

# Was automatisieren – und was nicht.

COOs handeln aus strategischen Gründen selektiv. Wo also finden wir derzeit die besten Möglichkeiten zur Automatisierung von Geschäftsabläufen?

„Überall dort, wo Wissensarbeit geleistet wird. In welchem Umfang Sie Menschen koordinieren, Aufgaben automatisieren, bei Entscheidungen helfen und Ergebnisse vorhersagen können, bestimmt das Ausmaß, in dem Sie Ihre Belegschaft skalieren und Ihr Unternehmen auf seinem Weg der digitalen Transformation voranbringen können.“

Ed Lynch

Vice President, IBM Automation Software

Zwar lassen sich Möglichkeiten zur Automatisierung überall finden, doch neue betriebliche Herausforderungen wie schwankende Kundennachfrage legen Lücken hinsichtlich Effizienz und Business-Continuity offen, die unverzüglich zu beseitigen sind. In der gegenwärtigen Phase lohnt sich diese Perspektive. Es folgen hier einige Quick-Win-Bereiche für einen leichteren Einstieg.

## Automatisieren:

9 taktische Methoden, um operative Lücken zu schließen.

### Herausforderung: Schwankende Nachfrage

#### 1 Nachfragespitzen mit Straight-Through-Processing bewältigen

- Geschäftsprozesse wie die Beilegung von Rechnungsstreitigkeiten automatisieren
- Daten aus unstrukturierten Rechnungen extrahieren

#### 2 Skalierbaren Kundenservice mit intelligenten Workflows ermöglichen

- Anträge für neue Zahlungsbedingungen bearbeiten
- Handhabung von Ausnahmen wie Rückerstattungen oder Gutschriften automatisieren
- Den Ersatz von Bestellungen mit automatisierten Workflow- und Entscheidungsprozessen optimieren

#### 3 Den Fokus der Mitarbeiter auf höherwertige Arbeit lenken

- Rechnungen miteinander abgleichen
- Vertriebsaufträge eingeben
- Neue Kundeninformationen eingeben

### Herausforderung: Disruption in der Branche

#### 4 Self-Service für Kunden mit mobiler Erfassung unterstützen

- Kreditantragstellern die direkte Eingabe der Kreditunterlagen ermöglichen
- Versicherungsnehmern das Hochladen von Schadensdaten und -dokumenten ermöglichen
- Mitarbeitern das Hochladen von Prüfungsdaten ermöglichen

#### 5 Schnell neue Automatisierungslösungen mit Low-Code-Anwendungen erstellen

- Neue Lieferanten prüfen
- Neue Kunden mit Sonderangeboten zusammenbringen
- Sozialleistungsunterlagen von neuen Mitarbeitern sammeln

#### 6 Geschäftsrichtlinien mithilfe von Geschäftsprozessdiensten an die sich laufend ändernden Bedingungen anpassen

- Regulatorische Vorschriften für den Einzelhandel über Entscheidungsservices aktualisieren und anpassen
- Intelligente Workflows erstellen, um den Anspruch von Kunden auf neue Darlehensprogramme zu ermitteln

### Herausforderung: Mitarbeiterproduktivität

#### 7 Remote-Kooperation mit cloudbasierter Automatisierung von Geschäftsabläufen ermöglichen

- Kredit-Apps neu gestalten
- Lieferservice-Apps für den Einzelhandel neu gestalten
- Bezahl-Apps neu gestalten

#### 8 Sicheren, konformen Remote-Zugriff auf Inhalte mit Content-Services gewährleisten

- „Schwärzen“ von empfindlichen Informationen, wenn Mitarbeiter vom Home-Office aus arbeiten
- Mitarbeitern Offline-Arbeit und spätere Synchronisation ermöglichen
- Mitarbeitern Streaming von Videos innerhalb ihrer Automatisierungsanwendung ermöglichen

#### 9 Interne Prozesse mit intelligenten Workflow-Anwendungen und -Services automatisieren

- Remote-Mitarbeiter einrichten
- Beurlaubungen beantragen
- Bestellanforderungen von Mitarbeitern verbessern

## Und das bitte nicht automatisieren.

Wir alle wissen, dass Automatisierung menschliche Kreativität, Einfühlungsvermögen, zwischenmenschliche Beziehungen, Storytelling und Innovation nicht ersetzen kann.

Tatsächlich verändert die Automatisierung, auf welche Weise Menschen zusammenarbeiten, und hilft Ihnen, **Zeit zu sparen, die Genauigkeit zu steigern** und sich **unerlässliche Einblicke noch schneller zu verschaffen**. So können Sie das Beste aus dem machen, was Sie niemals automatisieren sollten – jene unersetzlichen menschlichen Qualitäten, die Ihre Mitarbeiter zu effizientem Engagement motivieren.

## Wie IBM helfen kann

IBM Automation bietet eine flexible Plattform aus integrierter Software und Services, sodass Kunden die richtigen Automatisierungsprojekte schnell starten und skalieren können – unabhängig davon, an welcher Stelle der Roadmap sie sich befinden.

### Was Kunden erreicht haben:

#### Mehr Kosteneinsparungen.

IBM Automatisierungsservices halfen einem Automobilkunden, von einem kleinen Pilotprojekt auf mehr als 50 Bots zu wachsen und in weniger als einem Jahr Einsparungen in Höhe von 3 Millionen US-Dollar zu erzielen.<sup>1</sup>

**\$3 Mio.**  
an Einsparungen

#### Höhere Rendite.

Mit der Automatisierungssoftware von IBM konnte ein Kunde aus der Bankenbranche über einen Unterstützungszeitraum von drei Jahren einen Return-on-Investment von 675% erzielen.<sup>2</sup>

Return-on-Investment von  
**675%**

#### Verbesserte Kundenerlebnisse.

Rückgang von Service-Desk-Ticks um 70% dank kognitiver Technologie und Roboterautomatisierung.<sup>3</sup>

**70%**  
Weniger Tickets

#### Beschleunigte Entwicklungsprozesse.

Ein Firma für technische und professionelle Dienstleistungen nutzte eine Automatisierungs-Workflow-Software, um die Entwicklungsprozesse um 99% zu beschleunigen.<sup>4</sup>

**99%**  
beschleunigte Entwicklungsprozesse

Gemäß nahezu 1500 COOs wird die Automatisierung einsetzen, innerhalb von **3 Jahren um das 7-fache** steigen.<sup>5</sup>

## Was nun?

Sie benötigen weitere Informationen? Versuchen Sie, Ausfallsicherheit mithilfe von Automatisierung und KI zu erreichen.

Versuchen Sie es mit einem virtuellen Halbtags-Workshop. Wir werden zusammen an Möglichkeiten arbeiten, mit denen die Automatisierung einige Ihrer wichtigsten Geschäftsanforderungen schnell und effektiv erfüllen kann.

Transformieren Sie Ihre Belegschaft. →

Legen Sie los. →

<sup>1</sup> IBM Services Engagement, 2019.

<sup>2,3</sup> Eine von IBM in Auftrag gegebene Forrester-Studie zu den gesamtwirtschaftlichen Auswirkungen; Die gesamtwirtschaftlichen Auswirkungen der IBM-Automatisierung auf das Anwendungsmanagement: Cost Savings And Business Benefits Enabled By IBM's Automation Platform, März 2019.

<sup>4</sup> <https://www.ibm.com/downloads/cas/05A0BD4R>

<sup>5</sup> IBM Services Engagement, 2019.

<sup>6</sup> IBM Institute for Business Value – Publikation Q2, 2020.