

Das Operational- Excellence-Manifest: Aufruf zum Handeln

**Warum wir diese
Automatisierungslösung überhaupt
entwickelt haben.**

W

e

r?



Wer sollte dies lesen?

- Sie haben eine der schwierigsten (und unserer Meinung nach nobelsten) Aufgaben - als COO oder als jemand, der dafür verantwortlich ist, dass der Geschäftsbetrieb zuverlässig die Kunden zufrieden stellt, die Kosten senkt, den Umsatz steigert und künftigen Erschütterungen standhält.

Es ist nicht einfach, dafür verantwortlich zu sein, dass strategische Ambitionen in tägliche operative Spitzenleistungen umgesetzt werden. Es geht in diesem Job darum, den größtmöglichen Nutzen bei geringstmöglicher Verschwendung zu erzielen. Kein anderer Job hat ein derart weitreichendes Mandat.

Was



Was sollten Sie damit tun?

Nutzen Sie dieses Manifest, um zu verstehen, warum wir eine so umfassende KI-gestützte Automatisierungslösung für Unternehmen entwickelt haben. Dann können Sie besser verstehen, ob das, was wir entwickelt haben, Ihnen helfen kann, Ihre betrieblichen Ziele zu erreichen.

Warum

Warum ist das wichtig?

Betriebliche Exzellenz ist wichtiger denn je, für Unternehmen und Gesellschaft, denn es geht darum, dass Dinge besser funktionieren.

Es ist offensichtlich, dass bei zwei Organisationen mit der gleichen Strategie diejenige mit exzellenten Betriebsabläufen gewinnen wird - aus der Perspektive der Kosteneinsparung, des Risikomanagements und der Umsatzsteigerung.

Uns geht es darum, Ihnen dabei zu helfen, aus Ihrem Betriebsablauf eine Quelle von Wettbewerbsvorteilen zu machen, die nicht einfach nachgeahmt werden können.



Um Ihren Betriebsablauf zu einer Quelle des Wettbewerbsvorsprungs zu machen, haben wir ihn auf acht Regeln reduziert.



Regeln von Operational Excellence

(Es gibt noch mehr ... aber wir schwören auf diese.)



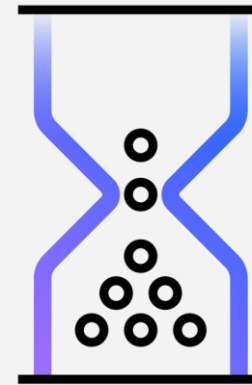
Regel 1/
Kein unnötiger Kontakt

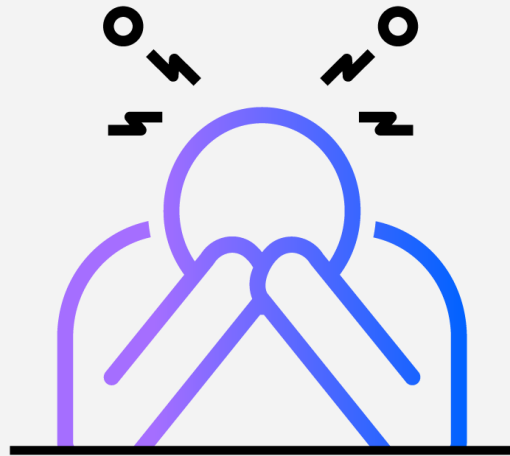
- Lassen Sie niemals einen Kunden oder Mitarbeiter eine Person kontaktieren, wenn dies nicht notwendig ist.

Regel 2/
Gestalten Sie Unterhaltungen sinnvoll

Sorgen Sie dafür,
dass die Mitarbeiter
Zeit haben, mit
Kunden zu
sprechen, wenn nur
ein Mensch
helfen kann.

Und stellen Sie sicher, dass das
Gespräch eindeutig
zufriedenstellend ist.





Regel 3/ Keine Automatisierung von Belästigung

Vermeiden Sie es, Aktionen zu automatisieren, die als störend empfunden würden, wenn ein Mensch sie ausführt.

Das wäre genauso ärgerlich - wenn nicht sogar noch ärgerlicher - wenn es von Automaten ausgeführt würde.

Zum Beispiel ist es lästig, Mitteilungen zu häufig oder ohne Relevanz zu versenden.

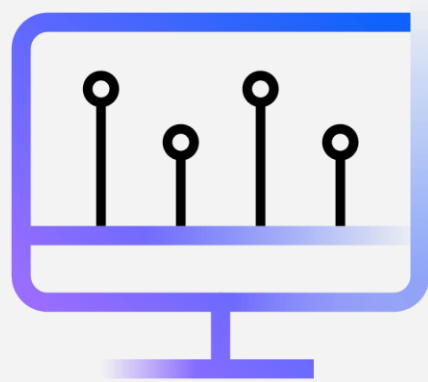
Oh ... und vermeiden Sie anstößige Personalisierung.

Regel 4/
Keine Automatisierung von Mitgefühl

Seien Sie vorsichtig, wenn Sie Aktionen oder Antworten automatisieren, die den Anschein erwecken, den Schmerz eines Kunden zu "fühlen".

Überlassen Sie Einfühlungsvermögen und aufrichtige Entschuldigungen den Menschen - und stellen Sie sicher, dass diese die Zeit haben, aufrichtige, loyalitätsfördernde Gefühle zu vermitteln.





Regel 5/
Seien Sie zur Veränderung bereit

Stellen Sie sich auf die harte Realität ein, dass Ihre heutigen Anwendungen in sechs Monaten möglicherweise nicht mehr ausreichen werden.

Regel 6/
Design für Ausnahmen

Entwickeln Sie Prozesse,
die ein breites Spektrum
an Ausnahmen bewältigen
können, indem Sie
Menschen und Technik
aufeinander abstimmen.





Regel 7/
Automatisieren Sie für mehr
Geschwindigkeit.

Geben Sie Ihren Kunden
nicht die Zeit, ihr Glück
woanders zu finden.

Treffen Sie
Unternehmensentscheidungen
so schnell wie möglich, indem
Sie so viel wie möglich
automatisieren.

Regel 8/
Vereinfachen Sie es

Seien Sie das Unternehmen, das dies mit den wenigsten Schritten (oder Klicks) schafft.



Was ist für operative Exzellenz am wichtigsten?

Zufriedenstellend
Kunden



Steigerung der
Effizienz



Sicherung der
Daten



Alle drei sind gleich wichtig.
Aber Exzellenz ist nicht leicht zu erreichen.



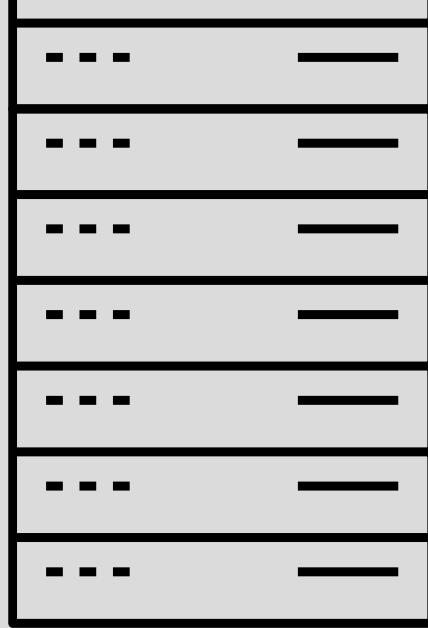
Was steht zwischen Ihnen
und operativer Exzellenz?

Eine ganze Menge

von ...

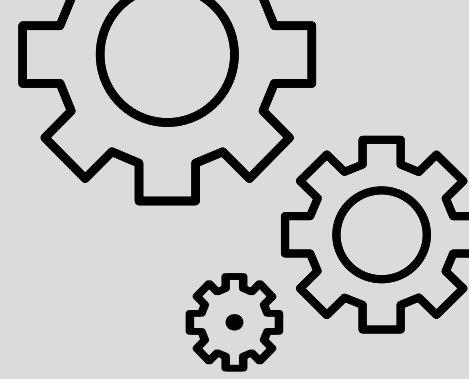
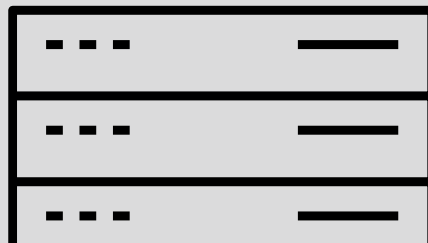
besseres





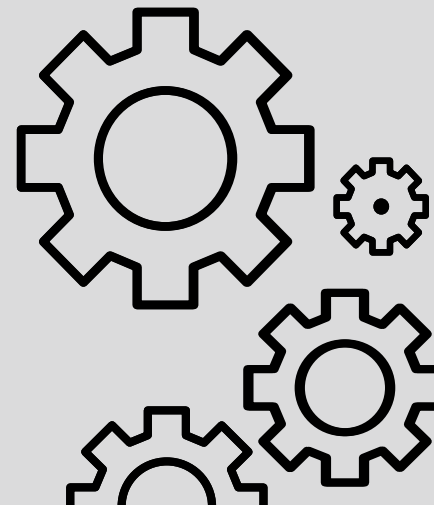
Mehr Technologie

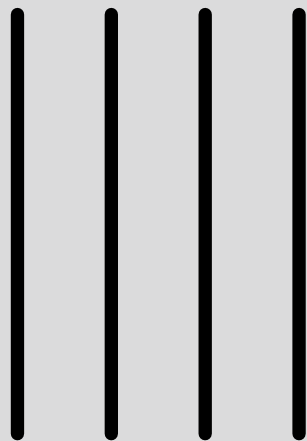
RPA, KI, maschinelles Lernen, IoT, Cloud Computing, Edge Computing... es ist schwer, auf dem Laufenden zu bleiben, geschweige denn einen geeigneten Weg zu finden, um die richtige Technologie zu implementieren.



Mehr Komplexität

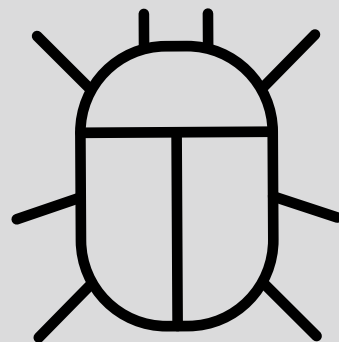
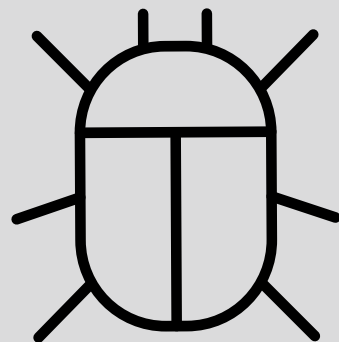
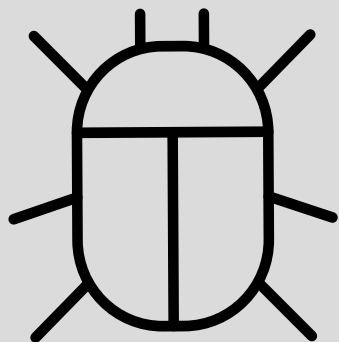
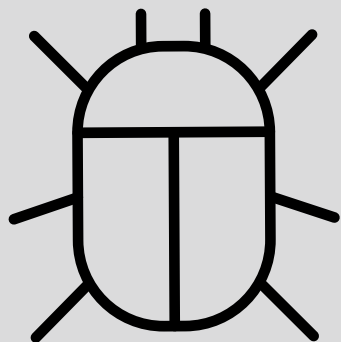
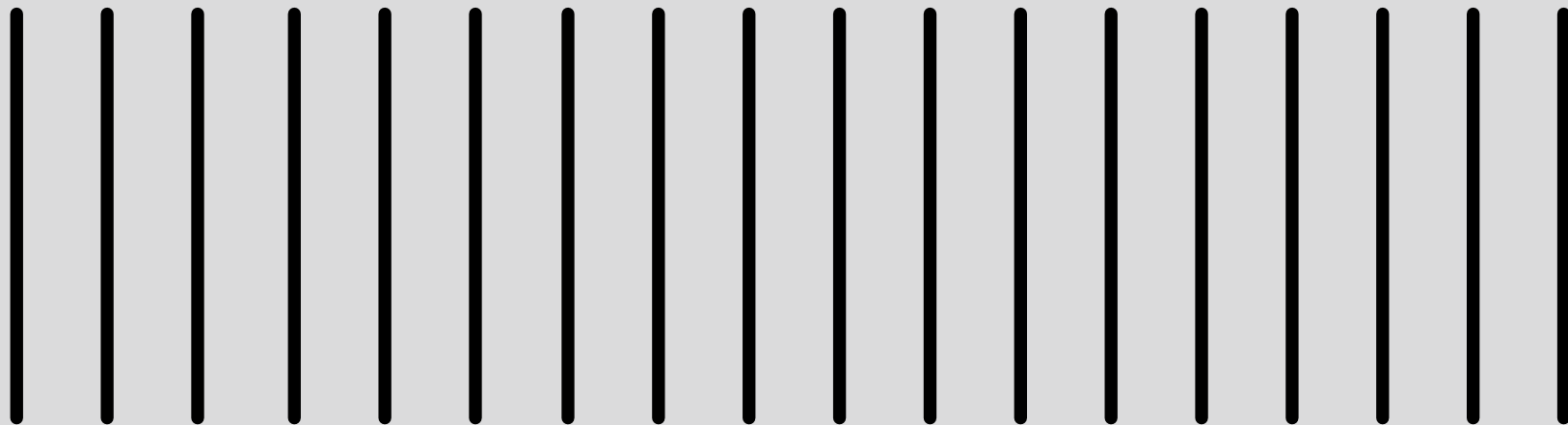
Fragmentierende und schwankende Nachfrage. Mehr Produkte und Verfahren. Zunehmende Regulierungen und expandierende Märkte. All das zusammen erhöht die betriebliche Komplexität.





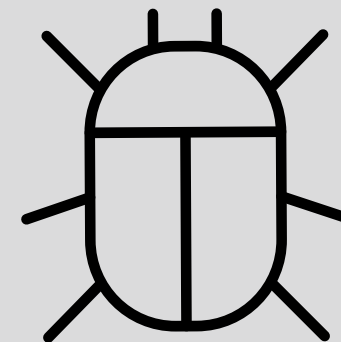
Mehr Veränderungen.

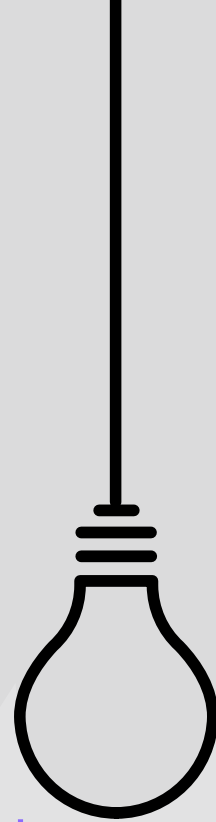
Eine ganze Reihe von Störfaktoren-wobei sich jede Veränderung auf die Leistung Ihres Unternehmens auszuwirken scheint.



Mehr Bedrohungen

Angriffe auf die Sicherheit und den Datenschutz beeinträchtigen Unternehmen und sind rufschädigend.





Mehr Umdenken

Die Digitalisierung der Unternehmensaktivitäten hat die Produktivität und Effizienz verbessert - aber sie verlangt von den Führungskräften auch, die Arbeitsabläufe entlang der gesamten Wertschöpfungskette zu überdenken.



Mehr Einsatz

Sie haben die einfachsten Lösungen gewählt, um Kosten zu sparen, die Produktivität zu steigern und die Kundenzufriedenheit zu erhöhen. Aber was jetzt?



"Die Zukunft ist bereits da.
Sie ist nur ungleichmäßig verteilt."

- **William Gibson**, Science-Fiction-Autor und Schriftsteller

Was ist der größte Feind der operativen Exzellenz?

Untätigkeit.

Auch wenn Sie noch nicht ganz so weit sind,
ist Stillstand keine Option-auch nicht für
Branchenführer.

Wir helfen Ihnen, in Aktion zu treten

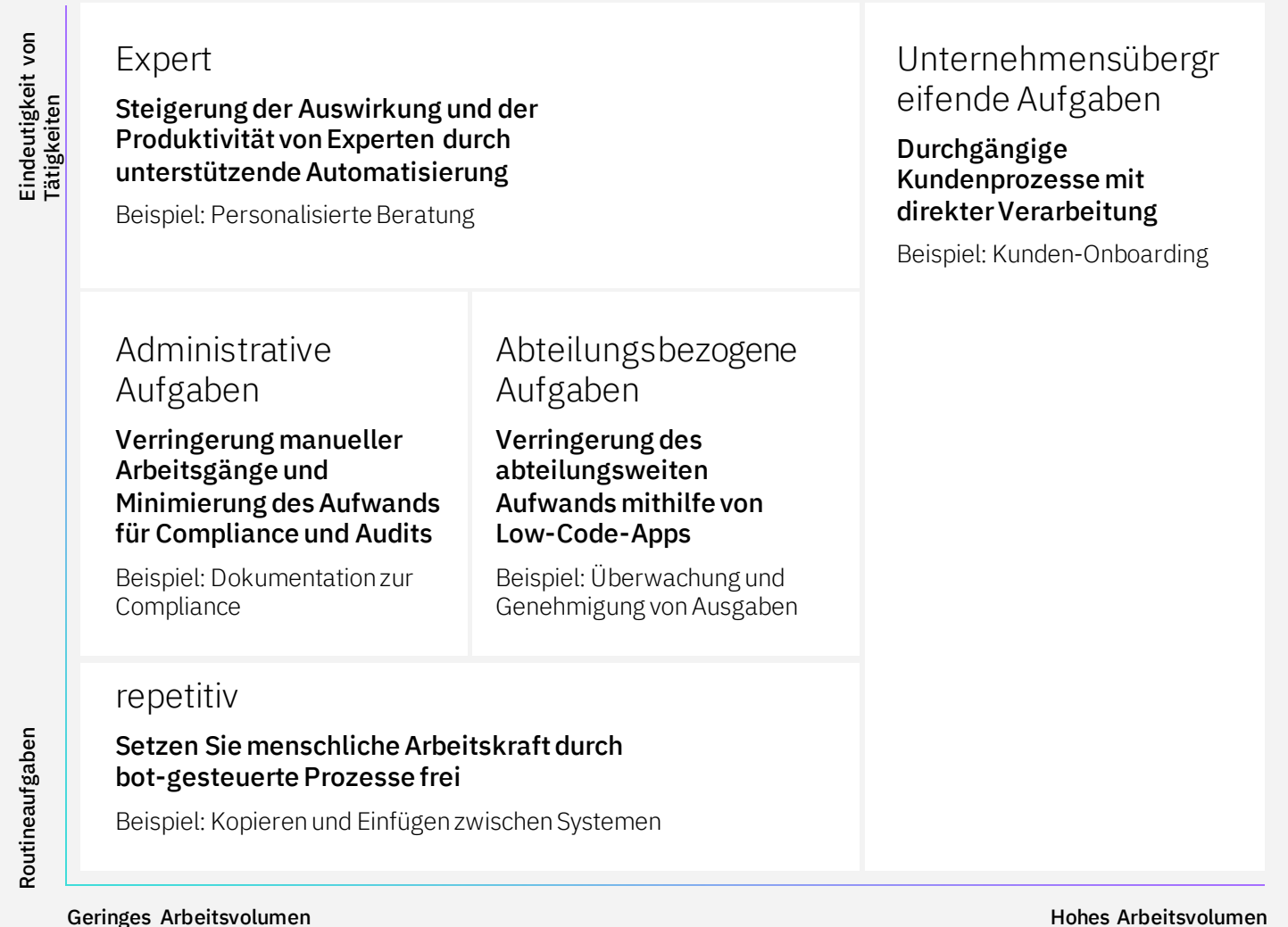
Als Entwickler von IBM KI- und Automationstechnologie wollen wir zu einer besser funktionierenden Zukunft beitragen.

Wir haben ein komplettes (und dennoch modulares) Set integrierter, KI-gestützter Software entwickelt, um anfällige Prozesse, die durch manuelle Arbeit zusammengehalten werden, zu transformieren - unabhängig davon, wo sich diese in Ihrem Unternehmen befinden -, damit Sie eine lückenlose Verarbeitung gewährleisten können.

Unsere Aufgabe: Ihnen dabei zu helfen, Ihre Geschäftsabläufe so zu verbessern, dass andere darauf aufmerksam werden - und zwar aus den richtigen Gründen.

Erfahren Sie mehr →

Fünf Arten von Arbeiten, die in den meisten Unternehmen anfallen und die je nach Einzigartigkeit und Umfang der Arbeit ganz oder teilweise automatisiert werden können



| Eine Lösung, die mit **Blick auf die wichtigsten Fähigkeiten** entwickelt wurde.



Flexibilität

Um Geschäftsanwendungen mit minimalem oder gar keinem Programmieraufwand zu erstellen



Veränderbarkeit

Um problemlos zu ändern, was Sie bauen



Lernfähigkeit

Um die Software so zu trainieren, dass sie sich im Laufe der Zeit verbessert



Skalierbarkeit

Um Ihre Lösung auszubauen, so dass mehr Kunden bedient werden können



Verlässlichkeit

Um sich beruhigt zurücklehnen zu können, weil Sie wissen, dass Ihre Daten auch wirklich Ihnen gehören und die Software sehr sicher ist



Zuverlässigkeit

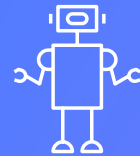
Um den Nutzern zuverlässige Unternehmenssoftware zur Verfügung zu stellen, die *funktioniert*

... intelligenten Automatisierung basiert.



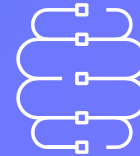
Prozess-Mining und -Modellierung

- Erkennen Sie Häufigkeit, Nacharbeit, Zeit und Kosten anhand von echten Daten
- Erzeugen von Prozessmodellen
- Auswirkung auf KPIs analysieren
- Zukünftige Prozesse simulieren



RPA und digitale Arbeit

- Ausführung sich wiederholender Aufgaben
- Nutzung von Daten, die aus unstrukturierten Dokumenten gewonnen wurden
- Automatisieren Sie Systeme, 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

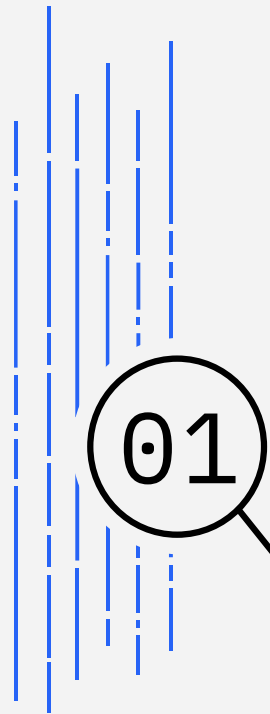


Kern- Automatisierung

- Erfassen und Verarbeiten von Dokumenten
- Erledigung von Aufgaben steuern
- Entscheidungen automatisieren
- Inhalte digitalisieren
- Low-Code-Anwendungen erstellen

Unabhängig davon,
in welche
Technologie Sie
investieren, gibt es ...

5
**Strategische Tipps,
um den Erfolg zu sichern**

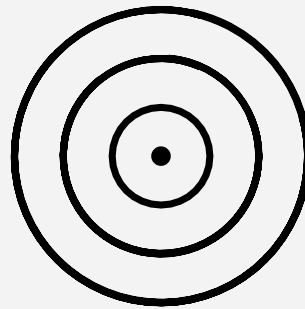


Große betriebliche Herausforderungen lassen sich nicht mit kleinen Automatisierungslösungen bewältigen.

Sie benötigen mehr Fähigkeiten, als Sie denken - einschließlich fortschrittlicher Technologie zur Unterstützung einer unternehmensweiten Transformation.

Vertiefen Sie sich in das Thema von unternehmensübergreifender Automatisierung und Expertenarbeit zur digitalen Transformation-Rufen Sie 'The COO's Pocket Guide to Enterprisewide Intelligent Automation' (Taschenbuch des COO für unternehmensweite intelligente Automatisierung) ab.

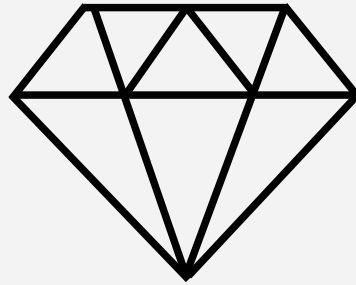
[Leitfaden herunterladen](#) →



02

Ready-Shoot-Aim (Erst schießen, dann zielen) funktioniert nicht

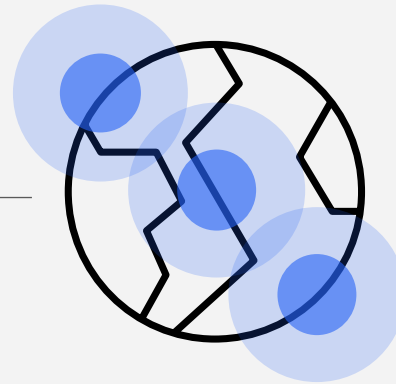
Verschaffen Sie sich den entscheidenden Durchblick, um die richtigen Prioritäten für die Technologie-Investitionen und -Initiativen setzen zu können.



03

Helle, glänzende Objekte können Sie blind machen

Fragen Sie Verkäufer immer danach, wie einfach Sie deren Lösungen ändern, integrieren, skalieren und sichern können.



04

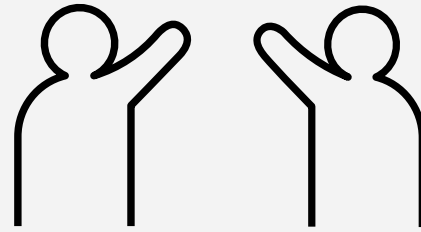
Gestalten Sie Ihren Weg in eine bessere Zukunft

Suchen Sie nicht nur nach kurzfristigen Projekten, sondern auch nach eleganten, längerfristigen Lösungen. Wenn Sie Pflaster-Lösungen benutzen, werden die Wunden irgendwann sichtbar.

Perfektion besteht in der Einfachheit der Unternehmensaktivitäten.

Es kann eine Weile dauern, bis man das Ziel erreicht - aber es lohnt sich.

05



Machen Sie keine Alleingänge

Unabhängig davon, wessen Technologie Sie kaufen, die Umgestaltung von Geschäftsprozessen braucht Zeit - und sie ist angesichts kontinuierlicher Verbesserungen nie wirklich zu Ende.

Vergewissern Sie sich, dass Sie mit einem erfahrenen, zuverlässigen Partner zusammenarbeiten, der über das nötige Branchen- und Betriebswissen verfügt, um sicherzustellen, dass Ihre Technologie, Ihre Mitarbeiter und Ihre Prozesse gut zusammen funktionieren.

Da Ihr Job immer schwieriger wird, wird das, was Sie tun, sogar noch wichtiger für die Wirtschaft und den Planeten ... und wir sind hier nicht übermäßig sentimental.

Kunden und Bürger brauchen Ihr Talent, Probleme zu lösen und Dinge in Gang zu bringen, damit sie Produkte und Dienstleistungen bekommen, denen sie vertrauen können ... und Sie Wachstum und Goodwill haben, die von Dauer sind.



Aufruf zum Handeln: Machen Sie in den nächsten 30 Tagen einen risikolosen Schritt in Richtung operativer Exzellenz.

Planen Sie Ihren halbtägigen **virtuellen Workshop**-
gebührenfrei.



Hier

Bringen Sie Ihre Geschäfts- und IT-Führungskräfte mit unseren Automatisierungsexperten zusammen, um strategische Automatisierungsprojekte zu identifizieren und zu priorisieren - und das alles kostenlos. Die meisten Pilotprojekte werden innerhalb von ein bis drei Monaten nach ihrer Konzeption in Betrieb genommen.

Oder, wenn Sie keine Zeit für den Workshop haben ...

... erhalten Sie unsere neuesten technischen Nachrichten und Informationen zur Verbesserung von Geschäftsabläufen durch intelligente Automatisierung - jeden Monat direkt in Ihrem Posteingang.

Abonnieren Sie den Newsletter →



© Copyright IBM Corporation 2021

IBM Deutschland GmbH
IBM-Allee 1
71139 Ehningen

Hergestellt in den USA
August 2021

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind Marken der International Business Machines Corp. und in vielen Ländern weltweit eingetragen. Andere 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.

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.

Die erwähnten Leistungsdaten und Kundenbeispiele dienen lediglich der Veranschaulichung. Die tatsächlichen Performance-Ergebnisse können je nach spezifischen Konfigurationen und Betriebsbedingungen variieren.

Vertragsbedingungen und Preise erhalten Sie bei den IBM Geschäftsstellen und/oder den IBM Business Partnern. Die Produktinformationen geben den derzeitigen Stand wieder. Für IBM Produkte gelten die Gewährleistungen, die in den Vereinbarungen vorgesehen sind, unter denen sie erworben werden.