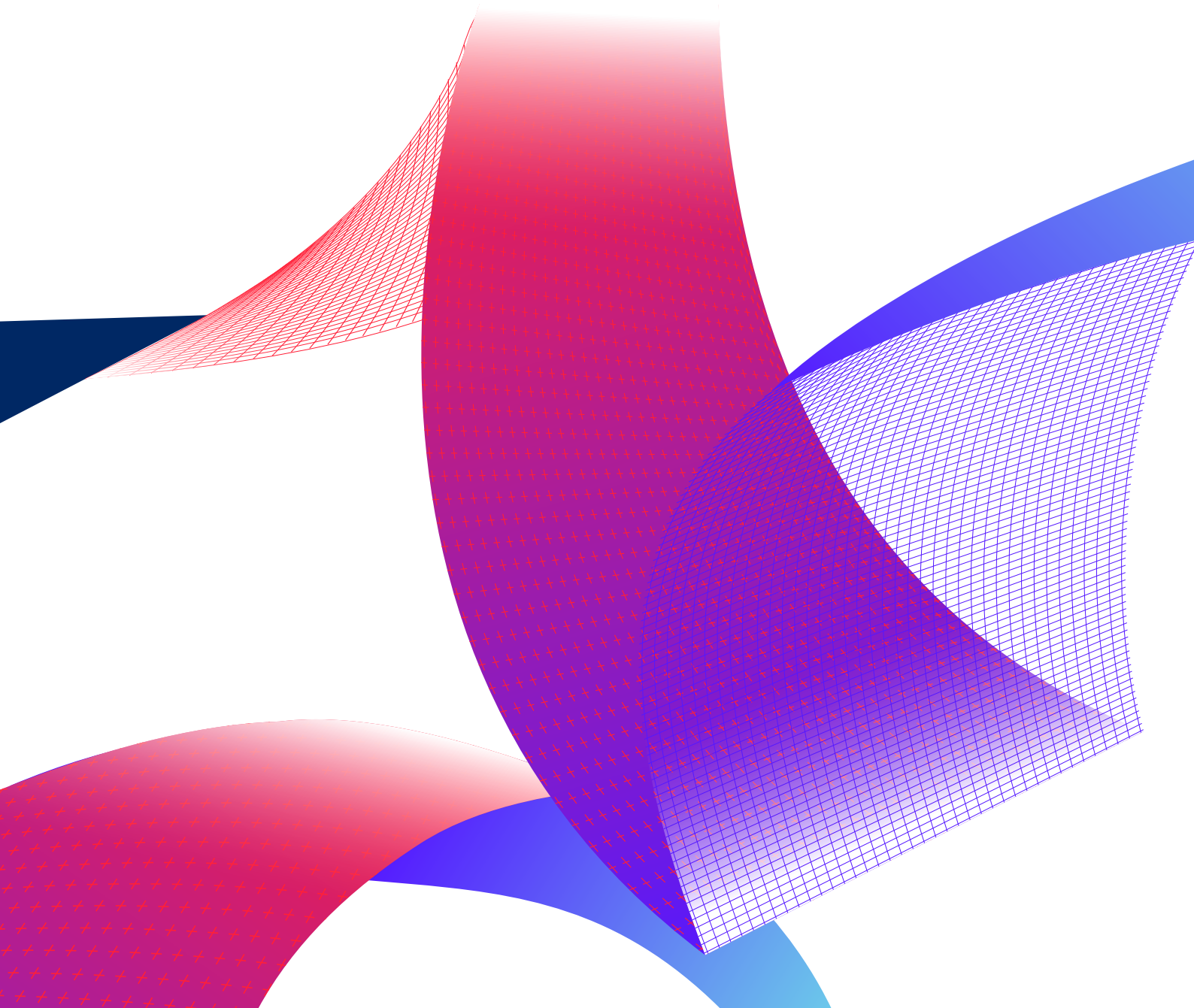
ABBYY

Wie fortgeschrittene Prozessanalytik bessere RPA-Ergebnisse liefert

Process Intelligence für Robotic Process Automation (RPA)



Process Intelligence für Robotic Process Automation (RPA)

Inhalt

RPA und die Herausforderung der Prozessdaten 3

Process Intelligence steigert die Wertschöpfung durch RPA 4

RPA mit hohem Wertschöpfungspotenzial im Fokus 5

Entwickeln Sie Ihr eigenes RPA Center of Excellence 7

Sehen Sie Ihre Prozesse aus einer ganz neuen Perspektive 8

Fortschrittliche Prozessanalytik 9

Process Intelligence-Plattform 10

Fazit 12

RPA und die Herausforderung durch Prozessdaten

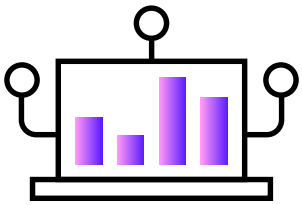
Process Intelligence führt die Prozessdaten aus vielen verschiedenen Systemen einfach und kosteneffizient zusammen und konstruiert daraus ein interaktives Modell, das die tatsächliche Prozessausführung zu 100 % abbildet.

Viele Unternehmen sehen Robotic Process Automation (RPA) als wesentlichen Aspekt ihrer digitalen Transformation. Eine „Digital Worker"-Strategie hat nachweislich erhebliche quantifizierbare Auswirkungen für Teams, die unter Berücksichtigung bewährter Verfahren RPA-Projekte planen und durchführen. Wenn der Schritt von der analogen in eine digitale Welt gelingen soll, müssen automatisierungsfreundliche Prozesse eindeutig identifiziert und gleichzeitig die Automatisierung von schlecht entwickelten oder defekten Prozessen und die daraus resultierende Ausbreitung von Fehlern verhindert werden. In dieser RPA-Vorphase der digitalen Transformation müssen Unternehmen den Ist-Zustand ihrer Prozesse sorgfältig bewerten und klare Anforderungen an den Return on Investment (ROI) festlegen, wenn sie eine agile Dienstleistungserbringung sicherstellen oder die Vorteile eines verbesserten Kundenerlebnisses realisieren wollen.

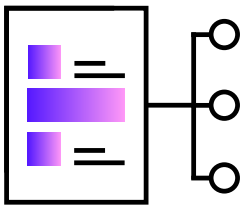
RPA birgt ein immenses Potenzial für besseren Service, größere Prozessgenauigkeit und enorme Kosteneffizienz – was zweifellos der Grund für die derzeitige massenhafte Einführung in dienstleistungsorientierten Branchen ist.

Wenn End-to-End-Prozessanalysen in Ihrem Unternehmen manuell durchgeführt werden, dann müssen Sie mit viel Zeit und Geld in Vorleistung treten, um schließlich nur ein unvollständiges Bild zu erhalten. Die Software für die Ausführung von Vorgängen und Backroom-Transaktionen generiert enorme Mengen von Prozessdaten. Diese Prozessdaten zusammenzuführen und zu analysieren und als nutzbare, umsetzbare Erkenntnisse wieder auszugeben, stellt sich für die meisten Unternehmen als wesentliche Herausforderung dar: wenn verschiedene Teile eines Prozesses in unterschiedlichen Systemen ablaufen, ist es nahezu unmöglich, ein einziges nutzbares Gesamtbild von der Arbeitsweise dieser Prozesse zu erstellen.

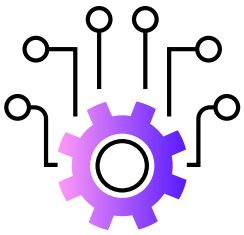
Process Intelligence steigert die Wertschöpfung durch RPA



Laut Ernst & Young scheitern 30 bis 50 % der RPA-Erstprojekte an einem Mangel an quantifizierbaren Prozessdaten.



Nach Wipro ist die Erkennung des Prozesses die kritischste Investition im Vorfeld der Automatisierung.



Eine Umfrage von Forrester ergab, dass für 50 % der Teilnehmer die End-to-End-Sichtbarkeit für alle Robots mit rollierender Aktualisierung in Echtzeit problematisch ist.

Während bei den heutigen RPA-Initiativen zumeist die Automatisierung hochvolumiger, relativ einfacher Prozesse mit strukturierten Daten ohne menschliche Intervention im Fokus steht, wird der Einsatz digitaler Arbeitskräfte zunehmend auch für Prozesse mit unstrukturierten Daten und komplexen hybriden Arbeitsumgebungen in Erwägung gezogen, bei denen Menschen Teil des Prozesses sind oder für die ein gewisses kognitives Urteilsvermögen erforderlich ist. Doch je komplexer und ausgereifter der Prozess, desto höher die Bereitstellungskosten, was wiederum den durch RPA zu erzielenden ROI infrage stellt.

Auf umsetzbare Process Intelligence zugreifen zu können, ist in einer Umgebung mit digitalen Mitarbeitern (Software-Bots) ebenso wertvoll wie in einer Umgebung mit menschlichen Arbeitskräften. Dadurch eröffnen sich Ihnen folgende Möglichkeiten:

- Decken Sie unbemerkte redundante Prozesse auf
- Identifizieren Sie Möglichkeiten robotischer Prozessoptimierung, die digitale Arbeitszyklen freisetzen können, wodurch selbst die produktivste digitale Arbeiterschaft noch produktiver wird
- Identifizieren Sie ineffiziente Übergaben von Mensch zu digitalem Mitarbeiter und umgekehrt
- Liefern Sie quantifizierbare Daten zur finanziellen Auswirkung digitaler Mitarbeiter für jeden Prozess
- Vergleichen Sie Kosten, Genauigkeit, Effizienz und Zeitaufwand von menschlicher und digitaler Arbeit

Eine Process Intelligence-Plattform erzeugt eine Instanz eines Risiko- und Compliance-Rahmens für Ihr robotisches Betriebsmodell, das die Leistung automatisierter Prozesse regelmäßig überwacht und bewertet:

- Es schafft eine datenbasierte Grundlage für die Prozesssteuerung und dokumentiert und automatisiert Risikominderungsmaßnahmen
- Es entwickelt ein RPA Center of Excellence, das RPA-Prozesse erfasst, in Stub-Prozesse exportiert oder nach dem wahrgenommenen Wertergebnis (Value Score) anhand von zahlreichen Datenkriterien bewertet
- Es erweitert den Einsatzbereich von RPA, indem es Prozessausnahmen identifiziert und automatisch die Fehlerbehebung startet
- Es führt ein allgemeines Lifecycle-Management für digitale und menschliche Prozesse und ihre Interaktionen durch

RPA mit hohem Wertschöpfungspotenzial im Fokus

Process Intelligence liefert 100%ige Prozesstransparenz. Finden Sie hochriskante oder kostenintensive Muster, die Sie nicht erwartet haben.

Das Process Mining wird in vielen Branchen für die automatische Modellierung und Darstellung von Prozessflüssen eingesetzt. Ähnlich wie bei den zuerst in Produktionsumgebungen eingesetzten „digitalen Zwillingen" wird dadurch der tatsächliche innere Ablauf jedes Geschäftsprozesses auf Echtdatenbasis erkennbar. Im Mittelpunkt des intelligenten Process Minings steht ein detaillierter digitaler Zwilling des Prozesses, und darauf basiert auch die hoch entwickelte Timeline Process Intelligence-Plattform. Mit intuitiver Analytik im Business Intelligence-Stil lassen sich Prozessflüsse in Echtzeit leichter und schneller analysieren, automatisch überwachen und vorhersagen, sodass sich die Chancen und Risiken der Automatisierung in ihrer gesamten Tragweite offenbaren.

Eine intelligente Process Mining-Lösung setzt bei den folgenden vier typischen Herausforderungen der RPA an und verbessert sowohl die Implementierung als auch die Nachhaltigkeit im skalierten Einsatz:

- Sie liefert eine einzige, umfassende End-to-End-Übersicht über die tatsächliche Prozessausführung, die zahlreiche Geschäftsanwendungen umfasst. So können ausgezeichnete Automatisierungspotenziale ebenso wie mögliche Nebeneffekte aufgedeckt werden
- Sie identifiziert problemlos hochwertige Automatisierungskandidaten basierend auf den Daten der tatsächlichen Prozessausführung, mit allen Prozessabweichungen und Auswirkungen auf Zeit und Kosten
- Sie ermöglicht quantifizierbare, datenbasierte Kalkulationen zum Return on Investment auf Basis der:
  - Anzahl der Transaktionen
  - Anzahl der Verarbeitungsschritte
  - Prozess-AHT/TAT (Dauer)
  - Kosten je Transaktion
- Mühsame, kostenintensive und häufig subjektive manuelle Prozessbewertungen gehören der Vergangenheit an

Konzentrieren Sie sich auf die Prozesse mit dem größten Automatisierungspotenzial bei schnellerer Amortisierung

1

Vermeiden Sie die Automatisierung defekter oder schlecht ausgeführter Prozesse

- 100%ige Transparenz des Ist-Zustands der Prozessausführung ermöglicht es den Teams, Probleme wie Engpässe, Compliance-Risiken oder eine falsch sequenzierte Ausführung schon vor der RPA zu erkennen, zu analysieren und zu korrigieren
- Aufdeckung oder Korrektur defekter Prozesse, die die RPA-Entwicklungskosten steigen lassen und die Amortisierung hinauszögern
- Identifizierung potenzieller Änderungen in der Prozessausführung, die den Einsatzbereich und die Wertschöpfung von RPA-Investitionen steigern können

2

Erhalt der Sichtbarkeit nach der RPA für die betroffenen Prozesse

- Stellen Sie sicher, dass Ihre Investition in Automatisierung auch nach der Bereitstellung wie geplant funktioniert
- Überwachen Sie die Auswirkungen der Automatisierung auf vor- und nachgelagerte Prozesse, um die laufende Einhaltung aller Protokolle zu garantieren
- Durch automatisiertes Monitoring der Prozessausführung in gemischten Szenarien (in denen Bots menschliche Unterstützung erhalten) werden ROI-Versprechen garantiert eingehalten
- Definieren Sie auf einfache Weise Szenarien oder Bedingungen, die Echtzeitwarnungen auslösen, welche die richtigen Personen zur richtigen Zeit erreichen
- Transparente und quantifizierbare Kosten nach der Implementierung, die automatisch und täglich überwacht werden, liefern datenbasierte Argumente für künftige Automatisierungsinitiativen

3

Unternehmensweite Ausführung von RPA

- Nutzen Sie Timeline als Kontrollzentrum, um einen Compliance- und Risikosteuerungsrahmen zu entwickeln, mit dem Sie unternehmensweite Geschäftsprozesse nahezu in Echtzeit überwachen können
- Eine Skalierung von zehn auf Hunderte oder sogar Hunderttausende von Bots erfordert eine erhebliche Steuerung und Kontrolle, wenn sichergestellt sein soll, dass die Automatisierung mit allen betroffenen Prozessen und Systemen laufend synchronisiert wird
- Monitoring der bot-gestützten Prozessausführung in Echtzeit mit Einsatz der Warnfunktion, um automatisierte Prozesse zur Fehlerbehebung auszulösen

Schnelle Erkennung sämtlicher Prozess-abweichungen

Quantifizierung des ROI der Automatisierung

Aufdeckung von Prozessabhän-gigkeiten

Ausweitung von RPA-Einsatzbereich und Wertschöpfung

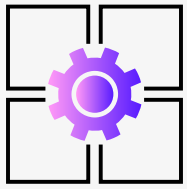
Automatisierung des Compliance-Rahmens

Umfassende Steuerung und Kontrolle

Entwickeln Sie Ihr eigenes RPA Center of Excellence

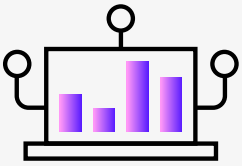
ABBYY Timeline bietet nicht nur 100%ige Transparenz für jeden Prozessablauf, sondern ermöglicht das Verständnis komplexer Abläufe, die zu unerwartetem oder unerwünschtem Verhalten führen, auch in automatisierten Umgebungen. Vielleicht investieren Sie gerade in großem Umfang in die Einführung der Automatisierung – ist es da nicht sinnvoll, dass jede relevante Information für jeden betroffenen Prozess vorliegt?

Das intelligente Process Mining erschließt Ihnen noch mehr von diesem Wertsteigerungspotenzial, indem es Prozessabläufe im Ist-Zustand automatisch erkennt und ausgefeilte Tools zur Analyse des Prozessverhaltens bereitstellt, mit denen Sie Ihre Investitionen in RPA optimieren und die Wirkung auf Kundenzufriedenheit und Servicequalität sicherstellen können. Dann überwachen Sie die Prozessausführung nahezu in Echtzeit, um Ihre Spitzenleistung aufrechtzuerhalten.



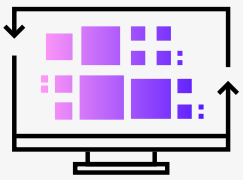
ENTDECKEN
Erfassung und Kartierung von Prozessdaten aus einer beliebigen Anzahl von Systemen

→



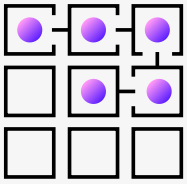
ANALYSIEREN
Beobachtung und Untersuchung von Daten mit leicht verständlichen Tools

→



ÜBERWACHEN
Überwachung und Warnmeldungen an Mitarbeiter oder IT-Systeme, damit Korrekturmaßnahmen ergriffen werden können

→



VORHERSAGEN
Prognosen und frühe Vorhersage von Ergebnissen, um positive Resultate sicherzustellen

Eine Process Intelligence-Plattform kann Ihnen helfen, jeden Aspekt des RPA-Prozesses zu verbessern – durchgehend und unabhängig von der Anzahl der Systeme, in denen die Daten gespeichert sind. Die Konvertierung der in einer beliebigen Anzahl von IT-Systemen enthaltenen Prozessdaten in umsetzbare Erkenntnisse führt zu führt zu genaueren Automatisierungsentscheidungen, die schneller und kostengünstiger getroffen werden können. Mit dem intelligenten Process Mining können Unternehmen sicher sein, datenbasierte Entscheidungen zu treffen, die sich nachhaltig auf alle Aspekte der Servicebereitstellung auswirken.

TRANSPARENZ VERBESSERN – ÄNDERUNGEN BESCHLEUNIGEN

Niedrigere Servicekosten

Höhere Zufriedenheit

Garantierte Genauigkeit

Betrachten Sie Ihre Prozesse aus einer ganz neuen Perspektive

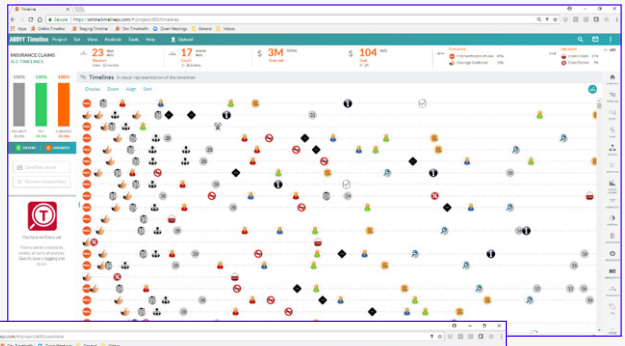
100%ige Prozesstransparenz mit Timeline Analysis

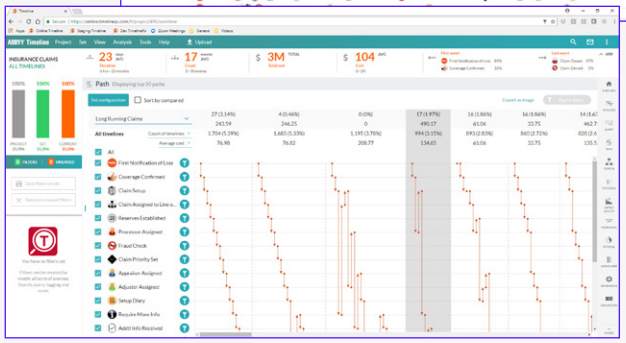
Timeline Analysis™ ist ein einzigartiges, zum Patent angemeldetes Verfahren für die Erfassung und Organisation von Prozessereignisdaten. Mit dieser leistungsstarken Methodik kann Timeline die ursprünglichen Prozessinstanzen aus den Ereignisdaten nach der eigentlichen Ausführung Schritt für Schritt rekonstruieren.

Mit Timeline erhalten Sie einen vollständigen Überblick über jeden Prozess, auch wenn verschiedene Prozessschritte mit mehreren Back-End-Systemen ausgeführt werden. So können Anwender operative Prozesse „wie ausgeführt" visualisieren, analysieren und vergleichen, selbst wenn diese in Systemen laufen, die kaum oder gar nicht integriert sind.

Intelligent process mining

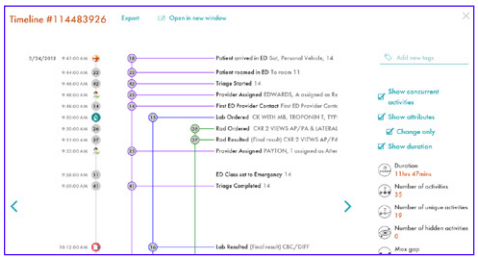
Nutzt Ereignisdaten aus zahlreichen Enterprise- und Abteilungssystemen





- Ermöglicht die schnelle Erkennung sämtlicher Prozessabweichungen
- Erkennt Probleme mit der Kundenzufriedenheit
- Verkürzt die Zeit bis zur Wertschöpfung durch RPA

Fortschrittliche Prozessanalytik

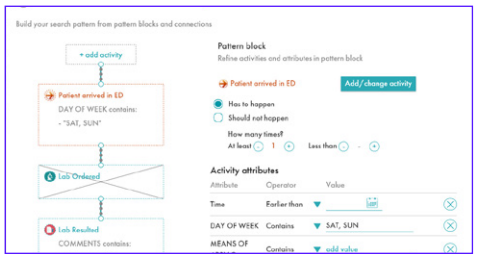


Fallanalyse

Verschaffen Sie sich vertiefte Einblicke in individuelle Prozessinstanzen

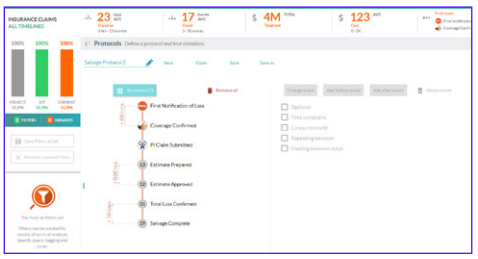
Pfadanalyse

Erkennen Sie auch nicht offensichtliche Muster



Prozessabfrage

Hochgeschwindigkeits-Abfragetool für Prozessbedingungen



Protokollanalyse

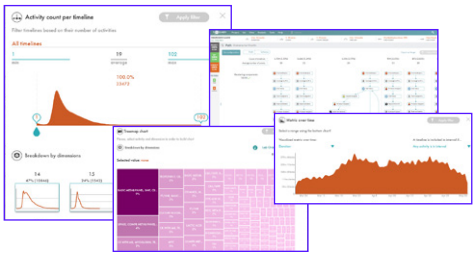
Setzen Sie präzise Prozessausführungsregeln durch

Erkennung von Schemata

Automatische Erkennung von Prozess-Schemata aus Rohereignissen

Arbeitsablaufanalyse

Analysieren Sie Prozesse für die Mitarbeiterperformance



Und vieles mehr ...

Viele weitere Funktionen für die detaillierte Analyse von Prozesszeitleisten

Forrester RPA-Studie 2018

45%

der Unternehmen hatten aufgrund fehlenden Expertenwissens für die Entwicklung einer umfassenden Roboterlösung Probleme, ihre gesteckten Ziele zu erreichen.

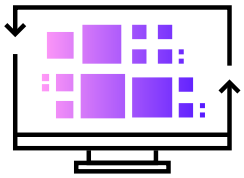
49%

der befragten Unternehmen gaben an, den Einsatz von Digital Workers in den nächsten zwölf Monaten zu planen.

58%

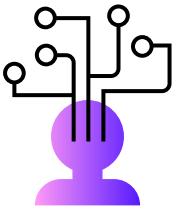
der Unternehmen berichteten von Bereitstellungsproblemen aufgrund unzureichenden Reporting von End-to-End-Prozessen.

Process Intelligence-Plattform



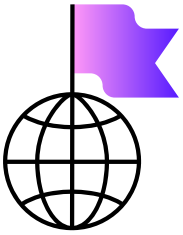
SCHNELLE ERKENNTNISSE

Erhalten Sie mit einer Reaktionszeit von unter einer Sekunde ganz neue Einblicke in Ihre Prozesse.



WENIG AUFWAND

Profitieren Sie von umfassenden Support- und Beratungsleistungen in der Implementierungs- und Onboardingphase.



KEIN RISIKO

Testen Sie ABBYY Timeline kostenlos.

Timeline extrahiert und korreliert die in Unternehmens- oder verwandten Systemen gespeicherten Ereignisdaten auf einfache Weise und rekonstruiert dann die Prozessabläufe in Form von Zeitleisten. Der von uns geschaffene digitale Prozesszwilling ermöglicht Ihnen, unabhängig vom Grad der Integration Ihre gesamten Systeme zu visualisieren, zu analysieren, zu vergleichen und zu quantifizieren.

Die unglaublich leistungsstarke Engine für das intelligente Process Mining wurde auf der Grundlage jahrelanger Erfahrungen mit Business Intelligence-Tools entwickelt, die bislang an der intuitiven Prozessanalyse scheiterten. Keines der derzeit auf dem Markt verfügbaren Business Intelligence-Tools ist in der Lage, Prozesszeitleisten vollständig zu rekonstruieren oder detaillierte Visualisierungen und Analysen von hoch variablen Ad-hoc-Geschäftsprozessen zu liefern.

Worin liegt der Wert?

- Senken Sie die RPA-Bereitstellungskosten
- Entdecken Sie neue RPA-Potenziale
- Durchgehende Visualisierung von Prozessen für eine holistische Wirkung
- Kontinuierliches Monitoring automatisierter und nicht automatisierter Prozesse
- Warnmeldungen an die richtigen Teammitglieder unter den richtigen Bedingungen

Wie läuft die Bereitstellung?

Alles bleibt, wie es ist. ABBYY Timeline ermöglicht die Visualisierung und Analyse aller Geschäftsprozesse, ohne die existierende IT-Struktur integrieren oder modifizieren zu müssen.

Timeline ist eine sichere Plattform in der Cloud, die Ihnen die Erkennung, die Analyse und das Monitoring Ihrer Prozesse rund um die Uhr und überall dort ermöglicht, wo Sie auf einen Webbrowser zugreifen können.

Timeline läuft parallel zu Ihren sonstigen Tools für Business Intelligence und Analysen und auf Ihren Unternehmens- oder Abteilungssystemen.

Fazit

ABBYY Timeline unterstützt nachhaltige, unternehmensweite Prozessexzellenz mit über 30 vorkonfigurierten Analysewerkzeugen, die Prozesserkenntnisse umsetzbar machen.

Entscheidungen über die Optimierung Ihrer Prozesse können Sie sowohl mit konventionellem Process Mining als auch mit Timeline Process Intelligence schnell und zuverlässig treffen. Diese beiden Lösungen funktionieren jedoch ganz unterschiedlich. Die Stärke von Timeline beruht auf der einzigartigen Process Intelligence-Technologie von Timeline Analysis.

Mit Timeline erhalten Sie einen vollständigen Überblick über alle Prozesse, auch wenn verschiedene Prozessschritte mit mehreren Back-End-Systemen ausgeführt werden. So können Sie komplette Prozesse visualisieren und analysieren, auch wenn es in Ihren vorhandenen Systemen keinen anderen Ort gibt, an dem diese Details sichtbar wären.

Timeline Process Intelligence ermöglicht Ihnen eine intelligente Visualisierung und Analyse aller Geschäftsprozesse, ohne die existierende IT-Struktur integrieren oder modifizieren zu müssen. Unsere sichere cloudbasierte Plattform ermöglicht die Erkennung, Analyse und Vorhersage von Prozessen sowie ein automatisiertes Monitoring rund um die Uhr und überall dort, wo Sie auf einen Webbrowser zugreifen können.

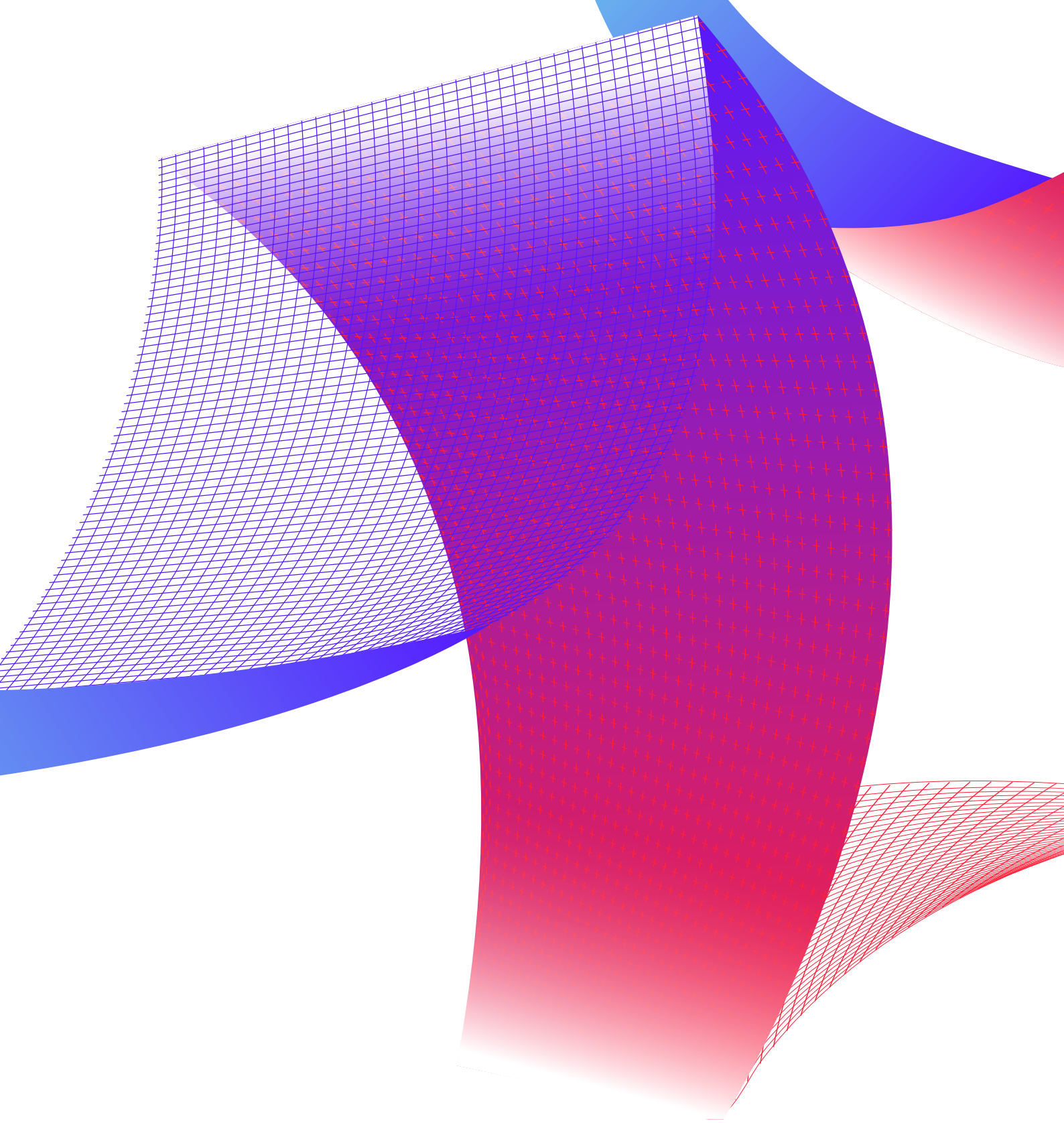
Steigern Sie Ihre Process Intelligence

Sind Sie bereit zu sehen, was echte Process Intelligence für Ihr Unternehmen tun kann?

Erfahren Sie, wie Unternehmen wie Ihres die Process Intelligence von Timeline einsetzen.

Planen Sie noch heute eine Live-Demonstration.

Besuchen Sie www.abbyy.com/de/timeline, um mehr zu erfahren.



Wenn Sie noch Fragen haben, wenden Sie sich bitte an Ihren lokalen ABBYY-Vertreter unter www.abbyy.com/de/contacts.

ABBYY

© 2020 ABBYY USA Software House, Inc.
ABBYY Timeline © 2019 ABBYY Process Intelligence, Inc.
ABBYY ist entweder eingetragenes Markenzeichen oder Markenzeichen von ABBYY Software Ltd.
Alle anderen hierin genannten Produktnamen, Markenzeichen und eingetragenen Markenzeichen sind Eigentum ihrer jeweiligen Inhaber. Teil #12558

WWW.ABBYY.COM