Der Leitfaden für COOs zum Thema unternehmensweite intelligente Automatisierung

IBM

„In nur drei Jahren wird sich die Art der Maschinenarbeit verändern. Der prozentuale Anteil der Aufgaben insgesamt - verwaltungstechnische, abteilungsbezogene, unternehmensübergreifende und fachliche - wird weiter deutlich zunehmen, ***wobei der prozentuale Anstieg bei der unternehmensübergreifenden und fachlichen Arbeit am größten ist***.”[1]

Warum wurde dieser Leitfaden zusammengestellt?

Dieser Leitfaden richtet sich an COOs und Führungskräfte, die ihr Unternehmen in die Lage versetzen wollen, immer einsatzbereit zu sein und einen ununterbrochenen Wertstrom für ihre Kunden zu schaffen - unabhängig davon, was passiert. Um dies zu erreichen und erfolgreich zu sein, werden die Verantwortlichen von der Automatisierung sich wiederholender und administrativer Aufgaben auf die Automatisierung unternehmensübergreifender und fachlicher Aufgaben übergehen.

„97 % der Führungskräfte, deren Unternehmen die intelligente Automatisierung ausbauen, gehen davon aus, dass ihr Unternehmen in den nächsten drei Jahren ein höheres Umsatzwachstum als die Konkurrenz erzielen wird."[1]

In diesem Leitfaden erfahren Sie, was, warum und wie Sie intelligente Automatisierung unternehmensweit einsetzen können, um Ihre Geschäftsabläufe zu einer Quelle von Wettbewerbsvorteilen zu machen, die nicht so leicht zu kopieren sind.

Inhalt

Unternehmensweite intelligente Automatisierung:

01 Das Was und das Warum

02 Vor und nach der Automatisierung

03 Grundlagen der Technologie

04 Neun bewährte Verfahren

05 Was IBM bietet

Das Was und Warum einer unternehmensweiten intelligenten Automatisierung

Was ist unternehmensweite intelligente Automatisierung?

Unternehmensweite intelligente Automatisierung ist die Weiterentwicklung der Automatisierung von der grundlegenden zur intelligenten Automatisierung.

Grundlegende Automatisierung.
Hierbei handelt es sich um die Automatisierung grundlegender Aufgaben, die die Notwendigkeit beseitigt, sich wiederholende Arbeiten mit strukturierten Daten manuell durchzuführen. Basis-Workflow- und Robotic Process Automation (RPA)-Software wird hier häufig eingesetzt, um Fehler zu vermeiden und transaktionsorientierte Arbeitsvorgänge zu beschleunigen.

Fortgeschrittene Automatisierung.
Die fortgeschrittene Automatisierung hebt die grundlegende Automatisierung um einige Stufen an, indem sie Menschen und Maschinen zusammenbringt, um End-to-End-Prozesse zu unterstützen. Die fortgeschrittene Automatisierung kann unstrukturierte Daten verarbeiten und nutzt Automatisierungsfunktionen wie die Verarbeitung und Analyse natürlicher Sprache, um Arbeiten zu unterstützen, die mehr Fachwissen als Routineaufgaben erfordern.

Intelligente Automatisierung.
Intelligente Automatisierung bedeutet, dass KI-Funktionen - zusätzlich zu anderen fortschrittlichen Automatisierungstechnologien - in den Mittelpunkt rücken, um Aktionen durchzuführen, die nur wenig menschliches Eingreifen erfordern. Sie verfügt über schlussfolgernde und lernende Funktionen, die viele betriebliche Informationen analysieren, Muster erkennen und selbstständig ausführen können.

Unter unternehmensweiter intelligenter Automatisierung versteht man den Einsatz von intelligenter Automatisierung im gesamten Unternehmen. Anstatt sich jedoch auf einzelne Technologien zu konzentrieren, liegt der Schwerpunkt bei der unternehmensweiten intelligenten Automatisierung auf der Anwendung von Technologien und dem Ausmaß, in dem ihre Kombination die Art und Weise, wie die Arbeit erledigt wird, verändern kann. Manche nennen dies Hyperautomatisierung oder extreme Automatisierung. Wie auch immer Sie es nennen, es geht darum, intelligente Automatisierung in jeden relevanten Bereich Ihres Unternehmens zu bringen - für jeden Einzelnen, um die richtigen Ergebnisse über das gesamte Arbeitsspektrum hinweg zu erzielen, von repetitiven bis hin zu unternehmensübergreifenden Aufgaben.

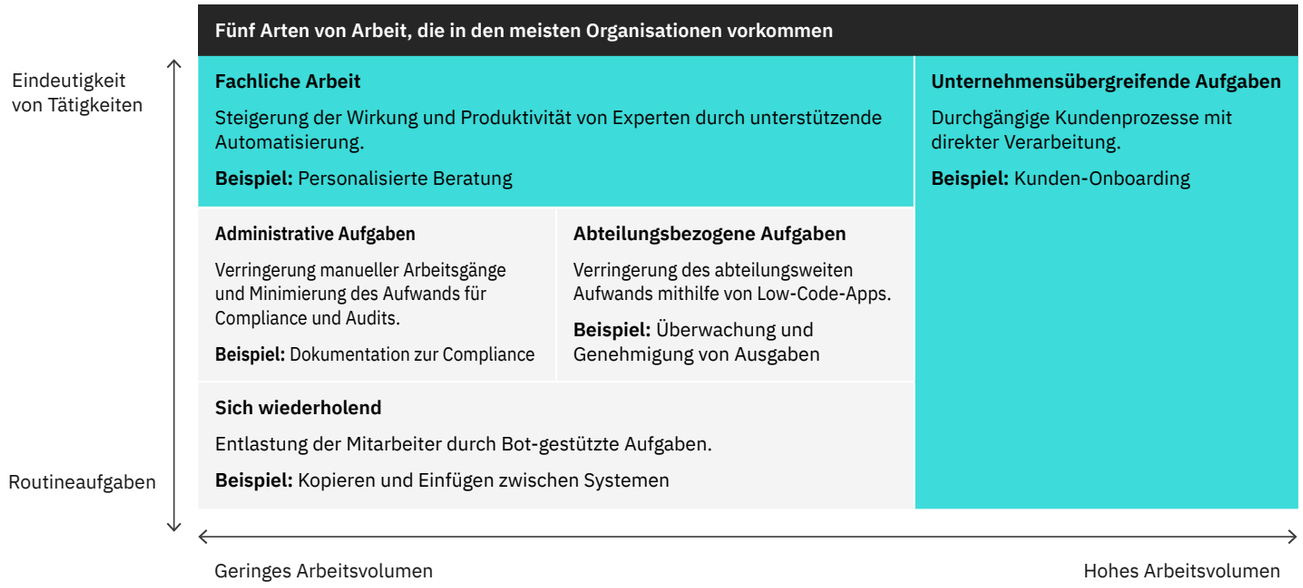
Das Arbeitsspektrum und die unternehmensweite intelligente Automatisierung

Sie können Automatisierung auf praktisch alle Arbeitsvorgänge im Unternehmen anwenden. Wenn es jedoch um die Anwendung von unternehmensweiter intelligenter Automatisierung geht, könnte die Anwendung auf unternehmensübergreifende und fachliche Arbeit die größten betrieblichen Auswirkungen haben.

Was verstehen wir unter unternehmensübergreifender und fachlicher Arbeit?

Unternehmensübergreifende Arbeit Hierbei handelt es sich um eine Arbeit, an deren Beginn und Abschluss mehrere Abteilungen beteiligt sind, z. B. bei der Genehmigung von Darlehen.

Fachliche Arbeit Dies ist eine Arbeit, die menschliches Urteilsvermögen erfordert, z. B. eine persönliche Beratung.



Was ist unternehmensweite intelligente Automatisierung?

Der Wert einer unternehmensweiten intelligenten Automatisierung lässt sich in zwei Worten zusammenfassen: **Anpassungsfähigkeit und Skalierbarkeit**. Intelligente Automatisierung, die im gesamten Unternehmen eingesetzt wird, kann es einem Unternehmen ermöglichen, schnell nach oben oder unten zu skalieren und neue Betriebsmodelle einzuführen.

Obwohl die Automatisierung jeder Art von Arbeit einen Wert darstellt (siehe rechts), ermöglicht die Anwendung intelligenter Automatisierung auf fachliche und unternehmensübergreifende Arbeit eine Transformation auf einem neuen Niveau. KI und Automatisierung kommen in der fachlichen und unternehmensübergreifenden Arbeit zusammen, um die Art und Weise zu verändern, wie Menschen und Maschinen interagieren, um Daten zu analysieren, Entscheidungen zu treffen und Aufgaben innerhalb eines Workflows oder Systems auszuführen.

Art der Aufgabe				
Sich wiederholend Erfordern keine Beurteilung durch Mitarbeiter und bestehen aus sich wiederholenden Routineaufgaben, für die eine geringe Qualifikation ausreicht. Diese können zu menschlichen Problemen führen, z. B. zu einer hohen Fehlerquote und zu einer schlechten Arbeitsmoral. **Beispiele:** – Schreibarbeit – Kopieren und Einfügen von Inhalten – Manuelle Dateneingabe	**Administrative Aufgaben** Unterstützung anderer Tätigkeiten in zentralen geschäftlichen Abläufen. Diese Aufgaben sind anspruchsvoll, erfordern in der Regel jedoch eine moderate Qualifikation. **Beispiele:** – Compliance – Dokumentation für verschiedene Regulierungssysteme	**Abteilungsbezogene Aufgaben** Sorgen für reibungslose Abläufe in der Abteilung, haben jedoch keine Berührungspunkte mit dem Kerngeschäft. **Beispiel:** – Überwachung und Genehmigung von Ausgaben	**Fachliche Arbeit** Erfordern menschliches Urteilsvermögen. Durch Automatisierung lassen sich Routineaspekte der Arbeit eliminieren, damit Experten wichtige Details besser verfolgen können und diese stets griffbereit haben. **Beispiel:** – Personalisierte Beratung	**Unternehmensübergreifende Aufgaben** An laufenden Tätigkeiten sind mehrere Abteilungen beteiligt. **Beispiele:** – Bearbeitung von Versicherungsansprüchen – Bewilligung von Darlehen
Die Auswirkungen der Automatisierung				
Verbesserung der Genauigkeit und Geschwindigkeit von Routineaufgaben, indem Mitarbeiter durch Bots unterstützt werden.	Verringerung papierbasierter Prozesse und des Aufwands zur Einhaltung gesetzlicher Bestimmungen durch Digitalisierung und Verwaltung verschiedener Dokumentationstypen.	Reduzierung abteilungsweiter Aufgaben mithilfe von Low-Code-Apps, um Prozesse abzuwickeln, für die anderenfalls schwer zu verwaltende Dokumente und Tabellenkalkulationen per E-Mail versendet werden müssten.	Steigerung der Produktivität von Experten, indem diese durch aussagekräftige Informationen und Handlungsempfehlungen unterstützt werden.	Bereitstellung eines durchgängigen Kundenerlebnisses mit Straight-Through-Processing und Integration individueller Geschäftsabläufe im gesamten Unternehmen in einen maßgeschneiderten, vereinfachten Prozess

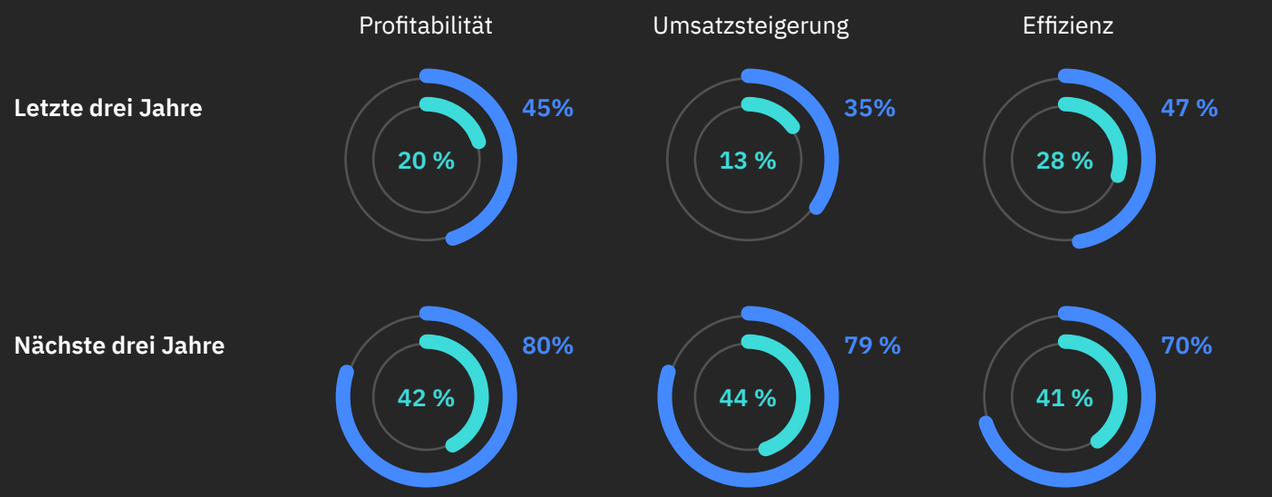
Fragen Sie einfach die Vorreiter der Automatisierung.

Wie denken andere Führungskräfte über den Wert der intelligenten Automatisierung? Was sehen und tun sie?

Im Jahr 2020 berichtete das IBM Institute for Business Value über eine umfassende Umfrage unter 1.500 Führungskräften aus der ganzen Welt, um mehr über den Wert intelligenter Automatisierungsinitiativen heute und in naher Zukunft herauszufinden. Die Studie, die in Zusammenarbeit mit Oxford Economics durchgeführt wurde, beleuchtet eine Untergruppe von Unternehmen, die **planen, intelligente Maschinen in den nächsten drei Jahren unternehmensübergreifende oder fachliche Aufgaben erledigen zu lassen.**

„Sie sind nicht nur bei den Automatisierungsprogrammen führend, sondern auch im weiteren Geschäftsumfeld erfolgreich. Sie schätzen sich selbst in Bezug auf Reaktionsfähigkeit und Produktivität höher ein und übertreffen ihre Mitbewerber bei Rentabilität, Umsatzwachstum und Effizienz. Sie erwarten in den nächsten drei Jahren einen anhaltenden Erfolg und sagen Verbesserungen voraus, die die Abstände nur noch vergrößern werden."[1]

Die Vorreiter der Automatisierung übertreffen ihre Mitbewerber bei Rentabilität und Umsatzwachstum.



F: Bitte bewerten Sie Ihren erwarteten Erfolg in jedem Bereich im Vergleich zu ähnlichen Organisationen in den letzten drei Jahren und in den nächsten drei Jahren. *(Die Prozentsätze beziehen sich auf die Befragten, die auf einer 5-Punkte-Skala 4 oder 5 gewählt haben).*

- Vorreiter der Automatisierung
- Sonstige Befragte

78 % der Vorreiter der Automatisierung geben an, dass sie innerhalb von drei Jahren intelligente Maschinen komplexe und unternehmenskritische Entscheidungen treffen lassen werden.

Vorher und nachher: Unternehmensweite intelligente Automatisierung in Aktion

Die folgenden drei Organisationen setzen intelligente Automatisierungstechnologien ein, um die unternehmensübergreifende und fachliche Arbeit zu verbessern - mit bemerkenswerten Ergebnissen.

Finanzdienstleistungen

TD Ameritrade will das gesamte Kundenerlebnis verbessern und gleichzeitig die langfristigen technischen Schulden und Wartungskosten reduzieren

„Als COVID auftauchte, erlebten wir eine enorme Marktvolatilität und einen regen Handel. Die Margen- und Optionsanfragen gingen durch die Decke ... Hätten wir den Prozess nicht bereits automatisiert, wären wir in große Schwierigkeiten geraten."

—**Michael McGraw**
Direktor für Unternehmensprozessgestaltung, TD Ameritrade

Vor der Automatisierung

TD Ameritrade verfügte über unterschiedliche und uneinheitliche Workflowsysteme innerhalb des Unternehmens und einen hohen Anteil an manueller Arbeit, was die Wettbewerbsfähigkeit des Unternehmens beeinträchtigte, ohne die Ressourcen zu erhöhen.

Um die Geschäftsziele zu erreichen, startete das Unternehmen ein Projekt zur Automatisierung von Unternehmensabläufen (Enterprise Workflow Automation, EWA), das darauf abzielte, das gesamte Kundenerlebnis so ansprechend wie möglich zu gestalten. Es begann mit den wichtigsten Prozessen: institutionelle Geldbewegungen und die Eröffnung neuer Konten und weitete sich auf die Kontoführung, das Bargeldmanagement und Kontoüberweisungen aus.

Nach der Automatisierung

Zu den prozessspezifischen Leistungsmerkmalen gehören:

- **Eröffnung neuer Konten:** Verringerung der Bearbeitungszeit für neue Konten um 30 % für das Privatkundengeschäft und um mehr als 50 % für den institutionellen Bereich
- **Eröffnung neuer Margen- und Optionshandelskonten:** 97 % der neuen Margen- und Optionsanfragen werden sofort bearbeitet, und Fehler wurden praktisch ausgeschlossen. Neue und bestehende Kunden können schnell ein Konto eröffnen.
- **Institutionelle Geldbewegungen:** Vermeidung von Fehlern, die durch mehrfache Übergaben entstehen, durch systemgenerierte, regelbasierte Entscheidungsfindung und automatische Feldvalidierung. Michael McGraw, Direktor für Unternehmensprozessdesign, sagte: „Wir konnten die Verarbeitungszeit um etwa 40 % reduzieren, was bei einem großen, ressourcenintensiven Prozess ein großer Fortschritt ist. Es war ein Erfolg, der uns sagte, dass wir enorme Produktivitätssteigerungen erzielen könnten, wenn wir dieses neue Tool wie vorgesehen einsetzen."

Lesen Sie die vollständige Fallstudie, um mehr über den Wert der Automatisierung, Implementierung und Technologie zu erfahren.

Grüne Energie

ENN Group verbessert Effizienz, Zufriedenheit und Produktivität mit KI-Assistenten, die Mitarbeiter- und Kunden-Self-Service-Funktionen umfassen

„Unsere KI-Automationsplattform stellt personalisiertes KI-Know-how für die Mitarbeiter bereit, hilft ihnen bei der täglichen Arbeit, befreit sie von ständig wiederkehrenden Arbeiten und lässt der Kreativität und Fantasie freien Lauf."

—**Li Qiang** IT Platforms Executive, ENN Group Co. Ltd.

Vor der Automatisierung

Als komplexes Unternehmen, das sich der Lösung der Energieherausforderungen von morgen verschrieben hat, sah sich ENN mit steigenden Betriebskosten, wachsenden Kundenerwartungen an Qualitätsprodukte und -dienstleistungen, sich ändernden Geschäftsanforderungen und der ständigen Notwendigkeit, seine Mitarbeiter zufriedenzustellen, konfrontiert.

Um diese Herausforderungen zu bewältigen, setzte ENN intelligente virtuelle Assistenten ein, die Mitarbeiter- und Kundenselbstbedienungsfunktionen umfassen, um die Effizienz sowie die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit zu verbessern.

Nach der Automatisierung

- **Der KI-Assistent für IT-Desktop-Dienste** wurde zu Beginn der Pandemie eingeführt. Innerhalb von zwölf Stunden konnte der Virtual Assistant tausenden Mitarbeitern mit der erforderlichen Technologie für die Telearbeit helfen. Früher hätte das Tage, vielleicht sogar Wochen gedauert.
- **Der virtuelle Mitarbeiter „Little ENN Assistant"** wurde ein Jahr zuvor in das Financial Sharing Center des Unternehmens eingeführt, um grundlegende Back-Office-Aufgaben wie die monatliche Buchung des Hauptbuchs zu übernehmen. Insgesamt wurden 2.000 bis 3.000 Aufgaben pro Tag erledigt und über 70 Geschäftsszenarien implementiert, was zu einem Wertzuwachs in Millionenhöhe und einer Verkürzung der Bearbeitungszeit um 60 % führte.

Und das war erst der Anfang. ENN baute auf seiner bestehenden RPA-Basis auf, um intelligentere Automatisierungsfunktionen einzubinden. Die einheitliche Plattform bietet eine Basis für künftige Lösungen und die Möglichkeit, Daten aus verschiedenen Unternehmensbereichen zu konsolidieren, zu operationalisieren und zu regulieren. Dies spart Kosten und beseitigt Datensilos.

Die aktualisierten virtuellen KI-Assistenten von ENN, die jetzt Mitarbeiter- und Kunden-Self-Service-Funktionen abdecken, können Benutzer nach ihren Absichten befragen und diese Informationen dann an RPA weitergeben, um entsprechende Aktionen durchzuführen. Neue virtuelle Assistenten brauchen nur zwei Tage und nicht mehrere Wochen, bis sie einsatzbereit sind.

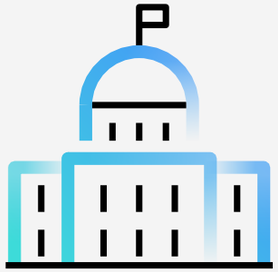
Lesen Sie die vollständige Fallstudie, um mehr über den Wert der Automatisierung, Implementierung und Technologie zu erfahren.

Öffentlicher Sektor

Administrative Office of the Courts nutzt Automatisierung für bahnbrechendes Urteil des US Supreme Court

„Wir haben einen Großteil des Prozesses optimiert. Das System besteht nicht nur aus einem Einzelthread. Es ist so weit automatisiert, dass es, wenn irgendetwas an irgendeinem Punkt außerhalb des Prozesses in einer Warteschlange steht, automatisch zu Nummer zwei, Nummer drei usw. springt, um den Prozess am Laufen zu halten."

—**Matt Garst** Vertriebsleiter für Nordamerika, IBM Business Partner Prolifics



Vor der Automatisierung

Mit dem Urteil Gideon v. Wainwright aus dem Jahr 1963 wird das Recht von Strafverteidigern in den USA auf eine kostenlose öffentliche Verteidigung gewährleistet. Es erfordert viel, damit die US-Gerichte dieses Versprechen einlösen. Ein Administrative Office of the Courts (AOC) im Südosten der USA hat es sich zur Aufgabe gemacht, überlastete Verwaltungsverfahren umzugestalten, um das Recht auf eine faire Vertretung zu gewährleisten.

Mit 135.000 Anträgen pro Jahr - Tendenz steigend - konnten die Verfahren und das Personal nur schwer Schritt halten. In der Tat waren über 70.000 Anträge zurückgestellt – meist wegen einfacher Fehler, die erst korrigiert werden konnten, wenn die Verwaltungsmitarbeiter die Antragsteller manuell darüber informierten.

Nach der Automatisierung

Das Team hat ein einheitliches, integriertes System entwickelt, das den gesamten Prozess der Verteidigung von mittellosen Personen automatisiert, von der ersten Einreichung über den Arbeitsablauf und die Berichterstattung bis hin zur Genehmigung durch den obersten Richter und die Zahlung.

„Der gesamte Prozess ist vollkommen transparent", sagt Matt Garst, Head of North America Sales bei Prolifics. „Sie sehen bei jedem Schritt im Prozess, wer dafür verantwortlich ist und wo die Engpässe sind. Wenn sich die Leiterin des AOC mit dem obersten Richter traf, verbrachten sie und ihre Mitarbeiter bisher unzählige Stunden damit, die erforderlichen Daten aus den einzelnen Systemen zu extrahieren, um eine vollständige Übersicht aller Vorgänge in Bezug auf die Anträge zusammenzustellen. Jetzt muss sie nur noch ihr iPad aufklappen und die Daten anzeigen."

Durch die Automatisierung wurde die Bearbeitung der Anträge um mindestens 77 % beschleunigt, von 45 oder mehr Tagen pro Antrag auf 10 Tage oder weniger - weniger als die gesetzlich vorgeschriebene Zeit. Die Lösung vereinfachte auch die erste Gehaltserhöhung innerhalb eines Jahrzehnts für die Pflichtverteidiger des Bundesstaates. Vor allem aber trägt die Automatisierung dazu bei, dass das Recht auf eine faire Vertretung gewahrt bleibt.

Lesen Sie die vollständige Fallstudie, um mehr über den Wert der Automatisierung, Implementierung und Technologie zu erfahren.

Grundlagen der Technologie (oder wie man die richtigen Werkzeuge aus einer Vielzahl von Möglichkeiten auswählt)

Welche Tools oder Lösungen benötigen Sie für eine unternehmensweite intelligente Automatisierung?

Beginnen wir mit einem Überblick über die Optionen für Ihre Automatisierungslösungen. Sie haben im Wesentlichen die folgenden vier Möglichkeiten, die viele Unternehmen miteinander kombinieren:

Eine Anmerkung zu Automatisierungsplattform-Lösungen:
Sie sind in der Regel geeignet, wenn Sie die folgenden Probleme haben:

- Sie benötigen ein gewisses Maß an kundenspezifischer Anpassung, möchten aber nicht den gesamten Code für alle Elemente neu schreiben.
- Sie haben Standardsoftware getestet, aber diese bietet nicht die für Sie erforderliche Funktionalität.
- Sie sind auf eine schnelle Markteinführung und schnelle Produktumstellungen angewiesen.
- Sie sind an einem integrierten Leistungsspektrum interessiert und nicht an verschiedenen Produkten unterschiedlicher Anbieter.

Machen Sie den Eignungstest, wenn Sie eine Plattformlösung in Betracht ziehen.

1

Sie können den gesamten Code völlig neu schreiben.

Vorteile
Sie besitzen und kontrollieren alle Elemente.

Nachteile
Wird zu einer Funktionseinheit, deren Code für den Business-Bereich nicht transparent oder verständlich ist. Diese Option erfordert umfassendes IT-Know-how und viel Zeit, um zu verstehen, was der Code leistet und wie Änderungen vorgenommen werden können.

2

Sie können eine Reihe spezieller Anwendungen kaufen.

Vorteile
Sie können aus einer Vielzahl von Anbietern auswählen.

Nachteile
Sie übernehmen die Aufgabe des Integrators, wenn Sie verschiedene Automatisierungsanwendungen von unterschiedlichen Anbietern kaufen. Die Produkte arbeiten nicht immer einwandfrei zusammen und es gibt keine gemeinsame Grundlage für Vorgänge wie z. B. Analysen.

3

Sie können Standardsoftware kaufen.

Vorteile
Diese Option ist sofort einsatzfähig und einige Nischenanwendungen erfüllen bestimmte Anforderungen, z. B. für die Fakturierung oder für digitales Marketing.

Nachteile
Wenn die Abläufe in Ihrem Unternehmen nicht auf eine Standardsoftware zugeschnitten sind, wird diese nicht wie erwartet funktionieren. Standardsoftware ist nicht besonders flexibel, sodass Sie innerhalb der vorgegebenen Rahmenbedingungen arbeiten müssen.

4

Sie können eine Automatisierungsplattform einführen.

Vorteile
Mit dieser Option erhalten Sie ein integriertes Set an grundlegenden Anwendungen, mit denen Sie eine beliebige Automatisierungslösung entwickeln können.

Nachteile
Sie können sich nicht bei jeder Anwendung für einen anderen Anbieter entscheiden. Mit dieser Option bleiben Sie von einem einzigen Anbieter abhängig, der den Support für die gesamte Plattform übernimmt.

Welche spezifischen technologischen Fähigkeiten sind für eine unternehmensweite intelligente Automatisierung erforderlich?

Wenn Sie eine unternehmensweite intelligente Automatisierung erreichen wollen, benötigen Sie eine Kombination aus den folgenden vier Kompetenzbereichen:

- **Prozess-Mining und -Modellierung** zur Erkennung und Analyse Ihrer Prozesse
- **Robotic Process Automation und digitale Mitarbeiter** zur Erweiterung Ihrer Belegschaft
- **KI und operative Intelligenz** zur Anwendung von maschinellem Lernen auf Ihre Automatisierung
- **Core Automation** zum Digitalisieren und Automatisieren Ihrer Unternehmensaktivitäten

Prozess-Mining und -Modellierung

- Verstehen der bestehenden Prozesse und Aufgabenabläufe
- Erzeugen von Prozessmodellen
- Auswirkung auf KPIs analysieren
- Simulation zukünftiger Prozesse mithilfe von Was-wäre-wenn-Analysen

RPA und digitale Arbeit

- Ausführung sich wiederholender Aufgaben
- Nutzung von Daten, die aus unstrukturierten Dokumenten gewonnen wurden
- Automatisieren von Systemen, die keine APIs haben

KI und operative Intelligenz

- Klassifizieren und Verstehen von Inhalten
- Priorisieren von Aufgaben
- Treffen von vorausschauenden Entscheidungen
- Erstellung intelligenter Chatbots
- Anwendung von KI auf operative Daten

Automatisierung im Kern

- Erfassen und Bearbeiten von Dokumenten
- Erledigung von Aufgaben steuern
- Entscheidungen automatisieren
- Inhalte digitalisieren

Lassen Sie uns einige dieser Funktionen näher betrachten.

1

Prozess-Mining und -Modellierung bezieht sich auf die Analyse und Optimierung von Geschäftsprozessen auf der Grundlage von Ereignisprotokolldaten. Data-Mining-Algorithmen werden eingesetzt, um Trends, Muster und Details zu erkennen.

Prozess-Mining und -Modellierung ermöglicht Ihnen Folgendes:

- Verstehen bestehender Prozesse und Aufgabenabläufe, um Bereiche mit Verbesserungspotenzial zu ermitteln
- Analysieren und Simulieren zukünftiger Prozesse mithilfe von Was-wäre-wenn-Analysen, um neue Automatisierungen mit mehr Vertrauen starten zu können
- Analysieren der Auswirkungen auf wichtige Leistungsindikatoren (KPIs)

2

RPA bezieht sich auf den Einsatz von Bots zur Automatisierung von sich wiederholenden Tätigkeiten. RPA-Bots imitieren die Handlungen von Menschen, die mit Softwareanwendungen interagieren.

RPA ermöglicht Ihnen:

- Sich wiederholende Aufgaben zu automatisieren, um Mitarbeiter für wichtigere Aufgaben freizustellen, einfache Transaktionen zu beschleunigen und Fehler bei der Dateneingabe zu vermeiden
- Kombination mit intelligenter Erfassung, um unstrukturierte Dokumente zu erfassen und die Daten zu verarbeiten
- Automatisierung mit gezielten, speziell entwickelten Chatbots, die direkt mit der Automatisierung verbunden sind, noch zugänglicher zu machen

3

KI und maschinelles Lernen beziehen sich auf die Fähigkeit, Daten zu nutzen, damit Systeme Lernen, Vorhersagen zu treffen und Empfehlungen abgeben zu können.

KI und maschinelles Lernen ermöglichen Ihnen Folgendes:

- Unstrukturierte Dokumente zu verstehen, ohne das Format der Dokumente im Voraus kennen zu müssen
- Priorisierung der Aufgaben, die die Mitarbeiter ausführen, mithilfe von maschinellem Lernen, um die passenden Mitarbeiter den Aufgaben zuzuordnen, die sie am besten können
- Automatisierung prädiktiver Entscheidungen durch die Kombination von Geschäftsregeln mit Vorhersageanalysen
- Verwenden Sie intelligente Chatbots, um Ihrer Automatisierung eine dialogorientierte Schnittstelle voranzustellen.
- Nutzen Sie die von all diesen Funktionen generierten Daten, um einzigartige Erkenntnisse darüber zu gewinnen, wie Sie Ihre Automatisierung effektiver gestalten können.

4

Core Automation bezieht sich auf die traditionellen Automatisierungsfunktionen, die für die Digitalisierung und Automatisierung Ihrer Abläufe unerlässlich sind - Content Services, Capture (Dokumentenverarbeitung), Workflow- und Entscheidungsmanagement.

Auf der nächsten Seite finden Sie eine genauere Erläuterung der Core Automation-Funktionen.

Core Automation-Funktionen

Erfassung (Dokumentbearbeitung)
Importieren unstrukturierter Papier- oder elektronischer Dokumente und Extrahieren von Daten durch Erkennung, Klassifizierung und KI.

Vorteile:
- Schnelle Extraktion von Daten
- Reduzierung von Dateneingabefehlern
- Erkenntnisse aus unstrukturierten Dokumenten

Workflow
Entwerfen und verwalten, wie die Arbeit von Menschen und Systemen erledigt wird, von Anfang bis Ende.

Vorteile:
- Choreographie menschlicher und automatisierter Aktivitäten
- Verbesserung der Konsistenz der Geschäftsabläufe
- Steigerung des Straight-Through-Processing

Entscheidungsmanagement
Sammeln, Verwalten, Ausführen und Überwachen von Entscheidungen, d. h. von wiederholbaren Regeln und Richtlinien, die Teil des täglichen Geschäftsbetriebs sind.

Vorteile:
- Rasche Anpassung an geschäftliche Veränderungen
- Verbesserung der Konsistenz und Überprüfbarkeit von Entscheidungen
- Integration mit Vorhersageanalyse

Content Services
Sicheres Verwalten des gesamten Lebenszyklus von Inhalten - Teilen, Verwalten und Zusammenarbeiten mit unstrukturierten oder halbstrukturierten Informationen wie Dokumenten, Text, Bildern, Audio und Video.

Vorteile:
- Sofortiger Zugang zu Inhalten
- Verknüpfung von Inhalten mit digitalen Geschäftsanwendungen
- Verwaltung von Governance und Compliance

Wo fängt man am besten an?

1

Stellen Sie die richtigen Fragen. In einem großen Unternehmen kann es Dutzende von potenziellen Automatisierungsprojekten geben. Dies bedeutet jedoch, dass die Entscheidung über den Ausgangspunkt schwierig sein kann.

Die folgenden Fragen erheben keinen Anspruch auf Vollständigkeit, aber sie können Ihnen und Ihrem Team helfen, sich auf einen effektiven Ausgangspunkt zu konzentrieren:

- Wie schnell reagiert Ihr Unternehmen auf Kundenanforderungen?
- Wie stellt sich das Kundenerlebnis Ihres Unternehmens im Vergleich zu anderen führenden Anbietern der Branche dar, einschließlich der Wettbewerber, die zu den „Digital Natives" gehören?
- Verbringen Ihre Mitarbeiter einen erheblichen Teil ihrer Zeit mit manuellen Tätigkeiten, die automatisiert werden könnten?
- Bieten Ihre Wettbewerber mehr auf spezielle Nischen ausgerichtete Produkte und Services an als Sie?
- Können Sie Front- und Backend-Softwareanwendungen schnell anpassen, wenn sich Kundenerwartungen und gesetzliche Bestimmungen ändern?
- Wie viel Prozent der Kundentransaktionen führen zu Ausnahmen, die manuell bearbeitet werden müssen?

2

Entscheiden Sie sich für ein wichtiges, aber nicht geschäftskritisches Projekt. Suchen Sie nach einem Beispiel, für das sich der Aufwand lohnt und das am Schluss den geschäftlichen Nutzen verdeutlicht. Entscheiden Sie sich nicht für ein Projekt, das alles zunichte machen könnte.

3

Behalten Sie von Anfang an das Ende im Blick. Vergewissern Sie sich, dass es sich bei dem ersten Projekt um einen Front- oder Back-Office-Vorgang handelt, der für das Unternehmen wichtig ist und für den Sie den gewünschten Zustand oder die gewünschte Erfahrung festgelegt haben.

4

Entscheiden Sie sich für eine Technologielösung, die es Ihnen ermöglicht, standortunabhängig zu starten, effektiv zu integrieren und zu skalieren. Entscheiden Sie sich für eine flexible Lösung, die alle Funktionen für die unternehmensübergreifende Arbeit und die Arbeit von Fachleuten bietet, aber Ihnen die Möglichkeit gibt, nur das zu nutzen, was Sie brauchen, wenn Sie es brauchen.

Tipp: Nehmen Sie sich ein Beispiel an den führenden Anbietern Ihrer Branche - insbesondere an denjenigen, die ein schnelles Wachstum zu verzeichnen haben -, um sich mit den Möglichkeiten vertraut zu machen. Denken Sie daran, die Gesamtheit ihrer Arbeitsabläufe zu betrachten. Dazu könnten Dutzende einzelne Automatisierungsprojekte gehören, die zusammen ein transformatives Konzept ergeben. Entscheiden Sie sich für ein Projekt oder zwei Projekte als Ausgangspunkt. Machen Sie jedes Projekt zu einem individuell wertvollen Projekt, denn wenn diese Projekte erfolgreich sind und miteinander verbunden werden, kann ihr Nutzen exponentiell steigen.

Neun Praktiken von sehr erfolgreichen Programmen

Was sollten Sie tun, um erfolgreich zu sein?

In diesem Abschnitt stellen wir fünf strategische Ansätze vor, die auf den Erkenntnissen aus Hunderten von unternehmensweiten Implementierungen intelligenter Automatisierung basieren.

1

Ermitteln Sie klar, wo Sie die größten Probleme oder Möglichkeiten zur Steigerung des Geschäftswerts haben.
Beispiel:

- Zu viel sich wiederholende manuelle Arbeit
- Inhalte sind schwer zu finden und zu nutzen
- Begrenzte Sichtbarkeit über Unternehmensaktivitäten hinweg
- Schwierige Einhaltung von Vorschriften
- Zeit- oder arbeitsaufwändige Extraktion von Daten aus Dokumenten
- Unfähigkeit, Self-Service für Kunden anzubieten
- Schwierig zu verstehen und Geschäftsoperationen zu verbessern
- Zu große Abhängigkeit von der IT - kann mit der Nachfrage nach neuen Softwareanwendungen nicht Schritt halten

2

Weisen Sie klare Verantwortliche zu. Vergewissern Sie sich, dass die für die Technologie Verantwortlichen und die Geschäftsverantwortlichen auf derselben Seite stehen oder dass es eine strategische Führungsperson gibt, die dafür sorgt, dass alle Komponenten zusammen und nicht in Silos arbeiten.

3

Setzen Sie sich zum Ziel, was Sie in den nächsten 3-6 Monaten erreichen können. Fangen Sie klein an.
Streben Sie einen schnellen Sieg (oder Misserfolg) an. Nehmen Sie sich jedoch die Zeit, um einen Mehrwert zu schaffen.
Ein Projekt, das länger als 90 Tage dauert, ist kein Misserfolg.

4

Gehen Sie programmbasiert vor.
Hier ist ein 4-stufiges Beispiel:

- **Schritt 1. Erkennen:** Verstehen Sie zunächst, wie Ihre Prozesse wirklich ablaufen . Wenden Sie Prozessmapping, Modellierung und Mining auf Ihre Kerngeschäftsprozesse an, um betriebliche Ineffizienzen und Chancen zu erkennen.
- **Schritt 2. Entscheiden:** Bestimmen Sie, was automatisiert werden soll, basierend auf Erkenntnissen aus mehreren relevanten Datenquellen. Finden Sie Ihre operative optimale Platzierung, falls Sie das noch nicht getan haben: Hier haben Sie die größte Autorität und den größten Vorteil gegenüber Ihrer Konkurrenz, wenn Sie operative Exzellenz erreichen.
- **Schritt 3. Handeln:** Setzen Sie die richtigen Technologien ein, um die richtigen Aufgaben und Prozesse zu automatisieren.
- **Schritt 4. Optimieren:** Verbessern Sie kontinuierlich die Arbeitsabläufe und teilen Sie digitale Ressourcen neu zu, um Prozess- und Workflow-Blockaden zu reduzieren.

5

Bewerben Sie Ihre ersten Erfolge. Führen Sie neue Verfahren vor, um die Aufmerksamkeit für Ihre Initiative zu gewinnen. So sieht gutes Change Management aus.

Was sollten Sie vermeiden, um erfolgreich zu sein?

In diesem Abschnitt stellen wir vier strategische Dont's vor, die auf den Erfahrungen aus Hunderten von unternehmensweiten Implementierungen intelligenter Automatisierung basieren.

6

Versuchen Sie nicht, alles auf einmal zu lösen. Vermeiden Sie einen „einmaligen" Ansatz. Die unternehmensweite Automatisierung ist ein fortlaufender Zyklus. Mit einem zyklischen Ansatz sollte Ihre automatisierte Lösung gute Daten produzieren, die weitere Erkenntnisse darüber liefern, wie man in Zukunft noch mehr optimieren kann.

7

Vergessen Sie nicht, die Entscheidungsfindung in Ihrem Prozess zu digitalisieren und zu automatisieren. Prozesse und Projekte geraten ins Stocken, wenn dies vernachlässigt wird.
Es reicht nicht aus, Dokumente zu digitalisieren. Sie müssen auch die Logik und die Entscheidungen in den Arbeitsabläufen digitalisieren. Wenn Sie die Effizienz verbessern oder durch manuelle Eingriffe ins Stocken geratene Prozesse vermeiden wollen, brauchen Sie digitalisierten Feedbackschleifen, damit die Entscheidungsregeln stets mit dem aktuellen Prozess und nicht mit einem Zeitpunkt in der Vergangenheit synchronisiert sind.

8

Vergessen Sie bei dem Versuch, das Kundenerlebnis durch Automatisierung zu verbessern, nicht die Verbesserung für die Mitarbeiter. Automatisieren Sie die Mitarbeitererfahrung strategisch, um die Effizienz im Back-Office und die Effektivität an der Front zu steigern.

9

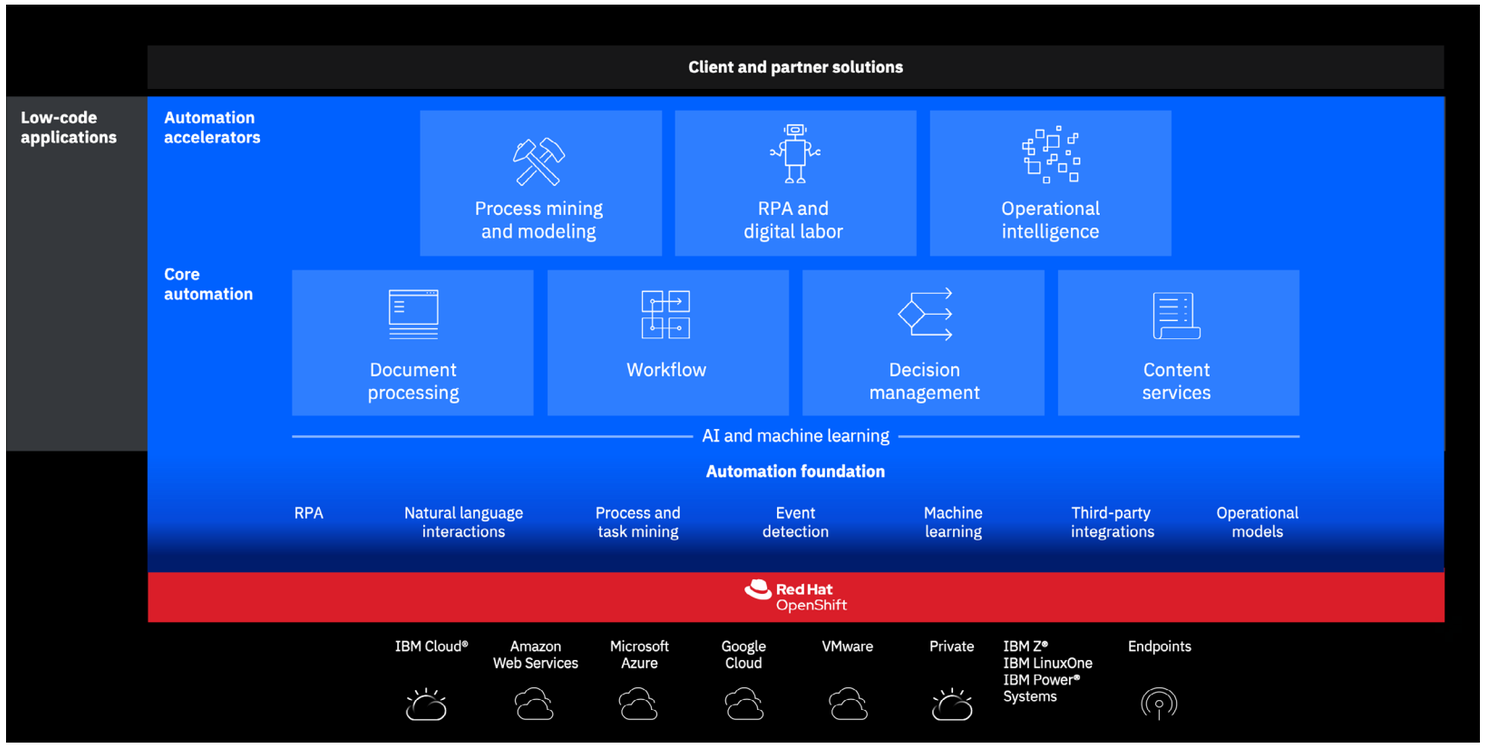
Lassen Sie nicht zu, dass kostenlose Technologie Ihre Strategie dominiert. Dies kann zu Schatten-IT in mehreren Abteilungen, zu Problemen mit der Einhaltung von Vorschriften und zu einem Mangel an Unternehmensstrategie führen

Das Angebot von IBM

IBM bietet eine modulare Reihe integrierter KI-gestützter Automatisierungssoftware, die für jede Cloud geeignet ist. Mit einem der umfassendsten Sätze an Automatisierungsfunktionen - RPA, Erfassung, Content, Entscheidungsmanagement, Prozessmodellierung, Process Mining und Workflow - enthält es die wesentlichen Elemente, um die geschäftliche Transformation in Ihrem Unternehmen voranzutreiben und einige der schwierigsten betrieblichen Herausforderungen zu lösen.

Mit IBM Cloud Pak® for Business Automation können Sie agile Geschäftsanwendungen erstellen, verwertbare Erkenntnisse aus gemeinsamen Daten gewinnen und kontinuierliche Verbesserungen vornehmen.

IBM Cloud Pak for Business Automation



Funktionsweise

Im Mittelpunkt von IBM Cloud Pak for Business Automation stehen Core Automation-Funktionen, mit denen Sie Ihre Geschäftsabläufe digitalisieren und automatisieren können:

- **Dokumentenbearbeitung:** Extrahieren von Daten aus unstrukturierten Papier- oder elektronischen Dokumenten.
- **Workflow:** Erledigung von Aufgaben durch eine Abfolge von Schritten, die von Menschen und Systemen ausgeführt werden.
- **Entscheidungsmanagement:** Nutzen Sie Regeln und Richtlinien, um wiederholbare Entscheidungen zu automatisieren, die sonst manuell getroffen werden müssten.
- **Content Services:** Verwalten Sie unstrukturierte oder halbstrukturierte Dokumente, Texte, Bilder, Audio oder Video.

Zusätzlich zu den Kernfunktionen fügen wir Automatisierungsbeschleuniger hinzu, mit denen Sie die Vorteile neuer Technologien nutzen können, die die Kernfunktionen erweitern:

- **Prozess-Mining und -Modellierung:** Ermitteln Sie automatisch die Geschäftsautomatisierung Ihres Unternehmens und stellen Sie sie grafisch dar, um die Arbeitsweise Ihres Unternehmens zu dokumentieren, zu analysieren und zu verbessern.
- **RPA und digitale Arbeit:** Erhöhen Sie die Produktivität informationsbezogener Tätigkeiten, indem Sie sich wiederholende Aufgaben mit RPA-Bots automatisieren und Self-Service-Automatisierung für nichttechnische Fachkräfte anbieten.
- **Operative Intelligenz:** Gewinnen Sie Einblicke in Ihre Geschäftsabläufe durch die Erfassung von Ereignissen, die von operativen Systemen generiert werden. Die Daten werden in Dashboards dargestellt und Datenwissenschaftlern zur Analyse mithilfe von KI und maschinellem Lernen zur Verfügung gestellt.

Unsere Kunden nutzen dann diese intelligenten Automatisierungsfunktionen, um Low-Code-Anwendungen, No-Code-Anwendungen und andere Kunden- und Partnerlösungen zu erstellen.

IBM Cloud Pak for Business Automation kann flexibel in jeder Cloud, vor Ort oder in einer Hybrid-Cloud-Umgebung eingesetzt werden. Es bietet containerisierte Software, die Red Hat® OpenShift®-zertifiziert ist und auf einer gemeinsamen Analyseschicht aufbaut, die Ihnen Einblicke in Ihre betrieblichen Abläufe und Ihre Produktivität gewährt. Sie können mit einer Fähigkeit beginnen und von dort aus aufbauen.

Erfahren Sie mehr zu IBM Cloud Pak for Business Automation.
Holen Sie sich den Leitfaden für Entscheider.

IBM Cloud Pak for Business Automation ist Teil des IBM Automation-Portfolios, das auf einer Reihe von gemeinsam genutzten Automatisierungsservices basiert, mit denen Sie Einblicke in die Abläufe Ihrer Prozesse erhalten, Hot Spots und Engpässe visualisieren und Informationen über die finanziellen Auswirkungen nutzen können, um wichtige Probleme zu priorisieren. Erfahren Sie mehr zu IBM Cloud Paks for Automation.

Verwendungsbeispiele aus 27 Branchen für IBM Cloud Pak for Business Automation

Dies ist nur ein kleines Beispiel dafür, wie IBM Cloud Pak for Business Automation Kunden dabei hilft, ihre Geschäftsabläufe im Interesse von Kunden, Bürgern und Mitarbeitern zu verbessern.

Branchenübergreifend

Customer Relationship Management
Nachfassen am selben Tag bei Kunden auf der Grundlage von CRM-Daten mit personalisierten und gezielten Nachrichten.

Gemeinsame Nutzung von Inhalten
Bieten Sie einen besseren Kundenservice, indem Sie externe Inhalte für die Verarbeitung von Finanztransaktionen freigeben.

Nahtlose interne Schulungen
Reduzieren Sie Zeit, Aufwand und Kosten durch nahtloses Senden und Verwalten interner Anfragen für Schulungen, Geräte und Support.

Energie- und Versorgungswirtschaft

Anträge für Versorgungsleistungen
Ermöglichen Sie es Kunden, Dokumente über Chatbots einzureichen, um Versorgungsleistungen zu beantragen.

Einzelhandel und Vertrieb

Einzelhandel—Rückgaben durch Kunden
Verbessern Sie das Kundenerlebnis, indem Sie Spitzen bei Kundenrücksendungen mit Straight-Through-Processing bearbeiten.

Vendor Relationship Management
Reagieren Sie automatisch auf auslaufende Verträge und Aktualisierungen.

Bestandsverfolgung
Erfassen Sie Produkt-SKU-Informationen, um Eingaben in mehrere Systeme zu formalisieren.

Bearbeitung von Leistungsansprüchen
Weiterleitung von Arbeitsaufgaben innerhalb der erforderlichen SLAs.

Rechnungsstellung und Streitbeilegung
Verringern Sie menschliche Ineffizienzen bei nicht kategorisierten Transaktionen mit geringen Beträgen und hohem Volumen.

Öffentlicher Sektor

Bundesbestellungen
Erfassen Sie Bestellungen und ziehen Sie relevante Artikeldaten ab, um sie mit der Website der US General Services Administration (GSA) zu vergleichen.

Bundesrechtliche Überprüfung
Schnelle Analyse unstrukturierter Informationen auf Relevanz und Erstellung von Beweisen für einen Rechtsfall.

SNAP-Leistungskontrolle
Modernisieren, damit die Leistungen schneller bei denjenigen ankommen, die sie benötigen.

Kontrolle der Anträge auf Arbeitslosenunterstützung
Erhebliche Verringerung der Zahl betrügerischer Arbeitslosenanträge durch Automatisierung der Entscheidungen über die Anspruchsberechtigung.

Gerichtliche und strafrechtliche Verfahren
Eliminieren Sie Papierprozesse und steuern Sie den Lebenszyklus von digitalen Dateien.

Modernisierung der Familienbetreuung
Modernisieren Sie Anwendungen für die Kinder- und Familienbetreuung, indem Sie Geschäftsregeln zentralisieren und schneller anpassen.

Bearbeitung von Schadenersatzansprüchen von Arbeitnehmern
Beschleunigen Sie die Bearbeitung von Schadenersatzansprüchen von Arbeitnehmern mit automatisiertem Fallmanagement.

Öffentliche Dienste—Berichterstattung
Einwohner können Probleme und Fotos innerhalb von Minuten mit einer automatisierten 311-Meldung und -Reaktion einreichen.

Verwaltung von Berufszulassungen
Verwalten Sie automatisch die vom Staat ausgestellten Berufszulassungen.

Ausgliederung von Vertragspartnern
Automatisches Offboarding von Vertragspartnern nach Beendigung der Vertragslaufzeit, wodurch die menschliche Beteiligung reduziert wird.

Finanzdienstleistungen

Kundeninformationen
Halten und gewinnen Sie Marktanteile, indem Sie Kundendaten aus anspruchsvollen Dokumenten freilegen, um bessere Kundenprofile zu erstellen und Ausgabentrends besser zu verstehen.

Rechnungszahlung
Bieten Sie den Kunden eine einfache Möglichkeit, ihre Rechnungen schneller zu bezahlen.

Finanzielle IT-Operationen
Bereitstellung von Desktop-Support mit betreuten Bots.

Betrugsuntersuchung
Eliminieren Sie die Notwendigkeit, manuell ein Datenblatt für Betrugsermittler zu erstellen, indem Sie automatisch die relevante Kaufhistorie des Kunden abrufen und auswerten.

Self-Service-Reklamation
Ermöglichen Sie es Kunden, Transaktionen mit einem einzigen Klick zu reklamieren.

Pfandrechtsexpedition
Bieten Sie Ihren Kunden ein Paket zur beschleunigten Pfandrechtsfreigabe an.

Versicherungsansprüche
Ermöglichen Sie Ihren Kunden die Einreichung von Dokumenten und Anträgen über ihr mobiles Gerät und sorgen Sie so für Bequemlichkeit und ein besseres Benutzererlebnis.

Personalisierte Finanzierung
Steigern Sie Ihren Umsatz, indem Sie hochgradig individuelle Finanzierungsangebote in Echtzeit zum Zeitpunkt des Kaufs anbieten.

Nächste Schritte

Bleiben Sie auf dem Laufenden.

Erhalten Sie jeden Monat die neuesten Technologie-News und Informationen zur Verbesserung von Geschäftsabläufen mit intelligenter Automatisierung von IBM in Ihren Posteingang.

Registrieren Sie sich für den IBM Business Automation Insider

Kontakt aufnehmen.

Lassen Sie sich kostenlos von IBM Experten beraten.

Teilnahme an einem halbtägigen virtuellen Workshop

Termin für 30-minütige Beratung

Copyright IBM Corporation 2021

IBM Corporation
IBM Österreich Obere Donaustraße 95 1020 Wien ibm.com/at

IBM Schweiz Vulkanstrasse 106 8010 Zürich ibm.com/ch

Hergestellt in den USA
Juni 2021

IBM, das IBM-Logo, IBM Cloud, IBM Cloud Pak, IBM Z und Power sind Marken der International Business Machines Corp. und in vielen Rechtsordnungen weltweit eingetragen. 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 www.ibm.com/legal/copytrade.shtml.

Red Hat und OpenShift sind eingetragene Marken von Red Hat, Inc. oder deren Tochtergesellschaften in den USA und anderen Ländern.

Leistungsdaten und Kundenbeispiele dienen nur zur Illustration. Die tatsächlichen Performance-Ergebnisse können je nach spezifischen Konfigurationen und Betriebsbedingungen variieren. DIE ANGABEN IN DIESEM DOKUMENT STELLEN KEINE ZUGESICHERTEN EIGENSCHAFTEN DAR. IBM IST BERECHTIGT, DIE EIGENSCHAFTEN JEDERZEIT ZU ÄNDERN. ANGABEN ZUR VERFÜGBARKEIT, VERTRAGSBEDINGUNGEN UND PREISE ERHALTEN SIE BEI DEN IBM GESCHÄFTSSTELLEN UND/ODER DEN IBM BUSINESS PARTNERN. Für IBM Produkte gelten die Gewährleistungen, die in den Vertragsbedingungen vorgesehen sind, unter denen sie erworben werden.

Der Kunde ist für die Einhaltung der geltenden Gesetze und Verordnungen selbst verantwortlich. IBM erteilt keine Rechtsberatung und gibt keine Garantie bzw. Gewährleistung bezüglich der Konformität von IBM Produkten oder Services mit den geltenden Gesetzen und gesetzlichen Bestimmungen.

Erklärung zu geeigneten Sicherheitsvorkehrungen: Zur Sicherheit von IT-Systemen gehört der Schutz von Systemen und Informationen in Form von Vorbeugung, Erkennung und Reaktion auf unbefugten Zugriff innerhalb des Unternehmens und von außen. Unbefugter Zugriff kann dazu führen, dass Informationen geändert, gelöscht oder veruntreut werden. Ebenso können Ihre Systeme beschädigt oder missbräuchlich verwendet werden, einschließlich zum Zweck von Angriffen. Kein IT-System oder Produkt kann umfassend als sicher betrachtet werden. Kein einzelnes Produkt, kein einzelner Service und keine einzelne Sicherheitsmaßnahme können eine unbefugte Verwendung oder einen unbefugten Zugriff mit vollständiger Wirksamkeit verhindern. IBM Systeme und Produkte werden als Teil eines dem Gesetz entsprechenden, umfassenden Sicherheitskonzepts entwickelt, sodass die Einbeziehung zusätzlicher Betriebsprozesse erforderlich ist. Ferner wird vorausgesetzt, dass andere Systeme, Produkte oder Services so effektiv wie möglich sind. IBM ÜBERNIMMT KEINERLEI GEWÄHR DAFÜR, DASS SYSTEME, PRODUKTE ODER DIENSTLEISTUNGEN VOR BÖSWILLIGEM ODER RECHTSWIDRIGEM VERHALTEN EINER PARTEI GESCHÜTZT SIND ODER IHR UNTERNEHMEN DAVOR SCHÜTZEN.

1 Automation and the future of work, *IBM Institute for Business Value*, Juli 2020. ibm.com/downloads/cas/O17AWNV6