

Vertriebs-Prozesse mit Workflows umsetzen

Agenda

1

Begrifflichkeiten & Vergleich

2

Beispiel für einen Vertriebs-Workflow

3

Use Cases im Detail

4

Ausblick

5

Q&A

Begrifflichkeiten & Vergleich

Was ist ein Workflow – und wie unterscheidet er sich von einem Prozess?

Was sind Workflows?

Workflows ermöglichen es dir, deine Geschäftsprozesse digital abzubilden. Im Workflow Builder bestimmst du, welche Schritte in welcher Reihenfolge welcher Reihenfolge ausgeführt werden, wie sie miteinander verknüpft sind und unter welchen Bedingungen sie ausgelöst werden.

IN EINEM SATZ

Ein Workflow stellt sicher, dass jeder Prozessschritt zur richtigen Zeit von der richtigen Person oder automatisch vom System automatisch vom System erledigt wird.



Effizient

Manuelle Tätigkeiten und automatisierte Schritte greifen nahtlos ineinander.



Transparent

Jeder Schritt, jede Verantwortlichkeit und jeder Status sind sichtbar.



Flexibel

Bedingte Verzweigungen, Schleifen und Phasen passen sich deinen Cases an.



Wiederverwendbar

Einmal konfiguriert – beliebig oft ausgeführt.

Workflows vs. Prozesse: Was ist neu?

Workflows sind die Weiterentwicklung der klassischen Prozesse. Beide bilden Geschäftsabläufe in epilot ab – Workflows gehen aber deutlich weiter: bedingte Verzweigungen, Schleifen, native Automatisierungen, parallele Pfade und ein visueller Builder.

KLASSISCH

Prozesse

Lineare Abfolge von Phasen & Aufgaben. Bewährt, übersichtlich – aber begrenzt, wenn Abläufe sich verzweigen oder parallel laufen müssen.

Bausteine: Phasen · Aufgaben · Anforderungen · Automatisierungen (verknüpft) · Journeys

VS

NEU

Workflows

Geschäftsprozesse als visueller Graph mit Logik: Verzweigungen, Schleifen, parallele Zweige, native Automatisierungen und Trigger-Konzept.

Bausteine: Phasen · Aufgaben (manuell / automatisiert) · Verzweigungen · Schleifen · Auslöser · Journeys

Direkter Funktionsvergleich

So unterscheiden sich beide Konzepte im Detail.

Merkm al	Prozesse	Workflows
Builder	Prozess Builder (tabellarisch / Listenstruktur)	Workflow Builder mit visuellem Layout-Modus
Bausteine	Phasen + Schritte	Phasen + Aufgaben + Verzweigungen + Schleifen
Aufgabentypen	Schritt (manuell). Automatisierungen separat angelegt & verknüpft.	Manuelle & automatisierte Aufgabe, sowie Verzweigungen – nativ als Bausteine im Builder.
Bedingte Verzweigungen	Nicht nativ	Neu — automatische oder manuelle Auswertung
Schleifen	Nicht nativ	Neu — mit max. Anzahl Durchläufen & Folgeaktion
Parallele Pfade	Nein	Neu — mehrere Zweige parallel (z. B. Strom + Wasser)
Auslöser-Konzept	Manueller Start oder Verknüpfung über (Journey-)Automatisierung	Trigger-Konzept: Manuell · Automatisiert (Entität · E-Mail · Via Workflow/Automatisierung)
Entitätssynchronisierung	Einfacher Statussync über Advanced Automations – z. B. Phasenname → Opportunity-Status	Neu — Granular auf Aufgabenebene: „Wenn Aufgabe X erledigt → Status = Y“
Beschreibungstexte	Eine Beschreibung pro Schritt	Pro Nutzergruppe: Kolleg:innen, Endkund:innen, Installateur:innen
Layout / Darstellung	Drag & Drop in Listenform	Visueller Layout-Modus: verbinden, lösen, verschieben
Portal-Anzeige	Klassische Portale	Beachten — aktuell nur Spark-Portale

Das Herzstück der Workflow-Logik

Neu

Bedingte Verzweigungen

Pfade werden automatisch (Attribute) oder manuell (Buttons) gewählt – statt eines linearen Ablaufs.

Neu

Schleifen

Aufgaben werden bis zu einem definierten Limit wiederholt – z. B. Erinnerungen an Kund:innen.

Neu

Parallele Pfade

Treffen mehrere Bedingungen zu, laufen Zweige gleichzeitig – ideal für Sparten wie Strom, Wasser, Gas.

Neu

Native automatisierte Aufgaben

System-Aktionen direkt im Workflow modellierbar – kein Umweg über separate Automatisierungen.

Neu

Trigger-Konzept

Manueller Start oder automatisierter Auslöser mit drei Varianten: Entität, E-Mail, Via Workflow/Automatisierung.

Neu

Granulare Synchronisation von Statuswerten

„Wenn Aufgabe X erledigt ist → Attribut Y setzen“. Granular und ohne Umweg über Advanced Automations.

Neu

Visueller Layout-Modus

Aufgaben verbinden, lösen, verschieben – inkl. Pfad-Zusammenführung.

Neu

Beschreibungen pro Nutzergruppe

Unterschiedliche Texte für interne Teams, Endkund:innen und Installateur:innen.

Beispiel für einen Vertriebs-Workflow

Der Prozess PV-B2C und seine Komponenten.

Begriffe auf einen Blick

Die wichtigsten Begriffe rund um Workflows – kompakt erklärt.

Workflow	Digitale Abbildung eines Geschäftsprozesses mit Schritten, Reihenfolge, Verknüpfungen und Bedingungen.
Workflow Builder	Grafische Oberfläche, in der du Workflows konfigurierst.
Auslöser (Trigger)	Bedingung oder Ereignis, das einen Workflow startet. Zwei Hauptarten: Manueller Start oder Automatisierter Auslöser (Entitätsereignis, E-Mail-Ereignis, Via Workflow-/Automatisierung).
Entitätsschema	Datentyp, auf den sich der Workflow bezieht (z. B. Opportunity). Wichtig für Bedingungen und korrekten Start.
Manuelle Aufgabe	Aufgabe, die von einer Person erledigt wird – z. B. Telefonat, Prüfung, Freigabe.
Automatisierte Aufgabe	Aufgabe, die das System selbstständig ausführt (z. B. E-Mail-Versand, Dokumentenerstellung).
Bedingte Verzweigung	Punkt im Workflow, an dem mehrere Pfade möglich sind – ausgewertet automatisch (Attribute) oder manuell (Buttons).
Schleife	Wiederholt Aufgaben, bis eine Bedingung erfüllt ist. Mit Maximalanzahl an Durchläufen.

Begriffe auf einen Blick

Phase	Logische Gruppe von Aufgaben und Verzweigungen – mit eigenem Namen, Verantwortlicher und Fälligkeit.
Voraussetzung	Abhängigkeit zwischen Aufgaben – eine Aufgabe wird erst freigegeben, wenn vorgelagerte Aufgaben abgeschlossen sind.
Zweck	Kategorie, die du Aufgaben oder Verzweigungen zur besseren Filterung zuweist.
Label	Tag auf Workflow-Ebene zur thematischen Einordnung in der Übersicht.
Abbruchgrund	Vordefinierter Grund, warum ein Workflow vorzeitig beendet wurde (z. B. „Fehlende Unterlagen“).
Entitätssynchronisierung	Mechanismus, der Werte (z. B. Workflow-Status) automatisch in Entitätsattribute schreibt.
Journey	Geführter digitaler Ablauf für interne Datenpflege oder Endkund:innen/Installateur:innen – kann an Aufgaben gekoppelt werden.
Spark-Portal	Aktuelle Portal-Generation, in der Workflows korrekt dargestellt werden.

In der Workflows-Übersicht hast du den zentralen Überblick: Alle Workflows mit Status (aktiv / inaktiv) und Datum der letzten Änderung – inklusive der Möglichkeit, neue Workflows zu erstellen oder bestehende zu bearbeiten und zu löschen.

Einen Workflow erstellen

- 1 Öffne die Workflows-Übersicht.
- 2 Klicke auf „Workflow hinzufügen“.
- 3 Du gelangst zum nächsten Schritt: Workflow-Auslöser konfigurieren.

Der Auslöser entscheidet, wann und wie ein Workflow startet. Im Builder wählst du die Art des Auslösers – Manueller Start oder Automatisierter Auslöser – und konfigurierst dann das passende Ereignis.

Primäre Auslöser

Manuell

Manueller Start

Ein Nutzer startet den Workflow aktiv, z. B. direkt auf einer Opportunity.

Automatisch

Automatisierter Auslöser

Der Workflow startet automatisch durch ein definiertes Ereignis. Drei Varianten stehen zur Verfügung – siehe unten.

Varianten des automatisierten Auslösers

Entität

Entitätsereignis

Startet bei Datenänderungen – z. B. wenn eine Entität neu angelegt oder ein bestimmtes Attribut aktualisiert wird.

E-Mail

E-Mail-Ereignis

Startet beim Eingang einer E-Mail – ideal für eingehende Anfragen oder Antworten.

Verknüpfung

Via Workflow- oder Automatisierung

Der Workflow wird aus einem anderen Workflow oder einer Automatisierung heraus gestartet – z. B. innerhalb einer Journey-Automatisierung.

Die Workflow-Einstellungen sind der zentrale Ort, an dem du festlegst, wie dein Workflow organisiert und gesteuert wird.



Beschreibung

Use-Case und Besonderheiten dokumentieren



Zuständige Personen

Einzelperson oder Gruppe als Verantwortliche



Fälligkeitsdatum

Frist für den gesamten Workflow festlegen.



Linearer Ablauf

Aufgaben werden nacheinander erledigt



Fortschritt im Portal

Aufgabentexte werden im Portal angezeigt.



Labels

Thematische Kategorisierung – erleichtert Suche und Filterung.



Abbruchgründe

Z. B. „Kunde hat Angebot abgelehnt“



Entitätssync

Attribute automatisch mit dem Workflow synchronisieren.

VOR DEM AKTIVIEREN PRÜFEN

Einstellungen und Struktur eines Workflows lassen sich an laufenden Ausführungen nicht mehr ändern. Plane die Konfiguration daher sorgfältig, bevor du den Workflow aktivierst.

Phasen helfen dir, komplexe Workflows übersichtlich und strukturiert zu gestalten. Sie gruppieren Aufgaben und Verzweigungen in logische Abschnitte – z. B. Vorbereitung, Durchführung, Nachbereitung.

Warum Phasen nutzen?



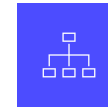
Übersichtlichkeit

Große Workflows werden in überschaubare Abschnitte unterteilt.



Verantwortlichkeiten bündeln bündeln

Eine Person oder Gruppe kann für alle Aufgaben
Aufgaben einer Phase zuständig sein.



Klare Struktur

Aufgaben, die zeitlich oder inhaltlich
zusammengehören, bilden eine Einheit.

Funktionen einer Phase

- Phasenname, der bei der Ausführung angezeigt wird.
- Zuständige Person/Gruppe für die gesamte Phase.
- Fälligkeitsdatum für den Phasenabschluss.
- Innerhalb einer Phase: manuelle Aufgaben, automatisierte Aufgaben und bedingte Verzweigungen.

Aufgaben: manuell & automatisiert

Aufgaben sind die einzelnen Arbeitsschritte deines Workflows. Es gibt zwei Grundtypen, die sich gut kombinieren lassen.



Manuelle Aufgabe

Schritte, die **von einer Person** ausgeführt werden müssen – ideal für Telefonate, Prüfungen oder Freigaben.

- Beschreibung, Voraussetzungen, Zuweisung und Fälligkeit konfigurierbar
- Person erledigt die Aufgabe manuell und schließt sie ab
- Optional an Endkund:innen oder Installateur:innen im Portal sichtbar
- Beispiele: Vertragsdokumente prüfen, Anruf bei Endkund:in, Freigabe einholen



Automatisierte Aufgabe

Schritte, die **das System selbstständig** ausführt – z. B. E-Mails versenden oder Dokumente erstellen.

- Läuft vollautomatisiert ab – ohne manuellen Eingriff
- Verschiedene Aktionstypen: E-Mail versenden, Dokument erstellen, etc.
- Ausführung sofort oder zeitverzögert konfigurierbar (Standard)
- Keine Zuweisung an Personen nötig bei vollautomatisierter Ausführung
- Optional auch manuell startbar – startet dann per Klick

Bedingte Verzweigungen & Schleifen

Mit bedingten Verzweigungen wird dein Workflow flexibel und situationsabhängig: Der Prozess läuft je nach Bedingung in unterschiedliche Richtungen weiter. Schleifen wiederholen Schritte, bis ein Ziel erreicht ist.

Zwei Arten der Auswertung



Automatische Auswertung

Der Workflow prüft Bedingungen automatisch – meist anhand von Entitäts-Attributen, z. B. Status = „genehmigt“.



Manuelle Auswertung

Die zuständige Person erhält eine Auswahl von Optionen als Buttons und Buttons und entscheidet selbst, welcher Pfad eingeschlagen wird.

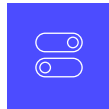
Wichtige Einstellungen

- **Verzweigung festlegen** – klare Erklärung, z. B. „Überprüfung auf Zweck“.
- Zuständige Person/Gruppe – trifft Entscheidungen.
- Fälligkeitsdatum – Frist für die Entscheidung.
- Prüfzeitpunkt – sofort beim Erreichen oder zeitverzögert.

Schleifen konfigurieren

- 1 Startaufgabe wählen**
Wähle den Startpunkt für deine Schleife aus
- 2 Zielaufgabe definieren**
Klicke auf die Aufgabe, zu der die Schleife zurückführt
- 3 Maximale Durchläufe & Folgeaktion**
Lege fest, wie oft die Schleife maximal läuft und was beim Erreichen passiert

Mit dem Layout-Modus veränderst du Darstellung und Struktur deines Workflows flexibel – auch bei komplexen Prozessen behältst du den Überblick.



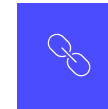
Modus aktivieren

„Layout anpassen“ öffnet den Bearbeitungsmodus, „Schließen“ verlässt ihn.



Aufgaben und Phasen verschieben + duplizieren

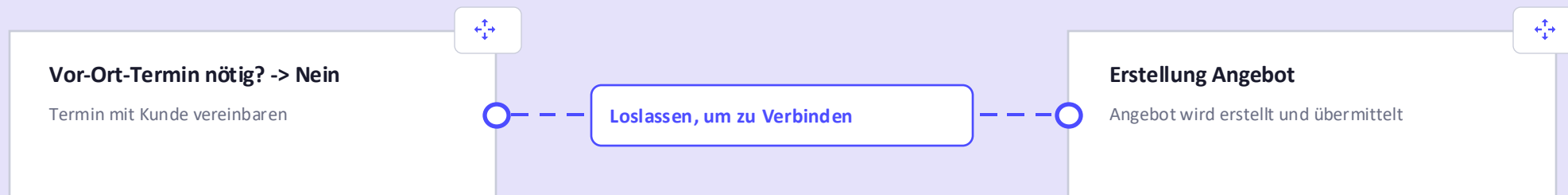
Einzelne Aufgaben oder ganze Phasen per Drag & Drop neu anordnen oder duplizieren.



Verbindungen bearbeiten

Bestehende Verbindungen lösen und neue zwischen Aufgaben oder Pfaden ziehen – verbindbare Stellen sind weiß hervorgehoben.

BEISPIEL: VERBINDUNG ZIEHEN IM LAYOUT-MODUS



Im Layout-Modus erscheinen verbindbare Aufgaben weiß. Eine Verbindung wird per Drag von einem Punkt zum anderen gezogen.

Wie ein Workflow strukturierte Daten zwischen Entitäten überträgt – konfigurierbar in 3 Schritten.

1

Auslöser

Wann soll der Workflow reagieren?

BEISPIEL

Aufgabe „Prüfung der Daten“ abgeschlossen

2

Ziel-Entität & -Attribut

Wohin soll der Wert geschrieben werden?

BEISPIEL

Opportunity → Status

3

Zu schreibender Wert

Welcher Wert wird gesetzt?

BEISPIEL

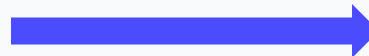
„Bearbeitung“

ERGEBNIS

AUFGABE

„Prüfung der Daten“ → abgeschlossen

Workflow schreibt



OPPORTUNITY

Status = „Bearbeitung“

Mehrere Zweige laufen unabhängig voneinander – nach einer Verzweigung müssen Schritte nicht sequenziell warten.

KONZEPT

Mehrere Zweige gleichzeitig

Verzweigte Pfade laufen unabhängig voneinander – Schritte in einem Zweig blockieren keine Schritte im anderen.

Parallel ausgeführt werden Zweige nur, wenn **parallele Ausführung aktiviert ist** und mehrere Bedingungen gleichzeitig zu „wahr“ auswerten.

VORTEIL

Schnellere Durchlaufzeit – z. B. läuft die Provisionsabrechnung parallel zur Inbetriebnahme, statt darauf zu warten.

BEISPIEL AUS DER PRAXIS



Beide Zweige enden unabhängig – sobald sein eigener Pfad fertig ist.

Ausblick

Was als Nächstes kommt – geplante Funktionen und Ideen in der Konzeption.

Workflows entwickeln sich kontinuierlich weiter. Diese Funktionen sind geplant oder befinden sich bereits in der Konzeption.

WAS KOMMT ALS NÄCHSTES

Attribute schneller updaten, Zeitsteuerung und bessere Sichtbarkeit in Portalen darüber, was passiert ist – und was noch ansteht.

GEPLANT Q2–Q3

Attribute mit Aufgaben verknüpfen

Bestimmte Attribute lassen sich direkt an eine Aufgabe koppeln. Sachbearbeiter aktualisieren oder validieren strukturierte Daten inline – auch in der Kanban-Ansicht.

GEPLANT Q2–Q3

Zeitgesteuerte Workflow-Ausführung

Workflows starten wiederkehrend oder relativ zu einem Datumsattribut. Das System prüft kontinuierlich, ob ein Workflow tatsächlich starten soll – kein Vorausplanen über Monate, kein manuelles Abbrechen mehr.

IN KONZEPTION

Vorschau für Portal-Sichten

In der Konfiguration eine Vorschau dessen sehen, was Endkund:innen oder Installateur:innen im Portal angezeigt bekommen – analog zur bestehenden Vorschau für die Ausführungsansicht.

IN KONZEPTION

Fortschrittsanzeige für dynamische Workflows

Anzeige eines Fortschritts in Portalen – auch dann, wenn der weitere Verlauf des Workflows zur Laufzeit von Bedingungen und Verzweigungen abhängt und noch nicht vollständig feststeht.

Workflows entwickeln sich kontinuierlich weiter. Diese Funktionen sind geplant oder befinden sich bereits in der Konzeption.

WEITERE IDEEN IN DER PIPELINE

Funktionen, die Workflows langfristig flexibler und transparenter machen – aktuell als Ideen oder erste Konzepte in Diskussion.

IDEE

Laufende Workflows aktualisieren

Änderungen an einer Workflow-Konfiguration auch auf bereits gestartete Ausführungen anwenden – sowohl bei einfachen Anpassungen als auch bei strukturellen Änderungen am Ablauf.

IDEE

Änderungsprotokoll & Versionshistorie

Nachvollziehen, wer wann was an einem Workflow geändert hat – mit der Möglichkeit, ältere Versionen einzusehen und zu vergleichen.

IDEE

Workflows sicher löschen & wiederherstellen

Gelöschte Workflows verschwinden aus dem Tagesgeschäft, lassen sich aber bei Bedarf wiederherstellen. Mehr Sicherheit beim Aufräumen ohne unwiderrufliche Datenverluste.

Fragen?

Diskussion, Feedback und Use Cases aus eurem Alltag – jetzt ist Raum dafür.

Weitere Informationen

<https://help.epilot.cloud/workflows/konfiguration-von-workflows>



Anna Witenbek
anna.witenbek@epilot.cloud



Angelika Wolf
angelika.wolf@epilot.cloud



Alex Kail
alexandra.kail@epilot.cloud



Helya Döring
h.doering@epilot.cloud

Feedback

