



Optimierte Abläufe: Mehr Aufgaben schneller erledigen

Wie Sie mit intelligenten Workflows von mehr Effizienz, Agilität, Nachhaltigkeit und Kostensenkungen profitieren

Effiziente operative Abläufe sind heutzutage ein entscheidender Erfolgsfaktor, der Unternehmen jeden Tag vor neue Herausforderungen stellt – von der Arbeit im Homeoffice, neuen Vorschriften, gesellschaftlichen und ökologischen Trends bis hin zu steigenden Transaktionsvolumen. Mit intelligenten Workflows können Sie Unternehmensanwendungen vernetzen sowie Mitarbeitende, Daten, Systeme und Prozesse leichter abstimmen. So lassen sich unnötige manuelle oder redundante Arbeiten vermeiden und bessere Erlebnisse erzielen.

Dezentrale Arbeitsmodelle und Technologien führen zu operativen Einzellösungen

Die Umstellung des operativen Geschäfts von einem On-Premises-Modell auf ein Remote- oder Hybridarbeitsmodell ist oft eine große Herausforderung für die betriebliche Effizienz: Isolierte Altsysteme, Daten und Prozesse erschweren den Kundenservice sowie die schnelle, fehlerfreie Erledigung praktisch aller Aufgaben — und zugleich werden die Transaktionsvolumen immer größer.

Ineffiziente Prozesse können Unternehmen 20 bis 30 % ihres Jahresumsatzes kosten.

– IDC

Ein weiteres Problem sind die Backoffice-Systeme. Viele Unternehmen haben in den letzten zehn Jahren verstärkt das Frontend-Kundenerlebnis mit neuen Apps und Kanälen digitalisiert und müssen jetzt feststellen, dass die Backoffice-Systeme nicht dafür geschaffen sind. Schuld daran ist die häufig getrennte Modernisierung von Middle-, Backoffice- und Frontoffice. Der nahtlose Service, den Unternehmen ihren Kunden bieten wollen, läuft dadurch intern alles andere als reibungslos – weil Daten, Systeme und Teams immer noch nicht vernetzt sind.

In großen Unternehmen gibt es im Schnitt 175 unabhängige Business-Anwendungen.

– Okta

Mitarbeitende, Systeme, Daten und Prozesse: Alles sollte nahtlos zusammenarbeiten

Ein effizienter Betrieb setzt die Nutzung von intelligenter Prozessautomatisierung, Echtzeitdaten und KI-gestützter Entscheidungsfindung voraus, um unternehmensweite Vorgänge und Abläufe zu unterstützen. Wichtig ist z. B. ein guter Informationsfluss, damit alle stets auf dem neuesten Stand sind. Auch intelligente, automatisierte Prozesse sind hilfreich, da Ihre Belegschaft so mehr Produktivität gewinnt und sich die Zusammenarbeit verbessert.

5 Faktoren für operative Leistungsfähigkeit

Keine Einzellösungen

Getrennt arbeitende Teams und isolierte Systeme verringern die Effizienz Ihres Unternehmens – sowohl abteilungsübergreifend als auch innerhalb von Abteilungen. Transparenz im gesamten Unternehmen hilft der Belegschaft, das große Ganze zu sehen. So lassen sich leichter Chancen für Innovationen erkennen, z. B. bei Prozessen, Kundenerlebnis oder Mitarbeiterproduktivität.

Keine Engpässe

Damit ein Prozess gut funktioniert, darf er keine langsamen Abläufe umfassen, die ihn ausbremsen. Jeder Engpass erschwert die Priorisierung und Planung von Aktivitäten und Ressourcen. Darunter leidet Ihre Produktivität – und das macht sich auch in der Bilanz bemerkbar. Erfolgreiche Unternehmen sind in der Lage, Reibungspunkte und Hindernisse abzubauen.

Automatisierte Prozesse und kompetente Mitarbeiter

Manuelle Prozesse sind aufwendig, fehleranfällig und unterliegen Schwankungen. Müssen Mitarbeitende ihre Zeit mit manuellen Routinearbeiten verbringen, profitiert das Unternehmen nicht vom vollen Potenzial seiner Belegschaft.

Verlässliche Daten

Damit Unternehmen kluge Entscheidungen treffen können, müssen alle Geschäftsinformationen zugänglich, aktuell, vollständig und korrekt sein. Aussagekräftige, solide Daten sind für eine kontinuierliche Prozessoptimierung entscheidend.

Umsetzbare Informationen

Werden Workflows nicht kontinuierlich optimiert, können sie veralten und ineffektiv werden. Indem Sie Ihre Workflows mit einer KI unterstützen, können Sie neues Automatisierungspotenzial und problematische Prozessbereiche erkennen. Diese Einblicke aus Ihren Daten sind eine wertvolle Hilfe für betriebliche Verbesserungen.



So helfen Ihnen intelligente Workflows beim Optimieren von Betriebsabläufen

Arbeit optimieren

Wenn Sie regelmäßig anfallende Routine-Aufgaben automatisieren, können Sie Ihre Betriebsabläufe effizienter gestalten und Kosten senken. Auf diese Weise verschaffen Sie Mitarbeitenden die nötige Zeit, sich auf wirklich wichtige Aufgaben zu konzentrieren.

Kosteneffizienz steigern

Sie können Geschäftsregeln, Entscheidungsfindung, KI und Prozessautomatisierung kombinieren, um Ihre Workflows kontinuierlich in Echtzeit zu optimieren sowie Engpässe bei Prozessen zu erkennen und zu beseitigen. Dadurch können Sie Aufgaben neu zuweisen und neue Prioritäten setzen, um schlechte Ergebnisse und nicht erfüllte Service-Level-Vereinbarungen (SLA) zu vermeiden.

Aufgaben schneller und präziser fertigstellen

Geben Sie Stakeholdern mit aussagekräftigen Daten Einblick in den Status von Arbeitsaufträgen und ausstehenden Aufgaben und nutzen Sie Daten und KI, um aus Erkenntnissen Maßnahmen abzuleiten. So können Sie unabhängig vom Kanal schnell intelligente Geschäftsentscheidungen treffen und mehr erledigen.

ROI-Steigerung in unter 3 Monaten mit der Low-Code-Plattform von Pega

Mit der Low-Code-Plattform von Pega können Sie produktionsbereite Workflows im Vergleich zu konventionellen Methoden in einem Bruchteil der Zeit zusammenstellen. Pega lässt sich nahtlos in Ihre bestehenden Unternehmensanwendungen integrieren, sodass Sie im Handumdrehen neue Workflows hinzufügen, Workflows nach Region oder Geschäftsbereich spezialisieren und Pega-Apps auf allen beliebigen Kanälen bereitstellen können – ganz ohne klassische Programmierung. Und dank unserer patentierten, mehrschichtigen Architektur können Sie für Veränderungen vorausplanen und gezielt entwickeln, sodass Sie sich problemlos an neue geschäftliche, gesetzliche oder sogar geopolitische Gegebenheiten anpassen können.

„Die Produktivität unseres Außendienstes hat sich von 2010 bis 2020 fast verdoppelt.“

– Tim Olson

Associate Director for Field Operations

US-Statistikbehörde U.S. Census Bureau
(Census.gov)

Weitere Informationen finden Sie unter
pega.com/de.



Erfolgreiche Vorreiter

Die **US-Statistikbehörde U.S. Census Bureau** hat seine gemeinsame Datenerfassung und -verarbeitung modernisiert und die Produktivität Hunderttausender Benutzer verbessert.

Die **Mizuho Bank** hat die Arbeitsbelastung und Bearbeitungszeit verringert sowie die allgemeine Geschäftsqualität durch die unternehmensweite Umstellung auf papierlose Abläufe gesteigert.

Google profitiert dank einer Workflow-Management-Lösung mit intelligenter Automatisierung jetzt von einem zehnmals schnelleren Service-Ticketing-Prozess.



Erfahren Sie mehr über die Optimierung der Effizienz von Workflows.

Laden Sie das E-Book „Bessere Ergebnisse mit intelligenten Workflows“ herunter.

Weitere Informationen finden Sie unter pega.com/de.