



---

## Highlights

- Automatisierung als Motor für Ihre digitale Transformation und zufriedenerer Kunden
  - Skalierung von Geschäftsprozessen, um Ihr Unternehmen flexibler und wettbewerbsfähiger zu machen
  - Bessere Arbeitsergebnisse im Back- und Front-Office dank Task- und Prozessautomatisierung, automatisierter Datenerfassung und mehr
- 

# Business neu definieren – mit Automatisierung

*Skalierung von Geschäftsprozessen, besseres Kundenerlebnis und Kostenkontrolle durch die Automatisierung digitaler Geschäftsprozesse*

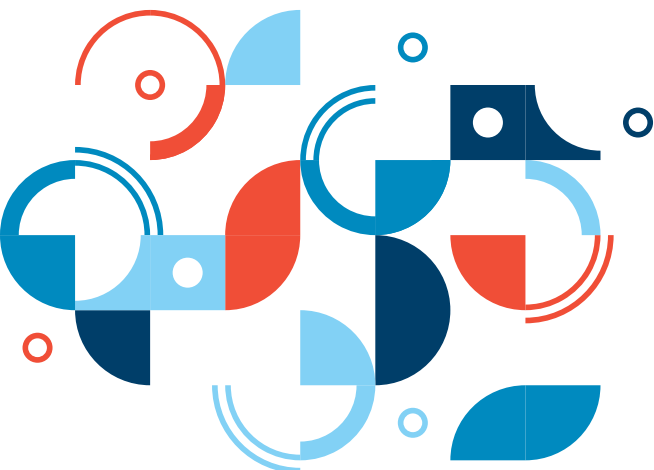
## Automatisierung in Großunternehmen hat sich stark verändert

Sowohl im Business- als auch im Technologiebereich können durch die Automatisierung heute Funktionen optimiert werden, bei denen es bis vor Kurzem noch unmöglich schien, sie automatisieren zu können. Noch wichtiger aber ist, dass sich dadurch bei allen Geschäftsprozessen – von der Kreditvergabe über die Patientenbetreuung bis hin zur Einhaltung von Vorschriften und zum Kundenservice – die Möglichkeiten zur Skalierung und zur schnelleren und besseren Erledigung von mehr Aufgaben im Unternehmen verbessern, ohne dabei auf zusätzliche Mitarbeiter angewiesen zu sein.

Tatsächlich stellen viele Unternehmen von persönlichen, manuellen Prozessen auf digitale Prozesse um. Die Automatisierung entwickelt sich dabei zu etwas völlig Neuem. Die Automatisierung umfasst heute zahlreiche neue Tools, von der künstlichen Intelligenz bis zur Prozessautomatisierung. Diese Tools sind darauf ausgerichtet, die Produktivität der Mitarbeiter zu steigern, die Entscheidungsfindung zu verbessern und Systeme zu optimieren. Die Automatisierung ist daher eine lohnendere Investition für weitere Arbeitsprozesse als je zuvor.

Im Lauf der Zeit ging es bei der Automatisierung nicht mehr nur einfach darum, Kosteneinsparungen und eine höhere Effizienz zu erreichen. Vielmehr kam ein kundenorientierter Schwerpunkt zur Verbesserung des Erlebnisses jedes Benutzers hinzu. Die Möglichkeiten haben sich von der Automatisierung sich wiederholender Aufgaben auf ein breites Spektrum von Arbeitsweisen und Szenarien im gesamten Unternehmen ausgeweitet. Die Automatisierung leistet inzwischen mehr als nur die Befolgung vorgeschriebener Prozesse.

Dieses Whitepaper enthält einen Überblick darüber, wie sich die Automatisierung im Zusammenhang mit der Entwicklung von Unternehmen zu digitalen Organisationen verändert hat. Es wird dargestellt, auf welche Benutzer sich diese Veränderungen auswirken



(nahezu alle) und warum die Veränderungen von Vorteil sind (Sie können hochwertigere Tätigkeiten übernehmen). Es vermittelt einen genaueren Einblick in die Art und Weise, wie die Automatisierung spezielle Funktionen für bestimmte Geschäftsvorgänge bereitstellt – von der Verwaltung des Workflows bis hin zu Entscheidungen in Echtzeit. Am Ende des Whitepapers wird die integrierte Digital Business Automation-Plattform von IBM vorgestellt. Sie beinhaltet wichtige Automatisierungsfunktionen, mit denen Unternehmen ihre Organisationsstruktur in großem Umfang digital transformieren können.

### Die geschäftlichen Gründe für die Automatisierung ändern sich in allen Branchen

Die traditionelle Verwendung von Funktionen zur Automatisierung von Geschäftsprozessen hat dazu beigetragen, die Kosten durch ein höheres Maß an Effizienz, Geschwindigkeit und Einheitlichkeit bei allen Abläufen zu senken. In den letzten Jahren hat jedoch ein schneller Wandel zur Verwendung von Automatisierungsfunktionen stattgefunden. Damit sollte eine unternehmensweite digitale Transformation erreicht werden, durch die nicht nur Geschäftsprozesse skaliert, sondern auch die Zielsetzungen erfüllt werden können – von der Verbesserung des Kundenerlebnisses bis hin zur Steuerung der Arbeitsbelastung in der Lieferkette.

Eine kürzlich von Forrester Consulting durchgeführte Studie in führenden Unternehmen im Bereich der digitalen Transformation ergab, dass die Kostenreduzierung, die im Zusammenhang mit Prozessverbesserungen bisher immer der wichtigste Aspekt war, innerhalb von nur zwei Jahren nur noch der am vierthäufigsten genannte Grund ist.<sup>1</sup> Anstelle der Kostenreduzierung hat sich die digitale Transformation – dicht gefolgt von der Verbesserung des Kundenerlebnisses – bei geschäftlichen Verbesserungen zum wichtigsten Aspekt entwickelt.<sup>1</sup>

Auch die Unternehmensberatung McKinsey & Company hat das große Potenzial von Automatisierungslösungen erkannt und kam kürzlich zu dem Schluss, dass knapp ein Fünftel der manuellen Aufgaben in Geschäftsprozessen automatisiert werden können.<sup>2</sup>

### Bei der Automatisierung liegt das Hauptaugenmerk auf Geschäftswachstum und Reduktion von Arbeitsbelastungen

Automatisierungslösungen sind heute darauf ausgerichtet, den Umfang und die Qualität der Aufgaben, die ein Unternehmen bewältigen kann, zu erhöhen. Besonders, wenn die Arbeitsbelastung bei gleichbleibender Mitarbeiterzahl

merklich zunimmt. Damit Unternehmen dabei wettbewerbsfähig bleiben können, ist die Ausweitung des Automatisierungsgrads in Prozessen erforderlich. Hiermit können Aufgaben auf einfache Art und Weise viele tausend Mal digital repliziert werden.

Beispiele für Unternehmen, die erfolgreich skalieren, gibt es insbesondere in Branchen, in denen die Geschäftstätigkeit vollständig digital erfolgt, z. B. im Onlinehandel oder in der Unterhaltungsbranche. Hier werden erstaunliche Ergebnisse erreicht. Durch die Möglichkeit zur Skalierung von Geschäftsprozessen mithilfe von Automatisierungslösungen kann sich der Umsatz pro Mitarbeiter in diesen Unternehmen von Hunderttausenden auf Millionen von Euro erhöhen. Im Laufe dieses Prozesses verbessert sich häufig die Qualität. In der Tat lässt sich in nahezu allen Branchen ein Zusammenhang zwischen der Verwendung moderner Automatisierungslösungen und einer höheren Rentabilität und Qualität erkennen.

IBM erkennt bei seinen Kunden einen engen Zusammenhang zwischen der Zunahme der digitalen Transformation und den Vorteilen durch die Automatisierung.

- [Die PNC Financial Services Group in den USA](#) erreichte durch die Automatisierung von Geschäftsprozessen und -regeln eine Verringerung der Anzahl manuell zu prüfender Kreditanträge um 80 bis 90 Prozent.
- [UK National Health Service Blood and Transplant](#) automatisierte mithilfe einer cloudbasierten Automatisierungslösung in weniger als sechs Monaten mehr als 40 Prozent des strengen, 96 Schritte umfassenden Zuweisungsverfahrens bei Herztransplantationen.
- [Die Carlsberg Group in Dänemark](#) nutzte Automatisierungslösungen und konnte so den Stundenaufwand von Mitarbeitern im Back-Office für die Auftragsabwicklung um mehr als 90 Prozent verringern und gleichzeitig Fehler bei Bestellungen praktisch ausschließen.
- [Ferservizi](#), ein Anbieter von Back-Office-Services für das größte italienische Bahnunternehmen, ersetzte die manuelle Verarbeitung von mehr als 400.000 Rechnungen und einer Million Gehaltsabrechnungen pro Jahr.

## Automatisierung bietet Vorteile für alle Geschäftsprozesse

Die Geschäftsabläufe, die am häufigsten auf die Nutzung digitaler Technologien umgestellt werden, sind diejenigen, die das Kundenerlebnis verbessern. Forrester Consulting weist darauf hin, dass nach den Recherchen des Unternehmens „die digitale Transformation und das Kundenerlebnis bei Prozessverbesserungen im Mittelpunkt stehen“.<sup>1</sup>

Doch während die Automatisierung von Front-Office-Prozessen den externen Kontakt mit Kunden und dem Partnernetzwerk verbessern kann, kann die Automatisierung von Back-Office-Prozessen auch interne, nicht kundenbezogene Aufgaben verbessern. Demzufolge ergeben sich durch die Möglichkeit zur Skalierung, die Automatisierungslösungen bieten, für die Geschäftsprozesse in allen Branchen Vorteile. Dazu gehören z. B. folgende Bereiche:

- Kreditvergabe und -betreuung
- Unterzeichnung von Policen und Schadensbearbeitung
- Management der Einhaltung regulatorischer und gesetzlicher Bestimmungen
- Patientenpflegemanagement
- Kundenservice
- Management von Leistungen und Ansprüchen
- Einbindung von Kunden, Mitarbeitern und Lieferanten
- Transport- und Logistikmanagement
- Betrugs- und Risikomanagement
- Handelsfinanzierung

## Integrierte Automatisierungsfunktionen ermöglichen ein besseres Arbeiten

Erfolgreiche Unternehmen machen sich vor der Umstellung auf Automatisierungslösungen zunächst damit vertraut, wie Menschen arbeiten, und wenden diese Erkenntnisse dann bei der Nutzung digitaler Technologien an. Die Fähigkeit, Informationen aus Texten, Bildern oder anderen unstrukturierten Inhalten zu extrahieren, kann mit der Art und Weise verglichen werden, wie wir mit unseren Augen Informationen sammeln. Und die Fähigkeit, unterschiedliche, sich wiederholende Tätigkeiten und Wissensarbeit zu koordinieren, kann mit der Art und Weise verglichen werden, wie unser zentrales Nervensystem gleichzeitig verschiedene Reize verarbeitet.

Die digitalen Tätigkeiten der Mitarbeiter reichen jedoch über die Aufgaben des Einzelnen hinaus bis zu dem enormen Arbeitsvolumen und der vielen unterschiedlichen Arbeitsweisen im Unternehmen. Die Automatisierung jeder Arbeitsweise hilft Unternehmen dabei, nach der Transformation mehr Aufgaben besser zu bewältigen.

Bei der Umstellung von Arbeitsweisen ist es sinnvoll, die Automatisierung auf der Grundlage von zwei grundlegenden Merkmalen zu strukturieren: Arbeitsvolumen und Einzigartigkeit der Tätigkeiten. Umfangreiche Tätigkeiten sind häufig dadurch gekennzeichnet, dass Aufgaben in ähnlicher Weise Tausende oder sogar Hunderttausende Male am Tag durchgeführt werden. Sehr spezielle Tätigkeiten werden oft nur ein Mal durchgeführt, d. h. es sind Aufgaben, die weniger häufig erledigt werden müssen und besondere Aktivitäten erfordern.

Diese Merkmale sind in einer grafischen Darstellung die X- und Y-Achse. Sie stellen fünf Arbeitsweisen dar, die Unternehmen angesichts eines immer größeren Arbeitsvolumens und einer immer stärkeren Einzigartigkeit handhaben. Zu diesen Arbeitsweisen und den Vorteilen, die sich dabei durch die Automatisierung erreichen lassen, gehören:

- **Wiederholend:** Diese Tätigkeiten erfordern wenig bis gar kein menschliches Urteilsvermögen oder Geschick, sind aber für die Durchführung der Geschäftstätigkeit von zentraler Bedeutung. Unabhängig davon, ob es sich um Routineaufgaben, z. B. die Bearbeitung von Rechnungen und Zahlungen, oder grundlegende Entscheidungen, z. B. die Feststellung, ob der Versicherungsschutz bestimmter Fahrer durch eine Versicherungspolice gewährleistet ist – Routineaufgaben können mithilfe von Bots automatisiert werden, die als Ergänzung der Tätigkeit von Mitarbeitern dienen und sie für andere Aufgaben entlasten.
- **Administrativ:** Diese Tätigkeiten haben mittelgroße Bedeutung und sind üblicherweise nicht umfangreich und nur in geringem Maße speziell. Dazu gehören alltägliche Aufgaben, die in jedem Unternehmen anfallen, z. B. die Überprüfung und Genehmigung von Dokumenten und Policen – beide Prozesse können durch Automatisierung verbessert werden. Auch Teile anderer administrativer Tätigkeiten können automatisiert werden, z. B. die Befolgung von Governance-Richtlinien, um die Einhaltung regulatorischer Bestimmungen zu gewährleisten.
- **Abteilungsspezifisch:** Hierbei handelt es sich um eine Nebenerscheinung administrativer Tätigkeiten. In diesem Rahmen werden Aufgaben erledigt, die zwar für eine bestimmte Abteilung besonders wichtig sein können, aber nicht das gesamte Unternehmen betreffen. Da diese Tätigkeiten auf einen bestimmten Schwerpunkt ausgerichtet sind, versuchen die Mitarbeiter oft, sie mithilfe von Spreadsheets oder E-Mails für abteilungsspezifische Anwendungsfälle zu erledigen. Die Automatisierung ist nicht nur eine schnellere und einfachere Möglichkeit zur Bewältigung der Workload, sondern kann auch dazu beitragen, die Einheitlichkeit im gesamten Unternehmen zu gewährleisten.

- Unternehmensübergreifend:** Diese Aufgaben umfassen nicht nur umfangreiche bis hin zu ganz speziellen Arbeitsweisen, sondern betreffen auch mehrere andere Geschäftsbereiche im Unternehmen. Tätigkeiten wie die Genehmigung von Kreditanträgen, in die mehrere Funktionen im gesamten Unternehmen eingebunden sind, können sich ebenfalls erheblich auf die Rentabilität auswirken. Je spezieller diese Tätigkeiten jedoch werden, desto schwieriger und kostspieliger ist es, sie manuell durchzuführen. Die Automatisierung kann die Verarbeitung beschleunigen und damit zu höheren Umsätzen beitragen.

- Experten:** Zu dieser Kategorie gehören üblicherweise die speziellsten und hochwertigsten Tätigkeiten im Unternehmen, die sehr spezielles Fachwissen erfordern. Aber auch die Arbeit von Experten kann verbessert werden – denn die Automatisierung kann zu einer höheren Produktivität beitragen, da Daten in einer Geschwindigkeit und einem Umfang gesammelt und interpretiert werden, die der Einzelne physisch nicht bewältigen kann.

Das Ziel der digitalen Automatisierung besteht darin, alle Mitarbeiter im Unternehmen näher an den Expertenlevel heranzuführen, indem ihnen ein größeres Funktionsspektrum zur Verfügung gestellt wird und mehr Möglichkeiten geboten werden, um dieses Spektrum effektiver zu nutzen.

### Automatisierung für alle Arbeitsweisen



Die Automatisierung kann die Abläufe im gesamten Unternehmen erheblich verbessern, wenn die Möglichkeiten individueller Arbeitsweisen berücksichtigt und ausgeweitet werden.

## **Automatisierungssoftware bietet die Möglichkeit, Tätigkeiten umzustellen.**

Bei der Digitalisierung und Automatisierung von Geschäftsprozessen im gesamten Unternehmen liegt der Schwerpunkt auf fünf Schlüsselbereichen: Aufgaben, Inhalte, Workflow, Entscheidungen und Datenerfassung. Alle diese Bereiche gibt es in jedem Unternehmen und sie können vom gemeinsamen Potenzial der digitalen Transformation und den neuen Möglichkeiten bei der Automatisierung profitieren.

### **Aufgaben**

Jedes Unternehmen führt Tätigkeiten durch, die sich im Lauf der Zeit oder von Projekt zu Projekt geringfügig ändern. Diese sich wiederholenden Aufgaben und solche, die im Hintergrund ausgeführt werden (z. B. das Nachschlagen von Konten), sollten mithilfe von Software für die Prozessautomatisierung automatisiert werden. Wenn diese Tätigkeiten von Software übernommen werden, können sich die Mitarbeiter auf höherwertige Aufgaben konzentrieren. Die sich wiederholenden Aufgaben werden inzwischen schneller erledigt – in einigen Fällen in nur einer Minute anstatt in zwanzig Minuten – und dabei einer Fehlerquote von nahezu Null.<sup>3</sup>

### **Inhalte**

Ein digitalisiertes Unternehmen ist auf Inhalte angewiesen – sowohl auf strukturierte Inhalte in Datenbanken als auch auf die schnell immer größer werdende Menge an unstrukturierten Inhalten in Geschäftsdokumenten, Fotos, E-Mails, Audio- und Videodateien und in den sozialen Medien. Alle diese Daten und Informationen müssen verwaltet, verteilt und gespeichert werden. Und bei jedem Schritt im Lebenszyklus von Inhalten kann eine andere Komponente der Automatisierungslösung genutzt werden. Dasselbe gilt auch für die Art und Weise, wie Inhalte verwendet werden. Die Verwendung bisher ungenutzter Daten und die Förderung der Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitern sind Nutzung von Geschäftsdaten in der Praxis besonders wichtig. Die Gewährleistung des Zugriffs auf Informationen, Datenschutz und Sicherheit sind ebenfalls sehr wichtig. Bei der Automatisierung von Geschäftsprozessen können alle diese Bedenken berücksichtigt werden.

### **Workflow**

Während bei einer Aufgabe der Schwerpunkt auf einem bestimmten Arbeitselement liegt und Inhalte die digitalen Materialien bestimmen, die bei der Durchführung der Geschäftstätigkeit verwendet werden, verknüpft ein Workflow diese zu durchgängigen Prozessen miteinander. Ein Kreditantrag kann z. B. Dutzende von Schritten umfassen, von denen jeder klein und routinemäßig sein kann. Das Endergebnis des Workflows kann einem Kunden aber kritische Ergebnisse liefern. Die Automatisierung von Schritten in einem Workflow erhöht die Agilität, Transparenz und Einheitlichkeit über Hunderte von Prozessen hinweg. Das sorgt für reibungslose Abläufe, die sowohl dem Unternehmen als auch dem Kunden Vorteile bieten. Sie kann auch Muster in Workflows, Produkten und Services aufdecken, die verbessert werden können.

### **Entscheidungen**

In einem Unternehmen werden täglich Tausende von operativen Entscheidungen getroffen, von denen aber relativ wenige ausschließlich auf persönlichem Urteilsvermögen beruhen. In den meisten Fällen handelt es sich um detaillierte, sich wiederholende Tätigkeiten, die gemäß den Unternehmensrichtlinien oder branchenspezifischen Vorschriften durchgeführt werden, wobei sorgfältig ausgearbeitete Geschäftsregeln angewendet werden. Diese wiederholbaren Geschäftsentscheidungen können erfasst und automatisiert werden, um Ihre Reaktionsfähigkeit zu verbessern, Compliance-Risiken zu minimieren und Workflow-Prozesse zu optimieren. Die Trennung zwischen Geschäftsregeln und Anwendungen bietet die notwendige Flexibilität, um schnell auf Kundenanforderungen und Marktveränderungen reagieren zu können.

### **Erfassung**

Der Nutzen von Inhalten ergibt sich aus den darin enthaltenen Informationen – viele Unternehmen haben aber so viele Inhalte, dass sie die benötigten Informationen nicht finden und extrahieren können. Die damit verbundenen Herausforderungen werden mit der Zeit immer größer, da Unternehmen nicht nur auf gedruckten und digitalen Text, sondern auch auf Videos, Audiodaten, Fotos und Grafiken angewiesen sind. Für den geschäftlichen Erfolg kann es entscheidend sein, aus all diesen Daten Informationen und Erkenntnisse zu gewinnen. Durch die Automatisierung der Erfassung von Daten aus Dateien zum Zeitpunkt ihres Eintreffens im Unternehmen können relevante Informationen in einer Geschwindigkeit extrahiert werden, die ein Mensch unmöglich erreichen kann.

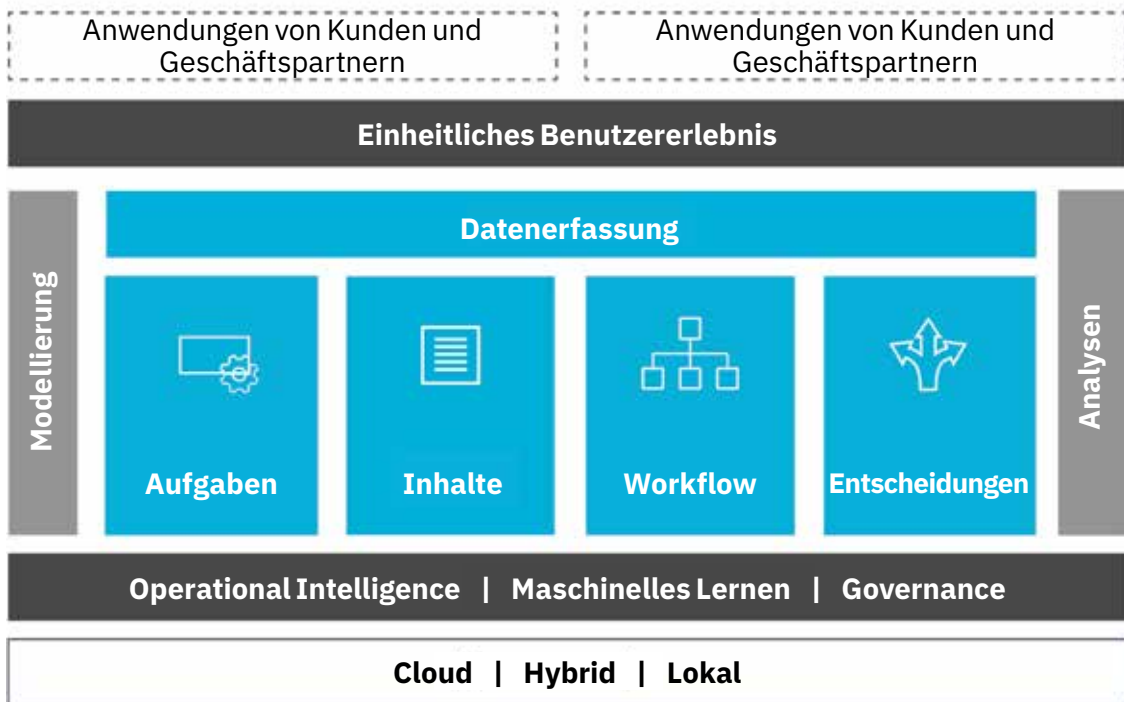
**Die IBM Digital Business Automation-Plattform**

Um Unternehmen dabei zu helfen, durch die Automatisierung digitaler Geschäftsprozesse einen größeren Umfang zu erreichen, entwickelt IBM eine integrierte Softwareplattform, mit der Unternehmen mehrere Funktionen digitalisieren und koordinieren können. Die Plattform ist auf jeden der zentralen Bereiche ausgerichtet, in denen die Automatisierung Vorteile bietet (Aufgaben, Inhalte, Workflow, Entscheidungen und Datenerfassung). Der Kunde erhält die Möglichkeit, jeden dieser Bereiche als Einstiegspunkt in die Plattform zu nutzen und die Funktionen in Abhängigkeit von den Problemen, die das Unternehmen lösen muss, beliebig miteinander zu kombinieren und aufeinander abzustimmen.

Dank der integrierten Funktionen kann die IBM Digital Business Automation-Plattform neue Funktionen mit der bestehenden Infrastruktur des Benutzers koordinieren. Dazu gehören z. B. Datenerfassung und Content-Management im Hinblick auf die Bearbeitung von Schadensfällen in einem Versicherungsunternehmen, das Durchsuchen von Dateien nach relevanten Daten, das Management von Geschäftsprozessen, die für die Abwicklung eines Schadens erforderlich sind, und das Treffen von Entscheidungen auf der Grundlage von Unternehmensrichtlinien.

Geschäftsabläufe können automatisiert werden, um Schritte ohne menschliche Eingriffe durchzuführen oder die Fähigkeiten der Mitarbeiter zu ergänzen. Das Ziel: optimale Effizienz, Schnelligkeit, Genauigkeit, Kundenservice und Umsatz – in der Größenordnung, die für den geschäftlichen Erfolg im sehr wettbewerbsorientierten Umfeld von heute notwendig ist.

**Die IBM Digital Business Automation-Plattform**



Die vollständig integrierte Digital Business Automation-Plattform von IBM ist so konzipiert, dass sich die Produktivität der Mitarbeiter erhöht und geschäftliche Prozesse intelligenter gestaltet werden können.

Die integrierte IBM Plattform bietet gegenüber Einzellösungen bei der Automatisierung erhebliche Vorteile. Das schließt ein einheitliches Benutzererlebnis und einheitliche Geschäftsprozesse, wiederverwendbare Kenntnisse und Ressourcen, die die Benutzer zwischen Plattformen gemeinsam nutzen können, und Plattformservices mit ein, die Analysen und Einblicke mit operativen Informationen ermöglichen.

### Fazit

Die Digitalisierung verändert die Art der Arbeit, die Mitarbeiter und damit gesamte Unternehmen. Durch die Hinzunahme von Automatisierungslösungen als wesentliches Element bei dieser Transformation können Unternehmen erhebliche Vorteile in Bezug auf Geschwindigkeit, Genauigkeit und Kosteneffizienz ihrer Geschäftsprozesse erreichen. Wichtig ist, dass sie das notwendige Maß an Automatisierung erreichen können, um im heutigen Geschäftsumfeld wettbewerbsfähig zu bleiben – die Fähigkeit, Funktionen zur Automatisierung auf jede Arbeitsweise anzuwenden, von Routineaufgaben bis hin zu Tätigkeiten, die Expertenwissen erfordern. Moderne Automatisierungskonzepte gehen weit über Kosteneinsparungen und die Vereinfachung von Arbeitsbelastungen hinaus – das reicht vom Extrahieren von Daten aus unstrukturierten Inhalten bis hin zu richtlinienbasierten Entscheidungen, um die Einhaltung gesetzlicher Vorschriften sicherzustellen. Sie optimieren das Verhältnis von Personalbestand zu Umsatz mithilfe einer integrierten Plattform, die die Fähigkeiten der Mitarbeiter ergänzt und erweitert. Sie können dadurch effektiver arbeiten und zur Schaffung eines wettbewerbsfähigeren Unternehmens beitragen.

### Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über die IBM Digital Business Automation-Plattform erfahren möchten, besuchen Sie uns unter:

[ibm.biz/automation-platform](https://ibm.biz/automation-platform)

Darüber hinaus bietet IBM Global Financing verschiedene Zahlungsoptionen, um Sie bei Investitionen in Technologie zu unterstützen, die Sie für mehr Wachstum in Ihrem Unternehmen brauchen. Wir kümmern uns auch um das vollständige Lebenszyklusmanagement von IT-Produkten und Services – vom Kauf bis zur Entsorgung. Weitere Informationen finden Sie unter: [ibm.com/financing/de](https://ibm.com/financing/de)



---

**IBM Deutschland GmbH**

IBM-Allee 1  
71139 Ehningen  
[ibm.com/de](https://www.ibm.com/de)

**IBM Österreich**

Obere Donaustraße 95  
1020 Wien  
[ibm.com/at](https://www.ibm.com/at)

**IBM Schweiz**

Vulkanstrasse 106  
8010 Zürich  
[ibm.com/ch](https://www.ibm.com/ch)

Die IBM Homepage finden Sie unter:

**[ibm.com](https://www.ibm.com)**

IBM, das IBM Logo und [ibm.com](https://www.ibm.com) sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicenamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie auf der Webseite „Copyright and trademark information“ unter [ibm.com/legal/copytrade.shtml](https://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml)

Dieses Dokument ist zum Datum seiner Erstveröffentlichung aktuell und kann jederzeit von IBM geändert werden. Nicht alle IBM Angebote sind in jedem Land, in welchem IBM tätig ist, verfügbar.

Leistungsdaten und Kundenbeispiele dienen nur zur Veranschaulichung. Die tatsächlichen Leistungsergebnisse können je nach Konfiguration und Betriebsbedingungen variieren.

Alle in diesem Dokument genannten oder beschriebenen Beispiele verdeutlichen lediglich, wie IBM Produkte von bestimmten Kunden eingesetzt und welche Ergebnisse dabei erzielt wurden. Abhängig von den Konfigurationen und Bedingungen in der Umgebung des Kunden können die tatsächlichen Kosten und Leistungsmerkmale davon abweichen. Kontaktieren Sie IBM, um zu sehen, was wir für Sie tun können.

Die Informationen in diesem Dokument werden auf der Grundlage des gegenwärtigen Zustands (auf „as-is“-Basis) ohne jegliche ausdrückliche oder stillschweigende Gewährleistung zur Verfügung gestellt, einschließlich, aber nicht beschränkt auf die Gewährleistungen für die Handelsüblichkeit, die Verwendungsfähigkeit für einen bestimmten Zweck oder die Freiheit von Rechten Dritter. Für IBM Produkte gelten die Gewährleistungen, die in den Vereinbarungen vorgesehen sind, unter denen sie erworben werden.

- <sup>1</sup> Forrester Consulting, „Process Excellence in The Digital Age Of The Customer: The Transition From Business Process Management to Digital Process Automation“, eine von IBM in Auftrag gegebene Studie von Forrester Consulting, November 2017. [https://www.ibm.com/marketing/iwm/dre/signup?source=urx-21833&S\\_PKG=ov62594](https://www.ibm.com/marketing/iwm/dre/signup?source=urx-21833&S_PKG=ov62594)
- <sup>2</sup> McKinsey Global Institute, „Technology, jobs, and the future of work“, McKinsey & Company, Mai 2017. <https://www.mckinsey.com/global-themes/employment-and-growth/technology-jobs-and-the-future-of-work>
- <sup>3</sup> Auf der Basis von Erfahrungswerten von IBM Kunden.

© Copyright IBM Corporation 2018



Bitte der Wiederverwertung zuführen