



Intelligent Process Automation

Digitale Transformation von strategischen Geschäftsprozessen

Die Optimierung von Geschäftsprozessen ist ein wesentliches Ziel der Digitalisierung in Unternehmen. Mit Intelligent Process Automation – kurz IPA – bietet Fujitsu alle hierfür notwendigen technologischen Werkzeuge und erprobte Methoden: von der Prozess- und Datenanalyse über die Prozessoptimierung bis hin zu Automatisierung und Überwachung. Mit IPA gelingt die digitale Transformation der strategischen Geschäftsprozesse innerhalb kürzester Zeit.

Status Quo: Geringe Transparenz über Prozesse & Daten

Die Optimierung von Geschäftsprozessen ist eines der zentralen Ziele der Digitalisierung in Unternehmen, denn hierin liegen erhebliche betriebswirtschaftliche Potenziale: Einsparungen, Prozessbeschleunigungen, Steigerung der Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit. Zahlreichen Unternehmen fehlen jedoch sowohl die notwendige Transparenz über ihre Prozesse und sämtliche Prozessschritte als auch das „Big Picture“ über die Gesamtheit der Prozesslandschaft. Viele fragen sich: Wo liegen Performance-Probleme oder versteckte Engpässe? Wo haben sich Redundanzen und überflüssige Prozessschritte eingeschlichen? Welche Geschäftsprozesse verursachen hohe Kosten? Welche Prozesse sind für die Mitarbeiter monoton und anfällig für menschliche Fehler? Wie kann ein Geschäftsprozess optimiert werden und welche Prozesse eignen sich für eine Automatisierung? Wie hoch sind die Kosten dafür und wie hoch ist die Rendite in eine solche Investition?

Neben den prozessualen Gesichtspunkten spielen auch Daten und Informationen in der Wertschöpfungskette eine wesentliche Rolle. Ihre Verarbeitung steht im Zentrum jedes Unternehmensprozesses – sei es in der Wartung, im Einkauf, in der Buchhaltung, im Vertrieb, in der Logistik, in der Beschaffung oder im IT-Service. Daten und Informationen bilden die Basis für operative und strategische Entscheidungen.

Vielen Unternehmen fehlen jedoch aktuelle und verwertbare Informationen, sodass Entscheidungen oft auf Basis von veralteten oder unvollständigen Daten oder rein auf Annahmen getroffen werden. Bei diesen beiden Herausforderungen – Prozesse & Daten – setzt Fujitsu mit **Intelligent Process Automation (IPA)** an.

IPA-Vorteil: Intelligente Kombination aus Wissen & Werkzeugen

Mit IPA erhalten Unternehmen

- ein solides Verständnis und detailliertes Basiswissen über ihre Geschäftsprozesse, deren Regeln und Anforderungen UND
- die passenden Werkzeuge, um die Geschäftsprozesse ideal zu unterstützen, zu optimieren und zu automatisieren.

IPA ist dabei nicht *eine* Methode und *eine* technologische Lösung. Vielmehr beinhaltet das Konzept einen flexiblen Methoden- und Werkzeugkasten und eine fundierte Beratung zur Feinjustierung, die sich auf alle Prozesse anwenden lassen. Die erfahrenen IPA-Experten von Fujitsu verbinden immer Business mit IT. Wie sie dabei vorgehen und welche Methoden sie anwenden, ist im Folgenden beschrieben.

Schritt 1: Prozessanalyse

Zur Beurteilung eines Geschäftsprozesses bedarf es zunächst eines Mindestmaßes an Transparenz. Ist diese bereits etabliert, lässt sich sofort mit den vorhandenen Dokumentationen oder Modellen arbeiten. Andernfalls können im Rahmen von IPA einfach zwei sich ergänzende Analyse-Methoden kombiniert werden: das klassische Geschäftsprozessmanagement und Business Process Intelligence.

1. Klassisches Geschäftsprozessmanagement

Das Methodenspektrum des klassischen Geschäftsprozessmanagements reicht von der Analyse per Modellierungsworkshop, Interview, Beobachtung oder Auswertung von Dokumenten bis hin zur Evaluierung der Geschäftsprozesse durch Identifikation von „Pain Points“. Auch lassen sich Prozesse nach Prozesskosten und -zeiten bewerten. Nachteil: Die Beurteilung der Kriterien wie Qualität, Zeit oder Kosten erfolgt in Interviews, Workshops, eigenen Aufzeichnungen und Schätzverfahren und ist daher subjektiv. Wesentliche Fragen bleiben oft unbeantwortet. Erschwerend kommt hinzu, dass dokumentierte und gelebte Geschäftsprozesse sich in der Praxis oft voneinander unterscheiden.

2. Business Process Intelligence

Business Process Intelligence löst das Problem der Subjektivität und der Diskrepanz zwischen Soll- und Ist-Prozess auf. Es ist eine Kombination aus Process Mining und Process Monitoring. Mit Process Mining werden reale Prozesse über den Daten-Footprint rekonstruiert, etwa mit objektiven Daten aus Informationssystemen wie dem ERP oder CRM. Dabei werden sämtliche Prozessvarianten sichtbar, und Unternehmen erhalten eine objektive Analyse oder evidenzbasierte Einschätzung von Prozesszeiten. Ein zusätzlicher Vorteil: Process Mining entlastet die Mitarbeiter, da Interviews zur Prozessanalyse zu großen Teilen wegfallen.

Einmal etabliert, lassen sich die Prozesse anschließend mit Process Monitoring im Hinblick auf ihre Produktivität überwachen. Unternehmen erhalten somit Kenntnisse für die aktive Steuerung ihrer Prozesse. Der besondere Nutzen dieses Ansatzes ergibt sich aus der Kombination von Process Mining und Process Monitoring. Dadurch lässt sich eine kontinuierliche Verbesserung bei gleichzeitiger Dokumentation aller Änderungen und Anpassungen erreichen.

Process Intelligence: Vorteile durch evidenzbasierte Analysen

- Unternehmen finden heraus, wie verzweigt ihre Geschäftsprozesse tatsächlich ablaufen und welche Varianten gelebt werden.
- Die Bewertung eines Geschäftsprozesses (Prozesszeiten und -kosten) erfolgt datenbasiert und liefert Ergebnisse ohne ungenaue Schätzungen oder subjektive Beeinflussungen.
- Es lassen sich leicht konkrete Optimierungsmaßnahmen mit gezielten Handlungsempfehlungen starten.
- Durch die vollständig faktenbasierte Prozessanalyse wissen Firmen, welche Prozesse sich für eine weitergehende Automatisierung eignen und welche Ergebnisse erreicht werden könnten.

Beispiel: SAP Operational Process Intelligence (OPINT)

Was bedeutet IPA im SAP-Umfeld? Unternehmen profitieren dank Process Mining von einer objektiv ermittelten Prozessanalyse ihrer SAP-Systeme. Dabei wird die „Black Box“ der SAP-Prozessdaten genutzt, um eine Prozessanalyse auf Basis interner Evidenz durchzuführen. Prozesskennzahlen werden dabei nicht nur abstrakt berechnet; stattdessen wird auf Basis aller Geschäftsvorfälle aus dem betrachteten Zeitraum (zum Beispiel ein Geschäftsjahr) eine Musteranalyse durchgeführt. Diese erlaubt bei Auffälligkeiten einen Drill-Down bis auf den einzelnen Geschäftsvorfall.

Die faktenbasierten Analyseergebnisse dienen zugleich als ideale Vorbereitung für das Process Monitoring mit SAP Operational Process Intelligence (OPINT). SAP OPINT überwacht die Prozessschritte im Unternehmen und bietet dank der Hochgeschwindigkeits-Datenbank SAP HANA eine Echtzeit-Sicht auf die operativen Geschäftsprozesse. Neben ERP-Daten lassen sich auch „prozessnahe“ Daten wie etwa aus einem Manufacturing Execution System (MES) integrieren und überwachen.

Unternehmen profitieren im SAP-HANA-Umfeld von der fundierten Expertise und langjährigen Erfahrung im Hosting sowie in der Architektur-, Basis- und Applikationsberatung durch Fujitsu. Durch Process Monitoring mit Hilfe von SAP OPINT erhalten Firmen eine prozessbegleitende Sicht auf ihre Daten und können proaktiv Prozessfehler und -inkonsistenzen aus dem laufenden Betrieb heraus erkennen und lösen.

Schritt 2: Prozesse bewerten und individuelle Verbesserungsmaßnahmen eruiieren

Aus der gewonnenen Transparenz über die Geschäftsprozesse – unabhängig ob klassisch oder auf Basis von BPI oder der Kombination aus beidem – lassen sich im zweiten Schritt geeignete Verbesserungsmaßnahmen ableiten. Manchmal bringen kleine organisatorische Veränderungen bereits erste positive Ergebnisse. Allerdings erlaubt meist erst die technologische Unterstützung oder gar die vollständige Automatisierung weitgreifende Optimierungspotenziale und eine spürbare Entlastung der Mitarbeiter.

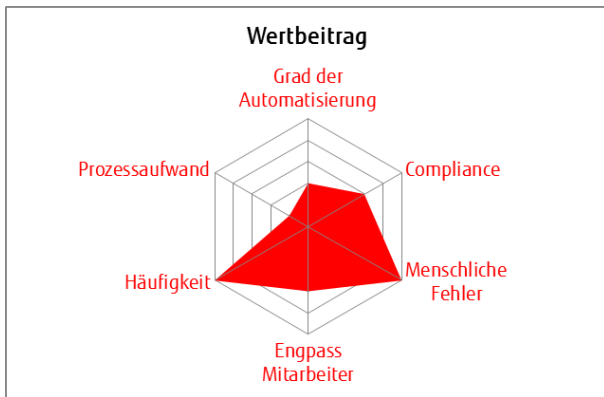
Da nicht jeder Prozess gleichermaßen für die maschinelle Automatisierung geeignet ist, müssen Prozesse im Rahmen eines IPA-Projektes im Hinblick auf ihr Automatisierungspotenzial bewertet werden. Dazu hat Fujitsu eine Methodik entwickelt, die neben üblichen quantitativen Aspekten auch diverse qualitative Kriterien berücksichtigt und somit auch Aussagen zum Wertbeitrag und zur Umsetzbarkeit liefert. Folgende Aspekte werden berücksichtigt:

Wirtschaftliches Potential (etwa ROI oder Amortisationszeit):

Grundsätzlich gilt: Je höher etwa das Transaktionsvolumen und je länger die manuelle Bearbeitungszeit, desto größer ist der wirtschaftliche Nutzen durch Automatisierung.

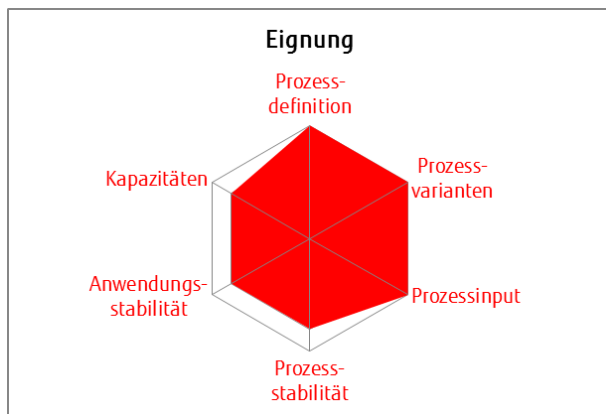
Qualitativer Wertbeitrag

Die Praxis zeigt: Der qualitative Wertbeitrag mit Faktoren wie Steigerung der Compliance, Reduktion von menschlichen Fehlern oder Entlastung von Mitarbeitern spielt in vielen Unternehmen heute bereits eine größere Rolle als das monetäre Ergebnis.

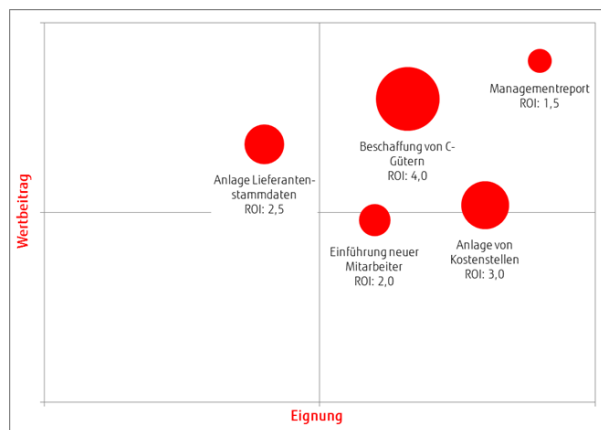


Eignung

Bei der Eignungsbewertung zeigt sich, dass junge und sehr dynamische Geschäftsprozesse weniger gut für die Automatisierung geeignet sind als stabile und etablierte Prozesse mit geringeren Änderungen. Umgekehrt: Gerade wiederkehrende, monotone Tätigkeiten lassen sich oft besser automatisieren als kreative Prozesse. Übernimmt eine Maschine monotone Aufgaben, entlastet dies die Mitarbeiter und steigert die Produktivität und Kreativität.



Die so erhaltene Bewertungsmatrix erlaubt es, Geschäftsprozesse miteinander zu vergleichen und eine initiale Roadmap für Automatisierungsmaßnahmen zu entwerfen:



Legende: Blasengröße = Return on Investment

Schritt 3: Die passenden Optimierungs-Werkzeuge kombinieren

Im Anschluss an die Bewertung steht die technologische Umsetzung an. Der „IPA-Werkzeugkasten“ ist dabei mit einer Vielzahl von technologischen Werkzeugen gefüllt, die in Abhängigkeit von den Geschäftsprozessen individuell eingesetzt und bei Bedarf auch kombiniert werden können. Er enthält zum einen Technologien, die eine **schnelle Umsetzung** garantieren, zum anderen Technologien, die **sehr tiefgreifende Änderungen und eine nachhaltige Optimierung** erlauben. Das Portfolio wird dabei ständig weiterentwickelt und orientiert sich schon heute an den Technologien von morgen.

Neben den klassischen Prozessanpassungen und Änderungen an Systemen stehen heute unter anderem folgende Möglichkeiten zur Verfügung:

Robotic Process Automation (RPA): Softwareroboter imitieren als virtuelle Mitarbeiter die Arbeitsweise des Menschen und erlauben so die Automatisierung von regelbasierten Geschäftsprozessen über die bestehenden Benutzerschnittstellen.

Smarte Workflows: Neue Generationen von Workflows können verschiedene Systeme per Schnittstelle verbinden und so die Gestaltung von Geschäftsprozessen von den bestehenden Systemen abstrahieren.

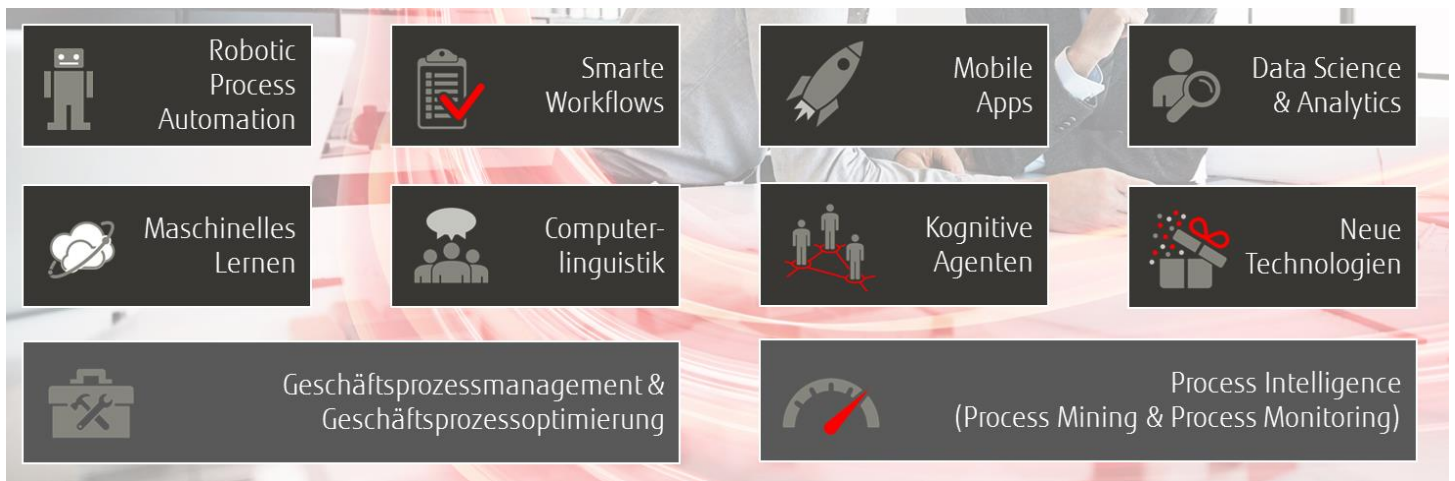
Mobile Apps: Der Alltag erstreckt sich nicht nur auf die Arbeit am Schreibtisch. Die Nutzung von mobilen Anwendungen an jedem Ort erleichtert die Arbeit, verbessert die Datenerfassung und beschleunigt Geschäftsprozesse signifikant.

Data Science und Advanced Analytics: Der Einsatz von erweiterten Analysemethoden erlaubt es, die notwendigen Daten zum Zeitpunkt einer Entscheidung zur Verfügung zu stellen und die richtigen Informationen aus den Daten abzuleiten.

Maschinelles Lernen: Computer sind bereits heute in der Lage, Zusammenhänge zu erlernen und Muster zu erkennen. Zukünftig können Entscheidungen auf Basis bestehender Daten automatisiert getroffen werden oder dem Mitarbeiter geeignete Entscheidungsvorlagen präsentiert werden.

Computerlinguistik: Intelligente Dialogsysteme können Sprache – etwa in einem Chat oder per E-Mail – interpretieren, Schlussfolgerungen ziehen und Antworten bieten. Sprachgesteuerte Assistenten können Mitarbeiter bei definierten Aufgaben unterstützen und Prozesse erleichtern.

Kognitive Agenten: Die nächste Generation der Softwareroboter ist – angereichert durch künstliche Intelligenz – in der Lage, selbständig zu lernen und somit auch Aufgaben zu lösen, die keinen starren Regeln oder Prozessvorgaben folgen.



In der Praxis ist meist die Kombination mehrerer Technologien sinnvoll. Ein Beispiel: So könnte ein sogenannter Chatbot – also ein „intelligentes Dialogsystem“ – einen Mitarbeiter bei einem Problem mit seiner Reisekostenabrechnung unterstützen, anschließend einen Freigabe-Workflow starten und, nach Freigabe durch den Vorgesetzten, einen Roboter aktivieren, der die notwendigen Eingaben und Buchungen in den bestehenden Systemen durchführt.

Besonders vielversprechend: Robotic Process Automation (RPA)

Robotic Process Automation liefert schnelle Ergebnisse und einen echten Mehrwert für die Fachabteilung. Denn in vielen Bereichen müssen Mitarbeiter streng strukturierten Prozessen folgen. Sie geben dazu Daten in ein oder mehrere Systeme ein. Bei RPA übernimmt eine Automatisierungsplattform die sich wiederholenden Tätigkeiten in Form von virtuellen Mitarbeitern. Der Software-Roboter imitiert den menschlichen Benutzer und fungiert quasi als Vermittler zwischen allen Applikationen – ohne Schnittstellenproblematik. Beispielsweise liest er Kunden- und Rechnungsinformation aus der Buchhaltungssoftware, überträgt sie in ein Template und versendet Rechnungen und Nachrichten automatisch per E-Mail.

Zahlreiche **Anwendungsfälle** sind in allen Unternehmensbereichen und jeder Branche zu finden. Einige Beispiele:

Customer Management: Automatisierung oder Unterstützung von Prozessen wie Kundenbetreuung, Technischer Support, Rechnungsstellung oder auch die automatische Sammlung und Präsentation aller Kundeninformationen, die für ein Gespräch benötigt werden.

Einkauf: Automatisierte Bearbeitung von Bestellanforderungen, Anlage und Datenüberprüfung von Lieferanten oder Durchführung von Inventarprozessen.

Finanzen: Automatische Anlage von Debitoren und Kreditoren, Prüfung von Datensätzen, Rechnungserfassung oder Erstellung von Berichten.

Personalwesen: Automatisierung von Aktivitäten wie Lohn- und Abwesenheitsmanagement, Einstellungen, Onboarding oder Mitarbeiterdatenmanagement.

IT: Automatisierung von Routineprozessen wie Passwort-Rücksetzungen, Backups, Erstellung von Tickets oder Fallakten und Transporte zwischen Systemen.

Nicht jeder Prozess kann vollautomatisch ablaufen, aber das bedeutet nicht, dass die virtuellen Mitarbeiter nicht dennoch helfen können. RPA erlaubt auch die **Zusammenarbeit von Menschen und Robotern**.

Mehrwerte durch virtuelle Mitarbeiter

- Virtuelle Mitarbeiter arbeiten rund um die Uhr und auch am Wochenende.
- Sie machen keine Fehler.
- Sie weichen nicht von den Prozessvorgaben ab.
- Virtuelle Mitarbeiter haben nie einen „schlechten Tag“.
- Sie arbeiten mit Maschinengeschwindigkeit.
- In Stoßzeiten können sie dynamisch mehr leisten und die Last übernehmen.
- Roboter verursachen lediglich 10 bis 30 Prozent der zu einer Vollzeitstelle äquivalenten Kosten.
- Sie befreien Mitarbeiter von zeitintensiven und wenig wertstiftenden Aufgaben. Das erhöht die Zufriedenheit und das Commitment dem Unternehmen gegenüber.

Vorteile durch RPA by Fujitsu

- RPA ermöglicht die Automatisierung von End-to-End-Prozessen. Aufwändige technische Schnittstellen zwischen den Applikationen sind nicht mehr erforderlich.
- Die Fachabteilung kann eng bei der Erstellung der Roboter mitwirken und sehr einfache eigene Abläufe entwickeln (Co-Creation-Ansatz).
- Die Kosten für die Implementierung können sich in weniger als zwölf Monaten amortisieren.
- Mit dem RPA-as-a-Service-Angebot von Fujitsu können Unternehmen risikoarm und ohne CAPEX-Investitionen in das Thema einsteigen. Roboter können dabei je nach Bedarf genutzt und skaliert werden.
- Die Betriebsmodelle reichen insgesamt von „On-Premise“ über hybride Modelle bis hin zu reinen Cloud Services.
- Fujitsu kann den kompletten RPA-Lifecycle abdecken. Dies gilt von der ersten Prozesserschaffung bis zur Implementierung und Wartung automatisierter Geschäftsprozesse.

Fazit

Mit Intelligent Process Automation erhalten Unternehmen Transparenz über ihre Geschäftsprozesse und damit die Basis für gezielte Optimierungen und kontinuierliche Prozessverbesserungen. IPA bietet dafür einen flexiblen Werkzeug- und Methodenkasten und kann daher bei ganz unterschiedlichen Prozessen zum Einsatz kommen. Der Ansatz lässt sich sehr einfach an die individuellen Bedürfnisse einzelner Unternehmen anpassen.

Firmen steigern mit IPA die Produktivität ihrer Prozesse und reduzieren gleichzeitig Kosten. Mitarbeiter werden von monotonen Tätigkeiten befreit – das trägt maßgeblich zur Mitarbeiterzufriedenheit bei. Darüber hinaus können Firmen mithilfe von Automatisierungen die Konformität ihrer Prozesse in Bezug auf Compliancevorgaben und die Auditierbarkeit erhöhen. Ergebnisse werden schon nach wenigen Projekttagen sichtbar. Investitionen liefern so einen sehr guten Return on Investment und amortisieren sich schnell.

Warum Fujitsu?

Wie auch immer ein konkretes Digitalisierungsvorhaben aussehen mag – Fujitsu ist der ideale Partner dafür. Denn Fujitsu arbeitet in über 1.000 Projekten mit mittelständischen Kunden an der Umsetzung ihrer spezifischen IT-Anforderungen: in Deutschland und weltweit. Mit persönlichen Ansprechpartnern vor Ort und auf Augenhöhe. Dazu zählen viele Hidden Champions und Weltmarktführer aus unterschiedlichen Branchen. Namhafte Unternehmen wie Stada, EEW, Berlin Hyp, Storopack, Bahlsen, Kirchhoff, wilo, HOERBIGER, Escada, Sky, HSE24, Concardis und Oechsler profitieren bereits von unserer Expertise und Umsetzungskompetenz.

Vorteile durch IPA by Fujitsu

- Fujitsu begleitet Unternehmen nicht nur beratend, sondern kann die nötigen Projekte auch selbstständig umsetzen und dadurch einen kompletten Service bieten.
- Fujitsu unterstützt mit erfahrenen regionalen und internationalen Beratern und RPA-Experten.
- Der IPA-Umfang reicht von kleinen über große Projekte bis hin zu flexiblen "as-a-Service"-Ansätzen.
- Fujitsu unterhält ein europäisches Kompetenzzentrum (CoE) für Prozessautomatisierung. Das CoE wird die Entwicklung neuer Services und Technologien vorantreiben, um so Unternehmen optimal auf dem Weg zur digitalen Transformation zu unterstützen.
- Die Beratung ist herstellerunabhängig und neutral.
- Damit für jede Kundenanforderung das richtige Werkzeug zur Verfügung steht, arbeitet Fujitsu mit zahlreichen führenden Herstellern zusammen, etwa mit UiPath, Blue Prism, Kofax, Automation Anywhere, Pegasystems, RunMyProcess, Thoughtonomy, Servicetrace, Microsoft, PAF Process Analytics Factory oder ServiceNow.
- Fujitsu arbeitet im Rahmen von Co-Creation als Trusted Partner aktiv mit den Kunden bei der Projektdurchführung zusammen.

Kontakt

FUJITSU
Telefon: 00800 37210000*
E-Mail: cic@ts.fujitsu.com
Website: fujitsu.com/de
2019-01

© 2019 Fujitsu
Fujitsu, das Fujitsu-Logo und Fujitsu-Markennamen sind Marken oder eingetragene Marken von Fujitsu Limited in Japan und anderen Ländern.

Andere Firmen-, Produkt- und Servicebezeichnungen können Marken oder eingetragene Marken der jeweiligen Eigentümer sein.
Änderungen bei den technischen Daten vorbehalten.
Lieferung unter dem Vorbehalt der Verfügbarkeit. Haftung oder Garantie für Vollständigkeit, Aktualität und Richtigkeit der angegebenen Daten und Abbildungen ausgeschlossen. Wiedergegebene Bezeichnungen können Marken und/oder Urheberrechte sein, deren Benutzung durch Dritte für eigene Zwecke die Rechte der Inhaber verletzen kann.

Weitere Informationen zu IPA:

Patrick Ellsäßer
patrick.ellsaesser@tds.fujitsu.com

Philipp Küller
philipp.kueller@tds.fujitsu.com

Unsere weiteren Mittelstandsangebote:
www.fujitsu.com/de/mittelstand