

IBM Cloud Pak for Business Automation

Höhere betriebliche Leistung dank KI-gestützter Automatisierung

Transformation der Arbeitsweise und Vereinfachung des Betriebs

Bis zum Jahr 2022 werden Unternehmen durch die Kombination aus Automatisierung und KI voraussichtlich einen Arbeitswert in Höhe von 134 Milliarden USD freisetzen. Zudem ist damit zu rechnen, dass die überwiegende Mehrheit der in den Bereichen KI und Automatisierung führenden Unternehmen ihre Mitbewerber in puncto Umsatzsteigerung übertreffen wird. Durch die Integration der KI in Betriebsabläufe werden Innovationen beschleunigt, da sämtliche Interaktionen, Erfahrungen und Prozesse intelligenter werden.

Wenn Unternehmen das gesamte Potenzial der KI-gestützten Automatisierung voll ausschöpfen möchten, müssen sie in allen Workflows – angefangen bei der Erstellung schnellerer, digitaler Kundenerlebnisse bis hin zur Optimierung interner Prozesse – konsequent bewährte Automatisierungssoftware einsetzen und bewährte Verfahren anwenden. Allerdings enthalten nicht alle Lösungen die gesamte Bandbreite an Technologien, die für eine umfassende Automatisierung der Abläufe erforderlich ist. Daher müssen mehrere Einzellösungen eingesetzt werden, was mit höheren Kosten verbunden ist und eine Skalierung verhindert.

IBM Cloud Pak® for Business Automation stellt verschiedene integrierte Softwarelösungen bereit, die für alle Hybrid-Clouds zur schnellen Bewältigung der schwierigsten betrieblichen Herausforderungen geeignet sind. Die Lösung enthält eine Vielzahl von KI-gestützten Automatisierungsfunktionen – Prozess-Mining, Inhalte, Datenerfassung, Entscheidungen, Workflows und Aufgaben – mit einem flexiblen Modell, sodass Sie klein anfangen und mit zunehmenden Anforderungen wachsen können. Sie können Ihre digitale Transformation beginnen, indem Sie Robotic Process Automation (RPA) einsetzen, um Mitarbeiter einzusparen, die Entscheidungsfindung mit Operational Intelligence zu beschleunigen und zentrale Aufgaben in allen Kernabläufen zu automatisieren. Sichere Umgebungen, die allesamt an ihre bereits getätigten Investitionen angepasst und in diese integriert werden können, sorgen in Workflows, an denen mehrere Parteien beteiligt sind, für Vertrauen und Transparenz.

Mit verlässlichen KI-generierten Empfehlungen, integrierten Analysen zur Messung der Auswirkungen und geschäftsfreundlichen Tools zur Beschleunigung von Innovationen hat unsere Software Kunden geholfen, Prozessabschlusszeiten um 90 % zu reduzieren,¹ Wartezeiten für Kunden zu halbieren,² Risiken zu reduzieren und Tausende Arbeitsstunden einzusparen, die dann für höherwertige Aufgaben zugeteilt werden konnten.³

Highlights

- Möglichkeiten zur Verbesserung erkennen
- Automatisierung in Schlüsselbereichen für stärkeren Einfluss auf die Geschäftsabläufe nutzen
- Geschäftsanwendungen zur schnellen Reaktion auf sich verändernde Umgebungen erstellen
- Personalplanung mit KI-gestützter Automatisierung optimieren

Merkmale

Mit IBM Cloud Pak for Business Automation können Sie dank der folgenden Leistungsmerkmale Ihre betriebliche Leistung verbessern:

Ermittlung von Ineffizienzen mit Prozess-Mining und Modellierung

Verschaffen Sie sich mit Prozess-Mining einen Überblick über die Leistungsfähigkeit von Prozessen.

Arbeiten Sie zur Schaffung eines gemeinsamen Verständnisses mit den wichtigsten Beteiligten zusammen und setzen Sie dabei auf die Modellierung von bestehenden Prozessen.

Gewinnen Sie Informationen mittels Operational Intelligence

Klassifizieren und erfassen Sie Inhalte.

- Verschaffen Sie sich mithilfe einer intelligenten Klassifizierung automatisch einen Überblick über die Dokumentkategorisierung.
- Verwenden Sie Deep Learning, um die Beziehung zwischen Dokumentbeschriftungen und -werten zu verstehen, und ersetzen Sie damit konventionelle zonenbasierte Extraktionsmethoden.
- Erschließen Sie mit IBM Watson® Knowledge Studio die Bedeutung von Text wie etwa von E-Mails und Verträgen.
- Gewinnen Sie dank im Gerät integrierter KI in Echtzeit wichtige Informationen mittels intelligenter mobiler Dokumenterfassung.

Priorisieren Sie Aufgaben.

- Verwenden Sie die Vorhersageanalyse, um die einzelnen Aufgaben in der Liste eines Mitarbeiter zu bewerten nach:
 - Qualifikationsbewertung
 - Leistungsbewertung
- Sortieren Sie Aufgabenlisten so, dass hochwertige Aufgaben, Aufgaben für hochqualifizierte Mitarbeiter und Aufgaben für besonders leistungsfähige Mitarbeiter ganz oben in der Liste stehen.
- Ermöglichen Sie es Mitarbeitern, ihre Zeit für besonders hochwertige Aufgaben zu nutzen.

Treffen Sie vorausschauende Entscheidungen.

- Stellen Sie Geschäftsanalysten Modelle für maschinelles Lernen (ML) in einer Low-Code-Umgebung zur Verfügung.
- Erweitern Sie regelbasierte Entscheidungen durch die Einbindung von ML-Modellen.
- Sorgen Sie für eine native Abstimmung auf die Vorhersageanalyse von IBM Watson Machine Learning.
- Profitieren Sie von einem umfangreichen Netzwerk für ML-Drittanbieter.

Richten Sie intelligente Chatbots ein.

- Automatisieren Sie Chatfunktionen mit integrierten RPA-Chatbot-Befehlen.
- Vereinfachen Sie Kundensupportfeatures mit interaktiver Sprachsteuerung zur Sprachsynthese und -erkennung.
- Bieten Sie ansprechende Kundeninteraktionen mit kombinierten Chatbot- und RPA-Befehlen.

Wenden Sie KI auf operative Daten an.

- Erfassen Sie Ereignisdaten aus verschiedenen geschäftlichen und betrieblichen Quellen.
- Speichern Sie vorab kuratierte Betriebsdaten in einen Data Lake ein.
- Sorgen Sie dafür, dass Data-Scientists operative Daten in KI- und ML-Projekten verwenden können.
 - Gewinnen Sie Einblick in die Prozessausführung.
 - Verschaffen Sie sich einen Überblick über die Effizienz Ihrer Mitarbeiter.
 - Sprechen Sie Empfehlungen aus.

Verstärkung der Belegschaft mit RPA und digitalen Mitarbeitern

Automatisieren Sie sich wiederholende Aufgaben zur Entlastung von Mitarbeitern, damit diese sich auf wichtigere Aufgaben konzentrieren können.

Nutzen Sie aus unstrukturierten Dokumenten gewonnene Daten.

Kommunizieren Sie mithilfe von Text- und Sprachdialogsystemen mit Chatbots.

Automatisieren Sie Abläufe mit Automatisierungsfunktionen

Erfassen und digitalisieren Sie Inhalte.

- Profitieren Sie von der mehrkanaligen Dokumenterfassung in vielen verschiedenen Formaten.
- Klassifizieren und extrahieren Sie Daten mithilfe von ML- und KI-Tools aus Dokumenten und Bildern.
- Speichern und verwalten Sie Geschäftsinhalte mit einer leistungsfähigen Suchfunktion und im Verbund mit verschiedenen Repositories.
- Profitieren Sie von umfassenden, differenzierten Sicherheitsmaßnahmen und nutzen Sie die rollenbasierte Schwärzung.
- Ermöglichen Sie mit mobiler Unterstützung die gemeinsame Nutzung und Synchronisierung von Inhalten.
- Erzielen Sie mit Lebenszyklusmanagement und Schriftgutverwaltung die erforderliche Information Governance für die unternehmensübergreifende Datenspeicherung.

Steuern Sie die Erledigung von Aufgaben.

- Nutzen Sie Echtzeit-Prozessmetriken mit flexiblen Such- und Filterfunktionen.
- Verwalten Sie die Entwicklung für Hunderte von Prozessanwendungen zentral

Automatisieren Sie die Entscheidungsfindung.

- Testen und simulieren Sie Entscheidungen und setzen Sie Entscheidungen mithilfe einer hoch skalierbaren Mikroservices-Architektur in kürzester Zeit um.
- Nutzen Sie die Ausführungsverfolgung zur besseren Verständlichkeit.

Entwickeln Sie Low-Code-Anwendungen.

- Verschieben Sie Automatisierungskomponenten für alle zentralen Funktionen durch Ziehen und Ablegen mit einem zentralen Programm zur Entwicklung einer Benutzerschnittstelle.
- Stellen Sie Anwendungen mit von Entwicklern erstellten und von professionellen Anwendern genutzten Toolkits zusammen.
- Nutzen Sie die integrierten Funktionen für Governance und Lifecycle-Management.

Überwachen und dokumentieren Sie Abläufe.

- Korrelieren Sie Ereignisse in verschiedenen Automatisierungsfunktionen.
- Verschaffen Sie sich mit vordefinierten und vom Benutzer konfigurierbaren Dashboards in Echtzeit einen Überblick über Abläufe.
- Nutzen Sie Erkenntnisse aus der KI, um Anpassungen vorzunehmen und Betriebsabläufe zu verbessern.

Technologische Anforderungen

- Red Hat® OpenShift® Container Platform
- Informieren Sie sich über die Details zu den dynamischen Voraussetzungen unter ibm.com/support/pages/node/1079007

Bereitstellungsoptionen

Führen Sie Ihre Automatisierungssoftware ohne großen Aufwand ortsunabhängig aus – über Container, die von der Red Hat OpenShift-Software in IBM Cloud unterstützt werden, oder lokal in jeder vorhandenen Infrastruktur, über Private Clouds und Public Clouds oder als von IBM verwaltete SaaS-Option (Software as a Service). Nutzen Sie die benötigten Funktionen mit einem vollständig modularen und benutzerfreundlichen Ansatz.

Als Teil der IBM Automation Platform enthält IBM Cloud Pak for Business Automation zusätzlich zur allgemeinen Integrationsschicht containerisierte IBM Middleware und gängige Software-Services für Entwicklung und Verwaltung.

Weitere Informationen zu den Installationsoptionen finden Sie unter: ibm.com/support/knowledgecenter/de/SSYHZ8_20.0.x/com.ibm.dba.install/op_topics/con_install_options.html

Sicherheit und Support

IBM Security and Privacy by Design

Bei der Entwicklung dieses Produkts standen Sicherheit und Datenschutz im Mittelpunkt. Bei IBM Security and Privacy by Design handelt es sich um eine Auswahl an optimierten, agilen und gezielten Sicherheits- und Datenschutzverfahren, die ein Beweis für unser erklärtes Ziel sind, Sicherheit und Datenschutz in das Design unserer Produkte, Angebote und Services zu integrieren. IBM führt sowohl Cyber- als auch Datenschutz-Bedrohungsanalysen durch. Wir verwenden branchenübliche Bedrohungsmodelle und Konzepte zur Bewertung der Auswirkungen auf den Datenschutz, um sicherzustellen, dass Datenminimierung und ein angemessener Datenschutz von Anfang an zum Tragen kommen. Neben Penetrationstests und manuellem, präventivem Hacken werden System-, Code- und Anwendungssicherheitstests durchgeführt. Die Tests werden in DevOps-Pipelines integriert und automatisiert und so implementiert, dass sie agile Verfahren und eine kontinuierliche Bereitstellung unterstützen. Bevor die Lösung allgemein verfügbar gemacht wird, werden abschließend individuelle Produktbewertungen auf Team- und Unternehmensebene vorgenommen, um sicherzustellen, dass wichtige grundlegende Sicherheitsanforderungen vollständig erfüllt sind.

IBM Cloud Pak for Business Automation entspricht den folgenden Standards:

- ISO/IEC 27001:2013 (27017, 27018)
- GDPR/IBM

IBM Cloud Pak for Business Automation basiert auf dem hexagonalen Architekturmodell. Das bedeutet, dass alle Komponenten als selbstkonsistente Serviceanbieter und -nutzer implementiert sind, wobei die Geschäftslogik in interne Komponenten mit privatem Zugriff eingebunden ist. Die gesamte Netzkommunikation basiert auf dem HTTP-Protokoll und wird mittels HTTPS TLS 1.2 geschützt. Der externe Zugriff ist standardmäßig auf HTTPS TLS 1.2 beschränkt. Die interne Kommunikation kann ebenfalls so konfiguriert werden, dass nur HTTPS TLS 1.2 verwendet werden kann.

IBM Cloud Pak for Business Automation

Features und Vorteile

Merkmale	Leistungen
Prozess-Mining und -Modellierung	Nutzen Sie Prozessabbildung, Prozessmodellierung und Prozess-Mining für zentrale Geschäftsprozesse, um sich einen genauen Überblick über den Ist-Zustand zu verschaffen. Durch die Ermittlung von Ineffizienzen und Hot Spots können Sie Schlüsselbereiche erkennen, in denen sich durch Automatisierung der größte Nutzen erzielen lässt.
RPA und digitale Mitarbeiter	Steigern Sie die Produktivität durch eine hybride Belegschaft. Nutzen Sie RPA, um Aufgaben zu automatisieren und sich wiederholende Aktivitäten auszulagern, sodass sich die Mitarbeiter auf wichtigere Aufgaben und Innovationen konzentrieren können.
Operational Intelligence	Über KI-gestützte Dashboards für Personal- und Leistungsmanagement werden Sie auf Probleme hingewiesen. Zudem werden Ihnen über diese Dashboards nächste Schritte zur schnellen Problemlösung sowie zur kontinuierlichen Verbesserung empfohlen. Sie können Qualifikationsdefiziten in Ihrer Belegschaft entgegenwirken, indem Sie Anwendungen mit KI und fundiertem technischem Know-how entwickeln.
Automatisierung im Kern	Mit IBM Cloud Pak for Business Automation können Sie dank der großen Vielzahl an Funktionen viele unterschiedliche Arten von Aufgaben automatisieren. Erzielen Sie durch die Kombination von Content Services, an denen mehrere Parteien beteiligt sind, intelligenter Informationsextraktion, Geschäftsprozessmanagement und KI-gestützten Entscheidungen mehr Straight-through-Processing.

Zusammenfassung

Mit IBM Cloud Pak for Business Automation können Kunden ihre betriebliche Leistung verbessern. Dank dieser Lösung können Unternehmen und IT-Teams entsprechend den Schwankungen des Kundenbedarfs in kurzer Zeit horizontal oder vertikal skalieren, ohne großen Aufwand Produkte und Services entwickeln, um sich einen Wettbewerbsvorteil zu verschaffen, und die Mitarbeiterproduktivität steigern. Die Lösung enthält eine Vielzahl von KI-gestützten Automatisierungsfunktionen – Inhalte, Datenerfassung, Workflows, Entscheidungen und Aufgaben – mit einem flexiblen Modell, mit dem Sie klein anfangen und mit zunehmenden Anforderungen wachsen können.

IBM Cloud Pak for Business Automation ist Teil von IBM Automation Platform. Nutzen Sie die freigegebenen Automatisierungsservices von IBM, um sich einen Überblick über die Abläufe in Ihren Prozessen zu verschaffen, Hot Spots und Engpässe zu visualisieren und mithilfe von Informationen zu finanziellen Auswirkungen Prioritäten im Hinblick darauf zu vergeben, welche Probleme zuerst angegangen werden müssen.

Weitere Informationen

Wenn Sie mehr über IBM Cloud Pak for Business Automation erfahren möchten, wenden Sie sich an Ihren IBM Ansprechpartner oder IBM Business Partner oder besuchen Sie die folgende Website: ibm.com/cloud/cloud-pak-for-business-automation

Warum IBM?

IBM Cloud bietet eine offene und sichere Public Cloud für Unternehmen mit einer Hybrid-Cloud-Plattform der nächsten Generation, innovativen Daten- und KI-Funktionen und langjährige Erfahrung in 20 Branchen.

Nutzen Sie das umfangreiche Fachwissen und die Branchenerfahrung von IBM, um Ihre Vision von der Automatisierung Wirklichkeit werden zu lassen und einen schnellen Einstieg in die KI-gestützte Automatisierung zu finden. IBM verfügt mit mehr als 14.000 Automatisierungsanwendern, 5.000 Automatisierungskunden und etwa 4.000 im Einsatz befindlichen Bots und Laufzeitscripts über eine solide Grundlage und die entsprechende Erfahrung, wenn es darum geht, Unternehmen dabei zu unterstützen, betriebliche Höchstleistungen zu erzielen. Weitere Informationen finden Sie unter ibm.com/automation

IBM Deutschland GmbH

IBM-Allee 1
71139 Ehningen
ibm.com/de

IBM Österreich

Obere Donaustrasse 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz

Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo, IBM Cloud, IBM Cloud Pak und IBM Watson sind Marken oder eingetragene Marken der International Business Machines Corporation in den USA und/oder anderen Ländern. Weitere Produkt- und Servicennamen können Marken von IBM oder anderen Unternehmen sein. Eine aktuelle Liste der IBM Marken finden Sie unter ibm.com/trademark. Red Hat und OpenShift sind Marken oder eingetragene Marken von Red Hat, Inc. oder ihrer Tochtergesellschaften in den USA und anderen Ländern.

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.

Der Benutzer ist dafür verantwortlich, den Betrieb von Produkten oder Programmen anderer Anbieter in Verbindung mit IBM Produkten und Programmen zu prüfen und zu verifizieren. 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.

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 als vollkommen sicher betrachtet werden. Kein einzelnes Produkt und keine einzelne Sicherheitsmaßnahme können 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 keine Gewähr dafür, dass Systeme und Produkte vor zerstörerischen oder unzulässigen Handlungen Dritter geschützt sind.

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.

© Copyright IBM Corporation 2021

- 1 „Banco Popular: Decreasing process completion times by 90% with robotic process automation“, *IBM Fallstudie*, Oktober 2018, ibm.com/case-studies/banco-popular
- 2 „Brownells Inc.: Automating business rules to improve customer service with IBM Operational Decision Manager software“, *IBM Fallstudie*, August 2017, ibm.com/downloads/cas/YZN10GWK
- 3 „TTI, Inc.: Using IBM Robotic Process Automation to increase workforce efficiency“, *IBM Fallstudie*, Februar 2019, ibm.com/case-studies/tti-inc-dba

