



**JobRouter®**

**Trends und Möglichkeiten durch  
Digitalisierung und Automatisierung  
von Geschäftsprozessen**

**13. Netzwerkforum**

**NETZWERK SMART PRODUCTION**

**26.10.2021 | 09:00 – 12:00**

**Himalaya Basecamp**

# Referent und Unternehmen



## Marcus Nagel

Co-CEO JobRouter AG

Vertrieb

Beratung

Academy

## JobRouter Gruppe

Softwarehersteller

Team mit 100 Mitarbeitenden

Hauptsitz in Mannheim

Niederlassungen in USA und UK



# Agenda

- 1. Digitalisierung und Automatisierung von Geschäftsprozessen**
- 2. Trends**
- 3. Möglichkeiten**
- 4. Fazit**

# **1. Digitalisierung und Automatisierung von Geschäftsprozessen**

# Was bedeutet „Digitalisierung“ genau?



## Information

- Weg von analoger Information (Papier)
- Analysierbarkeit von Daten und Arbeiten mit Daten bzw. Dokumentinhalten
- Orts- und zeitunabhängig zur Verfügung



## Arbeit

- Verwendung passender Endgeräte
- Eliminierung von Medienbrüchen
- Erschließung von Automatisierungspotentialen



## Qualität

- Durchsetzung von Standards und Regeln
- Schaffung von Transparenz
- Sicherstellung von Qualität



## Zeit

- Schnelle und effiziente Bearbeitung von Vorgängen
- Einhaltung von Fristen
- Umsetzung von Vertretungs- und Delegationsprinzipien

# Gründe für die Digitalisierung von Geschäftsprozessen

- **Steigerung der Prozesseffizienz**
- **Erhöhung der Kundenzufriedenheit**
- **Steigerung der Wettbewerbsfähigkeit**
- **Dokumentation von Compliance-Anforderungen**
- **Erhöhung der (Mitarbeiter)zufriedenheit (UX)**
- **Reduktion von Papier in Geschäftsprozessen**

**QUALITATIV**

# Gründe für die Digitalisierung von Geschäftsprozessen

- Was soll passieren, wenn Bearbeiter eines Vorgangs nicht anwesend sind ?  
→ Vertretungsmanagement regeln
- Was soll passieren, wenn Bearbeiter eines Vorgangs nicht in einer gewünschten Zeitspanne agieren?  
→ Eskalationsmanagement regeln

# 4 Stufen der Automatisierung

1

## Unterstützung

- Anwender können bei einzelnen Aktivitäten durch die Bereitstellung der notwendigen Daten und Informationen unterstützt werden.

2

## Teilautomatisierung

- Einzelne Arbeitsschritte können eigenständig durch die Software bewältigt werden.

3

## Hochautomatisierung

- Viele Arbeitsschritte können eigenständig durch die Software bewältigt werden.

4

## Vollautomatisierung

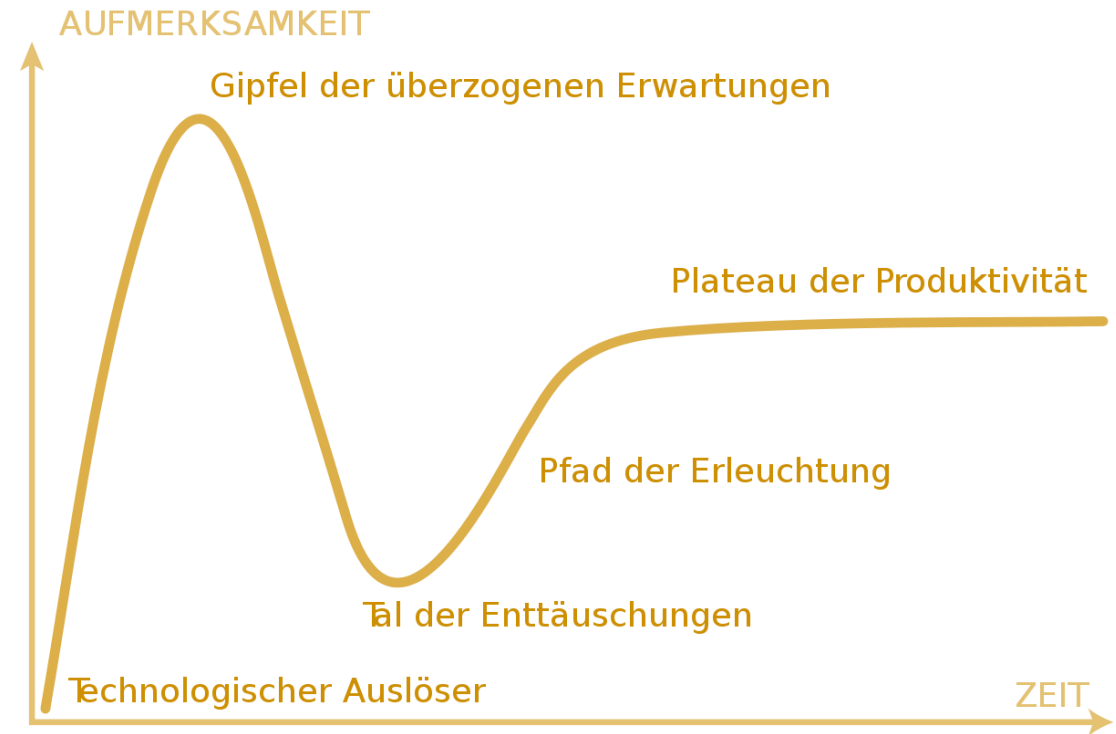
- Alle Prozessschritte können eigenständig durch die Software bewältigt werden.



## 2. Trends

# Das Problem mit Trends

- Ein Thema wird „gehypt“ – beispielsweise durch Analysten
- Es entsteht der Eindruck, eine Technologie würde alle retten
- Lemming-Effekt: alle laufen hinterher ohne Fragen zu stellen
- Am Ende ist die Enttäuschung groß und das gesamte Thema wird in Frage gestellt



# RPA – Robotic Process Automation



- **Derzeit Trendthema**
- **Desktopautomatisierung + KI => Auslesung von Rechnungen**
- **Kann sinnvoll sein ist aber nicht Pauschallösung**
- **Anwendbarkeit im Fachbereich oft überschätzt**

# Process Mining / Data Analytics

## Process Mining

- Wissen über Prozesse aus Daten herausfinden und den Prozess darauf basierend zu modellieren.
- Typischerweise Verwendung, wenn keine andere Möglichkeit besteht Wissen über Prozesse zu bekommen.
- Aufwändig, individuell, Daten müssen vorhanden / analysierbar sein.

## Process Modelling

- Visualisierung von Prozessen auf Basis vorhandener Informationen.
- Standardisierbare Beschreibung im Rahmen der Möglichkeiten mittels BPMN.
- Kritisch ist häufig auch schnell an ein ausführbares Prozessmodell zu kommen.

## Process Mapping

- Analyse eines Geschäftsprozesses und Überführung in ein grafisches Modell.
- Workshops und andere (analoge) Methoden zur Prozessanalyse werden genutzt.
- Häufig Fortführung in Softwarelösungen für Process Modelling

# KI – Alles muss smart sein

- **Was ist KI – Wo fängt das an und wie weit geht das?**  
(Verstehen von Dokumenten, Daten analysieren, adaptive Prozesse,...)
- **Bietet riesige Chancen – muss aber im richtigen Kontext an der richtigen Stelle verwendet werden**
- **Kein automatischer Garant für Projekterfolg!**

# Weitere typische Fallen...



## E-Mail und Office

- Versuche Workflows mittels E-Mail Systemen abzubilden.
- Informationsfluss, Audittrail?
- Transparenz, Eskalation, Berechtigungen?



## ERP

- Prozesse müssen zentral im ERP abgebildet werden?
- Haben wirklich alle Arbeitsschritte direkte Verbindung dorthin?
- Ist die Handhabung für die Anwender zumutbar?



## One-Trick-Ponies

- Wir brauchen ein System zur Automatisierung von...
- Flickenteppich von Anwendungen
- Integrationsfähigkeit?



## Automatisierungsgrad

- „Das muss alles automatisch gehen“
- „Da darf niemand mehr Arbeit mit haben“
- Welcher Automatisierungsgrad ist wirklich sinnvoll?

## 3. Möglichkeiten

# Einfache und leichte Orchestrierung von Möglichkeiten

Digitale Formulare

Datenmanagement  
und mobile Verfügbarkeit

Digitales Regelwerk

Schnittstellen zur Datenübergabe  
(Vermeidung von Doppelerfassung)

Vertretungs- und  
Eskalationsmechanismen

Desktopautomatisierung  
(RPA)

Digitale Dokumente  
(Kollaboration und Archivierung)  
und Dokumentextraktion (OCR)

Digitale Signatur und  
Digitale Siegel



## 5. Fazit

# Themenbereiche für Herausforderungen (beispielhaft)

## Technologie

- Realistische Erwartungen
- Technologie alleine hilft nicht
- RPA und KI sind nicht automatischer Garant für Projekterfolg
- Integrationsfähigkeit mit relevanten anderen IT Systemen ist für eine Lösung extrem wichtig
- Zusammenspiel zwischen onPremise und Cloudlösungen beachten

## Organisation

- Klarheit wen es aus der Organisation benötigt und welche Personen und Bereiche von einer Einführung betroffen sein werden
- Einbindung der richtigen Personen aus der Organisation
- Frühzeitige Beteiligung der relevanten Stakeholder
- Wer soll das Change-Management nach Einführung übernehmen?

## Projektvorgehen

- Was ist das Ziel des Projektes?
- Klare Struktur für das Projektvorgehen inklusive aller Beteiligten
- Priorisierung der zu digitalisierenden Prozesse
- Big-Picture der Digitalisierungsstrategie
- Erwartungen an das Projekt steuern
- Beachtung regulatorischer Anforderungen bei der Projektkonzeption

# Worauf man bei der Lösungsauswahl achten sollte...



## Organisation

- Kann Organisationsstrukturen flexibel abbilden
- Erfüllung rechtlicher Anforderungen (z.B. DSGVO)
- Eine Plattform für viele Prozesse macht es einfacher im Rollout und Betrieb



## User Experience

- Einfache Handhabung
- Mehrsprachigkeit
- Geringer Schulungsaufwand beim Rollout
- Ein Look & Feel für viele Anwendungsfälle



## Skalierbarkeit

- Wächst mit dem Bedarf der Organisation
- Komponenten für Prozesse, Daten & Dokumente
- Dimensionen: User, Vorgänge, Dokumente, Datensätze



## Integration

- Anbindungen an existierende Infrastruktur
- Verwendung von Standards
- Integrativer Zusatz zu führenden Systemen im Unternehmen



**Es ist nicht wichtig,  
wie groß der erste Schritt ist,  
sondern in welche Richtung er geht!**

**Verfasser unbekannt**

**Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!**

[www.jobrouter.com](http://www.jobrouter.com)