



SYSTEMHAUS

*Für eine bessere Arbeitswelt*

# So arbeiten unsere Kunden smarter: Von der Idee zur Low-Code-Lösung



# Jan Drees

**Team Lead Digitalisierung**

ATD Systemhaus

Tel. 0531 2382473

Mobil 0160 92197270

E-Mail [j.drees@atd.de](mailto:j.drees@atd.de)



SYSTEMHAUS

*Für eine bessere Arbeitswelt*

A decorative graphic on the left side of the slide, composed of various sized triangles in shades of teal, light blue, and lime green, arranged in a complex, overlapping pattern.

# Die Ausgangslage

# Womit haben wir es zu tun?

- Prozesse sind häufig historisch gewachsen, nicht geplant
- Medienbrüche: E-Mail → Excel → Word → Papier → Telefon
- Schatten-IT & Insellösungen
- Ressourcenknappheit in der klassischen IT
- Hohe Anpassungskosten für kleine Optimierungen
- Lösungen und Schnittstellen müssen die Anforderungen des Datenschutzes entsprechen
- Aufwendige Wartung von automatisierten Prozessen

 **Integrierte Low-Code-Lösungen**



# Warum Low-Code?

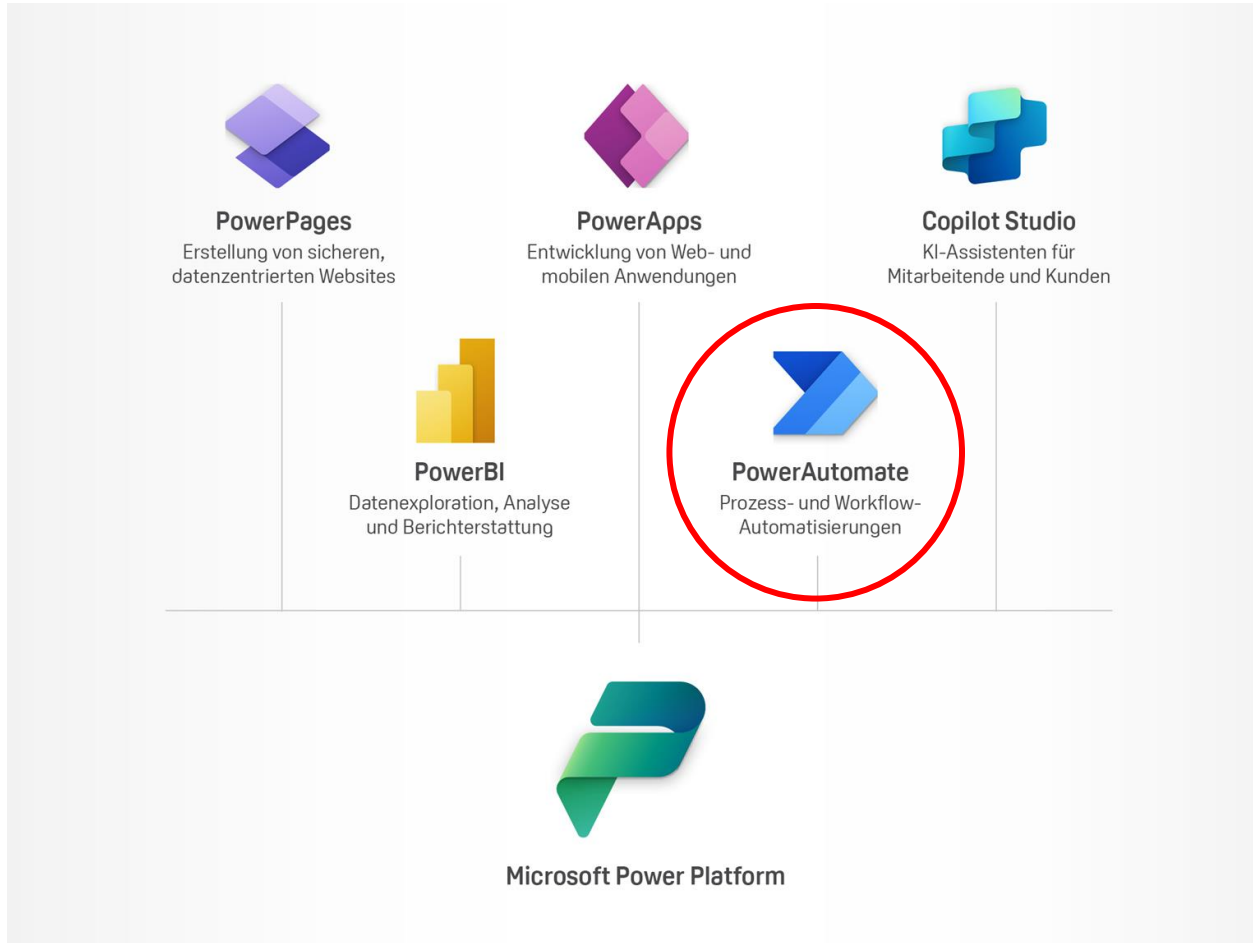
- Schnelle Umsetzung: MVPs in Stunden statt Monaten
- Geringe Hürde: kein klassischer Entwicklungsaufwand
- Business-nahe Lösungen: Fachbereich formt die Lösung mit
- Hohe Flexibilität: leicht anpassbar, auch nach Go-Live
- Häufig bereits fertige Automatisierungen und Vorlagen

+ **Integration in MS365:** Daten, Prozesse, Kommunikation alles in Teams & Power Plattform eingebettet



# Power Plattform

Suite aus Power Apps, Power Automate, Power BI, Power Pages und Copilot Studio.



- Anbindung Dataverse und Connectoren
- Basisfunktionen teilweise in MS-Abos enthalten
- Premium Lizenzen für mehr Funktionen oder Ausführungen
  
- Automatisierung von Genehmigungsprozessen
- Erstellung von Business-Apps ohne Programmierung
- Datenvisualisierung und Reporting



SYSTEMHAUS

*Für eine bessere Arbeitswelt*



# Das Problem



**Kunden**



**1. Kunden kennen ihr Automatisierungspotenzial nicht**

**2. Kunden wissen nicht, wie einfach Automatisierung sein kann**





SYSTEMHAUS

*Für eine bessere Arbeitswelt*

A large, abstract graphic composed of numerous overlapping triangles in various shades of teal, blue, and green. The triangles are arranged in a way that creates a sense of depth and movement, with some pointing upwards and others downwards. The graphic is positioned on the left side of the page, partially overlapping a large teal shape that occupies the right side of the page.

# Die Lösung

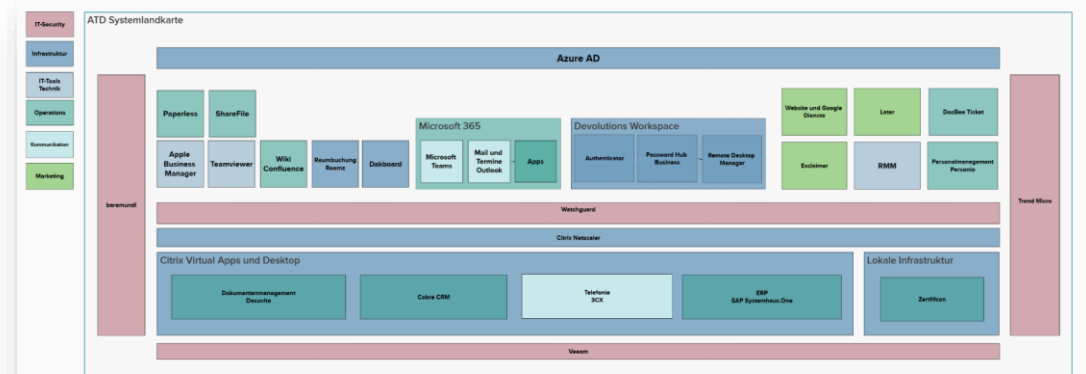
# 1. Kunden kennen ihr Automatisierungspotenzial nicht

- Wir müssen das Business unserer Kunden verstehen
- Gemeinsam das Potenzial heben
- Dazu die richtige Methodik anwenden:
  - Prozesslandkarten
  - Systemlandkarten
  - Workshops
  - Interviews
  - Personas

*„Die meisten Prozesse sind nicht schlecht – sie sind einfach gewachsen.“*

Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen zum Prozess:

- 1. Prozessbeschreibung**
  - Wie lautet der Prozessname?
  - Was ist der Zweck des Prozesses?
  - Kurze Beschreibung der einzelnen Schritte:
- 2. Beteiligte & Rollen**
  - Wer ist am Prozess beteiligt?
  - Welche Rollen gibt es?
  - Verantwortlichkeiten?
- 3. Hilfsmittel & IT-Systeme**
  - Welche Tools und Systeme werden genutzt?
  - Welche Dokumente werden verwendet?
  - Gibt es spezielle Software?
- 4. Probleme & Herausforderungen**



## 2. Kunden wissen nicht, wie einfach Automatisierung sein kann

- Grundlegendes Verständnis für Microsoft 365 und die verschiedenen Anwendungen und Lizenzen schaffen
- Denken in vernetzten Systemen fördern
- Key User identifizieren und unterstützen
- Lizenz- und Kostenargumentation
- Datenschutz (Wir bewegen uns innerhalb der MS365 Dienstgrenzen)
- Konkrete Use Cases aufzeigen





User und Abteilungen  
identifizieren



Analyse der  
bestehenden Arbeits-  
und  
Organisationsprozesse



Digitalisierungs- und  
Automatisierungspote  
nziale aufdecken



Sicherstellung der  
Integration von  
bestehenden Tools  
und Prozessen



Anwendungen  
entwickeln und  
passgenau  
bereitstellen



## Prozessfragen

## Technische Lösung

Welche Daten werden erfasst?



Forms

Wer entscheidet was?



Genehmigungsworkflow mit Power Automate

Wer wird informiert?



Automatisierte Teams- oder E-Mail-Benachrichtigungen

Wo liegen die Daten?



SharePoint oder Dataverse

Welche Zahlen werden geprüft?



Power BI Dashboards & Reports



SYSTEMHAUS

*Für eine bessere Arbeitswelt*

A large, abstract graphic composed of numerous overlapping triangles in various shades of teal, blue, and green. The triangles are arranged in a way that creates a sense of depth and movement, with some pointing upwards and others downwards. The graphic is positioned on the left side of the page, partially overlapping a large teal shape that occupies the right side of the page.

# Qualitätsmanagement

# Anforderungen

- Einfache Meldung von QM-Fehlern
- Qualitative und strukturierte Fehlererfassung
- Verifizierte Anmeldung
- Weitere Bearbeitung der QM-Fehler
- Einbindung in Microsoft Teams

## Notwendige Tools



# QM-Fehler melden

**QM-Fehler melden (inkl. ISMS)**

Hier kannst du strukturiert einen QM-Fehler melden und ISMS-Vorfälle dokumentieren. Ziel unseres QM-Managements ist es, gemeinsam aus Fehlern zu lernen und so immer besser zu werden.

Hallo, Jan. Wenn Sie dieses Formular senden, sieht die zuständige Person Ihren Namen und Ihre E-Mail-Adresse.

\* Erforderlich

1. QM-Fehler Kurz-Titel \*

Hier bitte eine prägnante kurze Beschreibung des QM-Fehlers eintragen.

Ihre Antwort eingeben

2. Wann hast du den QM-Fehler erkannt? \*

Geben Sie das Datum ein (dd.MM.yyyy)

3. Von wem wurde der QM-Fehler erkannt? \*

Hast du ihn erkannt oder einer deiner Kollegen/Kolleginnen? (Vorname, Name)

Ihre Antwort eingeben

4. Wann begann der QM-Fehler? \*

Wann ist der QM-Fehler zum ersten mal aufgetreten? Wenn Datum nicht genau bekannt, bitte ungefähr angeben.

Geben Sie das Datum ein (dd.MM.yyyy)

- Mitarbeitende können QM-Fehler einfach
- Verifizierte Anmeldung der Meldenden
- QM-Fehler werden qualitativ und strukturiert erfasst
- Weitere flexible Anpassung der abgefragten Informationen
- Erste Handlungsanweisungen werden ausgegeben

# QM-Fehler melden

Create item

Parameter Einstellungen Codeansicht Testen Info

Listenname \*

ATD QM- und ISMS-Fehlersliste

Erweiterte Parameter

11 von 30 wird/werden angezeigt Alle anzeigen Alle löschen

Title

QM-Fehler Kurz... x

Datum / QM-Fehler erkannt am

Wann hast du d... x

Von wem erkannt?

Von wem wurde... x

Datum / QM-Fehler begann am

Wann begann d... x

Wer hat ihn verursacht?

Wer hat nach de... x

QM-Fehlerbeschreibung im Detail

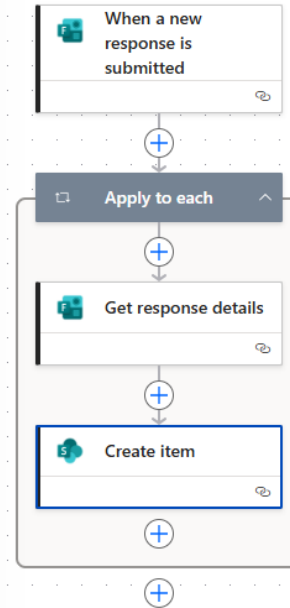
QM-Fehlerbesc... x

Betroffen ist Kunde/ATD-Bereich

Welcher Kunde i... x

Hinweis auf ergänzende Dokumente

Hinweis auf... x



- Automatisierte Erfassung der Formularantworten
- Matching der Antworten auf die vordefinierte Felder der SharePoint Liste
- Verarbeitung von ergänzenden Dokumenten

# QM-Fehler bearbeiten

The screenshot displays a software interface for managing quality management (QM) errors. On the left, a table lists errors with columns for 'QM-Fehler Kurz-Titel' and 'Datum / QM'. Two entries are visible: one about a password change for guest WLANs and another about a backup error. On the right, a detailed edit form is shown for a selected error. The form includes fields for 'Verantwortlich für die Aktion', 'Beschreibung der Aktion/Maßnahmen', 'Termin / zu erledigen bis', 'Betroffener ATD-Bereich', 'Maßnahmen erledigt am', and 'Notiz zur erledigten Maßnahme'. There is also a 'Rückmeldung nach Besprechung' section with a 'Nein' button and a 'Rückmeldung durch' field. At the bottom, there is an 'Anlagen' section for adding or removing attachments.

QM-Fehler Kurz-Titel	Datum / QM
Vermutung, dass das Passwort des Gäste WLANs ("Welcome") seit 2019 nicht geändert wurde.	14. Januar
Keine Fehlermeldung bei Fehlern im Backup	Dienstag um

Alle bearbeiten

Verantwortlich für die Aktion  
Geben Sie hier einen Wert ein

Beschreibung der Aktion/Maßnahmen  
Geben Sie hier einen Wert ein

Termin / zu erledigen bis  
Geben Sie hier einen Wert ein

Betroffener ATD-Bereich  
Geben Sie hier einen Wert ein

Maßnahmen erledigt am  
Geben Sie hier einen Wert ein

Notiz zur erledigten Maßnahme  
Geben Sie hier einen Wert ein

Rückmeldung nach Besprechung  
**Nein**

Rückmeldung durch  
Geben Sie hier einen Wert ein

Anlagen  
Anlagen hinzuzufügen oder entfernen

- QM-Fehler werden strukturiert in MS Lists aufbereitet
- Direkte Bearbeitung im QM-Team
- Aufgaben und Maßnahmen können direkt verteilt und eingeleitet werden
- Historie und Archiv
- Weitere Automatisierung einfach möglich



SYSTEMHAUS

*Für eine bessere Arbeitswelt*

A large, abstract graphic composed of numerous overlapping triangles in various shades of teal, blue, and green, arranged in a pattern that suggests movement and change. The triangles are of different sizes and orientations, creating a complex, layered effect.

# SharePoint Änderungshistorie

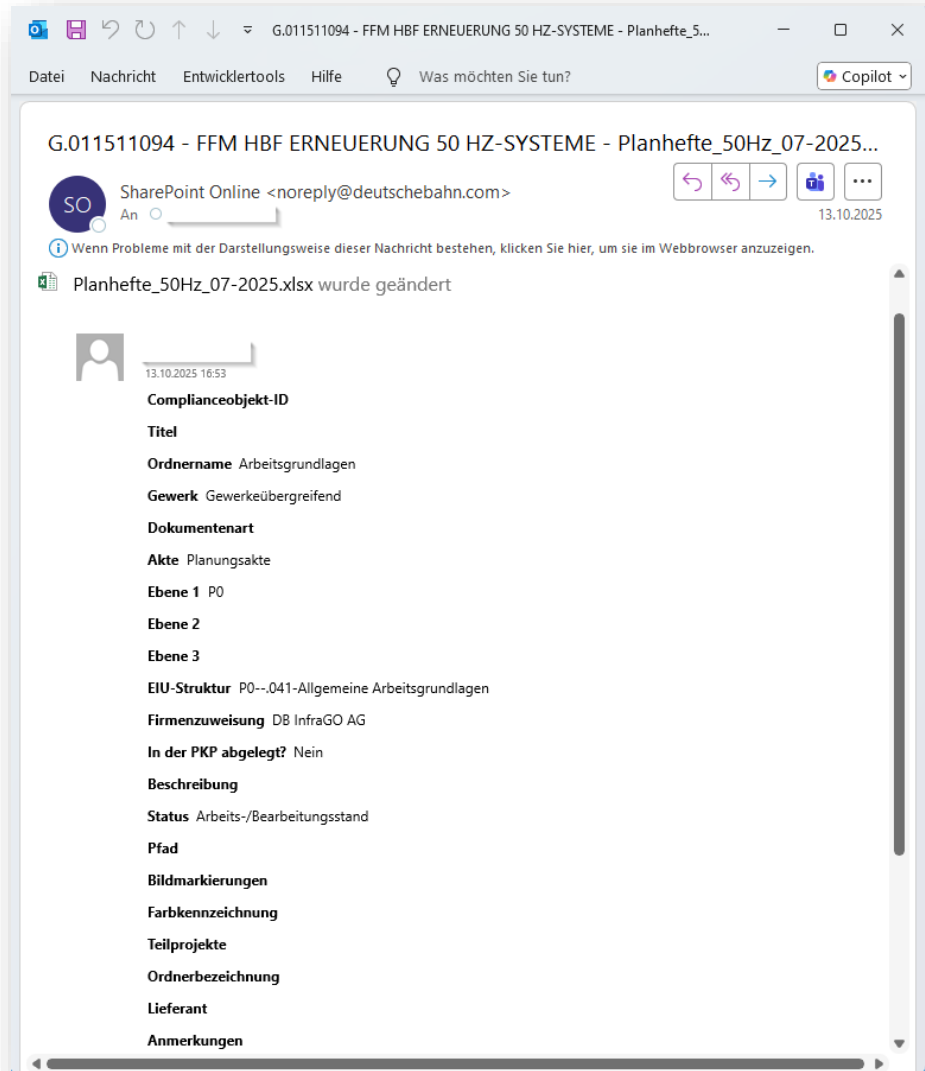
# Anforderungen

- Nachvollziehbare Änderungshistorie von SharePoint Dokumenten
- Strukturierte und durchsuchbare Auswertung
- Cross-Tenant-Funktionalität
- Unterschiedlich formatierte Mailbenachrichtigungen

## Notwendige Tools

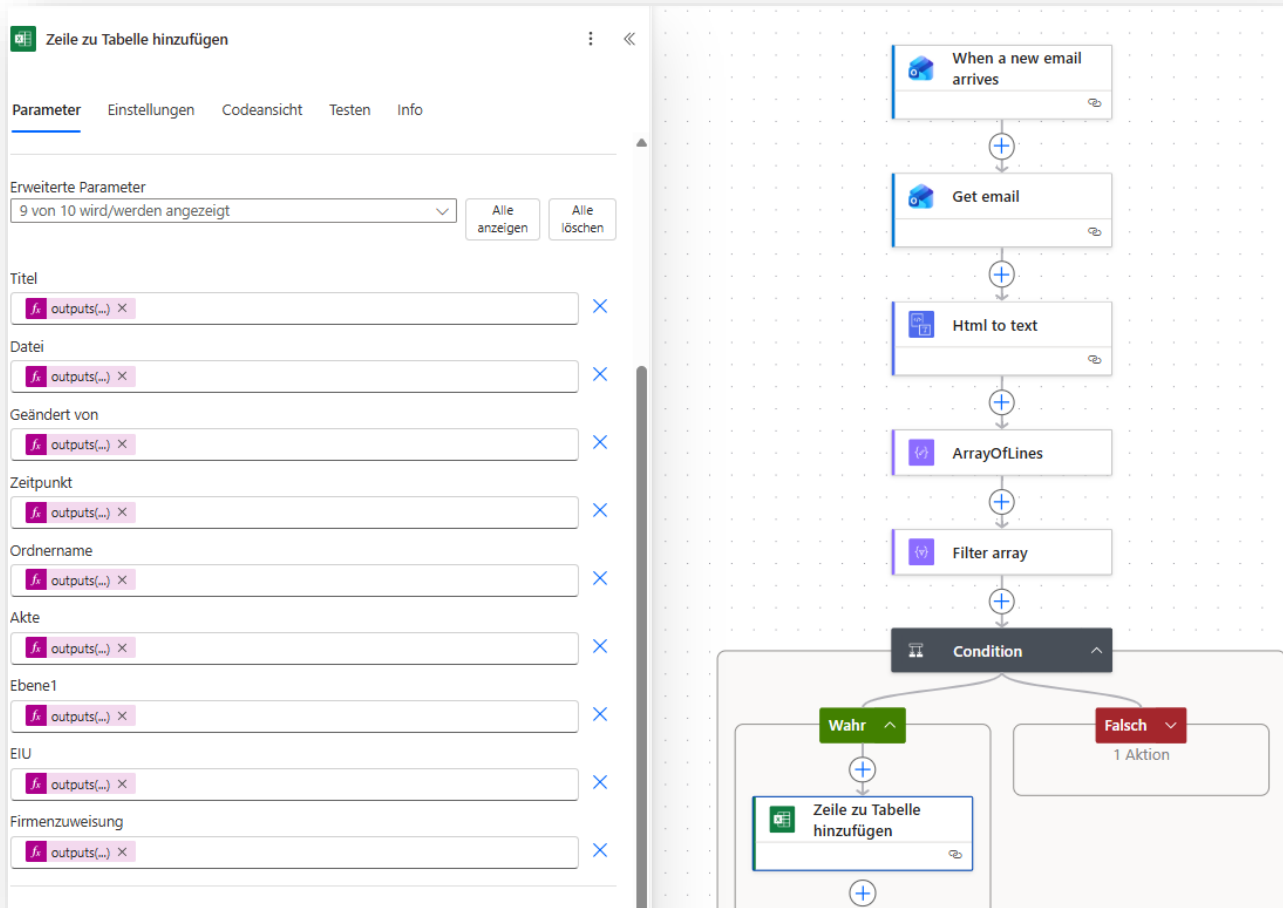


# Mailbenachrichtigung



- Gemeinsame Projektordner im SharePoint des Kunden
- Mehrere Dienstleister bearbeiten die Projektdokumente
- Verschieden strukturierte Änderungsbenachrichtigungen per E-Mail

# Verarbeitung der Benachrichtigung



- QM-Fehler werden strukturiert in MS Lists aufbereitet
- Direkte Bearbeitung im QM-Team
- Aufgaben und Maßnahmen können direkt verteilt und eingeleitet werden
- Historie und Archiv
- Weitere Automatisierung einfach möglich





SYSTEMHAUS

*Für eine bessere Arbeitswelt*

A large, abstract graphic composed of numerous overlapping triangles in various shades of teal, blue, and green, arranged in a pattern that suggests a large, downward-pointing triangle. The background is a solid teal color.

# Die Zukunft: Agents, Copilot Studio und Azure AI

# Copilot und Agents

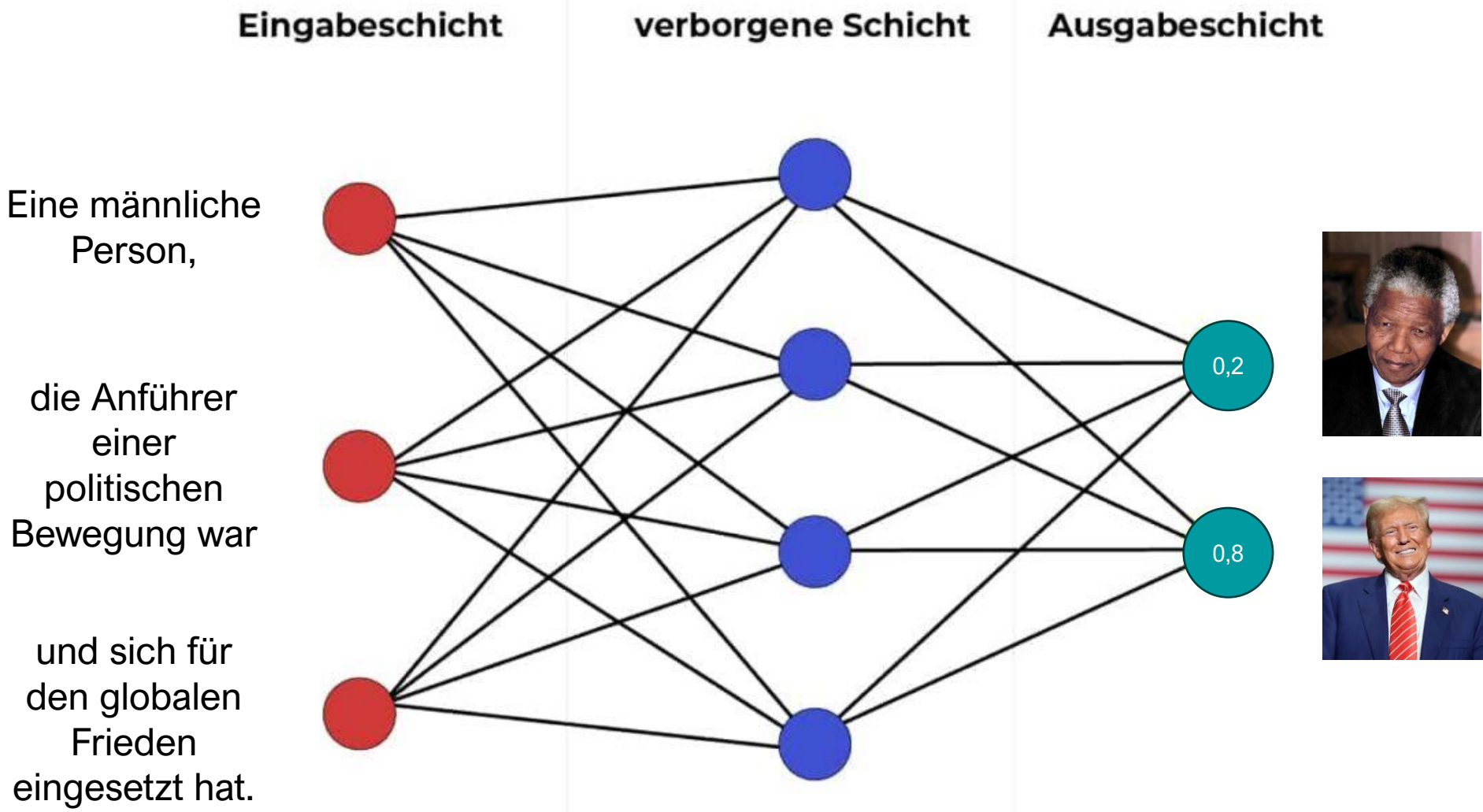
- KI-Anwendungen und spezialisierte Bots innerhalb des Microsoft 365 Copilot-Ökosystems
- Automatisieren Aufgaben, beantworten Fragen und integrieren sich in Apps wie Teams, SharePoint und Outlook
- Können deklarativ (regelbasiert) oder mit API-Plug-ins erweitert werden
- Nutzung von eigene Datenquellen
- Können direkt in der Anwendung oder über Power Apps/Copilot Studio erstellt werden

Z.B. Angebotstexter oder interner Unternehmensberater

# Stolpersteine

- Falsche oder nicht vollständige Informationen bei der Erstellung von Texten, Präsentationen oder Mails. **KI halluziniert!**
- Unvollständige Zusammenfassungen bei Suchen, Dokumenten und Kommunikation
- Fehler in der Transkription führen im schlechtesten Fall zu dokumentierten Falschaussagen
- Fehler bei der Bearbeitung von Kundenanliegen und Fachfragen mit Hilfe von KI-Tools
- Deepfakes und Phishing 2.0
- Veraltete oder nicht aktualisierte Datengrundlage. Copilot ist nicht uptodate!

# KI-Modelle sind Kinder ihrer Väter





# Abschluss und Fragen





**Vielen Dank...**

**... und viel Erfolg!**

Ihr ATD|Team

Zentral: 0531 238 24 – 0

Vertrieb: 0531 238 24 – 65