

FUTURE NOW :: SALES & MARKETING IM WANDEL



Ingo Weber
Zukunftsagenten



MODELLE ZUR BEGLEITUNG DER TRANSFORMATION IN SALES & MARKETING

Matthias Kossin
Hays



Megatrends

Wertewandel der Arbeitswelt

Organisationsstrukturen

Arbeitsort und –zeit

Intelligente Tools

Digitale Kommunikation

Neue Plattformen

Sales & Marketing im Wandel

Future of S&M

Trends, Thesen,
Herausforderungen, Lösungen

Intelligente Produkte & Infrastrukturen

Neues Lernen

New Work

Gender Shift

Individualisierung

Demografischer Wandel

Wie beeinflussen die
Megatrends
Sales & Marketing von
morgen?

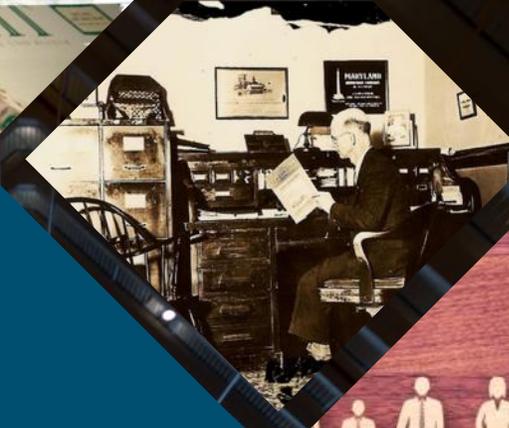
Digitalisierung

Neue Mobilitätsmuster

Globalisierung

Sicherheit

Märkte & Konsum im
Umbruch





Auswahl Zukunftsthemen

- Neue und zeitgemäße Arbeitsmodelle müssen etabliert werden.
- Der Marketing und Vertriebs-Bereich haben zukünftig ein neues Verständnis von Mensch-Maschine-Interaktion.
- Der Vertrieb wird hybrid.
- Visionen werden wichtiger als reine Fakten.
- Menschliche Kontakte werden in einer digitalisierten Welt wieder wichtiger.
- Hyper-Individualisierung und Storytelling werden wichtige Erfolgskriterien.
- Service und Beziehungsmanagement wird der wichtigste Faktor der Wertschöpfung.



Auswahl Zukunftsthemen

- Kunden suchen in Zukunft keine Beratung mehr – sie suchen Bestätigung.
- Die Qualität der Kundenbindung wird über die Profitabilität entscheiden – nicht der erste Umsatz.
- Der Sales Funnel verläuft nicht mehr linear – er ist fluide.
- Predictive Intelligence wird das Marketing auf neues Level heben.
- Daten werden die entscheidende Ressource im Vertrieb.
- Vertriebler*innen werden zu „authentischen Kundenberatern mit Abschlussmission“. Ihr Profil wird anspruchsvoller und die Weiterqualifizierung wird dem gerecht werden müssen.

Zukunft des Sales

Höherer Automatisierungsgrad & Prozessharmonisierung

Digitalisierung der Kommunikation

Implementierung AI und Bots

Starke Identifikation mit Verantwortungsbereich

Eigenverantwortung und -initiative

Fokus Arbeitsergebnis statt Zeit

Digital sicher agieren

Hoher Agilitätsgrad

Projektarbeit anstelle Linie

Flexibilität in Arbeitsort und Zeit

Kollaborative Führung

Hohe Innovationskultur

Team statt Einzelarbeit

Big Data und Analytics Kompetenzen



Auswahl zukünftiger Aufgabenbereiche Marketing

- Entwicklung personalisierte (Marketing)Kampagnen
- Erstellung personalisierte Botschaften und Angebote
- Analyse Kunden Journey
- Umsetzung und Erfolgsmessung der Kampagnen

Personalized Campaigns

- Hoher Digitalisierungsgrad der Kernaufgaben
- Hohes Vernetztes Denken und Handeln und sehr hohes kundenzentriertes Denken
- Sehr hohe Selbstbestimmung in Arbeitszeit und -ort
- Hohe Vernetzung zu anderen Aufgabenbereichen entscheidend für erfolgreiche Aufgabenerfüllung

Social Mining

- Konzeption des Social Media Auftritts
- Veröffentlichung von News
- Reaktion auf Anfragen
- Begleitung von Diskussionen
- Durchführung und Überwachung von Kampagnen

- Sehr hoher Digitalisierungsgrad des Arbeitsinhaltes
- Hoher individueller Handlungsspielraum bzgl. der Ausführung der Aufgaben
- Spezialist*in in digitaler Kommunikation
- Sehr hoher Agilitätsgrad

Auswahl zukünftiger Aufgabenbereiche **Vertrieb**

- Virtuelle Gewinnung von Kunden
- Ansprechen von Kunden in Netz bspw. sozialen Medien
- Führung von Verkaufsgesprächen
- Beratung der Kunden zu Produkten/Services
- Enge Zusammenarbeit mit Live Acquisition Team

- Sehr hoher Digitalisierungsgrad des Kundenkontaktes
- Arbeitet in fluiden Netzwerken
- Hohe Eigenverantwortung für die Organisation der Arbeit
- Sehr hohe Digitalkompetenz
- Sehr hohe Kommunikationserfordernis in der Organisation sowie mit Kunden

Digital Acquisition

After Sales Dialog

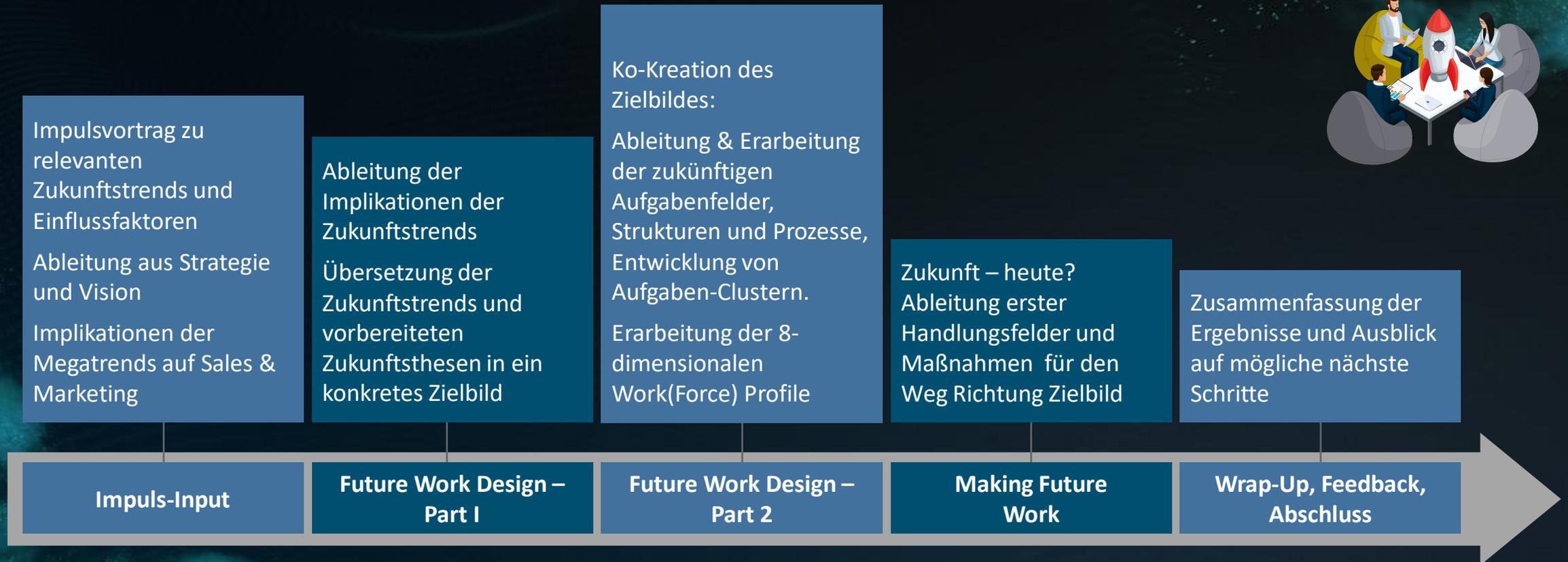
- After Sales Service
- Datenanalyse
- Kommunikation mit Kunden
- Erschließung neuer Umsatzquellen
- Generierung von Zusatzgeschäften
- Informationsaufbereitung für Sales-Prozessoptimierungen

- Sehr hoher Digitalisierungsgrad
- Hohe analytische Fähigkeiten, kundenzentriertem Denken, Begeisterungsfähigkeit
- Der Arbeitsplatz benötigt Austausch- und Kommunikationsmöglichkeiten
- Denken und Arbeiten in Kooperationen innerhalb der Organisation sowie bezogen auf Partner

Digital Acquisition
– AI based

Zukunftswerkstatt

Die Zukunftswerkstatt als Mittel des (initialen) strategischen Dialogs & Designs



MODELLE ZUR BEGLEITUNG DER TRANSFORMATION IN SALES & MARKETING



Verschiedene Arbeitsmodelle im Überblick

Trend zur Flexibilisierung



Die Grenzen der Beschäftigung im Unternehmen und die Suche nach alternativen Lösungsinstrumentarien



ARBEITNEHMER- ÜBERLASSUNG

- ✓ Weisungsgebundene Leistungserbringung
- ✓ Vollständige Eingliederung in die Betriebsorganisation
- ✓ Einhalten gesetzlicher Bestimmungen u.a. zu **Equal Pay und Höchstüberlassungsdauer**

DIENST- VERTRAG

- ✓ Eigenständige und weisungsfreie Leistungserbringung
- ✓ Keine Integration in die Organisation
- ✓ Eine **Dienstleistung** wird geschuldet

WERK- VERTRAG

- ✓ Eigenständige und weisungsfreie Leistungserbringung
- ✓ Keine Integration in die Organisation
- ✓ Ein **Gewerk** (Ergebnis) wird geschuldet



MAKE

BUY



Beauftragung selbständiger Dienst- und Werkleistungen

Definition und Abgrenzungsmerkmale



MERKMALE

- Im Wesentlichen **weisungsfreie Tätigkeit**
- **Keine Eingliederung** in die Arbeitsorganisation
- **Keine** persönliche **Abhängigkeit**

DEFINITION

- Kein scharf umrissener, klar abgrenzbarer Begriff („offener Typusbegriff“)
- **Kriterien** haben nur Indizienwirkung
- Wertende **Einzelfallbetrachtung** erforderlich
- **Papier vs. Tätigkeit**
Tatsächliche Durchführung ist ausschlaggebend

Beauftragung selbständiger Dienst- und Werkleistungen

Risiken bei Fehleinordnung

#SOZIALRECHTLICH

- ✔ Gesamtsozialversicherungsbeiträge sind nachträglich abzuführen
- ✔ Arbeitgeber- und Arbeitnehmeranteil (ca. 40% vom Bruttobetrag)
- ✔ Üblicherweise rückwirkend für vier Jahre

#STRAFRECHTLICH

- ✔ Strafrechtliche Konsequenzen (z.B. aus §266a StGB) für die Geschäftsführung und das Management

#ARBEITSRECHTLICH

- ✔ Externe können sich als Arbeitnehmer beim Auftraggeber/Kunden einklagen (inkl. Anspruch z.B. auf Firmenwagen und betriebliche Altersversorgung)

#ORDNUNGSWIDRIGKEIT

- ✔ Falschzuordnung einer Arbeitnehmerüberlassung als Dienst- / Werkvertrag sind mit Ordnungsgeldern von bis zu 30.000 € belegt
- ✔ Kunden und Hays können betroffen sein

REPUTATIONS-
SCHADEN:



**NEGATIVE
AUSWIRKUNGEN AUF
DIE GESCHÄFTLICHE
SITUATION**

Die Herausforderung bei der Beauftragung selbständiger Dienst- und Werkleistungen

Die Relevanz des Themas für Auftraggeber und Auftragnehmer

Entscheidungskriterien zur Auswahl von PDL auf Auftraggeberseite (2020)

- **Rechtssicherheit & Compliance (65 %)**
- Lieferfähigkeit (59 %)
- Qualität der Zusammenarbeit (47 %)
- Geschwindigkeit der Projektbesetzung (41 %)
- Preis/Leistung (35 %)
- ...

Herausforderungen für IT-Selbständige (2021)

- **Gesetzliche Vorschriften / Regelungen Rechtsunsicherheit (z.B. zur Scheinselbständigkeit) (57,0 %)**
- Unpassende Projektanfragen (45,5%)
- Schwierige Planbarkeit von Anschlussprojekten/Projektverlängerungen (33,9%)
- Verhandlungen um Stunden-/Tageshonorare (31,4%)
- Aktuelle und verlässliche Informationen über aktuelle Projekte und Bedarfe bei Kunden (30,6%)
- ...

Top-Informationsbedarfe unter Freelancern (2022)

- Informationen zu Steuerthemen
- **Informationen zum Thema Scheinselbständigkeit**
- Informationen zur Verbesserung von IT-Sicherheit und Datenschutz
- [...]

Quellen:

MANAGEMENT SUMMARY ZUR LÜNENDONK®-MARKTSEGMENT-STUDIE 2020, Der Markt für Rekrutierung, Vermittlung und Steuerung von IT-Freelancern in Deutschland, S. 13, (Grafik, „Rechtssicherheit ist wichtigstes Entscheidungskriterium“)

STUDIE IT-FREIBERUFLER 2021, IDG Research Services, S. 26, (Grafik, „Vor welchen Herausforderungen stehen Sie als IT-Selbständige?“)

Hays Compliant Sourcing im Rahmen einer Hays-Business Partner Befragung (2022)- Eigene Erhebungen, n= 362

Spielregeln beim Einsatz von selbständigen Auftragnehmern

Typische Abgrenzungsmerkmale zwischen selbständiger und Arbeitnehmertätigkeit



Verbindliche
Leistungsvereinbarung



Nutzung eigener
Betriebsmittel



Weisungsfreie
Leistungserbringung



Außenauftritt
im Projekt

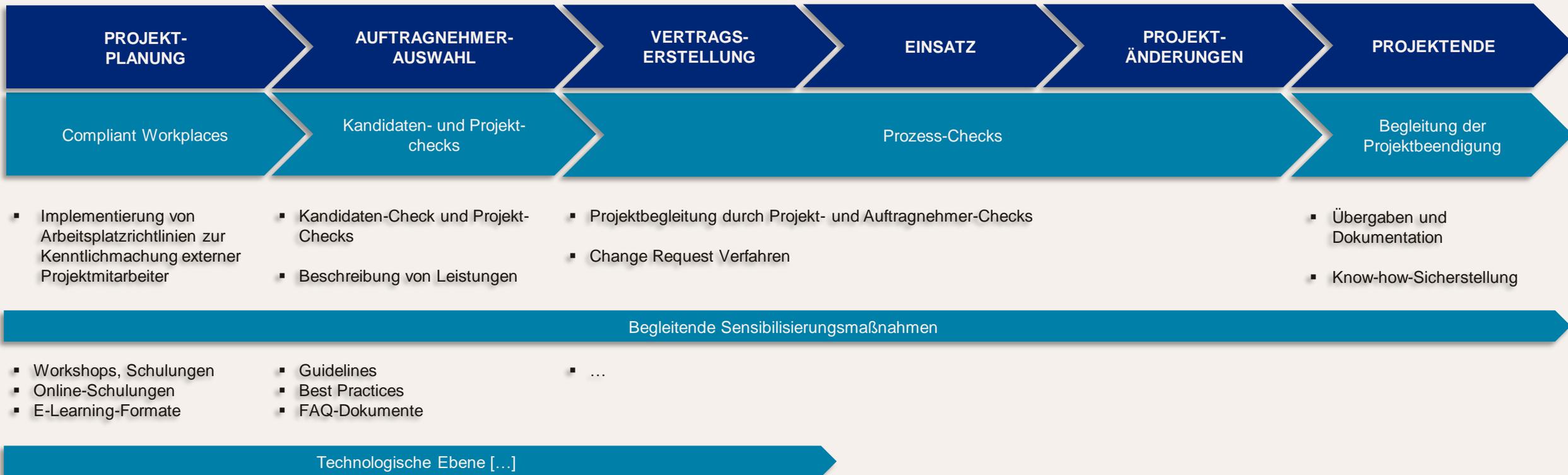


Keine arbeitsteilige
Zusammenarbeit mit Dritten



Keine Gleichstellung mit
Arbeitnehmern Ihres Unternehmens

Beispielhafte Compliance Maßnahmen Zur Absicherung der Transformation



Sensibilisierung durch Kennzeichnung

Einfache Maßnahmen können helfen

Externe Büros bzw. Türschild- /
Schreibtischkennzeichnung

Keine Interne
Organisations-
kennzeichnung

Umgang mit
Arbeitskleidung

Keine Aufnahme in interne
Organigramme

Externe
Emailadressen

Differenzierung in
Zeiterfassungssystemen

Umgang mit
Telefonie und weiteren
Kommunikations-
Tools

Keine Unternehmensbenefits
für externe Projektmitarbeiter

Keine Ausstattung mit
internen Visitenkarten

Schulungs-
teilnahme

Vorhalten interner
Arbeitsmaterialien

Externe
Dienstausweise





Ingo Weber
info@zukunfts-agenten.com



Matthias Kossin
Abteilungsleiter Compliant Sourcing
compliantsourcing@hays.de