

**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

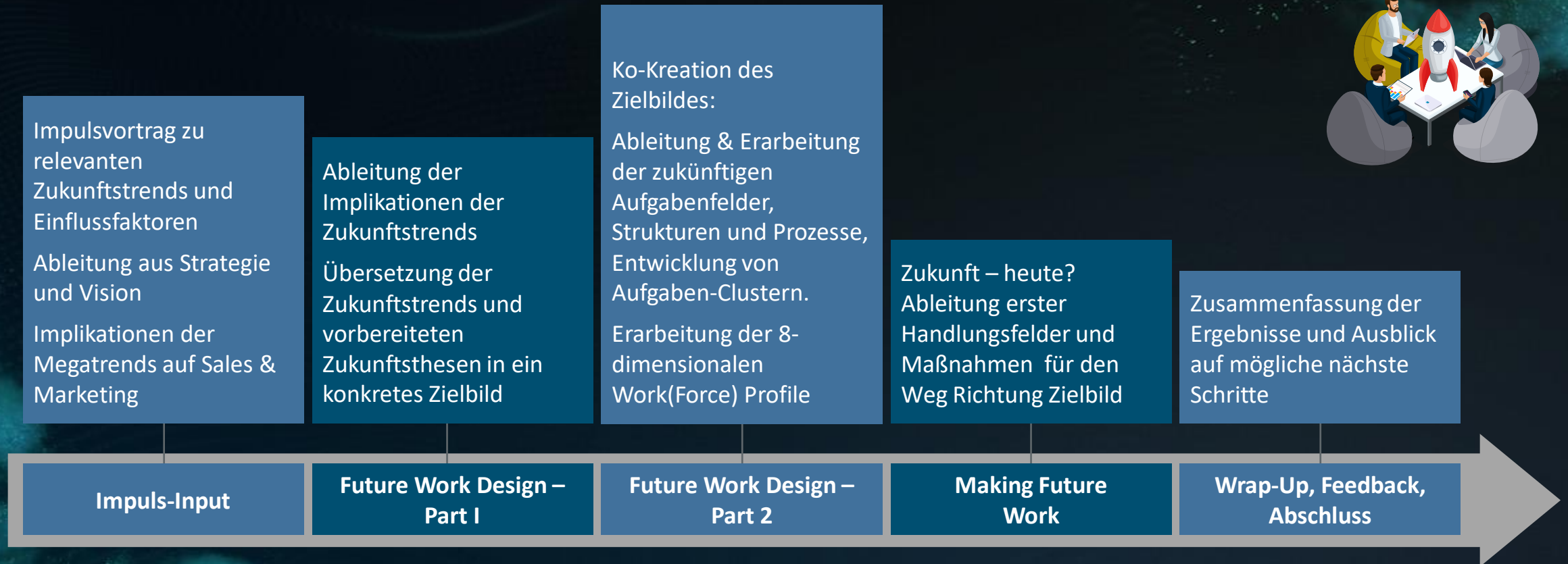
- Sehr hoher Digitalisierungsgrad
- Hohe analytische Fähigkeiten, kundenzentriertem Denken, Begeisterungsfähigkeit
- Der Arbeitsplatz benötigt Austausch- und Kommunikationsmöglichkeiten
- Denken und Arbeiten in Kooperationen innerhalb der Organisation sowie bezogen auf Partner

Digital Acquisition  
– AI based



# Zukunftswerkstatt

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

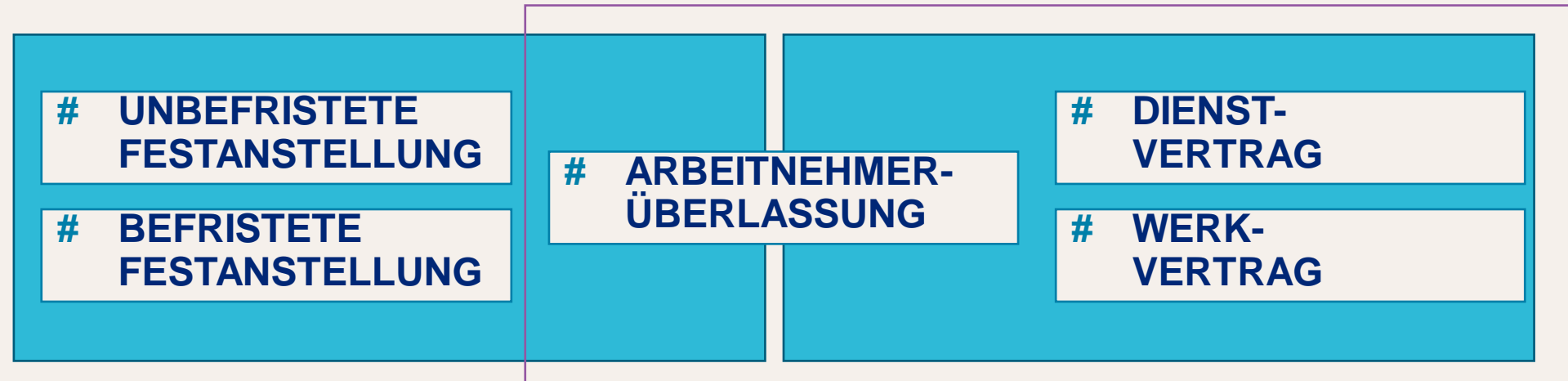


# MODELLE ZUR BEGLEITUNG DER TRANSFORMATION IN SALES & MARKETING

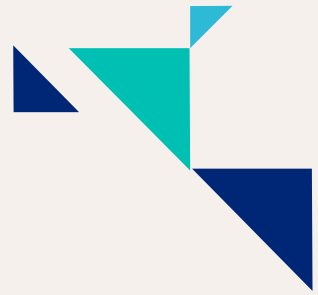


# Verschiedene Arbeitsmodelle im Überblick

## 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 Nettobetrag)
- ✔ 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



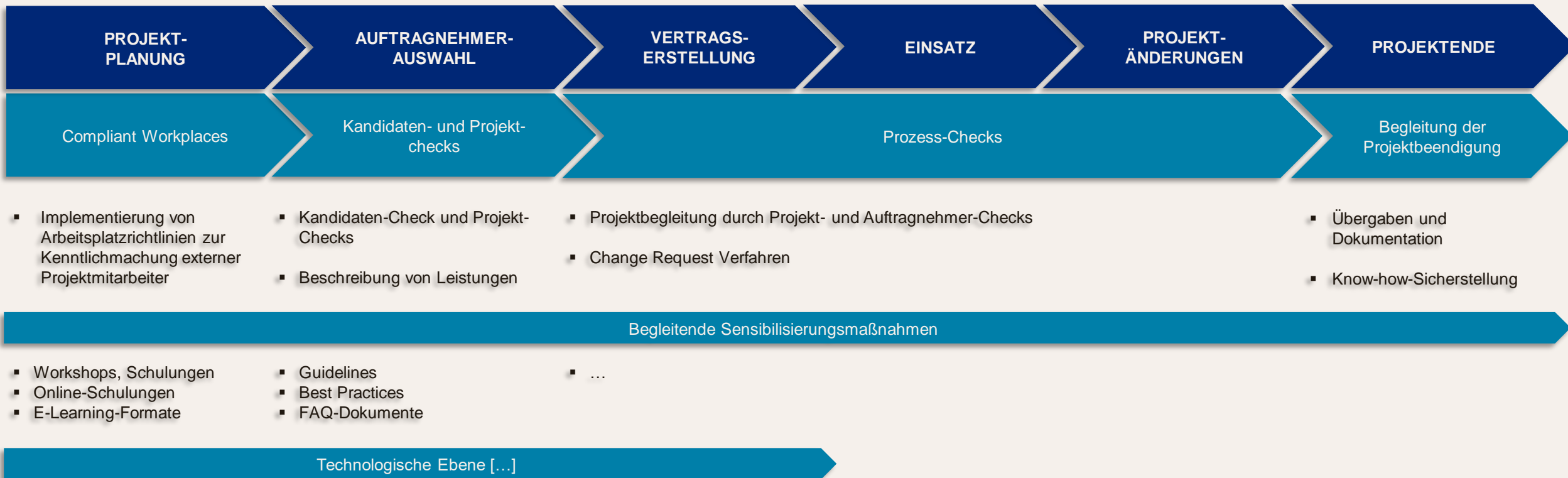
Keine arbeitsteilige  
Zusammenarbeit mit Dritten



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

Schulungs-  
teilnahme

Externe  
Dienstausweise

Keine Ausstattung mit  
internen Visitenkarten

Vorhalten interner  
Arbeitsmaterialien





Ingo Weber  
info@zukunfts-agenten.com



Matthias Kossin  
Abteilungsleiter Compliant Sourcing  
compliantsourcing@hays.de