



Workflows, die für Sie die Arbeit erledigen

Wie IT und Geschäftsbereiche durch intelligente Workflows auf Kurs bleiben



Warum sollte die IT überall mitmischen?

Im Zeitalter der digitalen Transformation ist faktisch alles ein IT-Problem. Von der Terminplanung über HR bis hin zum Vertrieb sind die meisten Prozesse auf irgendeine Weise IT-gestützt. Das kann dazu führen, dass die Menschen sich in ihrem Arbeitsleben den Prozessen ausgeliefert fühlen. Da nicht jeder seine eigenen Workflows erstellen kann, empfinden 58 Prozent der Mitarbeiter IT-Prozesse, 52 Prozent Onboarding-Prozesse und 44 Prozent Verwaltungsprozesse als fragmentiert.

Und wem geben sie die Schuld daran? Der IT natürlich.

Dabei geht es nicht nur um Technik, sondern vielmehr um ein sehr emotionales Thema. Aktuell sagen 67 Prozent, dass es in ihrem Unternehmen fragmentierte Prozesse gibt, die sie daran hindern, ihr Potenzial voll auszuschöpfen. Und erwartungsgemäß trifft dies insbesondere auf die Mitarbeiter zu, die sich gerade nach einem neuen Job umsehen. 86 Prozent dieser Personen sagen, dass die fragmentierten Prozesse in ihrem Unternehmen letztendlich zu ihrer Entscheidung geführt haben.

Sicher, die IT ist bei all diesen Dingen ein Aspekt, aber keinesfalls der entscheidende. Wenn Ihr Unternehmen dann wächst und sich vergrößert, ohne effiziente Prozesse zu implementieren, verschärft sich diese Problematik und die IT-Abteilung wird mit mehr Anfragen aus dem gesamten Unternehmen überhäuft. Wenn sich also nichts ändert, muss die IT Expertenwissen für sämtliche Prozesse im Unternehmen erwerben. Dafür gibt es einen ganz einfachen Grund: IT-Profis sind diejenigen, die maßgeschneiderte Lösungen für jeden entwickeln und anpassen. Wenn man darüber nachdenkt, sollte dies jedoch eigentlich gar nicht nötig sein. Denn wenn der IT immer neue Lasten aufgebürdet werden, kommt es zu Engpässen und infolgedessen häufig zu „Schatten-IT“-Verhaltensweisen, die die Effizienz und Sicherheit beeinträchtigen.



Genauer betrachtet: Wofür vergeudet die IT die meiste Zeit?

Die IT sollte die treibende Kraft für die technologische Weiterentwicklung in einem Unternehmen sein und nicht die zentrale Anlaufstelle für Prozessentwicklung und -steuerung. Es gibt mehrere Bereiche, mit denen IT-Abteilungen in der Regel übermäßig viel Zeit verbringen.

Das Onboarding und Offboarding von Mitarbeitern sollte eigentlich von den zuständigen Führungskräften und Mitarbeitern sowie der Personalabteilung durchgeführt werden. Die IT steht jedoch oft im Zentrum beider Prozesse, obwohl sie durch ein paar einfache Verbesserungen optimiert und die richtigen Mitarbeiter befähigt werden könnten. Mit einer automatisierten Abfolge von Ereignissen ist es einfacher, die verschiedenen Abteilungen zu benachrichtigen und verschiedene Onboarding-Prozesse auszulösen – alles mit einem einzigen Klick. Um IT-Jobtickets für neue und ausscheidende Mitarbeiter zu reduzieren, empfehlen wir:

- Ersetzen von Papierdokumenten durch digitale Dokumente zur Beschleunigung von Genehmigungen und Kostenreduzierung
- Bereitstellung eines zentralen Portals für die Erfassung der gesamten Ausstattung und aller Softwarelizenzen
- Zuweisung von Geräten (Laptops, Bildschirme, Tastaturen usw.) und Softwarelizenzen an Mitarbeiter
- Vereinheitlichung der Verwaltung von Mailboxen, Active Directories, Benutzergruppen und externen Systemen

Die Bereitstellung sollte automatisiert erfolgen und leicht konfigurierbar sein. Die Bereitstellung neuer Konten ist eine der wichtigsten Aufgaben der IT-Abteilung. Der entsprechende Zeitaufwand könnte jedoch von Stunden auf Minuten reduziert werden, wenn der Workflow für das Hinzufügen oder Löschen von Benutzerkonten oder zum Aktivieren von Telefonen und Computern automatisiert wird. Bei einer automatisierten Bereitstellung werden zudem kritische Informationen gesammelt, Genehmigungen weiterleitet und Manager und Mitarbeiter benachrichtigt, ohne weitere IT-Zeit für sinnlose Administrations- und Supportaufgaben zu verschwenden. Außerdem kann die IT dadurch Zeit sparen, die sonst für die Erstellung von Formularen zur Erfassung aller erforderlichen Daten und für die Weiterleitung von Bereitstellungsfragen an den richtigen Genehmiger benötigt wird.

Hardware- und Softwareanfragen sind für die Geschäftsentwicklung unerlässlich. Sie können der IT jedoch angesichts Mehrbenutzerlizenzen mit Einschränkungen in Bezug auf Unternehmen, Transaktionen, Prozessoren, zeitgleiche Benutzer oder personengebundene Benutzer Kopfschmerzen bereiten. Die durchschnittlichen jährlichen Kosten, die Unternehmen für Wartungsgebühren und ungenutzte Softwarelizenzen entstehen, betragen sage und schreibe 12 Mrd. USD* Ein automatisierter Workflow zum Erfassen von Anfragen, Zuweisen von Benutzerlizenzen, Protokollieren der Nutzung und Initiieren von Updates hilft Ihnen:

- die erworbenen Softwarelizenzen nachzuverfolgen
- Lizenzen und Hardware-Ressourcen zuzuweisen und wiederzuverwenden
- zu wissen, was man hat, wo es sich befindet und wer es nutzt
- den Überblick über die Einhaltung von Vorschriften zu bewahren

(Fortsetzung)

Genauer betrachtet: Wofür vergeudet die IT die meiste Zeit?

Benachrichtigungsmeldungen in Ihrem Unternehmen ähneln gelegentlich internem Spam, der zu einer enormen Zeitverschwendung führt. Ein automatisierter Workflow für Benachrichtigungsmeldungen nutzt eine festgelegte Logik, um nur die wichtigsten Personen im Prozess anzufordern, zu benachrichtigen und auf dem Laufenden zu halten. Somit können Sie:

- Meldungen an die richtigen Mitarbeiter und Gruppen weiterleiten
- Mitarbeiterproduktivität und -motivation durch die Vermeidung unnötiger Benachrichtigungen verbessern
- alle anstehenden Aufgaben, Benachrichtigungen und Kommunikationsstrukturen aus einer einzigen Portalansicht verwalten
- Informationslecks vermeiden und die Sicherheit vertraulicher Informationen gewährleisten

Der Helpdesk-Support ist für jeden IT-Experten – vom CIO bis zum Administrator – eine erhebliche ständige Belastung. Noch schlimmer wird es, wenn verlorene Tickets und langsame Reaktionen zusätzliche Anfragen auslösen und Mitarbeiter frustrieren. Die Antwort auf eine erste Anfrage ist dabei vielleicht das Wichtigste. Ihre internen Kunden müssen wissen, dass ihre Probleme bearbeitet werden. Die Automatisierung dieses Schrittes im Kundendienst kann dazu beitragen, das Vertrauen und die Beziehungen zu verbessern, da Benutzer wissen, dass sie auf dem Radar sind. Sie kann auch:

- Probleme im System stoppen, bevor sie überhaupt auftreten, und sie schneller lösen, damit die Mitarbeiter weiterarbeiten können
- benötigte Informationen erfassen und Benachrichtigungen einrichten, um die Ticketbearbeitung durch die richtigen Mitarbeiter voranzutreiben und überfällige Tickets zu eskalieren
- Wissensdatenbanken integrieren, um schnellere und präzisere Antworten zu liefern
- Echtzeitdaten mit Einblick in die Anzahl der Störmeldungen, in Bearbeitungszeiten und in die Zufriedenheit der Benutzer bereitstellen

Ein besseres Leben durch Automatisierung in der Cloud

Das alles mag Ihnen wie eine riesige Aufgabe erscheinen. Das muss aber nicht so sein – wenn Ihre Strategie zur Prozessautomatisierung einige Schlüsselfähigkeiten beinhaltet.

Zunächst einmal sollte sie einfach zu implementieren und zu verwenden sein, um eine fortschrittliche Low-Code-/No-Code-Workflowerstellung und -verwaltung zu ermöglichen. Low-Code/No-Code bedeutet, dass Sie die zeitaufwendige Workflow-Erstellung an die Personen delegieren können, die die Prozesse benötigen, ohne dass umfangreiche Schulungen erforderlich sind. Entscheiden Sie sich für eine Lösung, mit der Sie eine Drag-and-Drop-Benutzererfahrung anbieten können, die einfach, aber ausgereift ist.

Um einen unternehmensweiten Prozess zu bewältigen, müssen Sie unternehmensweit eine Strategie implementieren, die mit Geschäftssystemen und Content Repositories zur Unterstützung der Zusammenarbeit verbunden ist (vor Ort, in der Cloud oder in Form einer Hybrid-Lösung). Wenn Sie sich mit praktisch jeder Geschäftsanwendung verbinden können, sind folgende Abläufe viel einfacher:

- Senden und Empfangen von Aufgabenbenachrichtigungen
- Ausfüllen und Absenden von Formularen
- Überprüfung und Genehmigung von Dokumenten
- Effizienter Betrieb von Geschäftsprozessen

Schließlich muss Ihre Strategie die Agilität der Cloud voll ausschöpfen, um im Bedarfsfall eine schnelle und effiziente Skalierung zu ermöglichen. Dies ist eine der Grundlagen des Cloud Computing. Durch die Partnerschaft mit Microsoft Azure beispielsweise können Sie alle Vorteile der Cloud nutzen. Dazu gehören automatisch archivierte Dokumente in der Cloud unter Angabe von Dateinamen und Speicherorten im Workflow, die eine effiziente und einfach zu verwaltende Notfallwiederherstellung garantieren.

Die nächste Workflow-Generation auf einen Blick

Ausgangskriterien für eine Automatisierungslösung



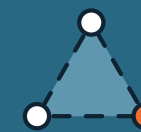
Dokumenterstellung

Erstellen Sie automatisch einheitliche, konforme und aktuelle Dokumente.



Roboterassistierte Prozessautomatisierung

Nutzen Sie diese neue Technologie, um die Zeitverschwendung in IT und Geschäftsbereichen bei wiederholten Abläufen zu reduzieren.



Prozessabbildung

Verbessern Sie die Effizienz durch eine höhere Transparenz kompletter Prozesse von der ersten Stufe bis hin zum Abschluss.



Prozessintelligenz

Steuern, analysieren und steigern Sie die Effizienz der Prozessautomatisierung mit Echtzeitanalysen und -erkenntnissen.



Mobile Apps und Formulare

Erfassen Sie wichtige Daten überall und erstellen Sie ein benutzerfreundliches App-Erlebnis online oder offline.



Maschinenintelligenz

Erhalten Sie Unterstützung bei der Bewältigung von Aufgaben mit erstklassigem maschinellen Lernen und natürlichen Sprachprozessen.

Wie intelligente Workflows die Geschäftsabläufe verbessern

Um die tatsächlichen Auswirkungen all dieser Verbesserungen zu ermitteln, hat Forrester Research eine Studie unter Benutzern intelligenter Workflows durchgeführt. Die Studie ergab, dass benötigte Workflows schnell und ohne die Hilfe von IT-Mitarbeitern oder Beratern erstellt werden können, wenn Unternehmen Tools wie Nintex mit einfacher Drag-and-Drop-Funktionalität strategisch einsetzen. Dies verbessert die Produktivität der Mitarbeiter, unterstützt die Definition und Dokumentation von Prozessen und spart Zeit bei der Einarbeitung und Schulung von Mitarbeitern. Damit bleibt im Unternehmen mehr Zeit, um sich auf strategische Ziele zu konzentrieren.

Die Vorteile der Automatisierung von Workflows mit Nintex sind enorm. Forrester fand heraus, dass es bis zum dritten Jahr zu einer Produktivitätssteigerung von mehr als 40.000 Stunden bei Tätigkeiten jeder Art kam – von einfachen ein- oder zweistufigen manuellen Aufgaben bis hin zu anspruchsvollen mehrstufigen Prozessen.

Wie zu erwarten können automatisierte Workflows kostengünstiger bereitgestellt werden – aber das ist noch nicht alles. Die von Forrester berichteten Einsparungen sind dramatisch. Workflows nahmen deutlich weniger Zeit in Anspruch, ohne dass die IT-Abteilung sich um alles kümmern musste. Forrester stellte fest, dass durch die Automatisierung mit Nintex zwischen 350 und 20.000 USD an Kosten pro Workflow vermieden werden können. Darüber hinaus unterstützen diese automatisierten Workflows die Einhaltung von Vorschriften und vermeiden so fehlgeschlagenen Audits und Geldstrafen.

Schließlich stellte Forrester fest, dass die Workflow-Automatisierung bereits nach wenigen Tagen und mit minimalem Schulungsaufwand eingeführt werden konnte – und so schnell die Kompetenz von mehr Mitarbeitern stärkte.

Die Zahlen zum Workflow

Forrester stellte fest, dass die wirtschaftlichen Auswirkungen der Automatisierung von Arbeitsabläufen erheblich sein können:

- Einsparung von mehr als **40.000** Stunden im dritten Jahr
- Einsparung von mehr als **550.000 USD** über drei Jahre bei der Erstellung von Workflows
- Investitionsrendite: **324 %**
- Gesamtnutzen über drei Jahre: **3 Mio. USD**

Centers for Medicare and Medicaid Services

Workflows im Zentrum des Gesundheitswesens

Organisation

Das Centers for Medicare and Medicaid Services (CMS) verfügt über die komplexesten und strengsten bürokratischen Prozesse der USA. Das CMS ist die Behörde des US-Gesundheitsministeriums (Department of Health and Human Services, HHS), die neben der Umsetzung von Qualitätsstandards in der Pflege und der Bekämpfung von Versicherungsbetrug auch die Gesundheitspolitik auf nationaler Ebene überwacht. Die Behörde beschäftigt mehr als 6.000 Mitarbeiter und ihr Auftrag umfasst ein breites Spektrum an Prozessen und Verantwortlichkeiten.

Situation

Der IT-Abteilung des CMS mangelte es an Effizienz bei der Verwaltung von Projekten über den gesamten Lebenszyklus. Dies führte in einer der meistbeschäftigten Abteilungen des HHS zu inakzeptablen Verzögerungen bei der Ausführung kritischer Initiativen, die die Gesamtproduktivität der Mitarbeiter beeinträchtigten.

Die Lösung

Das CMS implementierte eine Kombination aus Nintex-Workflows und Formularen, um Projekte während des gesamten Lebenszyklus effizienter zu verwalten und zu verfolgen. Die Strategie umfasste auch die Bereitstellung automatisierter Workflows, um die Einhaltung kritischer Vorschriften durch eine ordnungsgemäße Governance zu gewährleisten.

Die Ergebnisse

- Die Bearbeitungszeit der Helpdesk-Tickets reduzierte sich von 24 Stunden auf 6 Stunden
- Die Behörde erzielte Einsparungen in Höhe von 1,5 Mio. USD jährlich
- Die Produktivität verbesserte sich deutlich durch die Möglichkeit, alle Projekte der Behörde zu unterstützen, zum Beispiel durch Projekt-Tracker, Beschaffungspläne und HR-Tracker

Workflows automatisieren. Überlassen Sie die Arbeit anderen.

Nintex arbeitet mit Microsoft Azure zusammen, um Tausenden von Kunden auf der ganzen Welt zu helfen, mehr Effizienz und eine verbesserte Geschäftsleistung durch digitale Transformation zu erreichen. Betriebsleiter und IT-Experten wechseln zur Nintex-Plattform in der Azure-Umgebung, um Prozesse aller Art abzubilden und zu automatisieren, wobei sie Daten aus einer Vielzahl von Quellen verwenden, um mehr Produktivität und mehr Autonomie für alle Geschäftsfelder zu ermöglichen.

[Mehr erfahren](#)

