

KI-gestütztes Lead Management System

Implementierungskonzept für Energie360° - Geschäftsbereich Lösungen

Übersicht

Customer Journey

Geschäftsprozess

Interfaces & Touchpoints

Implementierungs-Roadmap

Unterstützungsbereiche

Geschäftsprozess - Lead Management Energie360°

Prozessübersicht

Der Lead Management Prozess von Energie360° ist ein strukturierter, iterativer Prozess, der durch KI-gestützte Automatisierung und menschliche Expertise optimiert wird. Jeder Prozessschritt hat definierte KPIs und klare Verantwortlichkeiten.

Vergleich: Heute vs. Unterstützung durch KI-System

Personal & Kapazität

● Heute

- 5 Verkaufspersonen (Pilot-Team)
- 100 Leads pro Jahr
- 2 Stunden pro Lead bis Qualifikation
- Manuelle Bearbeitung dominiert
- Risiko von Duplikaten

● Mit KI-System

- 5 Verkaufspersonen (kein Personalaufbau)
- 500+ Leads pro Jahr (5x Steigerung)
- 0.5 Stunden pro Lead bis Qualifikation
- KI-gestützte Automatisierung
- Automatische Deduplizierung

Datenquellen & Timing

● Heute

- Hauptquelle: Baublatt
- Eher spät im Projektzyklus
- Manuelle Recherche auf SIMAP/espazium
- Reaktive Bearbeitung

● Mit KI-System

- Alle Quellen automatisiert
- Früherkennung in SIA Phase 2-3
- Kontinuierliche Überwachung
- Proaktive Lead-Generierung

Prozesseffizienz

● Heute

- Hoher manueller Aufwand
- Keine systematische Qualifikation
- Begrenzte Marktabdeckung
- Ineffiziente Ressourcenallokation

● Mit KI-System

- 75% Zeitersparnis im Gesamtprozess
- Automatisierte Qualifikation & Scoring
- 100% Marktabdeckung der Zielregionen
- Optimierte Ressourcenallokation

Prozessschritte mit KPI-Definition

1

Lead Discovery & Sourcing

🤖 KI-Unterstützung (80%)

- Automatisierte Überwachung von SIMAP, Baublatt, espazium, LinkedIn
- Früherkennung in SIA Phase 2-3
- Automatische Filterung nach Projektgröße (>50 WE oder >50'000 m²)
- Deduplizierung und Qualitätsprüfung

👤 Menschliche Leistung (20%)

- Überprüfung der KI-Ergebnisse
- Manuelle Recherche bei speziellen Projekten
- Qualitätskontrolle der automatisierten Daten

📊 KPIs

- Lead-Volume: 50-100 neue Leads pro Monat (MVP)
- Früherkennung: 2-4 Monate vor Wettbewerb (realistisch)
- Qualitätsrate: 70% der Leads erfüllen Mindestkriterien (MVP)
- Bearbeitungszeit: Von 2 Stunden auf 0.5 Stunden pro Lead reduziert

2

Lead Enrichment & Research

🤖 KI-Unterstützung (70%)

- Automatische Anreicherung mit Projektdetails
- Fernwärme-Perimeter Mapping
- Stakeholder-Identifikation aus öffentlichen Quellen
- Technische Spezifikationen Extraktion
- Kontaktdaten Validierung

👤 Menschliche Leistung (30%)

- Vertiefte Recherche bei komplexen Projekten
- Netzwerk-basierte Kontaktaufnahme
- Qualitätsbewertung der angereicherten Daten
- Strategische Bewertung der Projektchancen

📊 KPIs

- Datenvollständigkeit: 75% der Leads haben vollständige Informationen (MVP)
- Bearbeitungszeit: Von 2 Stunden auf 0.5 Stunden pro Lead
- Stakeholder-Identifikation: Durchschnittlich 2-3 Kontakte pro Projekt (MVP)
- Fernwärme-Coverage: 80% der Projekte sind auf Fernwärme geprüft (MVP)

3

Lead Qualification, Scoring & Kontaktanreicherung

🤖 KI-Unterstützung (85%)

- Automatisches Scoring nach definierten Kriterien
- Priorisierung basierend auf Projektgröße und Phase
- Fernwärme-Potential Bewertung
- Wettbewerbsanalyse und Marktpositionierung
- Automatische Kategorisierung nach Region/Team
- Kontaktanreicherung der Leads mit Status «qualifiziert»

👤 Menschliche Leistung (15%)

- Überprüfung der Scoring-Ergebnisse
- Strategische Anpassung der Bewertungskriterien
- Manuelle Priorisierung bei Grenzfällen
- Qualitätskontrolle der automatisierten Bewertungen

📊 KPIs

- Scoring-Genauigkeit: 80% der Leads werden korrekt kategorisiert (MVP)
- Qualifizierungsrate: 70% der Leads erreichen Vertrieb (MVP)

- **Priorisierungsgenauigkeit:** 75% der High-Priority Leads werden bestätigt (MVP)
- **Bearbeitungszeit:** Von 2 Stunden auf 0.5 Stunden pro Lead

4

Übergabe an Vertriebsteam

🤖 KI-Unterstützung (60%)

- Automatische Zuweisung nach Regionen/Teams
- Workload-Balancing zwischen Vertriebsmitarbeitern
- Automatische Lead-Import in CRM-Systeme

👤 Menschliche Leistung (40%)

- Überprüfung der automatischen Zuweisungen
- Manuelle Anpassung bei speziellen Anforderungen
- Qualitätskontrolle vor Vertriebsübergabe
- Strategische Entscheidungen bei Grenzfällen

📊 KPIs

- **Übergabegeschwindigkeit:** 95% der Leads werden innerhalb 24h zugewiesen
- **Zuweisungsgenauigkeit:** 90% der Leads werden dem richtigen Team zugewiesen
- **CRM-Integration:** 100% der Leads sind im CRM verfügbar
- **Workload-Balance:** Maximale Abweichung von 20% zwischen Teams

5

Sales Execution & Follow-up

🤖 KI-Unterstützung (40%)

- Status-Synchronisation und Tracking
- Automatisierte Reminder-Systeme
- Optimierte Kommunikationsstrategien
- Lead-Scoring Updates basierend auf Interaktionen
- Automatische Wiedervorlage-Planung

👤 Menschliche Leistung (60%)

- Persönliche Kontaktaufnahme mit Entscheidungsträgern
- Vertriebsgespräche und Präsentationen
- Strategische Verhandlungen
- Beziehungsaufbau und -pflege
- Vertragsabschluss und -verhandlung

📊 KPIs

- **Kontaktaufnahme:** 90% der Leads werden innerhalb 48h kontaktiert
- **Konversionsrate:** 25% der qualifizierten Leads werden zu Kunden
- **Durchschnittlicher Deal-Value:** CHF 500'000 - 2'000'000
- **Sales Cycle:** Durchschnittlich 6-12 Monate

Prozess-Performance Dashboard

75%

Zeitersparnis Gesamtprozess (MVP)

2-4 Mo

Frühere Projekterkennung (realistisch)

3x

Mehr qualifizierte Leads (MVP)

80%

Marktabdeckung Region (MVP)

Organisatorische Verantwortlichkeiten

Marketing Team (Lead Generation)

- Überwachung der KI-Discovery
- Qualitätskontrolle der generierten Leads
- Optimierung der Scoring-Kriterien
- Reporting und Performance-Monitoring

Sales Development (Lead Qualification)

- Manuelle Überprüfung der KI-Bewertungen
- Vertiefte Recherche bei komplexen Projekten
- Strategische Bewertung der Projektchancen
- Übergabe an Account Manager

Account Manager (Sales Execution)

- Persönliche Kontaktaufnahme
- Vertriebsgespräche und Präsentationen
- Vertragsabschluss und -verhandlung
- Kundenbeziehungspflege

IT/Data Team (System Support)

- KI-System Wartung und Optimierung
- CRM-Integration und -Support
- Datenqualitäts-Monitoring
- Performance-Optimierung

MVP-Fokus & Realistische Ziele

Phase 1: MVP (2-3 Monate)

- **Discovery:** Baublatt + 2-3 weitere Quellen
- **Enrichment:** Anreicherung um erste Projektdaten
- **Qualification & Scoring:** Einfacher Algorithmus (SIA Phase, Budget, Region)
- **Kontaktdatenanreicherung:** Anreicherung der Leads mit Status «qualifiziert»
- **Ziel:** 50-100 qualifizierte Leads pro Monat
- **Qualität:** 70% der Leads erfüllen Mindestkriterien

Phase 2: Erweiterung (Monate 4-6)

- **Discovery:** LinkedIn, Baublatt Premium, SIA
- **Enrichment:** Anreicherung um alle Projektdaten
- **Qualification & Scoring:** Machine Learning Optimierung
- **Kontaktdatenanreicherung:** Verbesserung der Anreicherung der Leads mit Status «qualifiziert»
- **Ziel:** 100-200 Leads pro Monat
- **Qualität:** 80% der Leads erfüllen Mindestkriterien

Phase 3: Vollintegration (Monate 7-9)

- **Discovery:** Optimierung aus Learning
- **Enrichment:** Optimierung der Anreicherung der Projektdaten
- **Qualification & Scoring:** Erweiterte KI-Modelle
- **Ziel:** 200+ Leads pro Monat
- **Qualität:** 85% der Leads erfüllen Mindestkriterien

Kritische Erfolgsfaktoren

Datenqualität & -aktualität

- Kontinuierliche Validierung der Datenquellen
- Automatisierte Qualitätskontrolle
- Regelmäßige Updates der Scoring-Kriterien

Mensch-KI-Kollaboration

- Klare Aufgabenteilung zwischen KI und Mensch
- Kontinuierliches Training der KI-Systeme
- Feedback-Loops für Prozessoptimierung

Change Management

- Frühzeitige Einbindung aller Stakeholder
- Schrittweise Einführung der neuen Prozesse
- Kontinuierliches Training und Support