFER **TOURISMUSZUKUNFT ANNO 2017**



Google Drive



Google Hangouts



In den letzten vier Jahren haben wir mit unzähligen digitalen Helfern gearbeitet ...

# DIGITALE HELFER VON TOURISMUSZUKUNFT 2021

- » **Terminfindung (Doodle)**
- » **Wöchentliche Videokonferenzen (Zoom)**
- » Tägliche Kommunikation (diverse WhatsApp-Gruppen)
- » **Projektmanagement (Trello)**
- » **Gemeinsames CRM (Hubspot)**
- » Gemeinsame Abrechnung (Hubspot)
- » Gemeinsame Dateiablage (Google Drive)
- » Gemeinsamer Kalender (Google Calendar)
- » Webinare & Online Workshops (Zoom und andere)

Tool-Friedhof: Asana, Slack, Socialcast, Skype, Google Hangouts und viele mehr ...)



WOFÜR BRAUCHT ES ALL DIESE  
**DIGITALEN HELFER?**

A man with a beard and short hair, wearing a dark t-shirt, is leaning over a dark wooden workbench. He is focused on working with a piece of light-colored wood, using a hand tool. The workbench is cluttered with various tools, including a pencil, a chisel, and other wooden pieces. The background is dark and out of focus.

**UM PROZESSE ZU  
AUTOMATISIEREN UND  
ZEIT ZU SPAREN**



PAPIER VS. **DIGITAL**  
EXCEL VS. **TOOL**  
EMAIL VS. **CHAT**

# WO LIEGEN IHRE **BEDÜRFNISSE?**

#Gruppenarbeit



# WO LIEGEN IHRE **BEDÜRFNISSE?**

Buchhaltung:

Kontaktpflege:

Projektmanagement:

Interne Kommunikation:

Terminverwaltung:

Dokumentenablage:

Social Media Management:

Dienstplan-Software:

Kommunikation:

Sonstiges:





LASST UNS GEMEINSAM  
**DIGITALE PROZESSE &  
HELPER ENTDECKEN**

# LASST UNS GEMEINSAM EURE PROZESSE & HELFER ENTDECKEN

**WORKSHOP WORKFLOW WINNERS**  
Spreewald

**WIR DIGITALISIEREN BEREITS IN FOLGENDEN BEREICHEN...**

- Buchhaltung
- Kontaktpflege
- Projektmanagement
- Interne Kommunikation
- Terminverwaltung
- Dokumentenablage
- Social Media Management
- Kommunikation
- Sonstiges?

**LASST UNS GEMEINSAM DIGITALE HELFER ENTDECKEN**

Jessica Kötter-Dick Wölm	René Jahn	Maria Barakó	Steffen Krautz	Tanja Urban	Milena Hotzkow	Sarah Balke	Ina Mettner	Caroline Fürti	Marina Schwabe	Martina Seimwill	Marcel Kossatz
--------------------------	-----------	--------------	----------------	-------------	----------------	-------------	-------------	----------------	----------------	------------------	----------------

Diese Prozesse möchte ich mit Hilfe von digitalen Helfern vereinfachen...

Diese Tools möchte ich in Zukunft nutzen...

<https://app.mural.co/t/tourismuszukunftde8811/m/tourismuszukunftde8811/1611536032089/987ccddea282a4a05b51f75a4adb5247f4f73eb>



DIGITALE HELFER

**TOP 3 TOOLS** FÜR DEN  
(ALLTÄGLICHEN GEBRAUCH)



# ÜBERBLICK ÜBER **DIGITALE TOOLS**



- » **Lexoffice**
- » **Sage 50**
- » **Debitoor**
- » **sevDesk**
- » **FastBill**
- » ...

# BUCHHALTUNG: LEXWARE

The screenshot shows the Lexware website homepage. At the top, there is a red navigation bar with the Lexware logo and links for 'Unsere Produkte' and 'Kontakt & Support'. A search bar and a login button are also visible. The main content area features a large image of a smiling woman in a blue apron standing behind a counter in a cafe. A red text box on the left contains the headline 'Einfach erfolgreich mit der richtigen Lösung für die Buchhaltung.' Below this, two white boxes highlight 'lexoffice Online Buchhaltung' (with a laptop and smartphone icon) and 'Lexware buchhaltung' (with a stack of software boxes icon).

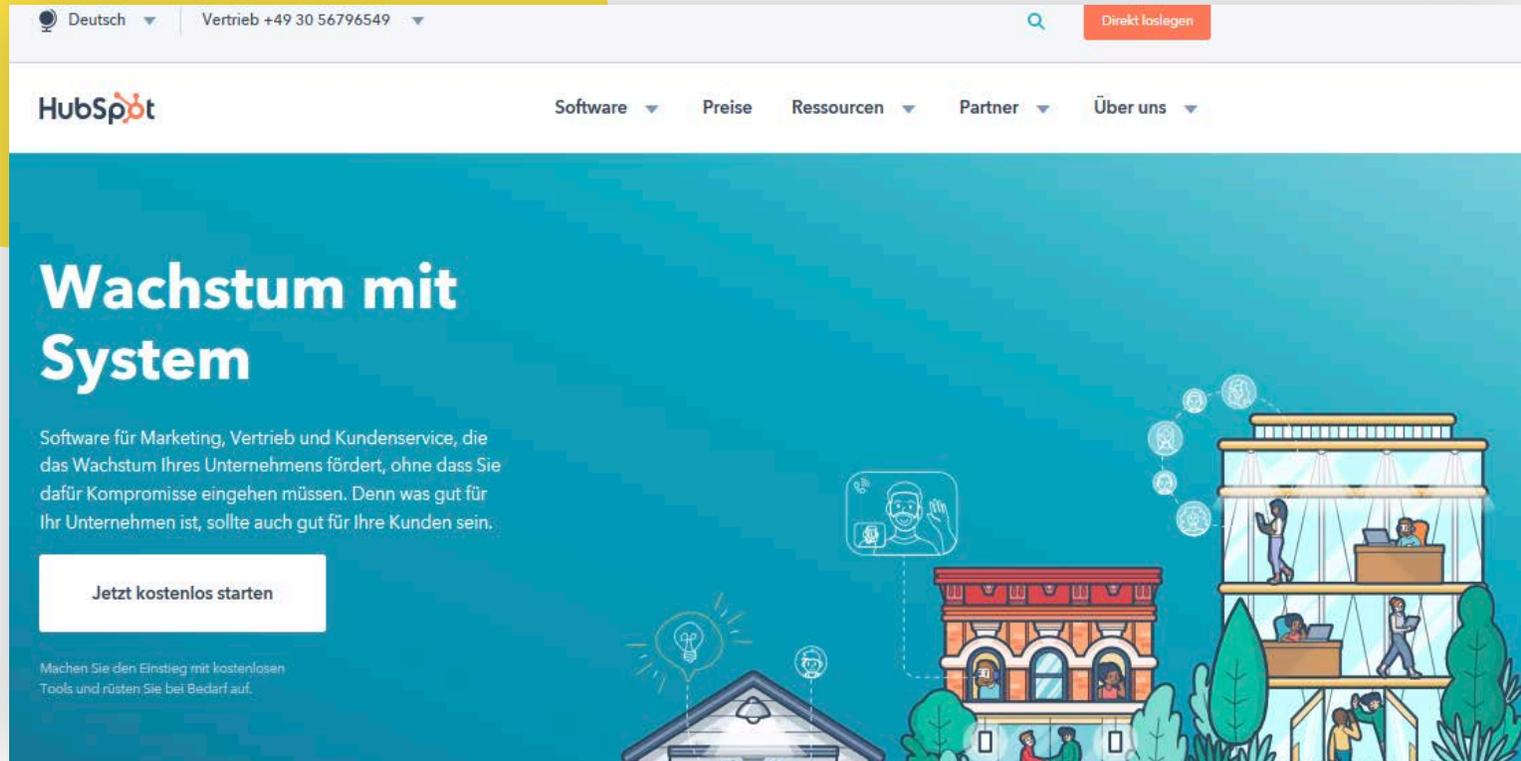
- » Büro-Software für unterschiedliche Anforderungen
- » Buchhaltung, Rechnungen, Kassenbuch, Löhne & Gehälter, Warenwirtschaft etc.
- » Unterstützt doppelte Buchführung
- » DATEV-kompatibel

# KONTAKTPFLEGE (CRM)



- » **Insightly**
- » **Hubspot**
- » **Zoho**
- » ...

# KONTAKTPFLEGE (CRM): HUBPOT



Deutsch | Vertrieb +49 30 56796549 | Direkt loslegen

HubSpot | Software | Preise | Ressourcen | Partner | Über uns

## Wachstum mit System

Software für Marketing, Vertrieb und Kundenservice, die das Wachstum Ihres Unternehmens fördert, ohne dass Sie dafür Kompromisse eingehen müssen. Denn was gut für Ihr Unternehmen ist, sollte auch gut für Ihre Kunden sein.

[Jetzt kostenlos starten](#)

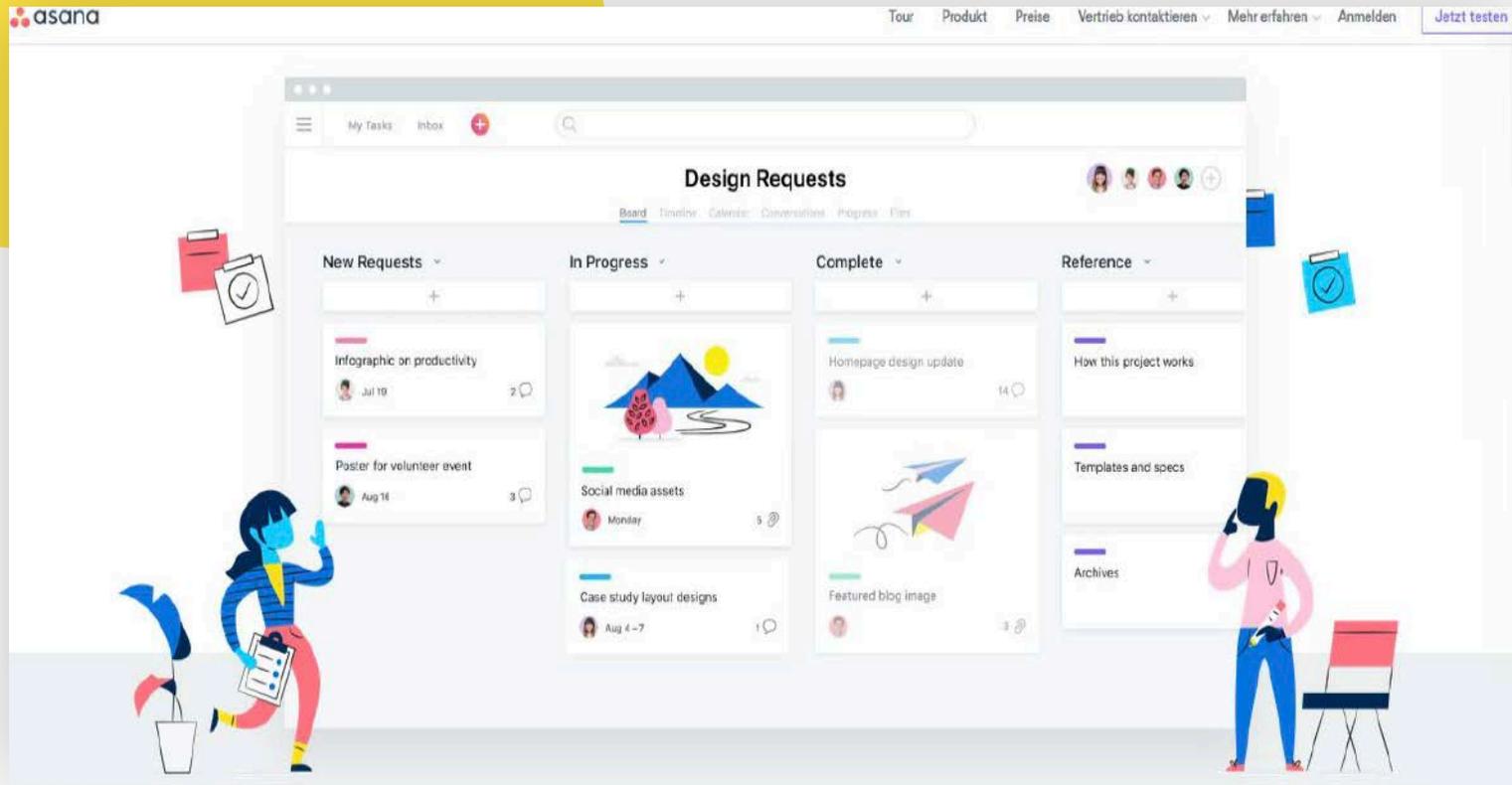
Machen Sie den Einstieg mit kostenlosen Tools und rüsten Sie bei Bedarf auf.

- » Kontaktdaten verwalten, Beziehungen zu Kunden und Leads pflegen
- » Marketing-Automatisierung
- » E-Mail Automatisierung
- » Vertriebsunterstützung



- » Trello
- » Padlet
- » Asana
- » Agantty
- » Monday
- » ...

# PROJEKTMANAGEMENT: ASANA



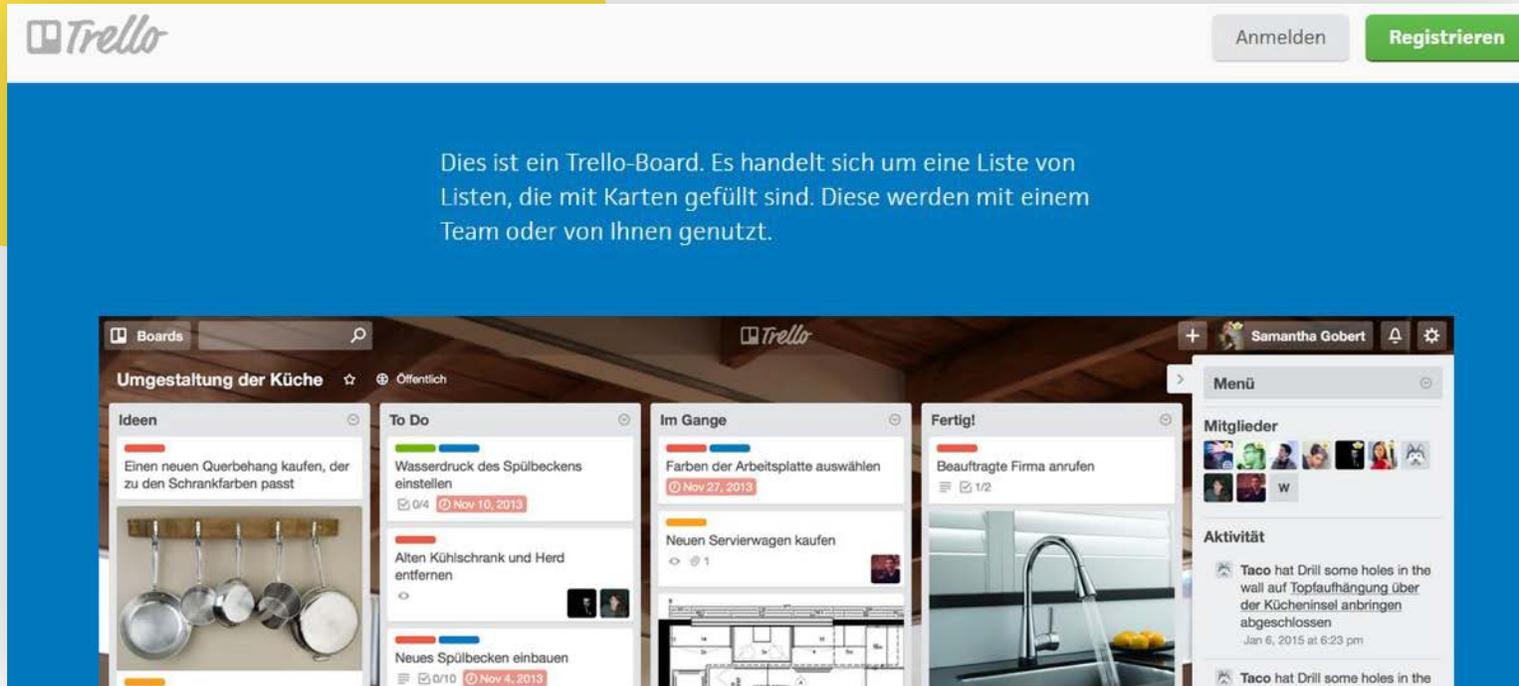
- » webbasiertes, kollaboratives Projektmanagement-Tool
- » Kostenlos für Teams bis 15 Personen
- » Tool zum Verwalten von Projekten und zugeordneten Aufgaben
- » individuelle Projekt-Ziele und Milestones lassen sich als Checkliste festlegen und nach Datum anordnen

# INTERNE KOMMUNIKATION



- » Trello
- » Slack
- » WhatsApp
- » Signal
- » Around.meet
- » ...

# INTERNE KOMMUNIKATION: TRELLO



- » Aufgaben notieren und einer oder mehreren Personen zuordnen
- » übersichtliche Boards für die gesamte Projektplanung



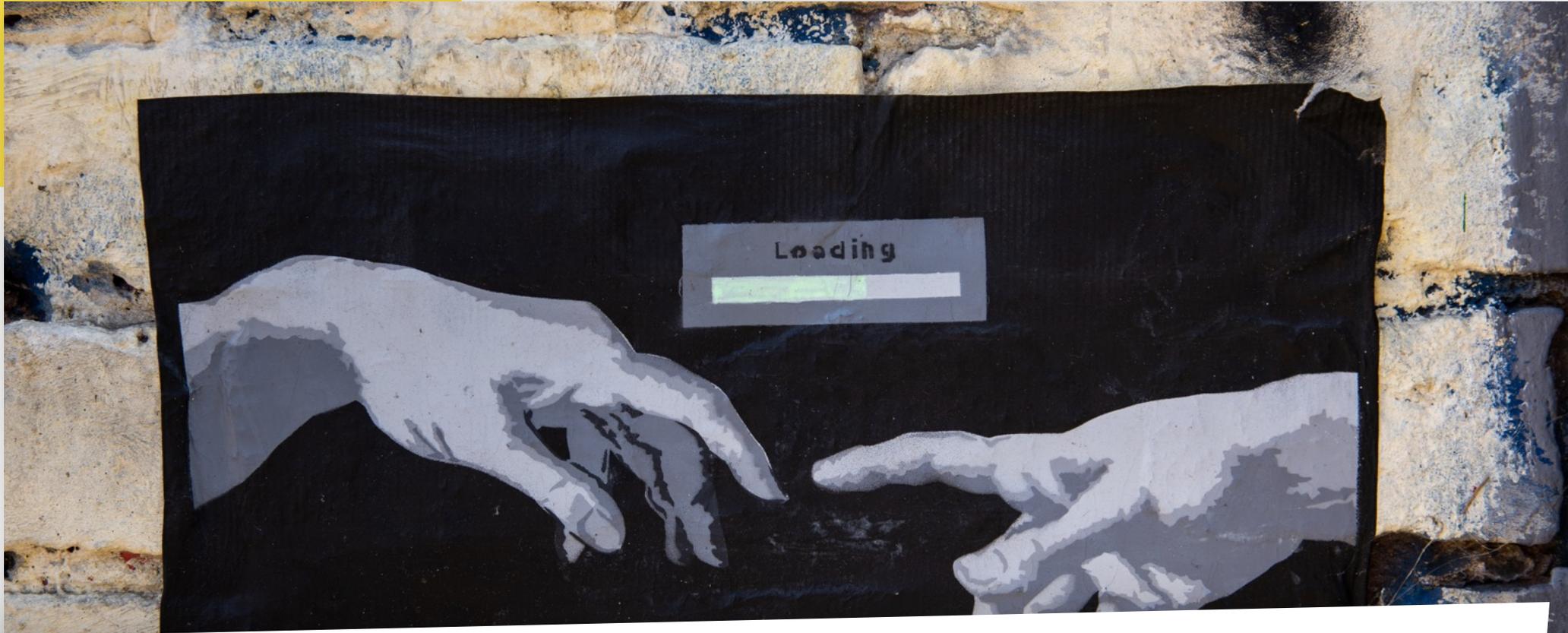
- » **Google Calendar**
- » **Doodle**
- » **Calendly**
- » **Dudle**
- » **DFN Terminplaner**
- » **...**

# TERMINVERWALTUNG: DOODLE

The screenshot shows the Doodle website interface. At the top, there is a navigation bar with the Doodle logo, links for 'Preise', 'Hilfe', and 'Deutsch', and buttons for 'Konto erstellen', 'Login', and 'Doodle erstellen'. Below the navigation bar is a yellow banner with a cookie consent message. The main content area has a blue background with the headline 'Meetings möglich machen' and the subtext 'Mit Doodle wird Terminplanung schnell und einfach'. A red button labeled 'jetzt gratis testen' is centered below the text. At the bottom, a calendar grid is displayed for the user 'Thomas'. The calendar shows dates from Nov 23 to Dez 8. The dates Nov 24, 26, and 29 are marked with green checkmarks, indicating they are available for scheduling.

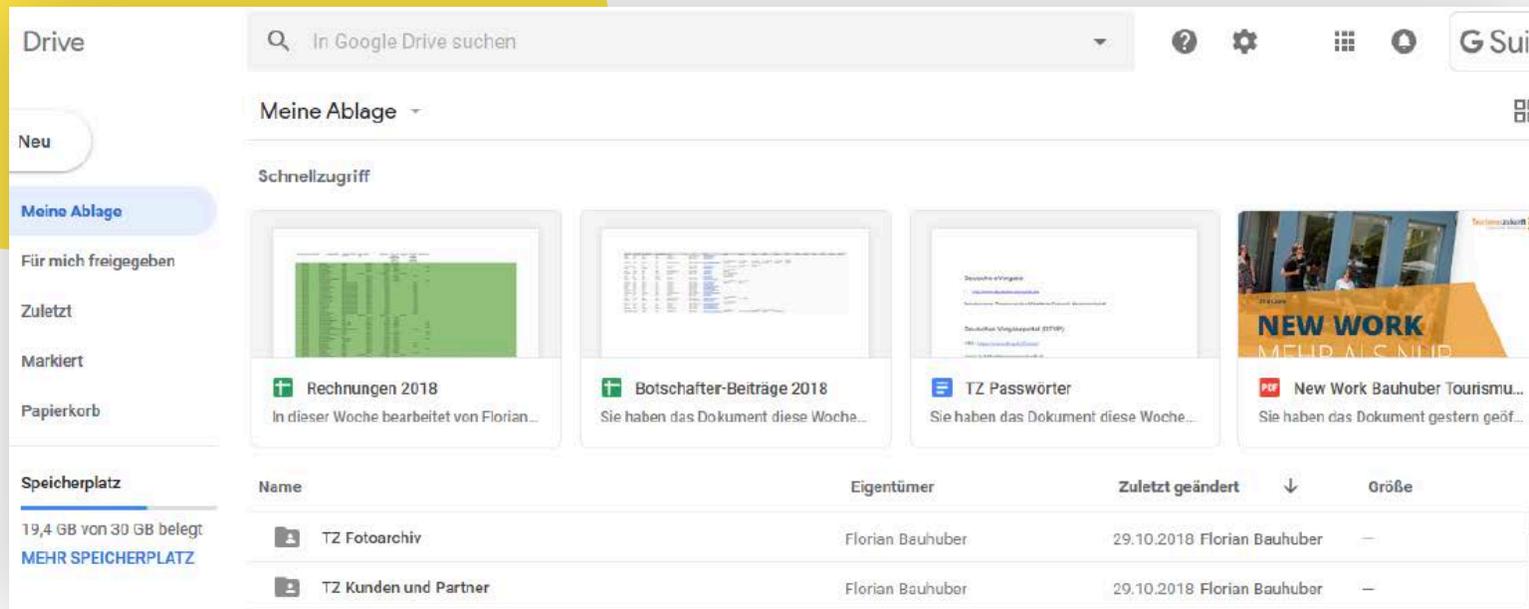
	Nov 23 FR	Nov 24 SA	Nov 26 MO	Nov 29 DO	Dez 3 MO	Dez 8 SA
Thomas		✓	✓	✓		

- » Gemeinsame Termine abstimmen
- » Freie mögliche Termine finden



- » **Google Drive**
- » **Dropbox**
- » **iCloud**
- » ...

# DOKUMENTENABLAGE: GOOGLE DRIVE



- » Google Drive: Dateien zentral in der Cloud ablegen, Zugriffe und Berechtigungen verwalten
- » Google Docs: Textdokumente / Tabellen gemeinsam in Echtzeit bearbeiten
- » Google Kalender: Termine erstellen und teilen
- » Google Meet: Videokonferenzen, Instant Messaging, Bildschirme teilen

# SOCIAL MEDIA MANAGEMENT

- » Hootsuite
- » Buffer
- » Facebook Creator Studio
- » Fanpage Karma
- » Canva
- » ...



# SOCIAL MEDIA MANAGEMENT: FACEBOOK CREATOR STUDIO

The screenshot shows the Facebook Creator Studio interface. At the top, there's a navigation bar with a hamburger menu, the 'Creator Studio' label, and social media icons for Facebook and Instagram. Below this is a sidebar on the left with a 'Beitrag erstellen' button and a list of navigation options: 'Startseite', 'Content-Sammlung', 'Insights', 'Postfach+', 'Monetarisierung', 'Creative Tools', 'Einstellungen', and 'Ressourcen'. The main content area is titled 'Startseite' and features a 'Tourismuszukunft, Tourismuscamp' profile header. Below the header is a post creation bar with options: 'Poste etwas ...', 'Neue Story', 'Video hochladen', and 'Live-Übertragung starten'. The main content is divided into three sections: 1. 'Crashkurs – Einpflegen' with a video player and a 'Video ansehen' button. 2. 'Neueste Beiträge' showing a post from 'Tourismuszukunft' with 1,070 views and 33 interactions. 3. 'Insights' for the last 7 days, showing: 'Minuten angesehen: 4.382 (-74.2%)', '1-minütige Videoaufrufe: 209 (-77%)', 'Netto-Abonnenten: 12 (-66.7%)', and 'Interaktionen: 39 (-83%)'. At the bottom right, there's a 'Beiträge' section for the last 28 days, showing '0 geplante Beiträge'.

- » Planung
- » Verwaltung
- » Insights
- » Ad-Management



- » EasyPep
- » Aplano
- » Google Calendar
- » ...

# DIENSTPLAN: EASYPEP

EASYPEP Funktionen Zeiterfassung Preise Blog Jetzt kostenlos testen LOGIN

Dein Online Dienstplaner. Einfach. Effektiv. Zeitsparend.

Jederzeit und auf allen Geräten verfügbar.

- » Online-Dienstplan
- » Schichtplanung
- » Urlaubsplanung
- » Zeiterfassung
- » Mitarbeiter-App
- » Auswertungsmöglichkeiten



- » Zoom
- » Google Meet
- » Microsoft Teams
- » Airmeet
- » Wonder
- » Around
- » Skype
- » ...



- » Mural
- » Miro
- » Google Docs
- » Coggle
- » Google Forms
- » Google Sheets
- » Google Data Studio
- » Guestoo
- » ...



# HERZLICHEN DANK!

BENJAMIN GOTTSTEIN

BERATUNG | NETZWERKPARTNER BEI TOURISMUSZUKUNFT

#NewWork #SocialMedia #Kommunikation  
#Groundhopping #BVB

  
b.gottstein@tourismuszukunft.de  
+49 151 149 946 75



# FEEDBACK-RUNDE

IHRE MEINUNG IST GEFRAGT!