

Webinar Prozessmanagement

Durchgängige Geschäftsprozesse in
Zeiten des stetigen Wandels

26. Juli 2017

Was erwartet Sie heute?

Was erwartet Sie heute?

- Agenda
 - Wichtige Informationen
 - Vorstellung des Webinar-Gastgebers
-

Mit welchen Herausforderungen haben Unternehmen zu kämpfen?

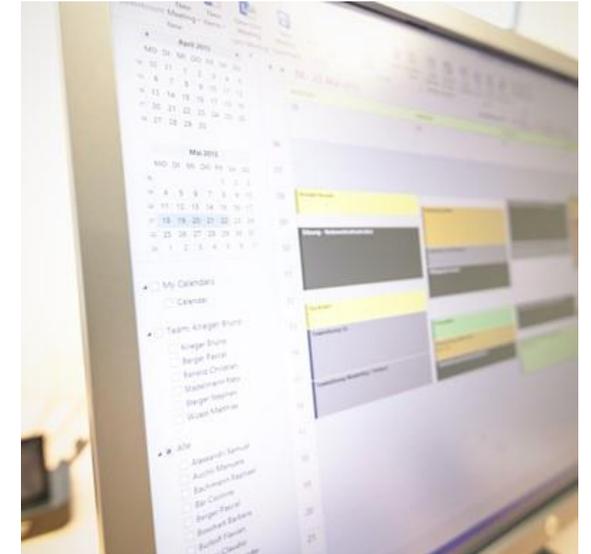
- Digitalisierung
 - Stetiger Wandel
 - Fehlende Schnittstellen
-

Wie können Flow & Logic Apps in einem Unternehmen eingesetzt werden?

- Was sind Flow und Logic Apps?
 - Worin liegen die Unterschiede
 - Beispiele
-

Take-aways

- Was habe ich dabei gelernt?
 - Ausblick auf die 5. CRM Community Schweiz in Rotkreuz
-



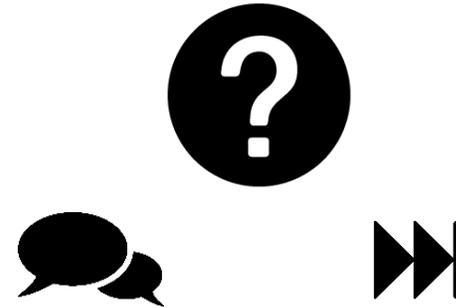
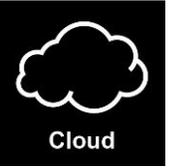


Wer ist der Gastgeber?

Tobias Herzog – IOZ AG – Projektleiter Prozessmanagement

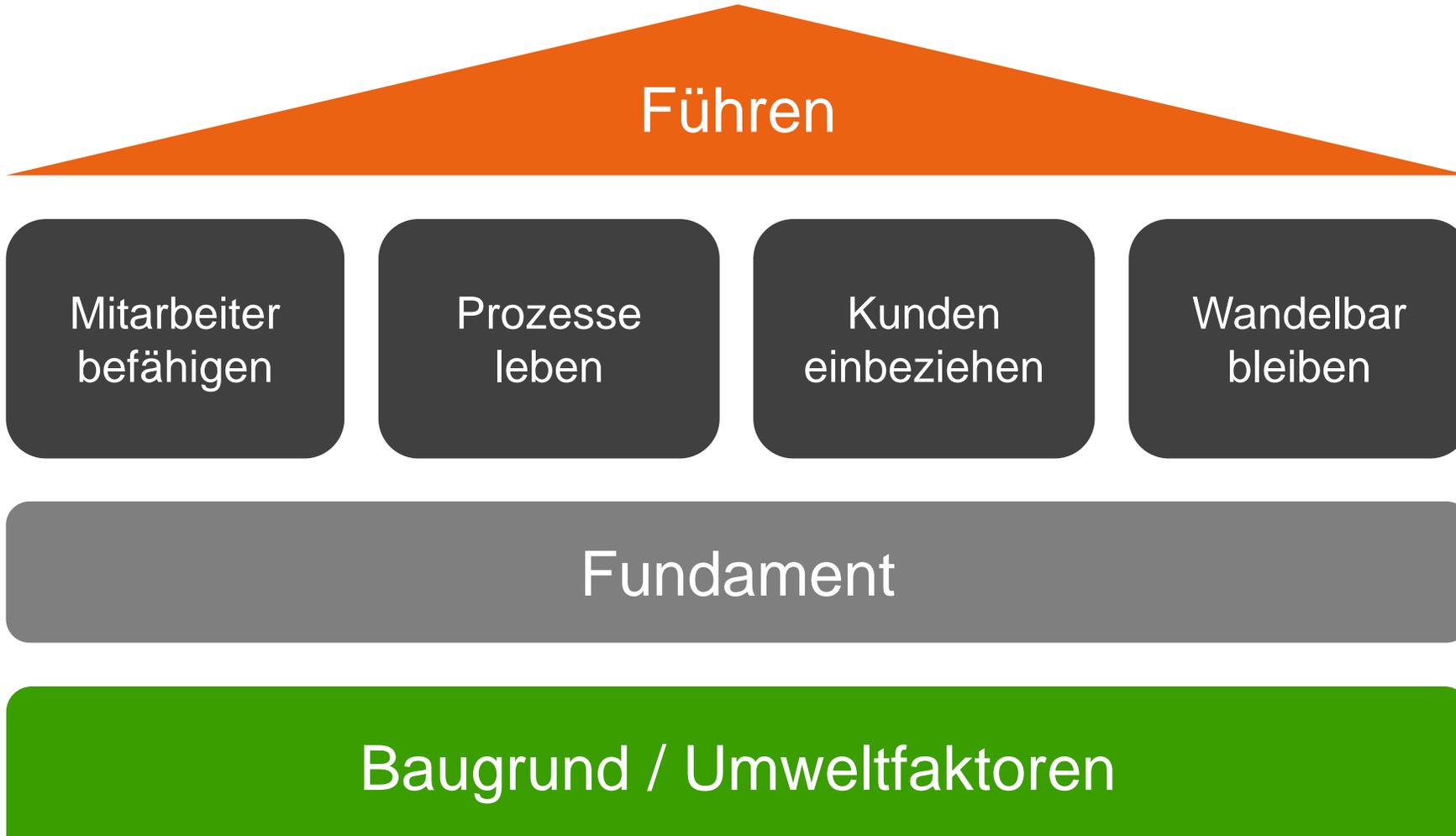
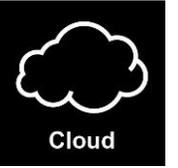
- Cloud-CRM Erfahrung seit 2008
- Dynamics CRM / Dynamics 365 Projektleiter seit 2012
- Projekterfahrung Bildungsbereich, Health & Medical Goods, Grosshandel, Dienstleistungs- und Verbandsbranche
- Freut sich immer über neue Möglichkeiten

Was gilt es während des Webinars zu berücksichtigen?

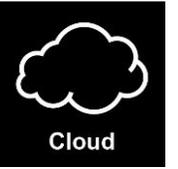


Webinar	Fragen
<p>Die Mikrofone der Teilnehmer sind während des Webinars ausgeschaltet</p> <p>Webinar-Menü kann via oranger Pfeil ausgeblendet werden</p>	<p>Während des Webinars via Questions stellen</p> <p>Beantwortung erfolgt während des Webinars, am Schluss und nachträglich via Blog</p>

IT & Unternehmen im Wandel



Wie kann die IOZ helfen?



IOZ Innovation Competence Center

Betreiben & Helfen

Entwickeln & Realisieren

Analysieren & Beraten

IT-Services

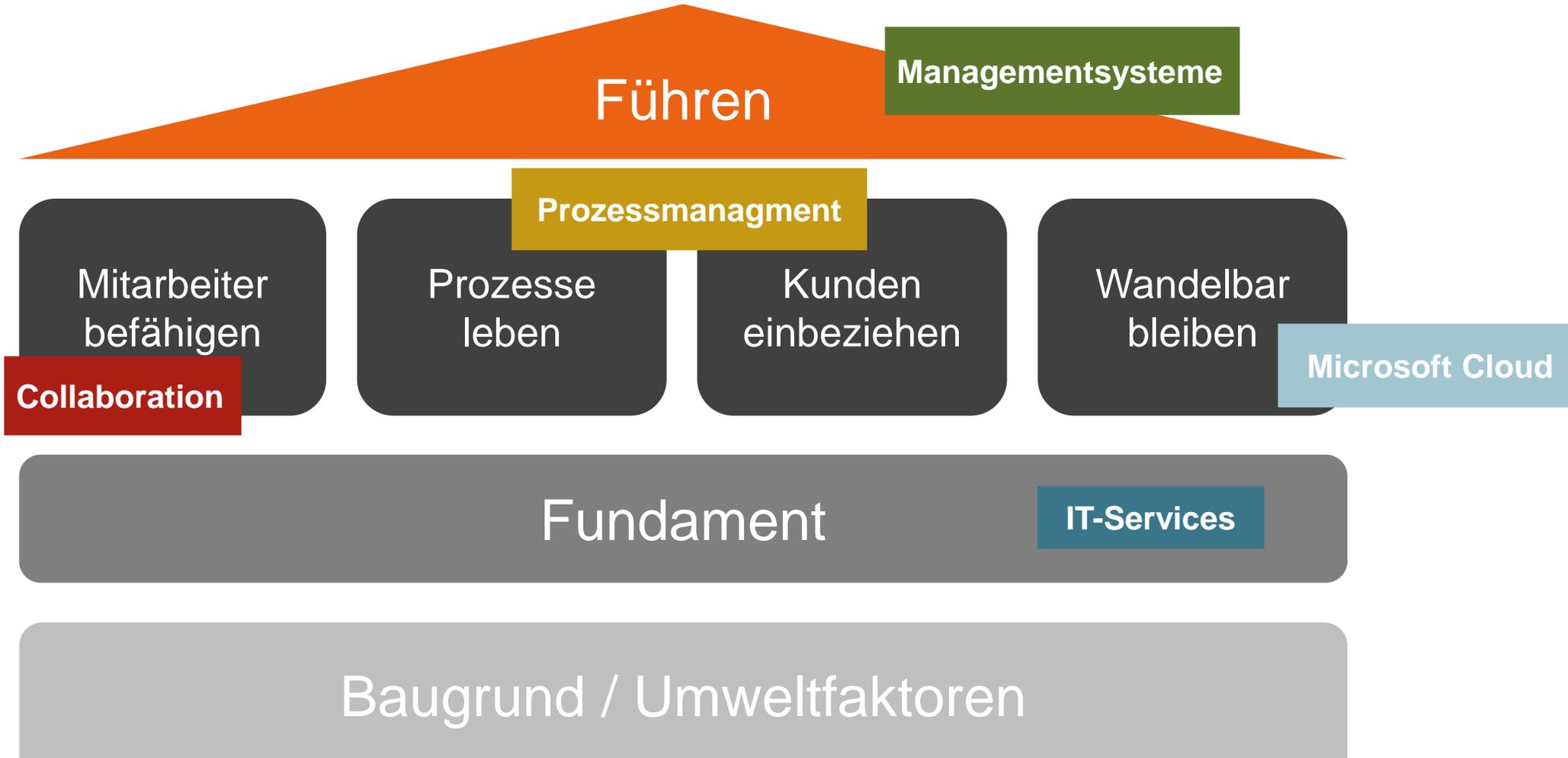
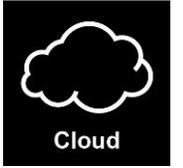
Prozessmanagement

Collaboration & Communication

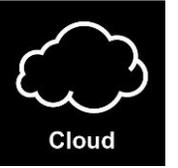
Managementsysteme



IT & Unternehmen im Wandel



Was wünscht man sich?



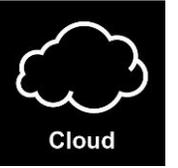
Ein System für alles

- ✓ Geringer Koordinationsaufwand
- ✓ Günstig
- ✓ Platzsparend

Ideale Voraussetzung
für durchgängige Prozesse!



Was treffen wir heute häufig an?

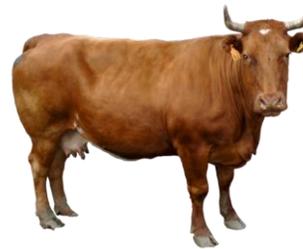


Schlechte Voraussetzung für durchgängige Prozesse!

- Platzsparend?
- Preiswert?
- Koordinationsaufwand?



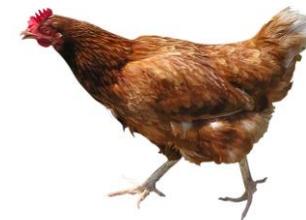
ERP



Marketing Automation

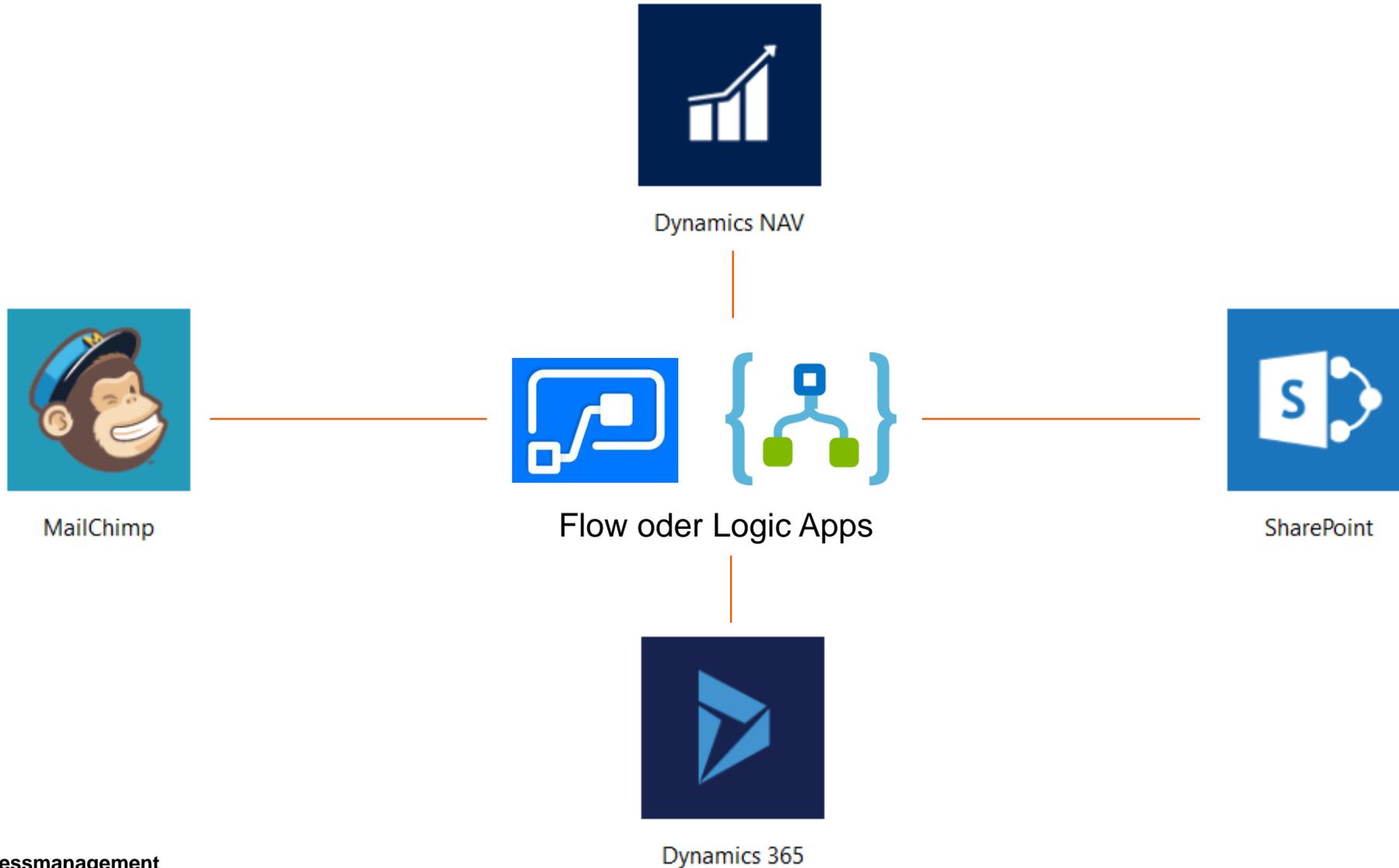
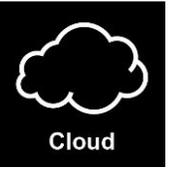


Collaboration & Document Management

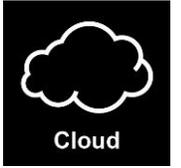


CRM

Was könnte helfen?



Wie funktionieren die beiden Tools?



Wenn in SharePoint
ein neuer Listeneintrag erstellt wird

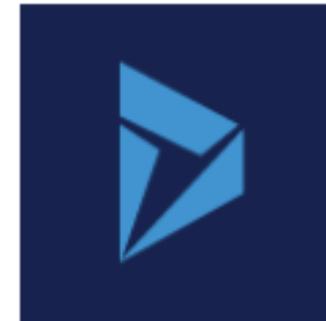


SharePoint

Trigger

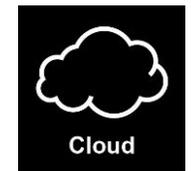
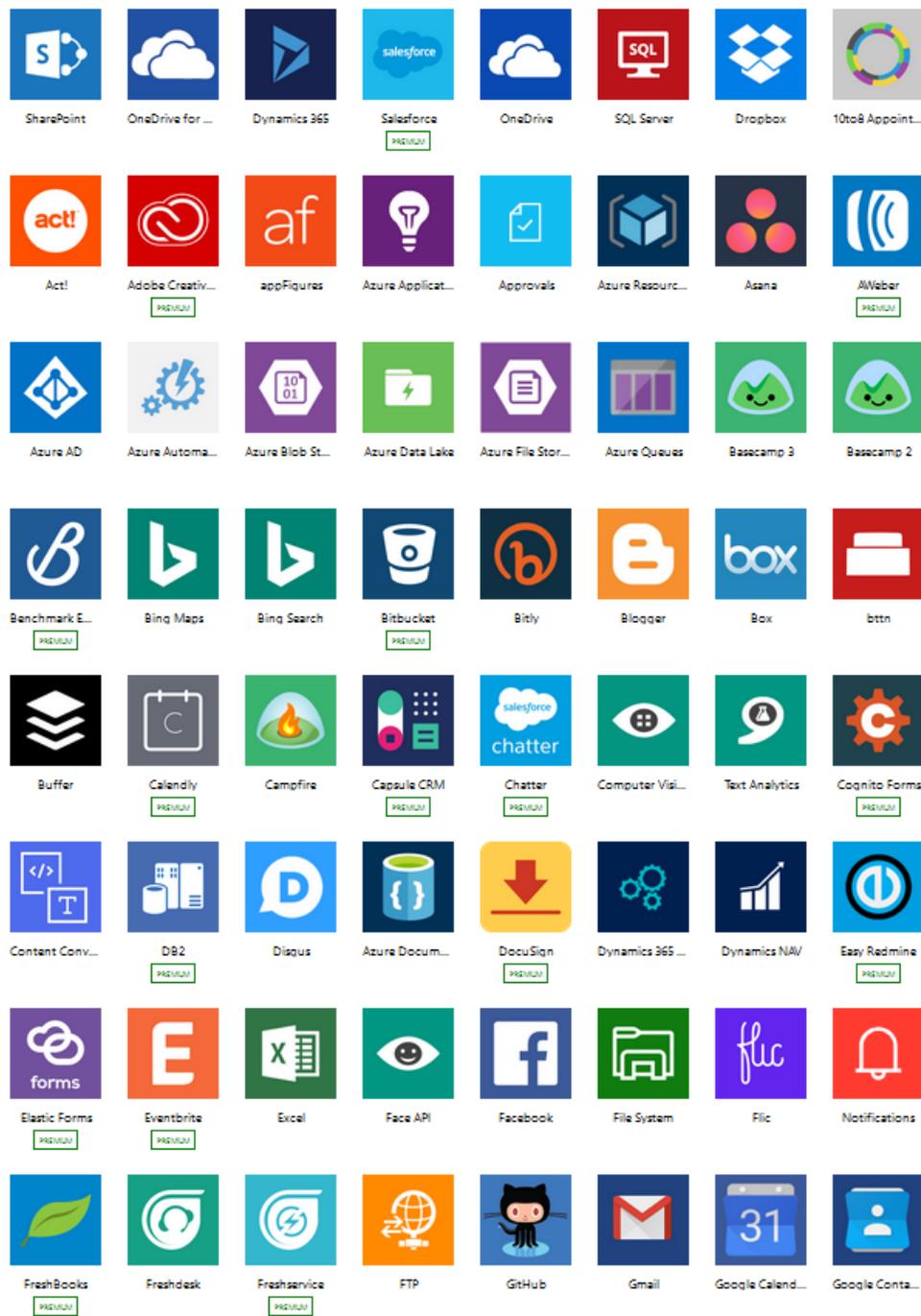


Dann füge in Dynamics 365
einen neuen Datensatz hinzu

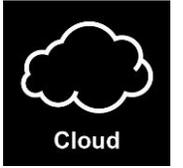


Dynamics 365

Action



Einige einfache Beispiele



Wenn ein Web-Form ausgefüllt wird



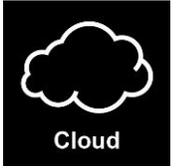
JotForm



SharePoint

dann wird die Eingabe in einer SharePoint-Liste gespeichert

Einige einfache Beispiele



Wenn in Dynamics 365/CRM ein Eintrag gemacht wird



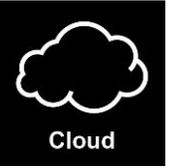
Dynamics 365



Twilio

dann wird ein SMS versendet

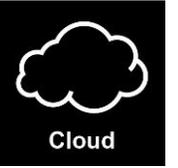
Flow vs. Logic Apps - Gemeinsamkeiten



- Flow wurde auf Logic Apps gebaut
- Der Workflow-Designer ist identisch
- Konnektoren der einen Anwendung können auch in der anderen funktionieren

Quelle: <https://docs.microsoft.com/en-us/azure/azure-functions/functions-compare-logic-apps-ms-flow-webjobs>

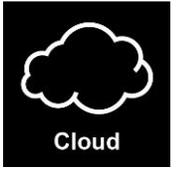
Flow vs. Logic Apps - Unterschiede



	Flow	Logic Apps
Zielgruppe	Büroanwender, PowerUser	IT Pro, Entwickler
Szenarien	Self-service	Wichtige Anwendungen
Workflow Designer	Browser & Mobile App	Browser und Visual Studio
Entwicklung	Ad-hoc, im Produktiv-System	Entwicklungszyklus (Dev->Pro), Quellcode Ansicht
Pricing	pro User/Monat	nach Anzahl Actions

Quelle: <https://docs.microsoft.com/en-us/azure/azure-functions/functions-compare-logic-apps-ms-flow-webjobs>

Pricing Logic Apps

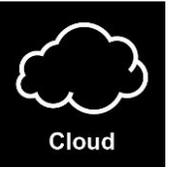


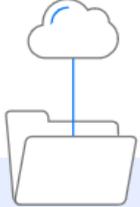
Logic Apps-Aktionen

AUSGEFÜHRTE AKTIONEN/MONAT	PREIS PRO AUSGEFÜHRTER AKTION
Erste 250 Tausend Aktionen	CHF 0,000723 / Aktion
250 Tausend bis 1 Millionen Aktionen	CHF 0,000362 / Aktion
1 bis 50 Millionen Aktionen	CHF 0,000136 / Aktion
50 bis 100 Millionen Aktionen	CHF 0,000082 / Aktion
Über 100 Millionen Aktionen	CHF 0,000049 / Aktion

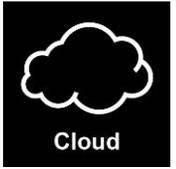
Quelle: <https://azure.microsoft.com/de-de/pricing/details/logic-apps/>

Pricing Flow



Flow Free	Flow Plan 1	Flow Plan 2
		
Free	5.00 fr. per user/mo	15.00 fr. per user/mo
750 runs per month Unlimited flow creation 15-minute checks	4,500 runs per month Unlimited flow creation 3-minute checks Premium Connectors	15,000 runs per month Unlimited flow creation 1-minute checks Premium Connectors Org policy settings
Choose plan	Free trial Purchase now	Free trial Purchase now

Quelle: <https://flow.microsoft.com/en-us/pricing/?currency=CHF>



Which Dynamics 365 plans includes Microsoft Flow?

These Dynamics 365 applications include 'Microsoft Flow for Dynamics 365' plan:

- Dynamics 365 Enterprise Sales
- Dynamics 365 Enterprise Field Service
- Dynamics 365 Enterprise Marketing
- Dynamics 365 Enterprise Customer Service
- Dynamics 365 Enterprise Project Service Automation
- Dynamics 365 Enterprise Operations
- Dynamics 365 Business Edition Financials

These Dynamics 365 plans include 'Microsoft Flow Plan 2':

- Dynamics 365 Enterprise, Plan 2
- Dynamics 365 Enterprise, Plan 1
- Dynamics 365 Business Edition Plan

Flow for Dynamics 365 is also included in existing CRM Online Enterprise, Professional, Basic, and Essential subscriptions.

Which Office 365 plans includes Microsoft Flow?

These Office 365 plans include 'Microsoft Flow for Office 365' plan:

- Office 365 Business Essentials
- Office 365 Business Premium
- Office 365 Education
- Office 365 Education Plus
- Office 365 Enterprise E1 *
- Office 365 Enterprise E3 *
- Office 365 Enterprise E5

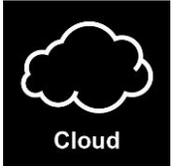
* Office 365 Enterprise E2 includes the same capabilities as Office 365 Enterprise E1, and Office 365 Enterprise E4 includes the same capabilities as Office 365 Enterprise E3.

Office 365 Enterprise K1 includes the same capabilities as Flow Free, but an SLA is available and the number of flow runs is aggregated across all users in the company.

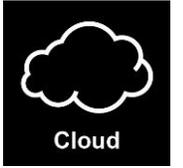
[Compare plans](#)

Quelle: <https://flow.microsoft.com/en-us/pricing/?currency=CHF>

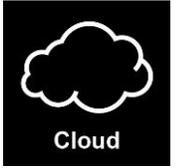
Beispiel 1: Kundenzufriedenheit 1.0



Beispiel 1: Kundenzufriedenheit 2.0



Beispiel 1: Kundenzufriedenheit 4.0





- + NEW
- DEACTIVATE
- CONNECT
- ADD TO MARKETING LIST
- ASSIGN
- EMAIL A LINK
- DELETE
- FORM
- PROCESS



CONTACT : IOZ_CONTACT

Tobias Herzog

Summary

CONTACT INFORMATION

Account Name IOZ AG

Salutation Herr

First Name ⁺ Tobias

Last Name ^{*} Herzog

Job Title Projektleiter

Departement --

Mobile Phone

Business Phone

E-mail

YAMMER SYSTEM POSTS ACTIVITIES NOTES

All | Add Ph... Add Task

We didn't find any activity records.

More options menu:

- Email
- Appointment
- Survey Activity**

Umfrage

Welche IOZ Kontaktperson
beurteilen Sie?

*

Fragen zur Kundenzufriedenheit

Termineinhaltung	★★★★☆
Qualität	★★☆☆☆
Beratung	★★★★☆
Projektmanagement	★★★☆☆
Betreuung	★★★★☆

Was möchten Sie uns noch mitteilen?

Werden Sie die IOZ AG mit weiteren Leistungen
beauftragen bzw. an anderen Interessenten
weiterempfehlen?

*

Ja

Nein

Sind Sie bzw. Ihre Firma bereit der IOZ AG als
Referenz zur Verfügung zu stehen?

*

Ja

Nein

[← Zurück](#)

[Umfrage absenden! ↑](#)

IOZ Zufriedenheitsumfrage - R0000... ☰

Name *	IOZ Zufriedenheitsumfrage - : Owner *	Tobias Herzog	Score	--	
Survey *	IOZ Zufriedenheitsumfrage	Survey Invite	IOZ Zufriedenheitsumfrage	Score as Percentage	--
Respondent	Tobias Herzog	Completed On	19.07.2017 10:27		
Received On	19.07.2017 10:29	Lead	--		
Account	IOZ AG	Contact	Tobias Herzog	NET PROMOTER SCORE	
User	--	Case	--	NPS Type	--
File	--			NPS Comment	Wäre an Infos zu
Language	en-US	Locale	en-US		

Response Summary

Umfrage	
Welche IOZ Kontaktperson beurteilen Sie?	Tim Aschwanden
Fragen zur Kundenzufriedenheit	
Termineinhaltung	4
Qualität	2
Beratung	4
Projektmanagement	3
Betreuung	3
Was möchten Sie uns noch mitteilen?	Wäre an Infos zum Thema Flow interessiert.
Werden Sie die IOZ AG mit weiteren Leistungen beauftragen bzw. an anderen Interessenten weiterempfehlen?	Ja
Sind Sie bzw. Ihre Firma bereit der IOZ AG als Referenz zur Verfügung zu stehen?	Nein



Mi. 19.07.2017 10:30

CRM Admin

Approval: Antwort auf Zufriedenheitsumfrage in Yammer posten?

To  Herzog Tobias

 If there are problems with how this message is displayed, click here to view it in a web browser.

harmon.ie: SharePoint Onl...

+ Get more add-ins

Request for your input

Du hast eine positive Antwort auf eine Zufriedenheitsumfrage von Tobias Herzog erhalten. Möchtest du, dass diese gute Nachricht in Yammer gepostet wird?

Link Survey Response: [Link](#)

Dieses E-Mail wurde automatisch von Logic Apps generiert.

Select one of the options below to respond

JA posten

Nein nichts tun

Message sent via [Microsoft Logic Apps](#), enabling you to create automated workflows between your favorite apps and services.

© Microsoft Corporation 2017



Kunden-Test PRIVATE

✓ Joined

[NEW CONVERSATIONS](#) ALL CONVERSATIONS FILES NOTES SEARCH

Update Poll Praise Announcement

Share something with this group...



NEW CONVERSATIONS

[Clear New](#)

CRM Admin Follow – 10 seconds ago from Microsoft Azure AppService Logic Apps (West Europe) •
Tobias Herzog (IOZ AG) hat auf eine Zufriedenheitsumfrage von Tobias Herzog geantwortet. Tobias Herzog würde die IOZ weiterempfehlen.

Link Survey Response: <https://ioz365.crm4.dynamics.com/main.aspx?etc=10060&id=f7ba6c5a-5c6c-e711-812a-e0071b666111&pagetype=entityrecord>

LIKE REPLY SHARE [TRANSLATE](#) ...



Write a reply



MEMBERS (2)



INFO

[Click here to edit this section.](#)

PINNED

[Add](#)



Add files or links that are important to this group.

RELATED GROUPS

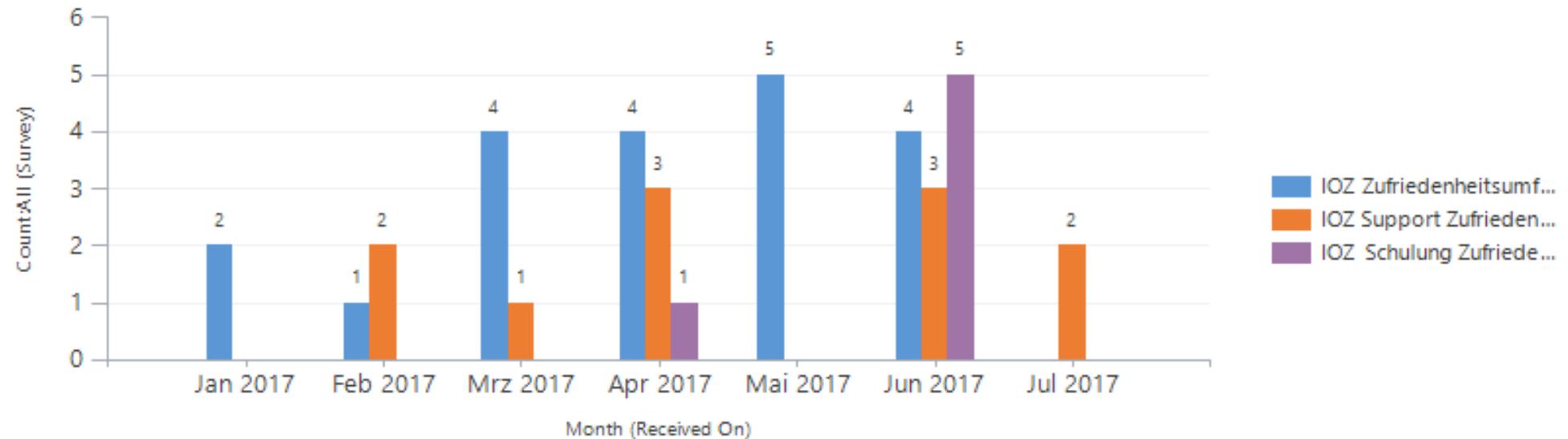
+ [Add a related group](#)

ACCESS OPTIONS

Total response count by survey and by month

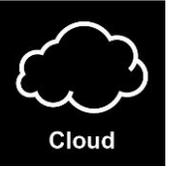


Answers IOZ Satisfaction Survey



→ zur Logic App

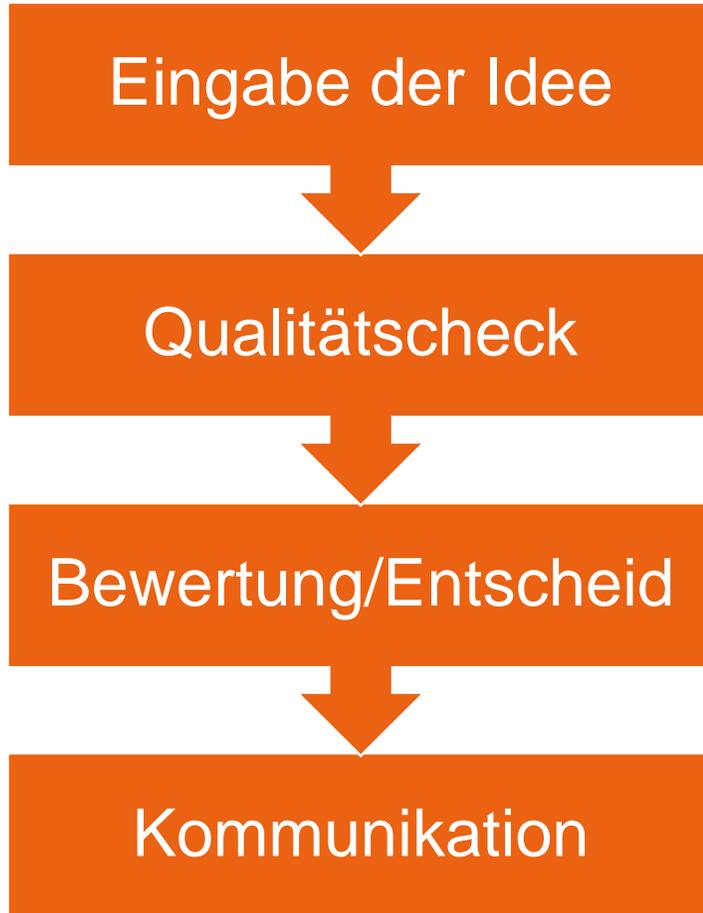
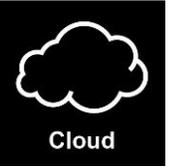
Beispiel 2: Innovationsidee



Business Anforderungen

- **Jeder im Unternehmen soll Innovationsideen einreichen können**
- **Einfacher Qualitätscheck durch Innovation Process Owner**
- **Prozess “Bewertung und Entscheidungsfindung” in einem passenden System**
 - Geführter Prozess
 - Tracking der Aktivitäten
 - Tracking des Prozessfortschritts - jederzeit Mobile einsehbar
- **Keine manuellen Schnittstellen**
- **Keine Excel-Listen**

Beispiel 2: Innovationsidee



SharePoint

Jeder hat Zugriff, da Lizenz für Intranet vorhanden



Approvals

Fixer Bestandteil von Flow



Dynamics 365

Management hat Zugriff
Gut für geführte Prozesse und Activity Tracking

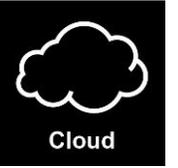


Office 365 Outl...

Bestehendes Kommunikationsmittel im Unternehmen

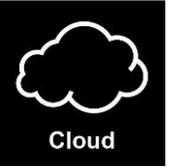
→ zum Flow

Take-aways



Negativ

- › Viel Trial and Error
- › Dokumentation der Konnektoren/Funktionen ist noch etwas dürftig
- › Es hilft, die Systeme zu kennen (IT Pro vs. Business User)
- › Workflow Designer könnte benutzerfreundlicher sein
- › Noch nicht so viele Konnektoren wie Konkurrenz



Positiv

- › Zahl der Konnektoren wächst rasant
- › Gute Konnektoren für Microsoft-Applikationen
- › Einfache Anforderungen können schnell und kostengünstig umgesetzt werden
- › Mobile App für Genehmigungen und Flow-Starts
- › Formatierte Texte können via Code-Ansicht (Logic Apps) einfach kopiert werden
- › Integration und Single-Sign-on der Microsoft Cloud

CRM Community – 30. August in Rotkreuz



CRM
Business
Community

Einladung

CRM Community Schweiz

Mittwoch, 30. August 2017
16h30 bis 18h15

Hochschule Luzern
Suurstoffi 12, 6343 Rotkreuz

Wie Sie mit Daten Wert generieren

Themen: Big Data Management, Lead-Generierung, Datenqualität

Lucerne University of
Applied Sciences and Arts

**HOCHSCHULE
LUZERN**



Anmeldung via
<http://www.crm-community.ch/event/daten-qualitaet-30aug2017-rotkreuz/>

Fragen?



Besten Dank

