

Kombiniertes Task & Process Mining für mehr Transparenz

Q&A mit ABBYY

Einführung

Vor kurzem haben wir mit Scott Opitz, Chief Technology and Product Officer von ABBYY, über den aktuellen Stand der Technologie bei Task und Process Mining gesprochen.

Prozesserkennung, auch als Task Mining bekannt, nutzt einen Desktop Agent, um die Ausführung eines Prozesses aus Sicht der Mitarbeiter-Desktops zu verstehen. Process Mining liefert das Verständnis für einen Prozess, indem Ereignisprotokolle aus IT-Systemen ausgewertet werden.

Der zentrale Vorteil von Plattformen für Task und Process Mining besteht darin, dass der Ablauf aller Vorgänge innerhalb eines Geschäftsprozesses sowie die beteiligten Personen, Geschäftsbereiche, Ressourcen und Systeme verständlich werden.

Ein Unternehmen möchte vielleicht seine Prozesse lediglich verstehen, um diese zu dokumentieren und ihre Konformität sicherzustellen. Die meisten Unternehmen führen heute jedoch Analysen zum Prozessverständnis durch, um ihr Potenzial für die Optimierung und Automatisierung von Prozessen zu bestimmen.

Plattformen für Task und Process Mining unterstützen diese Ziele, indem sie Funktionen wie Ursachenanalyse, Szenariosimulationen und den Export von Process Document Documentation (PDD) ermöglichen. Letztere kann direkt in Automatisierungsplattformen wie Automation Anywhere oder UiPath importiert werden.

ABBYY ist mit Timeline einer der wenigen Lösungsanbieter auf dem Markt, der kombinierte Technologien für Task und Process Mining im Portfolio führt. ABBYY Timeline unterstützt Unternehmen bei allen Pipelines bei Sammlung, Transformation, Analyse und Optimierung von Daten. ABBYY hat Timeline – anders als Plattformen anderer Anbieter – auch in seine intelligente Plattform zur Erfassung von aussagekräftigen Daten, Zusammenhängen und Informationen aus Dokumenten, Formularen und Korrespondenz integriert, damit Unternehmen ihre inhaltsbasierten Prozesse transparent machen können.

Process Mining und Task Mining bieten unterschiedliche Vorteile. Was sind die Vorteile beim Einsatz beider Ansätze?

Task Mining wird jetzt viel häufiger eingesetzt, da immer mehr Unternehmen erkennen, wie es ihre Strategie zur intelligenten Automatisierung unterstützt. Es bietet eine detailliertere Sicht auf die Prozesse. Und es ermöglicht Unternehmen, exakt zu verstehen, wie Personen, Daten und Technologien – auch älterer und intern entwickelter – im gesamten Unternehmen zusammenarbeiten. So entsteht Transparenz darüber, wie Aufgaben ausgeführt werden, sodass sie dann optimiert und automatisiert werden können. Durch die Kombination von Task Mining und Process Mining wird Process Intelligence auf Unternehmensebene möglich. Das bietet Führungskräften transparente Geschäftsabläufe und dient so als Grundlage für Prozessoptimierung, Compliance und intelligente Automatisierung.

Sollten Unternehmen zunächst nur mit einer Funktion (Process Mining oder Task Mining) starten, bevor sie in eine umfassende Initiative zum Prozessverständnis investieren?

Unternehmen haben oft Probleme mit der Markteinführungszeit und hohe Opportunitätskosten verzeichnen, wenn sie Prozessoptimierung einsetzen ohne zuvor eine faktenbasierte Planung durchzuführen. Sie sollten mit dem Thema anfangen, das ihnen besonders wichtig ist. Task Mining allein liefert keine umfassende und ganzheitliche Sicht auf die gesamte Prozessausführung, während Process Mining allein nicht die granularen Erkenntnisse zur Ausführung von Aufgaben liefert, die für die Bestimmung von Automatisierungspotenzialen notwendig sind.

Die Kombination aus beidem ermöglicht eine komplette Transparenz und detailliertes Verständnis - also die Voraussetzung für den Erfolg von intelligenter Automatisierung. Wir glauben, dass echte Process Intelligence nur durch eine Kombination möglich ist, und bislang bestätigen auch unsere Kunden diesen Ansatz.

ABBYY nutzt die gleiche Analyse-Engine für Task Mining und Process Mining. Wie hilft das den Kunden dabei, den Gesamtprozess zu verstehen?

Die Lösungen von ABBYY zu Task und Process Mining basieren auf künstlicher Intelligenz, um vollständige Transparenz über Geschäftsabläufe zu liefern und Erkenntnisse über Personen, Prozesse und Inhalte zu kombinieren. Dies geht über herkömmliche Ansätze wie manuelle Analysen hinaus und nutzt Daten, um ein detailliertes Verständnis und einen vollständigen Überblick zu erhalten. Mit Process Intelligence können Sie Daten aus einer beliebigen Kombination von IT-Systemen extrahieren, mit Nutzererlebnissen auf dem Desktop kombinieren und End-to-End-Prozesse als Digitalen Zwilling nachbilden. Das bedeutet, dass Sie automatisch Prozessabläufe, Engpässe und Abweichungen visualisieren und datengestützte Verbesserungen vornehmen können.

Gibt es einen Grund, weshalb das Prozessverständnis besonders bei einer hybriden Workforce relevant ist, in der mehr Mitarbeiter von zu Hause aus tätig sind?

Die Arbeit im Home Office oder in hybriden Umgebungen hat deutlich gemacht, wie viele Fehler, Verzögerungen und Probleme Prozesse für Mitarbeiter und auch für Kunden verursachen können. Der Mangel an qualifizierten Arbeitskräften zwingt Unternehmen, möglichst effizient zu arbeiten. Process Mining und Task Mining beseitigen blinde Flecken für IT und Management, sodass die Verantwortlichen wissen, wie ihre Prozesse und Abläufe wirklich funktionieren.

Ist für jeden einzelnen Nutzer ein Monitoring erforderlich, um Einblicke in den Prozess zu erhalten?

Jedes Unternehmen hat seine High Performer. Manche Teammitglieder übertreffen ihre Kollegen bei der Produktivität um Längen, andere wiederum liegen unter dem Durchschnitt. Wenn Sie nur ein oder zwei Mitarbeiter analysieren, erkennen Sie einen eventuell vorliegenden Schulungsbedarf nicht. Sie wissen nicht, ob Shortcuts oder Hotkeys ausreichend genutzt werden. Und Sie könnten von einem bestimmten Nutzer angewandte abweichende Abläufe übersehen, die Sie bei Ihrer Automatisierung nicht berücksichtigt haben.

Die Ausführung von bestimmten Aufgaben durch verschiedene Personen kann die Grundlage für das beste Vorgehen für alle Mitarbeiter sein. Es ist also sinnvoll, verschiedene Nutzer zu betrachten, aber nicht jeden einzelnen.

Am besten ist es, einen Recorder für eine repräsentative Auswahl von Nutzer bzw. Fallbeispielen einzusetzen.

Ist das primäre Ziel des kombinierten Prozesses für Task und Process Mining immer noch die Automatisierung? Warum kann man nicht einfach nur einen Datensatz benutzen anstatt alle zusammen?

Automatisierung umfasst zahlreiche Systeme, Abteilungen und Prozessgruppen. Wenn Sie nicht alle komplexen Details und Auswirkungen einer Automatisierung für den gesamten Prozesslebenszyklus komplett verstehen können, riskieren Sie Fehler. Sie können nicht verbessern, was Sie nicht messen. Und es ist äußerst wichtig, dass Sie komplett verstehen, wie Prozesse funktionieren, bevor Sie sie automatisieren. Stellen Sie sich einmal vor, dass autonom fahrende Autos auf den Straßen unterwegs wären, ohne jemals für die reale Umgebung geschult worden zu sein. Im Grunde gehen viele Unternehmen bei der Automatisierung genau so vor. Dieses Vorgehen scheitert, weil Abläufe nicht kontinuierlich geprüft und der Erfolg nicht gemessen wird.

Und was tun Sie, um Kunden bei der Automatisierung schlecht funktionierender Prozesse zu unterstützen?

Für viele Unternehmen ist es Herausforderung, ihre Prozesse in Echtzeit darzustellen und zu verstehen, insbesondere über Teams verschiedener Bereiche hinweg und in isolierten Backend-Systemen. Traditionell wurde das häufig mit einer Kombination aus manuellem Aufwand und Plattformen der ersten Generation gelöst - zeitaufwendig, teuer und fehleranfällig. Im Zuge der enorm gestiegenen Nachfrage und Erwartungen in Bezug auf intelligente Prozessautomatisierung, stellen Anbieter und Anwender oft fest, dass ihre Initiativen unbeabsichtigt und häufig unnötig eingeschränkt sind. Denn häufig ist die Implementierung zu umfangreich, um Task Mining und ein Benchmarking des Ist-Zustands durchzuführen. Wie wissen wir, was wir als Nächstes automatisieren sollen und warum?

Bevor Sie eine Automatisierung implementieren, müssen Sie komplett verstanden haben, wie Ihre Mitarbeiter arbeiten und wie Ihre Prozesse ablaufen. Das erfordert eine vollständige Transparenz Ihrer Geschäftsprozesse sowie der Aufgaben, auf denen sie beruhen. Wenn Sie Ihren gesamten Prozess visualisieren und analysieren können, wird leicht erkennbar, welche Prozesse von einer Automatisierung profitieren würden und warum. Das ist zwingend notwendig, denn wenn Ihr Prozess bereits fehlerhaft ist, macht eine Automatisierung lediglich einen schlechten Prozess schneller.

Process Intelligence kann Unternehmen dabei helfen, für ihre digitale Transformation oder Automatisierung ganz einfach die Prozessinstanzen zu identifizieren, zu quantifizieren und gezielt anzugehen, die eine besonders hohe Wirkung erzielen.

Wie wirkt sich die Kombination von Daten im Bereich Task und Process Mining auf die Resultate nachgeschalteter Systeme aus? Gibt es zum Beispiel Vorteile in Bereichen wie der Konformitätsprüfung?

Ein höherer Detailgrad in der Aufgabenanalyse führt zu einer verbesserten Datenerfassung. Durch speziell abgestimmte Aufzeichnungen kann der Agent alles verfolgen, was während der Ausführung der Aufgabe geschieht, und so Daten darüber sammeln, wie die einzelnen Aufgaben ausgeführt werden. Dieselbe Aufgabe kann von verschiedenen Ressourcen jeweils anders angegangen werden, was die durchgeführten Schritte, die aufgewendete Zeit sowie die verschwendete Zeit betrifft.

Welche Kundenakzeptanz erwarten Sie für einen kombinierten Ansatz von Task und Process Mining?

Wir sehen, dass Kunden gerne damit beginnen würden, ihre Mitarbeiter mit ihrer Automatisierung zu verknüpfen.

Die Schnittstelle zwischen Mitarbeitern, Prozessen und Daten zu verstehen, ist ja schlussendlich der Ausgangspunkt für eine echte Business Transformation. Durch die nahtlose Integration von Process und Task Mining sowie das Monitoring der Produktionsautomatisierung in ABBYY Timeline erhalten Entwickler und Führungskräfte eine klare Übersicht über das gesamte Automatisierungspotenzial und können so schnell und effektiv reagieren.

Wie fügt sich das Prozessverständnis in die übrigen Initiativen von ABBYY im Hinblick auf das Verstehen und Bearbeiten von Dokumenten ein?

Intelligent Document Processing (IDP) und Process Intelligence sind beides grundlegende Komponenten für eine erfolgreiche Automatisierungsstrategie. Heutzutage gehören zu einem typischen IA-Stack sowohl IDP als auch Process Mining in Kombination mit einer oder mehreren Automatisierungsplattformen. Der Best-of-Breed-Ansatz hat sich, im Gegensatz zur Nutzung eines einzelnen Anbieters, beim Aufbau eines IA-Stacks als besonders produktiv erwiesen.

Wir bei ABBYY haben es uns zum Ziel gesetzt, bestmögliche Lösungen für IDP und Process Intelligence anzubieten, um unsere Kunden dabei zu unterstützen, ihre Ziele zu erreichen. Etwa 80% aller Geschäftsprozesse sind dokumentenbasiert. Die Kombination von Prozessinformationen aus den zugrundeliegenden Dokumenten ermöglicht ein ganz neues Maß an Transparenz, sodass Kunden bei Automatisierungsprojekten einen schnelleren ROI erzielen können - mit zufriedenen und effizient arbeitenden Mitarbeitern.

Und wie geht die Reise des kombinierten Task und Process Mining weiter?

Die Schnittstelle zwischen Ihren Mitarbeitern, Prozessen und Daten zu verstehen, ist der Ausgangspunkt für eine echte Geschäftstransformation. Durch die Fähigkeit, Zusammenhänge zwischen Anwender- und Prozessdaten, Systemprotokollen und Geschäftsdaten zu überblicken, können Unternehmen Reibungspunkte bei ihren Prozessen verringern, den Kundenservice verbessern und die digitale Transformation beschleunigen.



Die Arbeitsmethodik der Zukunft setzt voraus, dass wir Arbeit stärker als fließenden Prozess betrachten. Wir müssen neu denken, wie über mehrere Personen, Maschinen und Interaktionen hinweg gearbeitet wird. Die Aufteilung der Arbeit in einzelne Aufgaben ist der nachhaltigste Weg zu einer zukunftsfähigen „hybriden Belegschaft“ aus menschlichen und maschinellen Arbeitskräften.

Fazit

Die Kombination von Task Mining und Process Mining verbessert das allgemeine Verständnis eines Prozesses, indem mithilfe ergänzender Daten umfassendere Erkenntnisse über diesen Prozess gewonnen werden. NelsonHall hat schon seit längerer Zeit eine Konvergenz bei diesen Technologien erwartet. Da Anbieter wie ABBYY nun bereits eine kombinierte Lösung im Portfolio haben, wird der Markt für Prozessverständnis die Herausforderungen von Automatisierung und Prozessoptimierung effizienter angehen können.

Über NelsonHall



NelsonHall ist die weltweit führende Analytenfirma, die Unternehmen dabei unterstützt, die „Kunst des Möglichen“ in der digitalen Transformation von Betriebsabläufen zu verstehen. Mit Analyten in den USA, Großbritannien, Kontinentaleuropa und Indien liefert NelsonHall einkäuferndetaillierte und kritische Informationen über Märkte und Anbieter, um schnelle und gut informierte Beschaffungsentscheidungen zu treffen. Für Anbieter bietet NelsonHall tiefgreifende Kenntnisse zu Marktdynamiken und Nutzeranforderungen, damit sie ihre Markteinführungsstrategien optimieren können. NelsonHall stützt sich dabei auf fundierte Primärforschung und ist weltweit für die Qualität und Tiefe seiner Analysen anerkannt.