

Inhalt

Geschäftsprozesse als Hauptdarsteller der Digitalisierung	4
Was ist Prozessautomatisierung?	5
Was sind die Vorteile von automatisierten Prozessen?	6
Warum ist Prozessautomatisierung sinnvoll?	7
Welche Geschäftsprozesse lassen sich gut automatisieren?	8
Welche Möglichkeiten von Prozessautomatisierung gibt es?	10
Wann lohnt sich eine Prozessautomatisierung?	12
Welches ist das passende Tool?	13
Wie sieht ein Projekt zur Prozessautomatisierung aus?	14
Einige Beispiele zur Prozessautomatisierung?	16
Fazit	17
Experten-Check	18

Einleitung

Prozessautomatisierung ist in aller Munde und auf dem Vormarsch. Aber warum gerade jetzt automatisieren? Aufwände und Kosten stehen meistens unklaren Einsparungen gegenüber. Aber das ist nur die eine Seite der Medaille. Auch der Erfolg des Unternehmens kann durch automatisierte Kundenprozesse verbessert werden. Aber wie kann das gehen und warum ist es gerade jetzt sinnvoll? Dieser Frage gehen wir in diesem Whitepaper einmal ausführlicher nach.



Geschäftsprozesse als Hauptdarsteller der Digitalisierung

Durch die Prozesse eines Unternehmens fließt das Blut, sie sind die Arterien. Hier geht es um die Wertschöpfung. In Prozessen werden die Veränderungen für die Wertschöpfung umgesetzt. Es geht von einem Status mit Daten zum nächsten Status. Sie entstehen während der Veränderung. Je besser diese Daten sind, desto besser sind die Prozesse zu gestalten.

Die meisten Unternehmen gehen auch heute noch sehr unzureichend mit ihren Prozessen um. Aber genau das sind die Hauptdarsteller in der Digitalisierung und eine Voraussetzung für eine erfolgreiche digitale Transformation. Es liegt weniger an der Bereitschaft IT einzusetzen, sondern eher daran, dass Prozesse nicht in der Geschäftsleitung mit angesiedelt sind und selten strategisch behandelt werden. Meistens werden sie in den einzelnen Abteilungen bearbeitet und optimiert, aber weniger von einem Ende bis zum anderen gedacht.

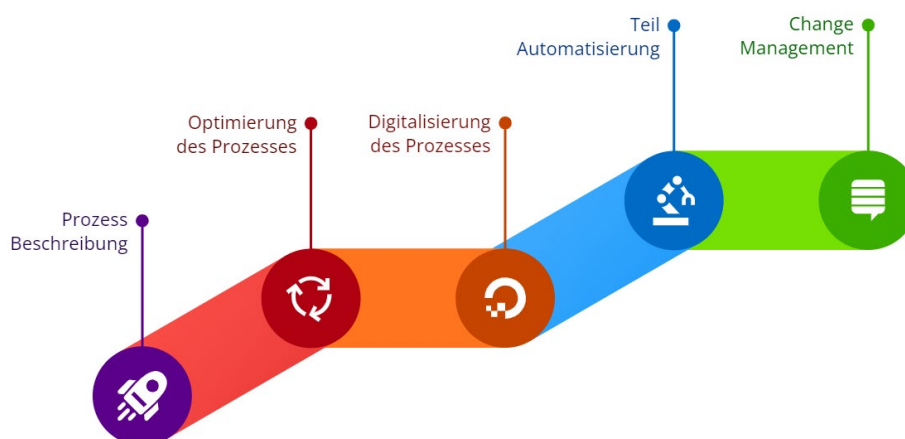
Bei Amazon sind Prozesse Chefsache. Es gehört mit zu den Führungsgrundsätzen, auch hier höchste Maßstäbe anzulegen. Viele Unternehmen fragen sich, ob Prozessoptimierung und Digitalisierung wirklich sein müssen. Dabei ist dies eine einmalige Chance für die Gestaltung der Zukunft und die Entwicklung des Unternehmens. Außerdem dürfen wir nicht vergessen, dass dieser Wandel bei den Endkunden ja schon stattgefunden hat, nur die Unternehmen fehlen noch.

B2B Unternehmen haben also noch etwas mehr Zeit als B2C.

Wer die digitale Transformation als Chance sieht, das Unternehmen in die Zukunft mitzunehmen und robust aufzubauen, muss innerhalb der Prozesswelt zumindest einmal die folgenden Schritte umsetzen:

- Beschreibung der aktuellen Prozesse (hierzu gibt es mittlerweile eine Reihe von einfach anwendbaren Tools, die dabei helfen aber auch ein rein beschreibender Text ist besser als nur gelebte Prozesse)
- Prozesse vor der Digitalisierung optimieren
- Digitalisierung der Prozesse durchführen
- Anschließend die digitale Transformation einleiten, die innovative Veränderung von Prozessen zur Transformation in ein digitales Geschäftsmodell oder der Umsetzung von neuen digitalen Geschäftsmodellen

Und dabei gilt eines durchgängig: den Erfolg für das Unternehmen im Auge behalten und damit den Kunden immer in den Fokus der Veränderungen setzen.



Welche Möglichkeiten von Prozessautomatisierung gibt es?

Bei der Einführung von Prozessautomatisierung hat man die Wahl zwischen verschiedenen Technologien. Wir haben die einzelnen Alternativen in ein Stufenmodell auf Basis der Komplexität übertragen.

Stufe 1: Workflow

In vielen Anwendungen sind meistens einfache Workflow-Systeme implementiert. Jeder kennt sicher die Regeln bei Outlook. Aber auch in den Systemen wie Microsoft Dynamics, SAP und Microsoft SharePoint sind Workflows abbildbar. Sie haben Grenzen und die sind meistens auch die Grenzen der eingesetzten Systeme selbst.

Stufe 2: Robotic Process Automation

Die zweite Stufe sind Softwareroboter zur Automatisierung repetitiver und regelbasierter Prozesse unter Verwendung von strukturierten Daten. Diese werden auch als Robotic Process Automation (RPA) bezeichnet.

Ein gutes Beispiel hierfür ist die automatische Übernahme von Daten aus einem PDF-Dokument in ein CRM-System. Es werden also Daten aus einem digitalen Dokument extrahiert und in ein anderes System überführt. Solche Prozesse können zum Beispiel dann auftreten, wenn eingehende Rechnungen gescannt und mit OCR / ICR Verfahren bearbeitet wurden, um anschließend die Inhalte digital weiterverarbeiten zu können. Bei diesem Prozess ist bekannt, was die Eingangs- und Ausgangsparameter sind. Rechnungen sind immer ähnlich aufgebaut zu haben Sie zum Beispiel immer einen Rechnungsbetrag oder auch einen Absender. Der automatisierte Prozess weiß wie nach den einzelnen Inhaltselementen gesucht werden muss, und kann diese anschließend korrekt extrahieren und dem nächsten System (in diesem Fall einem CRM System) weitergeben.

Diese erste Ausbaustufe von automatisierten Prozessen kommt dann an ihre Grenzen, wenn sich die Aufbaustruktur von Rechnungen ändert. Dann kann es passieren, dass der automatisierte Prozess nicht mehr wie gewünscht funktioniert und die benötigten Daten nicht mehr korrekt extrahiert werden können.



Stufe 3: Künstliche Intelligenz

Die dritte Stufe sind kognitive Softwareroboter, welche auch unter der Bezeichnung intelligent Process Automation (IPA) bekannt sind. Diese Roboter verfügen über KI-Fähigkeiten und können somit auch unstrukturierte Daten verarbeiten. Beispiele hierfür sind E-Mails oder Dokumente in natürlicher Sprache, die keiner definierten oder vordefinierten Struktur entsprechen.

Ein detailliertes Beispiel hierfür ist die automatische Zuordnung einer E-Mail an den richtigen Mitarbeiter in einem Unternehmen. So können zum Beispiel E-Mails, die an ein allgemeines Postfach wie Info@Firma.de gesendet werden, auf Basis ihres Inhalts wie zum Beispiel die Ansprache oder auch die entsprechende Abteilung, die innerhalb des E-Mail Bodys genannt wird, ermittelt werden.