

## Die Vorteile

Die standardmäßigen HubSpot-Workflows enthalten vorgefertigte automatisierte Aktionen, etwa zum Versand von E-Mails oder zum Auslösen einer Werbeanzeige. Doch eigentlich sollte Ihre Automatisierung genauso individuell sein wie Ihr Unternehmen. Dank der programmierbaren Automatisierung in Operations Hub haben Sie nun nahezu grenzenlose Automatisierungsmöglichkeiten. Programmieren Sie benutzerdefinierte Automatisierungsaktionen für sämtliche Geschäftsabläufe. So sorgen Sie für effizientere Prozesse und eine zufriedenere Kundschaft.

## Die Funktionen im Überblick

Programmierbare Automatisierung ist ein übergeordneter Begriff. Darin werden drei Funktionen zusammengefasst, die es Ihnen ermöglichen, Code in einem Workflow zu schreiben. Verfügbar in Operations Hub Professional.

### Benutzerdefinierte Code-Aktionen in Workflows



[Wissensdatenbank](#)

### Benutzerdefinierte Code-Aktionen in Bots



[Wissensdatenbank](#)

### Webhooks in Workflows



[Wissensdatenbank](#)

## Beispiele für Anwendungsfälle

### CRM

#### Bereinigung von CRM-Unternehmensdaten



Erfüllen Datensätze bestimmte Kriterien nicht (z. B. wenn es leere Felder gibt oder Verknüpfungen fehlen), können bei externen Datentools Details zur Ergänzung dieser Datensätze angefordert werden. Je nach Ergebnis werden Datensätze für eine manuelle Korrektur gekennzeichnet.

#### Pull-Integrationen zur Datensatzanreicherung



Bei der Erstellung neuer Datensätze in Ihrem System werden Daten aus Ihren anderen Geschäftstools oder Ihrer eigenen Anwendung abgerufen. Externe Tools, auf die Ihr Vertriebsteam selbst keinen Zugriff hat, liefern zusätzlichen Kontext für Ihre Datensätze, ohne dass Ihr Team die HubSpot-Plattform verlassen muss.

### Operations

#### Erweiterte Berechnungen



Informationen aus Deals, Produkten, Produktposten und benutzerdefinierten Objekten werden herangezogen, um die Provisionen von Vertriebsmitarbeitenden oder Partnerunternehmen zu berechnen.

#### Datenautomatisierung und -kontrolle



Wird ein Kontakt zur Opportunity, wird automatisch ein Deal-Datensatz erstellt und vorab mit den passenden Daten befüllt. Die Dealerstellung kann im Voraus detailliert kontrolliert werden.



Klicken Sie auf die Titel der Anwendungsfälle, um detaillierte Informationen zu den entsprechenden Workflows zu erhalten.

## Marketing

### Versand von E-Mail-Varianten



Eine Kampagne hat vier E-Mail-Varianten. Mit einer benutzerdefinierten Code-Aktion wird nach dem Zufallsprinzip eine Zahl zwischen 1 und 4 ausgewählt und jede E-Mail-Variante jeweils an 25 % Ihrer Kontakte gesendet.

### Anreicherung von Leaddaten mit Drittanbieterdaten



Sie wählen eine beliebige Teilmenge aus Kontakten aus – zum Beispiel Leads, die ein Formular ausgefüllt haben. Passende Daten aus einer anderen Datenbank ergänzen die entsprechenden Datensätze in HubSpot. Basierend auf dem weiteren Verhalten der Kontakte werden anschließend In-App-Benachrichtigungen gesendet.

## Vertrieb

### Leadzuweisung mit Abfragen bei Drittanbietern



Sobald ein neuer Lead generiert wurde, wird in einem anderen System die Kapazität des Vertriebsteams abgefragt. Basierend auf den erhaltenen Informationen wird der Lead innerhalb von HubSpot weitergeleitet.

### Erstellung erweiterter Prognosen



Bei der Erstellung eines Leads wird basierend auf der durchschnittlichen Abschlusszeit des jeweiligen Mitarbeitenden sowie dem durchschnittlichen Vertriebszyklus ein voraussichtliches Abschlussdatum festgelegt, um präzisere Prognosen zu erhalten, die in Echtzeit aktualisiert werden.

## Kundenservice

### Verwaltung von Service-SLAs



Nach Erstellung eines Tickets wird anhand der jeweiligen Kundendaten die zutreffende Servicestufe bestimmt, und das Ticket wird basierend auf dieser Information dem richtigen Teammitglied zugewiesen. Die zuständigen Mitarbeitenden erhalten eine Benachrichtigung, falls ein SLA nach einiger Zeit noch nicht erfüllt wurde.

### Verwaltung einer kapazitätsabhängigen Ticketzuweisung



Bei Erstellung eines neuen Tickets wird die aktuelle Verfügbarkeit der angemeldeten Mitarbeitenden geprüft und das Ticket dem Teammitglied mit der größten Kapazität zugewiesen.

## Best Practices

### Benutzerdefinierte Code-Aktionen

- Die Programmierkenntnisse des Teams reichen nicht aus, um von Grund auf eine benutzerdefinierte Erweiterung oder Integration zu entwickeln (Beispiel: ein Operations-Teammitglied, das nur JavaScript schreiben kann).
- Der Trigger für die Code-Aktion soll in HubSpot ausgelöst werden. Zur Ausführung von Code-Snippets werden die üblichen Trigger zur Aufnahme in Workflows verwendet.
- Für die Authentifizierung ist ein API-Schlüssel verfügbar oder es ist keine Authentifizierung bzw. kein OAuth 2.0 erforderlich.
- Daten sollen aus der externen Anwendung an HubSpot übermittelt werden (z. B. ein Wert aus einem externen System, der später in einem Workflow verwendet werden soll).

### Webhooks in Workflows

- Es gibt einen öffentlich zugänglichen API-Endpunkt / eine Webhook-URL, der bzw. die Daten als POST-Anfragen in dem Format annimmt, in dem HubSpot sie bereitstellen wird.
- Es werden keine spezifischen Informationen für Kontakte benötigt. Es ist in Ordnung, wenn alle verfügbaren Daten zur Kundschaft übermittelt werden.

**Empfehlung  
angebracht**

**Empfehlung  
nicht  
angebracht**

## Benutzerdefinierte Code-Aktionen

- HubSpot-Interaktionen sollen mit einem externen System synchronisiert werden (erneute Aufnahme in Workflows kann nicht über Interaktionen ausgelöst werden).
- Seitenaufrufdaten, E-Mail-Ereignisdaten oder Kampagnendaten sollen an ein anderes System übermittelt werden.
- Eine bidirektionale Synchronisierung wird benötigt. (Stattdessen sollte eine Lösung aus dem Marketplace, die Datensynchronisierung oder eine benutzerdefinierte Integration verwendet werden.)
- OAuth 2.0 wird benötigt.

## Webhooks in Workflows

- Für die gewünschte Aktion ist keine Datenübermittlung an ein anderes System nötig (z. B. Formatierung von Telefonnummern).
- Eine benutzerdefinierte Auswahl der Daten, die an einen Service übermittelt werden sollen, ist erforderlich.
- Es müssen keine Daten zurück aus dem externen System an HubSpot übermittelt werden.

## Weitere Unterstützung

### Professionelle Services



*Anleitung zur Implementierung*

Sie erhalten technische Beratung zur Implementierung eines workflowbasierten Prozesses anhand der programmierbaren Automatisierung.

Dieses Angebot umfasst keine Programmierungsleistungen.

[Mehr erfahren](#)

### Ressourcen für Entwicklerteams



*Fehlerbehebung bei der Programmierung*

Der Slack-Kanal für HubSpot-Entwicklerteams und die HubSpot-Entwicklerforen sind zwei communitybasierte Ressourcen, über die Sie Hilfe bei der Behebung spezifischer Probleme erhalten.

[Slack-Community beitreten](#)

[Zum Forum](#)

### Partnerunternehmen



*Komplexe Integrationen oder benutzerdefinierte Programmierung*

Falls eine umfangreichere Unterstützung benötigt wird und/oder die internen technischen Fachkräfte den erforderlichen Code nicht schreiben können, kann ein HubSpot Solutions Partner helfen.

[Zum Partnerverzeichnis](#)