

# Die Zeit ist reif für digitale Prozess- automatisierung

Die digitale Transformation heute  
und in Zukunft schneller umsetzen

EIN WHITEPAPER  
VON PEGA



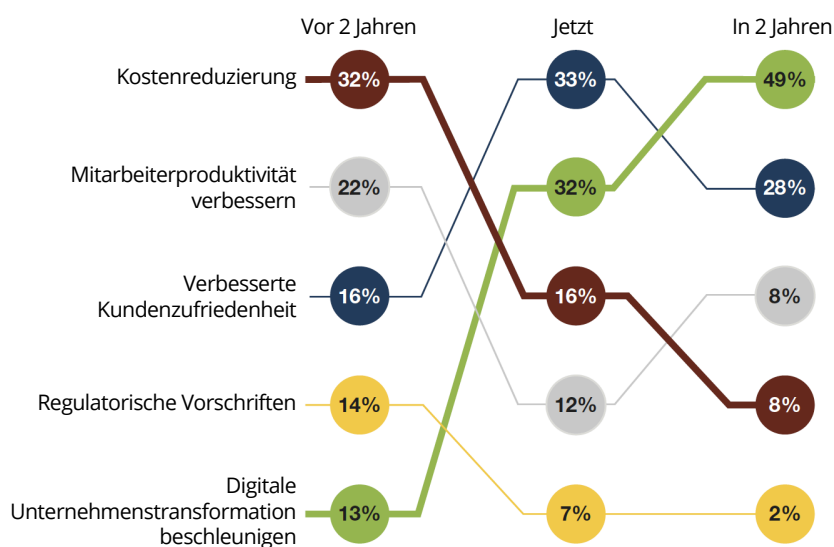
Build  
for  
Change®

# Inhalt

- 3 Einführung
- 4 Status von Automatisierung und operativer Exzellenz
- 4 Von überhöhten Erwartungen zum Tal der Ernüchterung
- 6 Einführung in die digitale Prozessautomatisierung
- 7 Drei gut gemeinte Fehler auf dem Weg zur digitalen Automatisierung
- 9 Ein neuer Weg zum Erfolg: Aufgabenorientiert statt ergebnisorientiert
- 13 Digitale Prozessautomatisierung mit Pega
- 14 Fazit

## Einführung

Während Unternehmen dem Versprechen der digitalen Transformation nachjagen, erkennen viele, dass diese Bemühungen nicht nur an der Oberfläche bleiben dürfen. Die Transformation verlangt mehr als nur die Erschließung neuer Kanäle oder die Präsentation neuer Technologien. Unternehmen müssen Prozesse transformieren – die Art und Weise, wie sie ihre Kunden bedienen, Zusagen erfüllen und ihr Geschäft betreiben. Einer aktuellen Studie von Forrester zufolge wird innerhalb der nächsten zwei Jahre nicht die Kostenreduzierung wichtigster Treiber für Projekte zur Prozessverbesserung sein – vielmehr wird es um die Beschleunigung der digitalen Transformation gehen.<sup>1</sup>



**Abbildung 1:** Für immer mehr Führungskräfte ist der Prozess das zentrale Element der digitalen Transformation

Der Hype rund um RPA (Robotic Process Automation), KI und intelligente Automatisierung kann die digitale Transformation eher wie ein digitales Chaos erscheinen lassen. Business- und IT-Verantwortliche müssen sich in einem hochdynamischen Umfeld voller moderner Schlagworte und Hersteller zurechtfinden, um echten Mehrwert liefern zu können. Der Versuch, jedes Prozess- und Automatisierungsproblem allein mittels RPA zu lösen, führt unweigerlich zu Fehlern und schafft neue Insellösungen. Auch wenn diese Technologien vielversprechend sind, wird Technologie an sich niemals die harte Arbeit der Transformation ersetzen – organisatorische Abläufe über Silos hinweg abzustimmen, lernen „End-to-End“ und aus Kundenperspektive zu denken, Kompetenzen im Bereich agile Entwicklung und Design Thinking aufzubauen.

Die heute mit der Automatisierung verbundenen Herausforderungen gehen über modernste Technologien hinaus. Unternehmen müssen das Versprechen neuer Technologien wie KI und RPA mit Business Process Management (BPM) und Case Management kombinieren, die längst bewiesen haben, dass sie echte Ergebnisse liefern. Sie müssen agile Methoden und Design Thinking einsetzen und zugleich Low-Code-Konzepte nutzen, um Business und IT zusammenzubringen. Zudem darf man Automatisierungsprojekte nicht nur durch die Kostenbrille betrachten. Vielmehr sind sie entscheidend dafür, die optimierten Erlebnisse konzipieren und realisieren zu können, die Kunden und Mitarbeiter erwarten. Das ist das wahre Ziel der digitalen Prozessautomatisierung.

<sup>1</sup> Koplowitz, R.: „The Growing Importance of Process to Digital Transformation“, Mai 2018. Zugriff über <https://www.forrester.com/report/The+Growing+Importance+Of+Process+To+Digital+Transformation/-/E-RES143158>

## Status von Automatisierung und operativer Exzellenz

Schon immer war es die Aufgabe von Software, Prozesse effizienter zu machen. Ob Tabellenkalkulation und Textverarbeitung, Workflow- und Dokumentenmanagement oder Business Process Management: Software hat es Unternehmen ermöglicht, produktiver und kostengünstiger zu arbeiten.

Bei der digitalen Transformation geht es um mehr als um Fragen der Effizienz. Es geht darum, das Geschäft – und Ihre Software – auf sich ändernde Kundenerwartungen auszurichten. Unternehmen planen – oder haben bereits damit begonnen – zunehmend prozessorientierte Anwendungen einzusetzen, agile Methoden und Tools zu nutzen und intelligente Technologien wie KI und RPA einzubinden. Aber all diese neuen Tools und Technologien mit den vorhandenen Altsystemen, verschiedenen internen und externen Datenquellen und Third-Party-Anwendungen zu integrieren, ist eine Herkulesaufgabe. Zudem dauern Transformationen dadurch länger als erwartet.

## Von überhöhten Erwartungen zum Tal der Ernüchterung

### RPA: Wie viel haben Sie wirklich automatisiert?

Noch vor ein paar Jahren wurden die meisten Projekte zur Transformation von Prozessen mittels BPM-Technologie (Business Process Management) durchgeführt. Aufgrund der Silostruktur vieler Unternehmen erfordert dieser Ansatz eine siloübergreifende Koordination sowie kostenintensive Integrationsmaßnahmen. Allzu oft blieben BPM-Projekte in einem Analysemarathon stecken. Viel zu viel Zeit wurde in die Dokumentation und Analyse bestehender Prozesse statt in die Entwicklung des neuen Konzepts gesteckt.

Neue taktische Quick-Win-Technologien wie RPA sorgten für Entlastung. Plötzlich schien es, als könne jedes Prozessproblem durch Automatisierung behoben werden. Heute sehen viele Unternehmen in RPA das Allheilmittel für alle Automatisierungsanforderungen. RPA gilt als schnell zu installieren sowie als nicht invasiv und ist daher zu einem Lieblingsprojekt vieler Geschäftsverantwortlicher geworden, die mit der Fähigkeit ihrer IT, eine schnelle Transformation zu unterstützen, hadern.

In den letzten Jahren hat sich der Staub, den die frühen RPA-Implementierungen aufgewirbelt haben, allmählich gelegt und es sind einige bittere Wahrheiten über den flächendeckenden Einsatz bei unterbrochenen Prozessen ans Licht gekommen:



<sup>2</sup> Lamberton, C. (Juni 2017). Get ready for Robotic Process Automation. <https://www.ey.com/gl/en/industries/financial-services/fso-insights-get-ready-for-robotic-process-automation> Lamberton, C., „Get Ready for Robotic Process“

<sup>3</sup> Wright, D, „Deloitte Global RPA Survey“, 2018. Zugriff über <https://www2.deloitte.com/bg/en/pages/technology/articles/deloitte-global-rpa-survey-2018.html>

Auch wenn RPA ihren Platz in jeder Automatisierungsstrategie haben kann, besteht die Herausforderung in der richtigen Implementierung. Versucht man, die Transformation ausschließlich mithilfe von RPA zu erreichen, zeigt sich, dass es Anwendungsfälle gibt, für die die Technologie ungeeignet ist. Das sind Prozesse, die komplizierte regelbasierte Entscheidungen enthalten, sich über mehrere Systeme erstrecken oder in denen die Orchestrierung von Mensch und Automatisierung erforderlich ist, um die jeweiligen Aufgaben zu erledigen.

Konzentriert man sich ausschließlich auf RPA, können mit Altsystemen verbundene Probleme, die nicht behoben wurden, fortbestehen und die Kunden können nicht von den optimierten Prozessen profitieren, die sie zur Unterstützung benötigen. Wenn operative Prozesse isoliert ablaufen und durch Engpässe gebremst werden, dann kann selbst eine ganze Armee von Robotern, die sich wiederholende Tätigkeiten durchführen, nicht die Probleme lösen, die mit unzulänglichen Prozessen verbunden sind.

Kurz gesagt: RPA eignet sich zwar für die Automatisierung bestehender Prozesse, kann aber nicht selbst das für eine Transformation notwendige Redesign von Prozessen für die digitale Welt bewältigen.

## Was kann KI wirklich?

Zwar gibt es künstliche Intelligenz (KI) schon seit vielen Jahren, trotzdem steht sie jetzt wieder ganz oben auf der Agenda des Tech-Hype-Zyklus und schafft sowohl Verwirrung als auch Potenzial. Im letzten Jahrzehnt hat sich die Tür zur praktischen Anwendung geöffnet – eine Entwicklung, die in erster Linie durch den Überfluss an Daten zur Entscheidungsfindung, höhere Rechenkapazitäten in der Cloud sowie steigende Kundenerwartungen befeuert wird.

KI kann die in sie gesetzten Erwartungen nur dann erfüllen, wenn die Führungskräfte ein klares Verständnis davon haben, wie sie zur optimalen Interaktion mit Kunden eingesetzt werden muss. Dies erfordert eine ehrliche Bewertung aktueller Interaktionsmodelle wie personalisierte Marketingkampagnen, Unterstützung des Vertriebs mit Erkenntnissen, intelligente Benutzerführung von Support-Mitarbeitern und vieles mehr.

Viele Anbieter tragen mit ihrem Buhlen um Aufmerksamkeit mithilfe des Modewortes künstliche Intelligenz zur Ernüchterung bei. Aber leider haben nicht alle eine Erfolgsbilanz vorzuweisen, was wirklich nennenswerte Ergebnisse angeht. Manche dienen auch nur als Marketingfassade für einen Haufen erworbener und unzusammenhängender Softwarelösungen. Unternehmen müssen hinter das Branding schauen und greifbare Nachweise dafür verlangen, dass KI die Ergebnisse liefert, die sie sich wünschen.

## Der Prozess ist immer noch wichtig

Der Prozess steht am Scheideweg. Viele Unternehmen erkennen den Nutzen einer durchgängigen digitalen Transformation, sind aber immer noch der Meinung, dass herkömmliche BPM-Systeme zu teuer, zu kompliziert und zu sehr auf eine begrenzte Zahl von Anwendungen beschränkt sind, die den Kunden nicht wirklich berühren.

Trotz dieser Herausforderungen haben erfolgreiche BPM-Projekte Tausende von Anwendungen geliefert und so die Arbeit erleichtert und die Nachvollziehbarkeit verbessert. Mit diesen Anwendungen können Unternehmen Informationen nachverfolgen und diese Daten nutzen, um das, was nicht funktioniert hat, zu erneuern, zu ersetzen oder abzuschaffen.

## Einführung in die digitale Prozessautomatisierung

Digitale Prozessautomatisierung (DPA) geht über traditionelles BPM hinaus und ermöglicht es Unternehmen, einen echten End-to-End-Ansatz für die Transformation zu verfolgen. Bei DPA geht es darum, Informationen und Design Thinking zu nutzen, um Prozesse zu optimieren und ein besseres Erlebnis für Ihre Mitarbeiter und Ihre Kunden zu schaffen.

Anders als BPM und Robotik, beides eigenständige Technologien zur Automatisierung bestehender Prozesse, vereinheitlicht DPA Technologie, um eine unternehmensweite digitale Transformation zu ermöglichen. Sie kann komplexe Prozesse über unterschiedliche Systeme und Ressourcen hinweg orchestrieren, und zwar inklusive der Entwicklung und Pflege der Anwendungen, die die internen Prozesse unterstützen. DPA beseitigt Silos, verbessert die Kundenorientierung, macht Alt-Technologie agil und bietet eine durchgängige Automatisierung, um die Anforderungen von Kunden und Mitarbeitern zu erfüllen.

DPA unterstützt digitale Frontend-Prozesse und den Backend-Betrieb, wozu aber ein ganzheitliches Automatisierungskonzept notwendig ist. Um Ergebnisse zu liefern, muss das Konzept sämtliche Prozesse Ihres Unternehmens und die Art und Weise, wie sie miteinander interagieren, berücksichtigen.

## Der Aufstieg des Citizen Developers

Prozesse müssen immer schneller digitalisiert und automatisiert werden; gleichzeitig steigt die Nachfrage nach Anwendungsentwicklung. Das hat in unzähligen IT-Organisationen eine Krise ausgelöst. Darüber hinaus müssen Datenwissenschaftler zunehmend den Mehrwert von KI-Technologien managen und steigern, was die Lage zusätzlich erschwert. Dieser Mangel an qualifizierten Entwicklern und Ingenieuren war ein wichtiger Auslöser für Veränderungen.

The image displays two overlapping windows from the Pega Studio interface. The background window shows the 'Intelligent routing' configuration screen for an email interface. It features a sidebar with navigation options like 'Case types', 'Data types', 'Users', 'Pages', and 'Settings'. The main area is divided into 'Suggested cases' and 'Suggested replies'. Under 'Intelligent routing', there are dropdown menus for 'Action' (set to 'Create case') and 'Value' (set to 'Find a car'). Below this, there are 'When' conditions: 'Topic is equal Find a Vehicle', and two 'And' conditions: '#Model is not empty' and '#City is not empty'. The foreground window shows a code editor with Java code implementing an email handler. The code includes a SQL query to fetch contact information and logic to create a task list with a 3-day reminder.

No-Code:  
Unternehmen und IT  
arbeiten zusammen

Komplexe Programme:  
Nur IT

**Abbildung 2:** Low-Code ermöglicht es Geschäftsanwendern, sich stärker in die Entwicklung ihrer eigenen Anwendungen einzubringen.

Low-Code-Anwendungsentwicklungsplattformen tragen dazu bei, den Engpass von Unternehmen bei qualifizierten Entwicklern zu überbrücken. Diese Plattformen sind schneller und kostengünstiger inhouse anzupassen und erfordern keine Armeen von Programmierern. Nicht-Programmierer können Anwendungsspezifikationen visuell entwickeln, was den „Citizen Developern“ wie Business-Leuten und Marketingmitarbeitern im Unternehmen ermöglicht, gemeinsam mit der IT betriebsspezifische Anwendungen zu konzipieren und zu modifizieren.

## **Drei gut gemeinte Fehler auf dem Weg zur digitalen Automatisierung**

Die Softwareindustrie hat immer wieder grundlegende Veränderungen versprochen, die sie dann nicht realisieren konnte. Nur zu oft konzentrieren sich Unternehmen auf einen neuen Ansatz wie die Einführung von Bots oder den Einsatz von KI, was zwar ein taktisches Problem behebt, jedoch das eigentliche Ziel, nämlich eine langfristige Transformation, verfehlt.

Wir haben festgestellt, dass Unternehmen bei der Automatisierung und Transformation digitaler Prozesse häufig drei Fehler machen:

### **Fehler eins: Kanal statt Journey automatisieren**

Chatbots, intelligente Assistenten, Textnachrichten, Web Self-Service, E-Mail, Call Center – es gibt so viele Kanäle und die Liste wird immer länger! Der Druck präsent sein zu müssen hat dazu geführt, dass die Unternehmen ihre Automatisierungsbemühungen auf bestimmte Kanäle konzentriert haben, anstatt die Customer Journey im Blick zu haben. Das führt dazu, dass eigenständige Entwicklungsteams in jedem Kanal eine kanalspezifische Logik aufbauen. So sind Informationen nicht für andere verfügbar und es entstehen isolierte Prozesse und Silos.

Wird die Logik für jeden Kanal fest programmiert, sind die Kundenerlebnisse uneinheitlich und inkohärent. Das Unternehmen verschwendet Entwicklungsgelder für den Aufbau doppelter Systeme und sorgt so für noch mehr Frustration bei den Kunden. Drehen sich die Bemühungen ausschließlich darum, Anwendungen zu erstellen, die einzelne Kanäle automatisieren, dann ist es unmöglich, das nahtlose Erlebnis zu bieten, das Unternehmen und Kunden brauchen.

### **Fehler zwei: Aufgaben automatisieren statt Prozesse**

Der Einsatz von Standalone-Bots mag zwar Ergebnisse bringen, wird aber nicht das Unternehmen transformieren. Das liegt daran, dass diese Standalone-Bots schwieriger zu implementieren sind, als viele glauben: Zwischen der Verwaltung von Ausnahmen, die in jedem Prozess auftreten können, und der manuellen Aktualisierung der Geschäftslogik können Bots leicht aufbrechen und an Effizienz verlieren. Zudem bedeutet die Konzentration auf einzelne Aufgaben, dass die meisten Vorteile der Automatisierung einfach ungenutzt bleiben. Und ein ROI der ausschließlich auf Personaleinsparungen beruht, ist nicht immer ein Erfolg. Viele Unternehmen erkennen einfach nicht, dass es leichter ist, 10 Prozent der Aufgaben von 100 Mitarbeitern zu automatisieren, als 100 Prozent der Aufgaben von 10 Mitarbeitern – bis sie ganz tief in einem zum Scheitern verurteilten Projekt stecken.

Aufgabenorientierte Bots führen zu Fragmentierung – ein häufiges Problem bei Automatisierungsprojekten. In einer APQC-Studie aus dem Jahr 2018<sup>4</sup> nannten 26,6 Prozent der Teilnehmer den „Wechsel von einer funktionsbasierten zu einer prozessorientierten Kultur“ eine der größten Herausforderungen. Aufgabenorientierte Bots ignorieren die Gründe dafür, warum es die meisten Prozesse gibt, nämlich sinnvolle Ergebnisse zu liefern. Kunden melden sich, weil sie etwas wollen – ein neues Produkt kaufen, ein Konto eröffnen, ein Problem beheben – und diese Ergebnisse finden sich häufig in einem Wirrwarr von Systemen und Silos. Die Automatisierung einzelner Aufgaben führt dazu, dass man das gewünschte Ergebnis aus den Augen verliert – und den Kunden unbeabsichtigt Probleme aufzwingt.

### **Fehler drei: Automatisierungssilos statt durchgängiger Automatisierung**

Doch der vielleicht schwerwiegendste Fehler ist es, Prozesse und Aufgaben in Silos zu automatisieren, anstatt Prozesse neu zu gestalten, um ein reibungsloses Kundenerlebnis zu schaffen. Unternehmen neigen dazu, die Transformation der Frontend-Interaktion nicht durch Systeme und Prozesse zu verbinden, die Ergebnisse liefern. Einzelne Bot-Implementierungen bilden keine Customer Journeys ab und schaffen auch kein durchgängiges Erlebnis: Sie beschleunigen nur die Durchführung einer bestimmten Aufgabe. Dadurch entsteht eine Diskrepanz zwischen den Kundenerlebnissen und den Zusagen, die dem Kunden gemacht wurden, und der Fähigkeit diese effizient einzuhalten.

Die Automatisierung spielt eine wichtige Rolle bei der digitalen Transformation, muss aber im Rahmen eines größeren, vernetzten Ökosystem ablaufen. Indem sie den Fokus ausschließlich darauf legen, ein digitales Erlebnis zu bieten oder die Betriebskosten durch aufgabenbasierte Automatisierung zu senken, können die Unternehmen die Vorteile, die sie von der digitalen Transformation erwarten, nicht vollständig erschließen.

Ohne durchgängige Automatisierung werden Silos wachsen und die Lücken zwischen Dutzenden von Frontend-Kanälen, Backend-Prozessen und Daten erweitern. Diese Architektur mit Brüchen ist extrem teuer und lässt sich manchmal weder modifizieren noch skalieren. So entsteht eine Schleife aus Versatzstücken, wann immer neue Technologie eingeführt wird. McKinsey beschreibt das in einem Bericht folgendermaßen: „Eine ganzheitliche Betrachtung des Ergebnisses ... ist besser als der Einsatz eines Roboters zur Behebung eines bestimmten Problems.“<sup>5</sup> Automatisierungen müssen sich nahtlos in Ihre Geschäftsprozesse und Systeme einfügen. Zudem sollten Sie Roboterautomatisierungen gegen APIs austauschen können, sobald diese verfügbar und umsetzbar sind.

---

<sup>4</sup> APQC, „Process and Performance Management“, Februar 2018. Zugriff über <https://www.apqc.org/knowledge-base/download/416920/>

<sup>5</sup> Edlich, A. and Sohoni, V., „Burned by the bots: Why robotic automation is stumbling“, Mai 2017. Zugriff über <https://www.mckinsey.com/business-functions/digital-mckinsey/our-insights/digital-blog/burned-by-the-bots-why-robotic-automation-is-stumbling>



## Ein neuer Weg zum Erfolg: Aufgabenorientiert statt ergebnisorientiert

Herkömmliche BPM- und RPA-Projekte sind zwar kleine Schritte in die richtige Richtung, aber eine echte Transformation erfordert mehr. DPA liefert die Technologie und die Methoden, die notwendig sind, um Prozesse so zu gestalten, dass sie die Anforderungen von Kunden und Mitarbeitern in einer digitalen Welt unterstützen. Um Erfolge mittels DPA schneller erzielen zu können, müssen Prozesse rund um die vom Kunden erwarteten Ergebnisse und die geforderten Erlebnisse neu gestaltet werden. Dann müssen die Aufgaben und Automatisierungen integriert werden, die notwendig sind, um diese Journeys zu entwickeln und bereitzustellen.

**„Wir können zumindest die erste Version schneller bereitstellen, und zwar sehr viel schneller. Das ist ein sehr visueller und kollaborativer Prozess.“**

-Scott Nelson,  
**Technology Director**  
**Manheim**

### DPA funktioniert End-to-End

Es ist unabdingbar, Serviceprozesse von Anfang bis Ende zu betrachten. Nur so gelingt es Ihnen Customer Journeys zu gestalten, die den Kunden die gewünschten Ergebnisse liefern, und zwar auf einfache Weise für jene und effizient für Ihr Unternehmen. Und die digitale Prozessautomatisierung ist eine End-to-End-Automatisierung. Sie nutzt Roboter zur Automatisierung von Aufgaben und läuft dabei gleichzeitig im Kontext durchgängiger Prozesse ab. Im Grunde bedeutet dies, dass Sie Design-Thinking-Prinzipien auf Ihren Prozess anwenden. Design Thinking beginnt mit den Auswirkungen des Prozesses auf das Kunden- und Mitarbeitererlebnis und nutzt Rapid Prototyping und Tests, um das jeweilige Erlebnis neu zu gestalten. In Bezug auf die Automatisierung bedeutet dies, dass es mehr braucht als den Einsatz von Bots, um einen Prozessschritt zu beschleunigen, der eine manuelle Aktion beinhaltet. Vielmehr geht es darum, den Prozess von Anfang bis Ende neu zu betrachten und das gewünschte Ergebnis in den Mittelpunkt des Prozessdesigns zu stellen.

Gemeinsam können End-to-End-Automatisierung und Robotik Arbeitsabläufe überall, jederzeit und immer im jeweiligen Kontext orchestrieren. Und wenn eine Anwendung geändert oder eine API als Ersatz eines Roboters verfügbar wird, können diese Änderungen integriert werden, ohne den Prozess zu unterbrechen.

Unabhängig vom Prozess oder einer bestimmten Mischung aus Robotereinsatz und menschlicher Arbeit ist es entscheidend, dass man Ergebnisse schnell erzielen kann. Die Fähigkeit, Anwendungen ohne Code konzipieren zu können, ist entscheidend. Indem man es Business und IT ermöglicht, in einer zielorientierten No-Code-Umgebung zusammenzuarbeiten, können neu konzipierte Prozesse schnell in den Live-Betrieb gehen.

Viele Anbieter behaupten, dass sie eine durchgängige Automatisierung liefern, aber es fehlen einfach entscheidende Elemente. Lassen Sie sich nicht täuschen – einfach nur die Basiselemente der DPA abzuwickeln reicht nicht aus. Sie müssen nicht nur gewährleisten, dass alle Elemente der DPA vorhanden sind, sie müssen auch auf einer zentralen, einheitlichen Plattform verfügbar sein, damit keine zeitaufwändigen Integrationen notwendig sind.

## Checkliste digitale Prozessautomatisierung

Eine umfassende DPA-Strategie beinhaltet folgende Komponenten:

|                              |   |
|------------------------------|---|
| ✓ Case Management            | ✓ Textanalysen                                  |
| ✓ Workflow                   | ✓ Selbstbedienungsplattformen                   |
| ✓ Prozessmodellierung        | ✓ Verbraucherorientierte Benutzerfreundlichkeit |
| ✓ Geschäftsregeln            | ✓ Anwendungsintegrationen                       |
| ✓ Roboterautomatisierung     | ✓ Agile Low-Code-Entwicklung                    |
| ✓ Dokumentenunterstützung    | ✓ Führung und Governance                        |
| ✓ KI-basierte Entscheidungen | ✓ Design Thinking                               |

### DPA beginnt mit Case Management

Die Ziele der DPA sind auf jeder Ebene an Ergebnisse gebunden. Aber wie lassen sich Ergebnisfortschritte für jeden Schritt visualisieren und nachverfolgen? Einstieg in das Case Management.

Ein „Case“ ist eine Aufgabe, die ein bestimmtes Ergebnis repräsentiert, beispielsweise die Bearbeitung einer Kundenanfrage oder die Eröffnung eines neuen Kontos. Case Management verwendet eine visuelle Metapher, um die Schritte darzustellen, die erforderlich sind, eine Arbeit zu erledigen, die mit einem Geschäftsergebnis verbunden ist. Dabei werden logische Phasen auf wichtige Meilensteine abgebildet. Das ermöglicht nicht nur eine Visualisierung sämtlicher Zwischenschritte, die zum Erreichen des eigentlichen Ziels notwendig sind, sondern auch eine Wiederverwendung, da Prozesse in ihre modularen Einzelteile zerlegt werden. Da alle Schritte dokumentiert sowie Regeln und Ausnahmen erfasst sind und ihre Wiederverwendung möglich ist, gehört das Rätselraten bei der Entwicklung und Neugestaltung von Prozessen der Vergangenheit an.



**Abbildung 3:** Ein Case ist eine Möglichkeit, ein sinnvolles Ergebnis zu erfassen und alle Schritte der Journey auf einfache Weise zu dokumentieren

Die Business-Leute definieren einen Case, indem sie die Einzelschritte bzw. Meilensteine in einem einfachen visuellen Designprogramm entwerfen. Der Benutzer kann dann in jeder Phase einzelne Schritte ergänzen und so den Prozessrahmen schaffen und eine einheitliche Sprache etablieren, ohne sich im Detail zu verlieren. Der Case wird so zur Basis, auf der Business und IT kooperieren können.

## DPA übersetzt KI in operative Intelligenz

Aktivitäten im Bereich operative Intelligenz sollten sich auf das konzentrieren, was innerhalb von Prozessen und Workflows wirklich funktioniert oder was nicht. Wie können die operativen Abläufe tatsächlich von KI profitieren? Bevor Sie sich im operativen Geschäft auf eine KI-Strategie einlassen, sollten Sie den Hype Hype sein lassen und sich wieder auf das Wesentliche konzentrieren.

Schauen Sie sich zunächst Ihre Geschäftsregeln und Prozesse ganz genau an. Wie setzen Sie diese in den Geschäftsabläufen um? Was lässt sich ohne KI erkennen? Benötigen Sie ein anderes Werkzeug, um Engpässe zu lokalisieren, deren Auswirkungen zu bewerten und die Ursachen zu ermitteln? Ist die Arbeit hinsichtlich Zeit und Arbeitskräften – Menschen wie Bots – richtig verteilt? In vielen Fällen – insbesondere bei Prozessen, die an das Kundenerlebnis gebunden sind – ist es besser, den Prozess aus der Perspektive des Kundenerlebnisses neu aufzurollen, anstatt den aktuellen Prozess nachzuvollziehen.

## DPA funktioniert systemübergreifend

Der Druck ist groß: Kunden fordern neue Erlebnisse am Frontend und gleichzeitig müssen Sie Ihre Backend-Systeme pflegen, in denen die für Ihr Geschäft wichtigen Daten und Transaktionen gespeichert werden. Das durchschnittliche Unternehmen nutzt heute 1.181 Cloud-Anwendungen für sämtliche Funktionen<sup>6</sup>. Daher kann es mühsam, schwierig und zeitaufwendig sein, neue Systeme zu integrieren. Der „Rip and Replace“-Ansatz, der ältere Systeme vollständig ersetzt, ist teuer, risikobehaftet und benötigt Jahre, um sich zu amortisieren. Um kurzfristige Probleme zu lösen, sind Punktlösungen für Altsysteme nicht der richtige Weg. Sie schaffen nur weitere Silos. Ein solcher Ansatz mag zwar kurzfristige Ergebnisse bringen, aber wenn neue Technologien genutzt werden, sind weitere Patch-Lösungen notwendig – und die sind weder strategisch, noch können sie angepasst werden.

DPA erspart Unternehmen diese unbefriedigenden Kompromisse, indem sie Frontend-Erfahrungen nahtlos mit bestehenden Backend-Systemen verbindet. Diese Technologie ermöglicht es Ihnen, Ihre Altsysteme mithilfe einer offenen und erweiterbaren Schicht zu modernisieren, wodurch Sie unmittelbar Ergebnisse erzielen können.

Ziel ist es, branchenführende Echtzeit-Entscheidungsfunktionen und eine durchgängige Automatisierung bereitzustellen und zugleich Interoperabilität und offene Erweiterbarkeit sicherzustellen.

## DPA sorgt für höhere Produktivität durch Low-Code

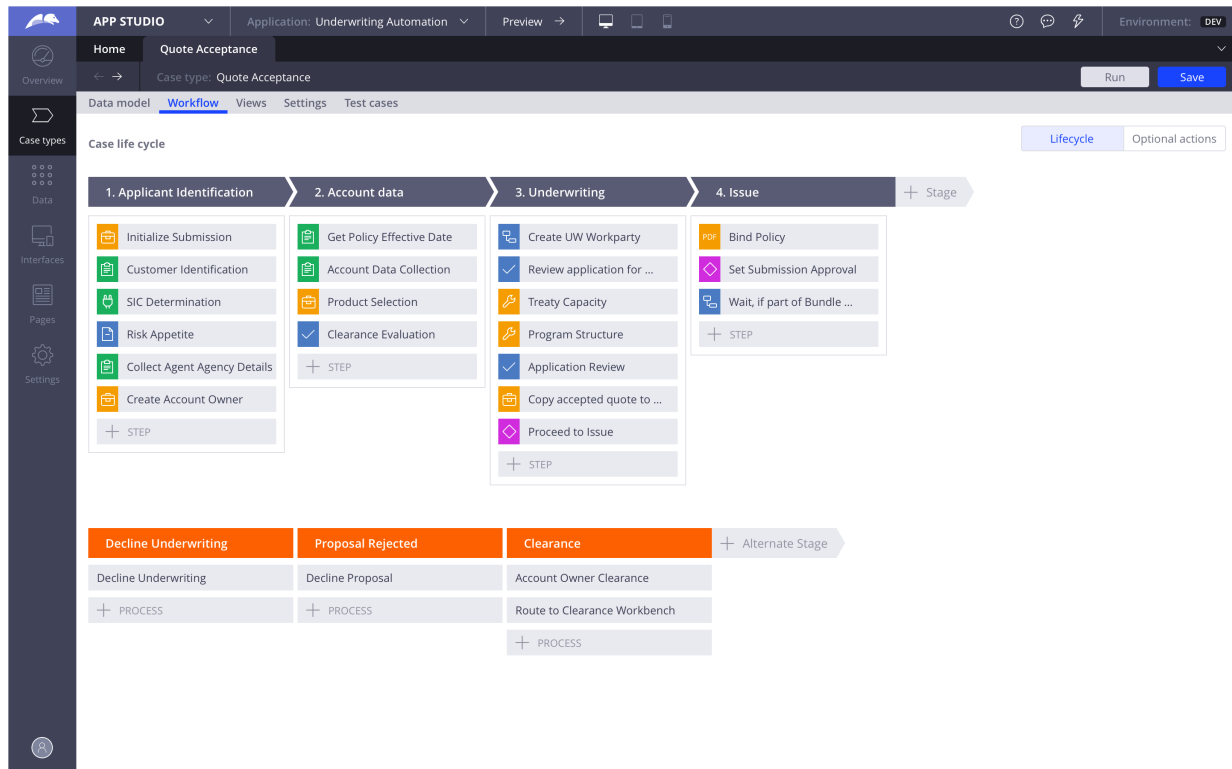
Unternehmen suchen nach Innovationsmöglichkeiten. Sie wollen Silos beseitigen und die Kosten senken. Low-Code hilft ihnen dabei. Anwendungen sollten problemlos erstellt werden können – egal, ob sie einfach oder komplex sind. Ein visuelles Designkonzept ermöglicht eine agile Entwicklung und Zusammenarbeit zwischen Business und IT und sorgt so für belastbare Ergebnisse.

Low-Code gibt Business und IT die Möglichkeit, gemeinsam Anforderungen auszuarbeiten und Geschäftsregeln, Prozesse und Angebote zügig zu entwickeln und bereitzustellen.

---

<sup>6</sup> Netskope, „Netskope Report Reveals User-Led HR, Marketing, and Collaboration Applications are Most-Used, Despite Pending GDPR.“ Februar 2018 Zugriff über <https://www.netskope.com/press-releases/netskope-report-reveals-user-led-hr-marketing-collaboration-applications-used-despite-pending-gdpr>

Geschäftsverantwortliche können Feedback und Anforderungen an Agile-Artefakte direkt in einem Projektmanagementtool bereitstellen. Eine größere Nähe des Geschäfts zum Entwicklungsprozess macht Schluss mit der Schatten-IT. So können Entwicklungsteams Innovation und Skalierung gewährleisten, und zwar unter Einhaltung sämtlicher Bestimmungen.



**Abbildung 4:** Nutzen Sie visuelle Modelle und agile Methoden für die Entwicklung von Apps, die immer aktuell und leicht zu ändern sind.

Mit Low-Code können Ihre Mitarbeiter mehr Verantwortung bei Entwicklung und Pflege ihrer eigenen Anwendungen übernehmen, damit sich Ihre qualifizierten Entwickler auf höherwertigere Tätigkeiten konzentrieren können, anstatt Anforderungen hinterherzujagen. Heute können Entwickler auf jeder Stufe mit vorkonfigurierten, wiederverwendbaren Bausteinen schnell elegante, zukunftsfähige und leistungsfähige Anwendungen entwickeln.

## DPA mit Pega

Pega verbindet branchenführende DPA-Technologie mit bewährten agilen und Design-Thinking-Methoden, um Unternehmen zu helfen, die Kosten zu senken, die Markteinführung zu beschleunigen und auf den Zug der digitalen Transformation aufzuspringen. Dieser Ansatz bringt Business- und IT-Verantwortliche zusammen, um die größten Herausforderungen zu identifizieren und die Problembereiche zu definieren, die als erstes angegangen werden müssen, ehe weitere kostspielige Investitionen getätigt werden.

Die Technologie von Pega hilft, geforderte Ergebnisse in kurze, umsetzbare und erreichbare Etappenziele zu unterteilen – und so einen agilen Prozess für die Konzeption und Entwicklung von Benutzererlebnissen zu schaffen. Visuelle Werkzeuge – nicht einfach nur Low-Code, sondern echtes No-Code – geben Business und IT die Möglichkeit, Software gemeinsam und ohne separate Anforderungsspezifikationen zu entwickeln. Alles – Geschäftsziele, Prozesse, Benutzerschnittstelle, Integrationen, Sicherheit – wird direkt in Pegas visuellen Modellen erfasst.

Darüber hinaus eröffnet Pega viele Möglichkeiten für die Neugestaltung von Prozessen, indem es bei Bedarf Bots, APIs und Menschen einsetzt und eine nahtlose Zusammenarbeit ermöglicht. Die Zusammenarbeit von Mensch und Roboter sorgt nicht nur für die Beibehaltung der menschlichen Komponente bei der Bereitstellung des Kunden- und Mitarbeitererlebnisses, sondern sichert auch die mit Bots verbundene Effizienz und Kosteneinsparungen.

Wie erfüllen Sie das Versprechen der digitalen Transformation tatsächlich? Steigen Sie ein und legen Sie los: Mit dem Ansatz von Pega können Sie Ihre wichtigsten Customer-Journey-Entscheidungen und Prozesse in nur 30 Tagen optimieren. So können Sie schnell den Nutzen neu gestalteter Abläufe und der Transformation der Kundenservice-Erfahrung erleben, ohne das Risiko in Kauf nehmen zu müssen, den eine umfassende Erneuerung ihrer Desktopumgebung oder der Aufbau isolierter Kanal-Systeme mit sich bringt.

## Fazit

Bei der digitalen Transformation geht es nicht nur um Automatisierung oder Prozessmanagement – es geht um ergebnisorientierte, durchgängig automatisierte Prozesse, von denen Kunden und Unternehmen gleichermaßen profitieren. Die digitale Prozessautomatisierung ermöglicht es Ihnen, das reibungslose Erlebnis zu bieten, das Ihre Kunden fordern, und zwar so effizient, wie Sie es brauchen.

Beginnen Sie Ihre Reise zur digitalen Transformation noch heute. Formulieren Sie Ihr Ziel. Optimieren Sie den Prozess. Bieten Sie Ihren Kunden schnellen Mehrwert – mit digitaler Prozessautomatisierung.

**Erfahren Sie mehr** über digitale Prozessautomatisierung mit Pega.

**Sind Sie  
startklar?**

Erleben Sie aus erster Hand, was die Pega Platform zu leisten vermag, und testen Sie Pega jetzt **30 Tage lang kostenlos**.



Wir sind Pegasystems, der Marktführer bei Software für Kundenbindung und operative Exzellenz. Unsere adaptive Cloud-Software wurde auf Basis unserer einheitlichen Pega Platform™ entwickelt. Sie gibt den Mitarbeitern die nötigen Tools an die Hand, mit denen sie Anwendungen schnell implementieren und problemlos modifizieren können, um die strategischen Anforderungen des jeweiligen Unternehmens zu erfüllen. Seit 35 Jahren entwickeln wir herausragende CRM- und DPA-Funktionen (Digital Process Automation), die bereits vielfach ausgezeichnet wurden. Mit unseren auf künstlicher Intelligenz und Roboter-Automatisierung basierenden Lösungen verhelfen wir führenden Marken in aller Welt zu bahnbrechenden Ergebnissen.

Weitere Informationen erhalten Sie unter [www.pega.com](http://www.pega.com)