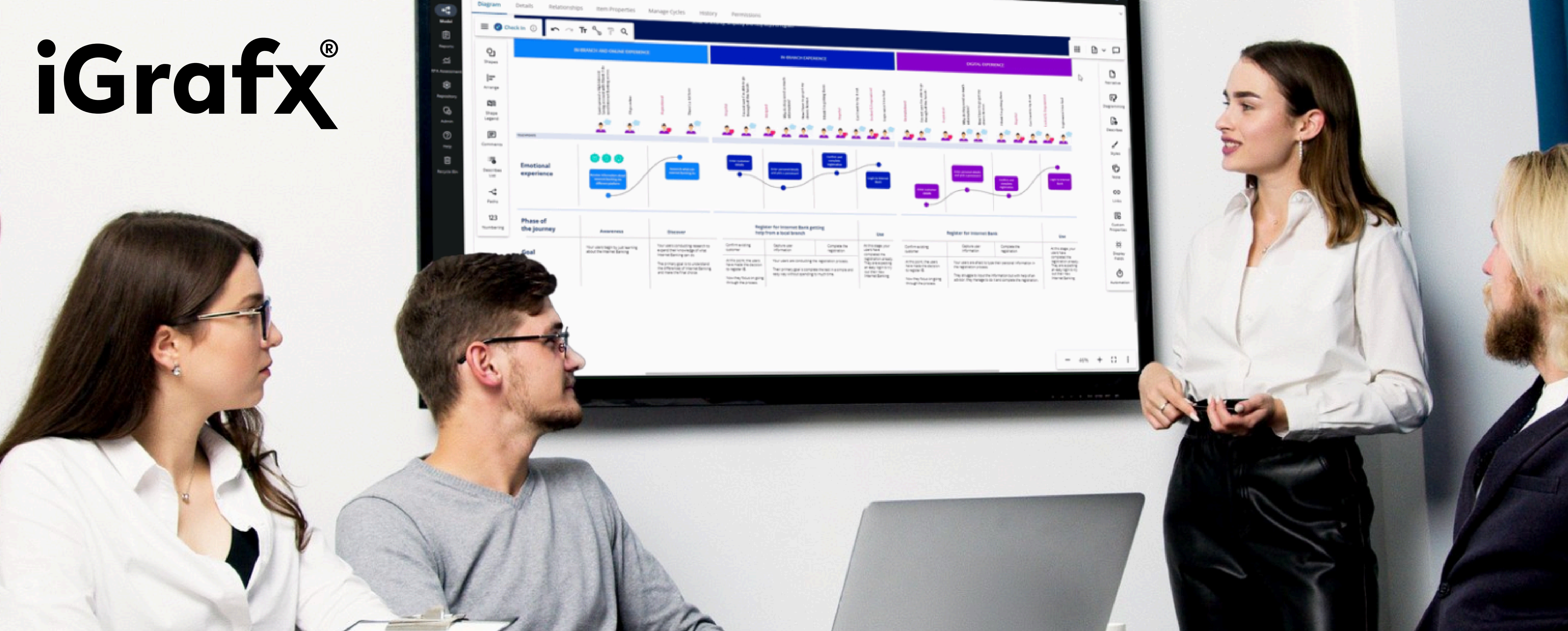


iGrafx®



Erste Schritte mit Prozessintelligenz

Der vollständige Einkaufsführer

EIN FÜHRENDER ANBIETER IN DER FORRESTER WAVE ZUM THEMA PROZESSINTELLIGENZ

Was ist Prozessintelligenz?

Zunächst eine Definition. Prozessintelligenz (PI) ist die Praxis, organisatorische Daten zu nutzen, um zu verstehen, wie Geschäftsprozesse unter realen Bedingungen ausgeführt werden. Dazu gehört, bestehende Prozesse und Arbeitsabläufe im Detail zu analysieren, Engpässe aufzuzeigen und Ineffizienzen zu finden. Ziel ist es, die notwendigen Erkenntnisse zu gewinnen, um Ihre Prozesse zu verbessern.

Prozessintelligenz in der Praxis

Ein ideales Prozessintelligenz-Framework umfasst drei grundlegende Phasen: **Entdecken, Entwerfen und Optimieren.**

- ✓ In der **Discover-Phase** untersuchen Sie Ihre Prozesse, wie sie sind. Das bedeutet, dass wir uns ansehen, wie die Prozesse derzeit ablaufen und wie sie sich in das breitere Geschäftsbild einfügen.
- ✓ Das Ziel der **Designphase** ist es, die ideale Version Ihrer Prozesse zu entwickeln und zu skizzieren, wie sie unter optimalen Bedingungen funktionieren sollen.
- ✓ In der **Optimierungsphase** schließlich gehen Ihre Prozesse live und Sie messen und optimieren ihre Leistung nach Bedarf.

"Bis vor einigen Jahren betrachteten Unternehmen Prozessintelligenz-Tools als hilfreich für die Prozesserkennung und die Visualisierung sehr spezifischer Prozesskategorien, nicht so sehr als Tools zur Prozessverbesserung."

-Forrester

Aber das ist noch nicht alles. Um Exzellenz zu erreichen, ist ein echtes und kontinuierliches Verständnis Ihrer Prozesse erforderlich. Um diesen Bedarf zu decken, sollten Prozessintelligenz-Lösungen Tools bereitstellen, mit denen Sie auf die von Ihnen ermittelten Daten reagieren können, sowie eine Möglichkeit, Ihre Abläufe zu überwachen und kontinuierlich zu verbessern.

Die Bedeutung von Prozessintelligenz

In den letzten Jahren haben Unternehmen zunehmend auf Prozessintelligenz gesetzt. Laut dem Bericht "State of Prozessintelligenz, 2024" von Forrester gaben weniger als 10 % der globalen Entscheidungsträger in Unternehmen an, dass sie nicht planen, in naher Zukunft Prozessintelligenz-Tools einzuführen.

Und obwohl die Gründe für dieses schnelle Wachstum von Unternehmen zu Unternehmen unterschiedlich sind, liegen die Vorteile des Einsatzes von Prozessintelligenz auf der Hand:

- **Verbesserte betriebliche Effizienz:** Einschließlich Zeitersparnis, reduzierten Kosten und weniger Prozessengpässen.
- **Verbesserte Compliance:** Effektive Prozessintelligenz-Tools erleichtern die Erstellung gut dokumentierter Prozesse und erleichtern die Einhaltung gesetzlicher Standards. Das reduziert das Risiko des Unternehmens und vereinfacht Audits und Compliance-Checks.
- **Verbessertes Kundenerlebnis:** Optimierte Prozesse und Arbeitsabläufe ermöglichen es Unternehmen, einen schnelleren und zuverlässigeren Service zu bieten und so die Markentreue und Kundenzufriedenheit zu fördern.
- **Größere Agilität:** Prozessintelligenz ermöglicht Unternehmen datengestützte Erkenntnisse und macht es einfacher und schneller, ihre Prozesse an sich ändernde Anforderungen und Marktchancen anzupassen.
- **Bessere Abstimmung und Zusammenarbeit:** Gut abgebildete Prozesse geben Teams einen klareren Einblick in die Funktionsweise ihrer Abteilungen. Die besten Prozessintelligenz-Lösungen erweitern diese Transparenz auf das gesamte Unternehmen und erleichtern es den Teams, sich aufeinander und auf übergeordnete Geschäftsziele abzustimmen.

Auswahl des richtigen Anbieters

Die Vorteile, die im vorherigen Abschnitt besprochen wurden, sind nicht nur Nice-to-haves. Sie sind ein wesentlicher Bestandteil der Prozessexzellenz. Um diese Vorteile zu realisieren, kommt es jedoch darauf an, den richtigen Anbieter zu finden.

Der ideale Anbieter passt zu Ihrem Unternehmen und erfüllt sowohl seine aktuelle Prozessreife als auch seine zukünftigen Anforderungen, wenn sich Ihre Prozesse weiterentwickeln. Und obwohl es viele Optionen gibt, mit wem Sie zusammenarbeiten sollten, können Sie Ihre Suche schnell eingrenzen, wenn Sie sich auf wichtige Überlegungen und Funktionen konzentrieren:

Implementierung und Support

Suchen Sie nach einer Lösung, die einfach einzurichten ist und einen reaktionsschnellen, kontinuierlichen Kundensupport bietet, sowohl während des Onboardings als auch für den täglichen Gebrauch.

Skalierbarkeit und Anpassungsfähigkeit

Ihre PI-Lösung sollte mit Ihrem Unternehmen skalieren und wachsen. Dazu gehört, dass wir von Anfang an einen Mehrwert bieten, selbst bei kleinen oder Piloteinsätzen. Vermeiden Sie Anbieter, die Prozessintelligenz hinter einem Paket anderer Software mit einer Paywall versehen haben.

Flexibles Preismodell und Preistransparenz

Gute Anbieter werden immer im Voraus über die Preisgestaltung sprechen. Großartige Optionen bieten Ihnen Optionen, die Ihrem Budget und dem Reifegrad Ihres Unternehmens entsprechen.

Glaubwürdigkeit des Anbieters

Ihre Anbieterrecherche sollte Kundenbewertungen und Expertenmeinungen enthalten. Zuverlässige Quellen wie Gartner Peer Insights für Kundenfeedback oder The Forrester Wave für Analysteneinblicke sind ein guter Ausgangspunkt. Sie geben Ihnen auch ein Gefühl für den Ruf eines Anbieters.

Evaluierung von Prozessintelligenz-Plattformen: Kernfunktionen und Schlüsselfunktionen

Sobald Sie einen Anbieter im Auge haben, ist es an der Zeit, sich mit seinen Fähigkeiten zu befassen. Und hier lohnt es sich, eine wichtige Unterscheidung zu treffen. Viele Anbieter (und Analysten) konzentrieren sich in erster Linie auf die Anfangsphase der Prozessintelligenz (die zuvor beschriebene "Discover"-Phase). Das kann bedeuten, dass der Fokus zu stark auf Prozess-Mining gelegt wird oder dass es nur wenige Möglichkeiten gibt, Prozesse zu verwalten und zu gestalten, sobald sie abgebildet sind.

Aber um einen echten Mehrwert aus Prozessintelligenz zu ziehen, muss sie zu fortlaufenden, umsetzbaren Erkenntnissen führen. Und das bedeutet, dass Sie über Systeme und Tools verfügen, mit denen Sie Ihre Prozesse langfristig gestalten, steuern und überwachen können. Hier sind die Funktionen, auf die Sie achten sollten, wenn Sie eine Auswahlliste durcharbeiten:

Prozess-Mining

Prozess-Mining analysiert die Daten, die in den bestehenden Systemen Ihres Unternehmens verfügbar sind, und ermöglicht es Ihnen, Ihre Arbeitsabläufe abzubilden und zu untersuchen. In diesem Zusammenhang ist granular besser, also suchen Sie nach einem Tool, das Prozessschritte wirklich aufschlüsseln kann, z. B. durch die Protokollierung von Start- und Endzeitstempeln oder die Identifizierung von parallel ablaufenden Prozessen.

Prozessüberwachung und Predictive Analytics

Die Prozessüberwachung verfolgt Live-Prozesse, um sicherzustellen, dass sie die Unternehmensziele erfüllen. In der Zwischenzeit nutzt Predictive Analytics maschinelles Lernen, um Muster in Daten zu erkennen, die auf bevorstehende Probleme hinweisen. Wenn diese Funktionen zusammen verwendet werden, bieten sie Echtzeit-Einblicke in die Prozessleistung und ermöglichen es Ihnen, den Betrieb zu optimieren. Dies ist besonders effektiv, wenn die von Ihnen gewählte Plattform Tools wie Dashboards und Warnungen zur Überwachung der Leistung enthält.

Prozessmodellierung und -simulation

Die Prozessmodellierung ergänzt Prozess-Mining, indem sie Kontext und Details hinzufügt, wie z. B. regulatorische Anforderungen oder die am Prozess beteiligten Personen. Sobald Sie über ein genaues Modell verfügen, können Sie vorgeschlagene Prozessänderungen mithilfe der Prozesssimulation testen. Dadurch wird sichergestellt, dass Ihr Live-Prozess wie vorgesehen abläuft.

Zentralisiertes Prozessmanagement

Um Prozesse im Laufe der Zeit effektiv zu verwalten, sollten Ihre Prozessmodelle – zusammen mit ihrem gesamten Kontext – in einer zentralen Datenbank oder einem Prozess-Repository gespeichert werden. So können Anwender unternehmensweit einfach überprüfen, wie Prozesse funktionieren und einen Beitrag zu deren Steuerung leisten. Funktionen zur Verbesserung der Lebensqualität, wie z. B. die Möglichkeit, Prozesse zu verknüpfen, zu markieren oder gegenzuüberprüfen, tragen erheblich zum Dienstprogramm bei. Stellen Sie also sicher, dass Sie nach einer Lösung suchen, die diese Funktionen unterstützt.

Generative KI

GenAI ist das neue Schlagwort für Prozessintelligenz, aber das bedeutet nicht, dass alle Anbieter es effektiv implementieren. Im Idealfall sollte diese Funktion die Prozessintelligenz demokratisieren und es jedem ermöglichen, sich mit Prozessen zu beschäftigen, auch wenn er nicht über technische Fähigkeiten oder BPMN-Expertise verfügt. Dazu gehört die Möglichkeit, Prozessdiagramme in natürlicher Sprache und durch das Hochladen von unstrukturierten Dokumenten wie SOPs zu erstellen.

Risiko- und Compliance-Management

Prozessintelligenz ist das MVP Ihres Unternehmens, wenn es um Risiko- und Compliance-Management geht. Eine klar dokumentierte Prozessdokumentation stellt sicher, dass alle Teammitglieder wissen, wie sich ein Prozess entwickeln sollte, und einen risikobewussten Ansatz für sensible Prozesse verfolgen können. Sie bieten auch einen einfachen Anhaltspunkt bei Audits und Compliance-Checks. Zu den nützlichen Features in diesem Zusammenhang gehören die Möglichkeit, einzelne Prozessschritte (z. B. mit regulatorischen Anforderungen) zu annotieren und Predictive Analytics für eine proaktive Risikobewertung.

Großartige Benutzererfahrung (UX)

Eine einfach zu bedienende Plattform mit einem intuitiven UX-Design stellt sicher, dass das von Ihnen gewählte Prozessintelligenz-Tool im gesamten Unternehmen eingesetzt wird. Achten Sie auf Funktionen wie Drag-and-Drop-Funktionen, anpassbare Dashboards und Berichte sowie Tools für die Zusammenarbeit, um die Lernkurve zu verkürzen.

Unterstützung bei der Integration

Eine effektive Prozessintelligenz-Lösung sollte sich nahtlos in Ihr bestehendes Software-Ökosystem integrieren lassen – aber gehen Sie nicht davon aus, dass dies bei jedem Anbieter automatisch geschieht. Vergewissern Sie sich, dass die von Ihnen gewählte Lösung robuste APIs für die Integration von Tools wie ERP- oder CRM-Plattformen bietet und eine reibungslose bidirektionale Datenübertragung ermöglicht. Ein ideales Tool ist eines, das die Funktionalität Ihrer bestehenden Systeme verbessert und den ROI verbessert, den sie bereits liefern. Wenn eine neue Prozessintelligenz-Plattform Sie also dazu zwingen würde, bestehende Systeme zu ersetzen, ist dies wahrscheinlich nicht die richtige Wahl für Ihr Unternehmen.

"Der wahre Wert dieser Tools liegt in ihrer Fähigkeit, Prozesse über Silos hinweg zu visualisieren und zu analysieren, um Kundennutzen zu generieren"
- Forrester, State of Prozessintelligenz, 2024

Vorantreiben der Branchentransformation mit Prozessintelligenz

Während der Gesamtwert, den PI-Tools bieten, universell ist, variieren die wichtigsten Vorteile oft je nach Sektor – wobei jeder Prozessintelligenz nutzt, um einzigartige Herausforderungen und Prioritäten zu bewältigen. Stellen Sie sicher, dass das Angebot des von Ihnen gewählten Anbieters auf die Bedürfnisse Ihrer Branche abgestimmt ist und alle individuellen Anforderungen effektiv erfüllen kann.

Banken und Finanzdienstleistungen



Eine zentrale Herausforderung für die moderne Banken- und Finanzbranche besteht darin, schnelle, personalisierte Dienstleistungen zu entwickeln und gleichzeitig regulatorische Anforderungen und Risikomanagement in Einklang zu bringen. Prozessintelligenz bietet in diesem Zusammenhang eine Reihe von entscheidenden Vorteilen, die es Institutionen ermöglichen:

- Testen Sie neue Produkte und Konzepte vor dem Einsatz
- Automatisieren und digitalisieren Sie Schritte im Kreditvergabeprozess
- Verwalten von Compliance und Risiken
- Gewährleistung einer effektiven Aufgabentrennung

Gesundheitswesen



Im Gesundheitswesen hilft Prozessintelligenz Anbietern, sich kostengünstig an Trends wie die virtuelle Pflege anzupassen und gleichzeitig sicherzustellen, dass sie den bestmöglichen Service bieten und das Wohlbefinden der Kunden in den Vordergrund stellen. Dazu gehören:

- Verkürzung der Onboarding-Zeiten für Kunden, um die Betreuung zu beschleunigen
- Validierung der Auswirkungen von Personalentscheidungen
- Wahrung der Vertraulichkeit der Patienten und der Einhaltung von Datenvorschriften
- Implementierung effektiver Need-to-know-Kontrollen für Mitarbeiter

Versicherung



Prozessintelligenz-Lösungen adressieren mehrere zentrale Herausforderungen in der Versicherungsbranche, darunter die Modernisierung und Rationalisierung von Prozessen und die Bekämpfung der steigenden Kosten der Geschäftstätigkeit. Der Einsatz von PI-Tools ermöglicht es Versicherern:

- Bleiben Sie wettbewerbsfähig, indem Sie den Bemühungen um die digitale Transformation Priorität einräumen
- Reduzieren Sie die Kosten für die Schadenbearbeitung und verbessern Sie gleichzeitig die Servicebereitstellung
- Erkennen und bekämpfen Sie Versicherungsbetrug
- Einhaltung von SLAs für Schadenmanagement und Kunden-Onboarding

Herstellung



Zu den wichtigsten Herausforderungen für globale Hersteller gehören ein herausforderndes Logistikumfeld und steigende Kosten. Mithilfe von Prozessintelligenz können Hersteller ihre Abläufe rationalisieren und die Markentreue steigern, indem sie:

- Verbesserung der Produktionszeit und Produktqualität
- Verbesserung der Effektivität von Smart Factory- und Industrie 4.0-Implementierungen
- Sicherstellung der Einhaltung von Vorschriften wie OSHA
- Aufbau widerstandsfähiger Lieferketten angesichts von Unterbrechungen

Den Business Case für Prozessintelligenz erstellen

Die Wahl der richtigen Prozessintelligenz-Lösung ist nur der erste Schritt. Die nächste Herausforderung besteht darin, die Zustimmung Ihres gesamten Unternehmens zu sichern. Dies kann bedeuten, Führungskräfte in anderen Teams davon zu überzeugen, Initiativen zu pilotieren, oder den Wert der Plattform auf eine Weise zu demonstrieren, die mit ihren Zielen übereinstimmt. Während die Einzelheiten von den individuellen Zielen Ihres Unternehmens abhängen, können Sie drei Schlüsselstrategien verwenden, um Ihren Pitch zu steuern:



Quantifizieren Sie den ROI

Eine gut umgesetzte Prozessintelligenz-Initiative führt zu messbaren Effizienzsteigerungen, Kosteneinsparungen und Umsatzsteigerungen. Der Schlüssel, um Zustimmung zu erhalten, besteht darin, diesen Wert mit harten Zahlen zu demonstrieren. Es handelt sich jedoch nicht um ein einmaliges Geschäft, und Sie müssen in der Lage sein, den kontinuierlichen Return on Investment einer PI-Plattform nachzuweisen. Aus diesem Grund sollte eines der Auswahlkriterien für Ihre Prozessintelligenz-Lösung darin bestehen, dass sie innerhalb weniger Wochen nach der Investition einen unmittelbaren Wert nachweisen kann.



Demonstrieren Sie die strategische Ausrichtung

Die Investition in Prozessintelligenz ist eine logische Weiterentwicklung für Unternehmen, die sich auf die digitale Transformation konzentrieren. Um jedoch einen Business Case für Investitionen zu erstellen, müssen Sie in der Lage sein zu zeigen, wie die Fähigkeiten der von Ihnen gewählten Plattform mit spezifischen strategischen Zielen verknüpft sind. Wenn sich das Unternehmen beispielsweise auf Nachhaltigkeit konzentriert, wie können Sie durch Investitionen in PI Ihre Prozesse weniger verschwenderisch gestalten? Diese Art der strategischen Ausrichtung ist auch eine gute Möglichkeit, die Zustimmung bestimmter Teamleiter oder Stakeholder zu steigern, insbesondere wenn die Änderungen, die Sie vornehmen möchten, mit ihren eigenen Lieblingsprojekten oder -zielen übereinstimmen.



Passen Sie Ihren Ansatz an

Passen Sie schließlich Ihren Business Case an, um die Zustimmung der Führungskräfte in bestimmten Geschäftsbereichen zu sichern. Das bedeutet, ihre Perspektive zu verstehen und Wertversprechen zu präsentieren, die ihre Sprache sprechen. Wenn beispielsweise das Vertriebsteam enorm von einer erfolgreichen Prozessinitiative profitiert, zeigen Sie den Führungskräften im Vertrieb genau, wie PI die Probleme ihres Teams angehen und die Lebensqualität und Leistung verbessern kann.

Die nächsten Schritte zur Prozessexzellenz

Der iGrafx-Ansatz

Entdecken

Erfahren Sie, wie Ihre Geschäftsprozesse heute ablaufen



Entwurf

Entwerfen Sie die idealen zukünftigen Versionen Ihrer Prozesse

Optimieren

Optimieren Sie Prozesse für maximale Leistung

Die Beherrschung von Prozessintelligenz kann Ihrem Unternehmen die Werkzeuge an die Hand geben, die es benötigt, um erfolgreich zu sein und sich an neue Chancen anzupassen. Aber ein großer Teil der richtigen Wahl besteht darin, sorgfältig und strategisch zu entscheiden, mit wem Sie zusammenarbeiten, um echte Prozessexzellenz zu gewährleisten.

Für Unternehmen, die den nächsten Schritt gehen möchten, bietet iGrafx Process360 Live an. Dabei handelt es sich um eine integrierte, skalierbare Intelligence-Plattform, die jede Phase des Prozesses unterstützt - von der ersten Entdeckung und dem Prozessdesign bis hin zur Optimierung von Prozessen während der Laufzeit.

Wenn Sie genau sehen möchten, wie es funktioniert, [buchen Sie eine kostenlose Demo](#). Wenn Sie mehr über unseren strategischen Ansatz für die Implementierung von Prozessinitiativen in Ihrem Unternehmen erfahren möchten, können Sie unser Handbuch herunterladen: [Erste Schritte mit Prozessintelligenz: Ein umfassender Leitfaden für PEX-Experten](#).

Danke fürs Lesen,

The iGrafx Team

www.igrafx.com

Fragen? Email:
info@igrafx.com