

ENORMES AUTOMATISIERUNGSPOTENZIAL IN GESCHÄFTSPROZESSEN

Das Thema der Geschäftsprozess-Automatisierung ist unterdessen sehr breit geworden. Es wird auch von Hyper-Automatisierung gesprochen. Wichtig ist es, das Thema von der Bedarfsseite her zu betrachten und zu entscheiden, welches die richtigen Vorgehensweisen und Werkzeuge für Ihre Bedürfnisse sind.



Thomas Schaller
Managing Partner, ipt

Insbesondere die neuen Möglichkeiten im Bereich der künstlichen Intelligenz (KI) eröffnen grosses Automatisierungspotenzial bei Geschäftsprozessen. Im Folgenden zeige ich ein paar solche Möglichkeiten, Werkzeuge und konkrete Vorgehensweisen auf.

WAS WIRD UNTER DEM BEGRIFF «HYPER-AUTOMATISIERUNG» SUBSUMMIERT? Das Thema Automatisierung ist eigentlich schon relativ alt. Neu ist, dass weitere Begriffe und entsprechende Werkzeuge unter dem Begriff Hyper-Automatisierung zusammengefasst werden. Hier ein Versuch, die verschiedenen Begriffe zu kategorisieren:

Modellierungswerkzeuge: Im Zusammenhang mit Prozessen sprechen wir schon lange vom Traum, dass man Modelle von Prozessen erstellen (Modellierungs-Tools etc.) und diese dann ohne viel zu programmieren auch gleich ausführen kann.

BPM (Business Process Management) Werkzeuge: Das sind meist schon wesentlich umfassendere Werk-

zeugkasten, die auch helfen, komplexere Prozesse über mehrere Abteilungen hinweg zu automatisieren.

RPA (Robotics Process Automation) Werkzeuge: Sie sind recht neu und helfen vor allem, Routine-tätigkeiten zu automatisieren, welche durch Men-

schen ausgeführt werden und normalerweise sehr repetitiv und vorhersehbar sind.

Business Rules Management Systeme: Sie erlauben es, Geschäftsregeln abstrahiert vom eigentlichen Programmcode ganz einfach durch Fachbenutzer ändern zu lassen.

Zudem praktizieren wir in der Branche schon länger Ansätze, die helfen, Prozesse auf Ineffizienz, auf weiteres Automatisierungspotenzial oder auf Reparaturen von nicht richtig laufenden Prozessen zu unter-

suchen. Das führt zu Simulationen von Prozessen, mit welchen geprüft werden kann, was die Auswirkungen durch das Verändern verschiedener Variablen sind. Neu hingegen ist der Ansatz, dass man versucht, die Prozess-themen mit künstlicher Intelligenz, Machine Lear-

ning, Spracherkennung und -prozessierung, Schrif-terkennung oder mit Chatbots zu ergänzen und so einen Schritt weiterzukommen. Diesen Ansatz kann man auf die meisten der genannten Werkzeug-Kategorien anwenden. Der daraus entstehende Werkzeugkasten wird unter dem Namen Hyper-Automatisierung zusammengefasst. Dies ist ein Schritt in Richtung intelligente und entscheidungsunterstützende Geschäftsprozesse.

ERKENNTNISSE AUS DER STUDIE «SMART DATA. BIG DATA & KÜNSTLICHE INTELLIGENZ. ÖKOSYSTEME»

Um solche neuen Ansätze der künstlichen Intelligenz in Prozessen nutzen zu können, braucht es viele Daten, die zur Analyse eingesetzt werden können. Diese Daten sind oft bereits vorhanden, weil die Prozesse in den Unternehmen schon lange laufen. Sie sind jedoch nur nicht immer so integriert und automatisiert, wie Sie sich

das vielleicht vorstellen. C-Level und ipt haben 2019 gemeinsam eine Studie zu den Themen Smart Data, künstliche Intelligenz und Ökosysteme durchgeführt. In dieser Studie, welche bei über 100 Entscheidern von grösseren Firmen in der Schweiz durchgeführt wurde, sind unter anderem folgende Erkenntnisse zu Tage gekommen:

- Die Mehrheit (57%) sieht unterdessen, dass man dank Daten ein grösseres Potenzial zur Ertragssteigerung als zur Kostensenkung hat.
- Dementsprechend werden Prozesse im Bereich des Kundenerlebnisses und im Marketing als diejenigen mit dem höchsten Ertragssteigerungspotenzial gesehen.
- 60% der Unternehmen glauben, dass sie die notwendigen Daten haben. Zudem haben sie unterdessen auch viel Erfahrung damit und können diese Daten datenschutzkonform einsetzen.
- Aufgrund der vorhandenen Daten sehen 44% der Unternehmen zum Beispiel im Bereich der Muster- und Anomalieerkennung vielversprechende Einsatzgebiete für künstliche Intelligenz.

Wir können also davon ausgehen, dass sowohl das Potenzial gesehen wird als auch die notwendigen Daten vorhanden wären. Nun geht es darum, Prozesse auf entsprechendes Potenzial zu untersuchen, welches mit künstlicher Intelligenz, Machine Learning etc. zu steigern wäre.

MÖGLICHE VORGEHENSWEISE Als erstes gilt es, Ihre Spezialisten (diejenigen, welche die Prozesse wirklich kennen) mit Experten zusammenzubringen, welche künstliche Intelligenz aus der Praxis kennen. Bei diesem Austausch werden schnell kreative Ideen für weitere Prozessautomatisierungen entstehen. Zu-

dem erfahren wir zurzeit aus vielen Kundengesprächen, dass zum Zeitpunkt einer Krise wie Corona die Lücken in automatisierten und digitalisierten Prozessen ziemlich klar erkennbar sind. Überlegen Sie sich, wie Sie in

diesem Moment von weitgehend automatisierten Geschäftsprozessen profitieren könnten.

Um dies noch etwas systematischer anzugehen, können Sie sogenannte modulare Workshops durchführen, welche die Lücken (im Sinne von Automatisierungslücken) in Geschäftsprozessen aufzeigen. Modular sind die Workshops, weil sie verschiedene Aspekte unterschiedlich gewichten beziehungsweise weil nicht in jedem Workshop sämtliche Aspekte einbezogen werden müssen. Überlegen Sie sich zu jeder Lücke:

1. den Business-Value und den Kundennutzen, welchen Sie erzielen könnten
2. die organisatorischen Aspekte (zentral, dezentral, Engpass-Ressourcen etc.)
3. die technologischen Aspekte (siehe Kategorien von Hyper-Automatisierungs-Werkzeugen weiter oben). Was fehlt Ihnen?
4. die Governance & Compliance Aspekte, weil Sie ja viele Daten als Grundlage brauchen
5. die quantifizierbaren Resultate einer angestrebten Prozessverbesserung. Was ist der eigentliche Business Case der Prozessverbesserung?

«Beim Austausch zwischen Experten entstehen schnell kreative Ideen für Prozessautomatisierungen»

«Die neuen KI-Möglichkeiten eröffnen grosses Automatisierungspotenzial bei Geschäftsprozessen»

Die gewonnenen Analyseresultate lassen sich gut in Heat Maps darstellen. Diese sind nach ihrer Prozesslandschaft strukturiert und zeigen auf einen Blick, wo das grösste Potenzial liegt.

ANWENDUNGSBEISPIELE Um Ihnen ein paar Denkanstösse zu geben, wo in Prozessen KI-Potenzial und somit weiteres Automatisierungspotenzial stecken könnte, seien hier folgende Beispiele erwähnt:

- Bei vielen Prozessen geht es um die Interaktion mit Kunden, welche typischerweise von Menschen vorgenommen wird. Dort können **Chatbots oder Sprachassistenten** eine wichtige Rolle übernehmen. Beispiele für den Einsatz von Chatbots sind in folgenden Bereichen zu finden: Kundensupport, elektronische Bestellabwicklung, medizinische Hilfestellung, persönliche Finanzberatung, Aus- und Weiterbildung, persönliche Assistenz oder gar im Freizeitbereich (Unterstützung bei elektronischen Spielen).
- Die **Sentiment-Analyse** hilft, Kundenreaktionen automatisch zu erkennen und Trends aus diesen Reaktionen zu extrahieren. So können Sie beispielsweise Beschwerden rasch erkennen und ein besseres Bild über die «Stimme Ihrer Kunden» gewinnen.
- Im Bereich der schriftlichen Interaktion (Briefe, E-Mails, Dokumente allgemein) können **automatische Texterkennung, Übersetzungshilfen und auch automatische Textgenerierung** zum Einsatz kommen. Zudem ist es bereits möglich, Handschriften automatisch zu erkennen und zu verarbeiten. Gerade in Branchen mit vielen handschriftlichen Interaktionen (zum Beispiel Krankenversicherer) bietet das automatische Verarbeiten von Textinputs mit dem anschliessenden korrekten Routing dieser Informationen durch die entsprechenden Prozesse neue Möglichkeiten.
- Im e-Commerce-Umfeld erlaubt KI eine **genauere Erstellung von Kundenprofilen, bessere Produktempfehlungen für Kunden, genauere Vorher-**

«Wir erfahren aus Kundengesprächen, dass bei einer Krise wie Corona Lücken in automatisierten Prozessen klar erkennbar sind»

sage von benötigten Lagerbeständen oder das automatische Klassifizieren und Taggen von Bildern für Ihre Online-Shops.

- Neben Texten und Dokumenten können heute auch **Bilder gut erkannt und verarbeitet** werden. In der Medizin wird dies zur Analyse von Röntgenbildern eingesetzt. Bei einem automatisierten Schadensabwicklungsprozess einer Versicherung (zum Beispiel im Bereich der Motofahrzeug-Versicherungen) kann die Prüfung von entsprechenden Bildern eine entscheidende Rolle spielen.
- Machine Learning ist sehr stark im Bereich der **Mustererkennung**. Beispiele für diese Anwendung sind Betrugsrisikoerkennung, Fehlererkennung generell (zum Beispiel auch im Bereich der medizinischen Verschreibung von Medikamenten), die Erkennung von Cyber-Security-Angriffen oder die frühzeitige Erkennung des Wartungsbedarfes bei Maschinen (IoT Anwendung).
- Das **Triagieren** und Lösen von Helpdesk-Fällen (intern oder extern) hat sich schon relativ früh als vielversprechendes Feld gezeigt. Dort kann die Automatisierung weiter erhöht werden.
- Mit dem **Matching-Verfahren**, zum Beispiel im Bereich der Kandidatenrekrutierung, können Prozesse stark automatisiert werden.

FAZIT Wenn wir diesen Weg konsequent beschreiten, entwickeln sich unsere Unternehmen hin zu komplett autonom geführten Geschäftsprozessen. Wir werden in Zukunft jede Kundeninteraktion individuell und personalisiert handhaben und jederzeit, auf jedem Kanal mit unseren Kunden interagieren können. Das Stichwort Hyper-Automatisierung könnte somit vielleicht ein Ansporn sein, mit der Analyse von Prozessen und deren Automatisierungspotenzial zu starten, ohne gleich in Hyper-Aktivismus mit grossen, unternehmensweiten Initiativen zu verfallen. Packen Sie es heute an! Es ist ein guter Moment. THOMAS SCHALLER ■■