



Optimierte Abläufe statt Reibungsverluste

Operative Leistungsfähigkeit mit einem datengestützten, menschenzentrierten Ansatz

— WHITEPAPER



Kurzfassung



In der heutigen komplexen, dynamischen Arbeitswelt stehen Unternehmen unter enormem Druck: Mehr Produktivität, weniger Burnouts und bessere Ergebnisse sind das Ziel – während zugleich hybride Arbeitsmodelle, digitale Anforderungen und steigende Erwartungen der Mitarbeitenden bewältigt werden müssen. Wer jetzt nicht handelt, zahlt einen hohen Preis in Form von demotivierten Teams, ineffizienten Prozessen sowie verpassten Chancen zur Automatisierung und Verbesserung. Bisherige Methoden zur Prozessverbesserung erweisen sich oft als ungeeignet, da sie auf reinen Annahmen oder unvollständigen Daten beruhen.

In diesem Whitepaper geht es um die transformative Alternative, die Pega Task Mining bietet: einen datengestützten, menschenzentrierten Ansatz, mit dem Sie bisherige Arbeitsweisen besser verstehen und optimieren können. Fünf Fallstudien aus dem Versicherungs-, Gesundheits- und Finanzwesen zeigen, wie Pega Task Mining versteckte Ineffizienzen erkennt, Benutzer-Feedback prüft und sowohl Mitarbeitenden als auch Führungskräften neue Chancen für grundlegende Veränderungen eröffnet wie:

- weniger Nacharbeit und eingesparte Arbeitsstunden, die 24 Vollzeitstellen entsprechen
- Vermeidung unnötiger Notizen durch Coaching-Gespräche
- Identifizierung von Automatisierungs-Chancen von schätzungsweise 1,7 Mio. USD

Jede Fallstudie veranschaulicht, wie sich mit nur etwas Einblick in Verhaltensweisen erhebliche Verbesserungen bei operativen Abläufen und der Unternehmenskultur erreichen lassen.

Dabei hat sich ein klares Muster herauskristallisiert: Erfolg beruht nicht auf Technologie allein, sondern hängt davon ab, wie Technologie eingesetzt wird – für Diagnosen, als Coaching-Hilfe oder für eine optimale Zusammenarbeit.

Gemeinsam mit einer durchdachten Implementierung und der Einbindung der Mitarbeitenden bleibt Pega Task Mining nicht nur ein Optimierungs-Tool, sondern eröffnet Einblicke in das tatsächliche Arbeitserlebnis und schafft zugleich die Grundlage für eine effizientere, kompetentere und belastbarere Belegschaft.

Auf den folgenden Seiten erfahren Sie, wie Sie diese Erkenntnisse für Ihre Teams nutzen können. Oder noch einfacher: Fragen Sie Ihren Ansprechpartner bei Pega, der Sie gern zu allen Fragen berät.

„Wer jetzt nicht handelt, zahlt einen hohen Preis: demotivierte Teams, ineffiziente Prozesse sowie verpasste Chancen zur Automatisierung und Verbesserung.“



Einleitung

Warum Task Mining ein Muss ist

Mangelnde Transparenz über Belegschaften

Unternehmen stehen heute im operativen Geschäft unter Optimierungsdruck, ohne dafür die Qualität, Rechtskonformität oder schlechtere Arbeitsbedingungen zu riskieren. Die Verlagerung zu hybriden Arbeitsmodellen, die vielfältigen Möglichkeiten mit digitalen und KI-Tools, die wachsende Komplexität von Kundenerwartungen – all das erschwert mehr denn je transparente Einblicke, wie tatsächlich im Unternehmen gearbeitet wird.

Klassische Methoden zur Prozessverbesserung basieren oft auf Annahmen statt Fakten, wodurch sich Teams oft auf dringende Probleme und nicht auf die Bereiche mit der größten Wirkung konzentrieren. Ohne Transparenz über die tägliche Ausführung riskieren Unternehmen, dass Änderungen „im Blindflug“ umgesetzt, Chancen für reibungslosere Prozesse verpasst und Mitarbeitende durch fehlende Unterstützung überlastet werden.

Der Ansatz von Pega Task Mining

Gegenüber herkömmlichen Methoden, die auf Beobachtung, Benutzerberichten oder Annahmen basieren, bietet Pega Task Mining einen grundlegend anderen Ansatz: Zum besseren Verständnis von Arbeit wird ständig, transparent und in Echtzeit verfolgt, wie Aufgaben tatsächlich erledigt werden – im passenden Maßstab.

Durch Erfassung detaillierter Interaktionsdaten aus Anwendungen und Workflows zeigt Pega Task Mining Muster auf, die oft unbemerkt bleiben, wie manuelle Datenbewegungen zwischen Systemen, zu viele Notizen, ineffiziente Navigation oder Reibungspunkte, die die Ausführung ausbremsen. Mit diesem Wissen – das nicht auf Annahmen, sondern auf der tatsächlichen Vorgehensweise basiert – können Unternehmen gezielt Maßnahmen ergreifen.

Methodik

Das Task Mining Framework

Datensammlung und -analyse

Die Beispiele in diesem Whitepaper stammen von Kunden, die Pega Task Mining aktiv einsetzen.

Zuerst sammelt Pega Task Mining nur wenige Daten über einen Desktop-Agenten, der auf Mitarbeitercomputern installiert ist. Dieser Agent erfasst Interaktionen zwischen Anwendungen und Bildschirmen wie Klicks, Tastenanschläge, Copy-Paste- und Scroll-Vorgänge, um den genauen Arbeitsablauf aufzuzeichnen. Die Daten werden sicher in die Cloud übertragen und dort zu umsetzbaren Insights verarbeitet.

Das Besondere am Pega Task Mining ist, dass das alles ohne Screen Scraping funktioniert. Sie müssen also keine vertraulichen, im Unternehmen gespeicherten Daten maskieren. Das reduziert Netzwerkbelastungen und ermöglicht eine fundierte unternehmensweite Implementierung.

Viele Kunden sammeln täglich Daten von über 15.000 Mitarbeitenden, einschließlich aus Citrix- und virtuellen Desktop-Umgebungen. Dank der stündlichen Verarbeitung gewinnen Analysten und Führungskräfte fast in Echtzeit Transparenz darüber, wie Aufgaben de facto ausgeführt werden – was zu schnelleren, klügeren Entscheidungen führt, die die operative Effizienz und das Mitarbeitererlebnis verbessern.

Unser patentierter Ansatz bewertet die Aufgaben-Performance unter drei Aspekten:

- **Effizienz:** Wie viel Zeit wird während der Aufgabe mit arbeitsfremden Anwendungen oder Wartezeiten verbracht?
- **Komplexität:** Wie viele verschiedene Anwendungen, Bildschirme, Schritte und Prozessschleifen sind notwendig?
- **Reibungsverluste:** Wie groß ist der nötige Aufwand gemessen in der Anzahl der Klicks, Scroll-Vorgänge, Tastenanschläge und Copy-Paste-Aktionen?

Zusätzlich werden auf der Seite „Opportunities“ (Chancen) unerwünschte Verhaltensweisen wie manuelle Datenbewegungen, zu viele Notizen und vieles mehr angezeigt.

Mit diesen Funktionen können Analysten und Führungskräfte umsetzbare Erkenntnisse sofort nach der Datensammlung gewinnen – ohne Task Mining oder Datenanalyse-Experten. Alles, was sie wissen müssen, ist, was für ihr Unternehmen richtig oder ungünstig ist.

Implementierungsansatz

Bei erfolgreichen Task-Mining-Implementierungen steht nicht die Technologie im Mittelpunkt, sondern die Priorität liegt auf Vertrauen, Transparenz und Zusammenarbeit.

Dagegen profitieren die Unternehmen am meisten, die Mitarbeitende frühzeitig einbinden, Sinn und Zweck des Task Mining klar kommunizieren und anhand gewonnener Erkenntnisse die tägliche Arbeit verbessern – und nicht überwachen. Statt allen einfach ein Tool als Arbeitshilfe bereitzustellen, wird Mitarbeitenden der Sinn und Zweck erklärt, z. B. dass sich damit Ineffizienzen (die zu Burnouts führen können), neue Automatisierungs- und Coaching-Chancen oder Abläufe erkennen lassen, die nachweislich richtig gut funktionieren.

Bei den wirkungsvollsten Programmen wird Task Mining als Partnerschaft zwischen Analysten, Führungskräften und denjenigen verstanden, die die Arbeit erledigen.



Fallstudie 1

Weniger Angebotsfehler dank neugestaltetem Prozess

Unternehmen: Versicherer

Herausforderung: längere Anrufzeiten und Qualitätsfehler wegen geringer Akzeptanz der verfügbaren Tools

Mitarbeitende verbrachten bei Angeboten für Versicherungen übermäßig viel Zeit mit der Suche nach Informationen zur Vorabgenehmigung, statt die verfügbare Vorabgenehmigungs-Aufgabe der Pega-Plattform zu nutzen. Die Analyse mit Pega Task Mining ergab, dass es bei rund 20 % der Anrufe, die länger als zehn Minuten dauerten, um Versicherungsangebote ging – verursacht durch ein ineffizientes Suchverhalten.

Methodik

Trotz insgesamt guter durchschnittlicher Bearbeitungszeiten bei Versicherungsangeboten nahmen Sonderfälle erheblich mehr Zeit in Anspruch. Mit einer Aufgaben- und Bildschirmnutzungs-Analyse wurden zuerst die zugrunde liegenden Ursachen identifiziert. Wie sich zeigte, wurden bei 20 % der Anrufe, die länger als zehn Minuten dauerten, keine Bildschirme für die Vorabgenehmigung verwendet. Stattdessen navigierten die Mitarbeitenden manuell durch verschiedene Anwendungen, um die Informationen zusammenzutragen, die bei der Vorabgenehmigungs-Aufgabe automatisch bereitgestellt werden. Die Analyse der Bildschirmdaten und Interaktionen bestätigte dies: Mitarbeitende nutzen oft Instant Messaging, interne Anrufe und andere Tools, um die Anforderungen für eine Vorabgenehmigung herauszufinden.

Neugestaltung und Verbesserungen

Um diese Ineffizienzen anzugehen, änderte das Unternehmen die Aufgabe für Versicherungsangebote. Jetzt ist die Vorabgenehmigungs-Aufgabe ein erforderlicher Schritt. Zudem wurde die Dialogführung verbessert, damit Mitarbeitende auch wirklich alle nötigen Fragen stellen. Ebenfalls werden jetzt Angaben zur Vorabgenehmigung aus der Vorabzertifizierungs-Aufgabe in zwei späteren Schritten übernommen. Obwohl dadurch womöglich mehr Zeit in die Aufgabe für Versicherungsangebote mit Kostenberechnung fließt, wird mit einem signifikanten Rückgang von Qualitätsfehlern, Nacharbeit und wiederholten Anrufen von Versicherten gerechnet, die beim Erstkontakt nicht die richtigen Informationen erhalten haben.

Ergebnisse

- **Potenziell 48.000 Arbeitsstunden jährlich eingespart (entspricht 24 Vollzeitstellen)**
- **Schnellere durchschnittliche Anrufbearbeitung**
- **Höhere Kundenzufriedenheit und weniger wiederholte Anrufe**
- **Sinnvollere Prioritäten bei der Bildschirm-Neugestaltung, basierend auf aktuellen Nutzungsdaten**

Wesentliche Erkenntnisse

Diese Fallstudie veranschaulicht, wie Task Mining das Benutzer-Feedback prüfen und versteckte Ineffizienzen bei Aufgaben aufzeigen kann. Durch die Analyse der Tool-Akzeptanz und der Bildschirm-Nutzungsmuster können Unternehmen Prioritäten bei der Prozessüberarbeitung setzen, die zu messbaren Verbesserungen führen. Diese Erkenntnisse können branchenübergreifend zur Optimierung operativer Abläufe und Verbesserung des Benutzererlebnisses mit datengestützten Entscheidungen dienen.

Fallstudie 2

Höhere Einzelleistung durch fokussiertes Coaching

Unternehmen: Versicherer

Herausforderung: Nichterfüllung individueller Produktivitätsziele trotz langer Arbeitszeiten

Obwohl der Mitarbeitende A es auf mehr Arbeitsstunden pro Tag als der leistungsstarke Mitarbeitende B brachte, erreichte A nicht die Produktivitätsziele. Als Ursache dafür wurden mit Pega Task Mining sporadische Leerlaufzeiten am Computer erkannt.

Methodik

Die zuständige Führungskraft hat Pega Task Mining für das Team-Coaching verwendet. Da lange Arbeitstage mit einer messbar geringen Produktivität einhergingen, wurde das Gespräch mit dem Mitarbeitenden gesucht.

Nach Erlaubnis des Besten im Team (Mitarbeitender B) zeigte die Führungskraft dem Mitarbeitenden A einen Vergleich beider Zeitabläufe und bat um Verbesserungsvorschläge. Der Mitarbeitende A reagierte sofort: „Wenn ich gezielte Arbeitspausen einplane, kann ich 2,5 Stunden mehr mit meiner Familie verbringen!“

Verbesserungen

Am nächsten Tag machte der Mitarbeitende A regelmäßig kurze Pausen. Innerhalb einer Woche war er – trotz der kürzesten Arbeitszeiten – der beste Mitarbeitende im Team.

Ergebnisse

- **104 % der Ziel-Produktivität erreicht (vorher unterdurchschnittlich)**
- **2,5 Stunden pro Tag bei der Work-Life-Balance gewonnen**
- **Leistungsverbesserung dauerhaft beibehalten**

Wesentliche Erkenntnisse

Diese Fallstudie zeigt, wie Leistung und Wohlbefinden von einer Arbeitsmuster-Analyse profitieren können. Mit den richtigen Daten und einem Teamarbeit-Mindset hilft Task Mining bei der Stärkung einzelner Mitarbeitender – ohne ständige Aufsicht.



Fallstudie 3

Festhalten von unnötigen Notizen

Unternehmen: Gesundheitsdienstleister

Herausforderung: Nichterfüllung der Produktivitätsziele aufgrund falscher Schulungsinhalte

Ein Mitarbeitender war erheblich unproduktiver als das restliche Team, konnte aber nicht den Grund dafür finden. Wie die Task-Mining-Analyse ergab, machte dieser Mitarbeitende viel mehr Notizen als alle anderen im Team.

Methodik

Um der Ursache der schlechten Leistung des Mitarbeitenden auf den Grund zu gehen und herauszufinden, womit der Mitarbeitende seine Arbeitszeit verbrachte, analysierte die zuständige Führungskraft mit Task Mining die Zeitabläufe auf der Timeline-Seite. Wie sich herausstellte, nutzte der Mitarbeitende die Notepad-Anwendung sehr viel häufiger als die anderen Team-Mitglieder. Während eines Coaching-Gesprächs erklärte der Mitarbeitende, dass er alles versucht habe, um auf dem Laufenden zu bleiben. Bei einer Schulung hatte er gelernt, dass man sich bei Anrufen Notizen machen soll. Nach seiner Versetzung ins Callcenter war das jedoch überflüssig, weil dort der Audit-Trail der Pega-Plattform greift.

Verbesserungen

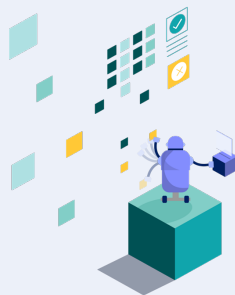
Nachdem der Mitarbeitende nicht mehr ständig Notizen festhielt, stieg seine Produktivität enorm. Als das leitende Management von diesem Erfolg erfuhr, startete es im Unternehmen eine breit angelegte Initiative, um die unnötige Notepad-Verwendung zu reduzieren und unternehmensweit weitere Verbesserungen zu erzielen.

Ergebnisse

- **Weniger Festhalten von überflüssigen Notizen**
- **Kürzere Abstände zwischen Anrufen, da Notizen schneller zusammengestellt werden können**
- **Nutzenmaximierung durch eine unternehmensweite Initiative nach dem Erfolg**

Wesentliche Erkenntnisse

Diese Fallstudie verdeutlicht, wie wichtig Einblicke aus der untersten Unternehmensebene sind. Ein beim individuellen Coaching erkanntes Verbesserungspotenzial kann zu unternehmensweiten Initiativen führen, von denen alle profitieren.



Fallstudie 4

Beseitigung eines ungleich verteilten
Arbeitsaufkommens mit
teamübergreifender Schulung

Unternehmen: Gesundheitsdienstleister

Herausforderung: Burnouts und
Unterauslastung wegen ungleichen
Arbeitsaufkommens von Teams

Durch Task Mining wurde ein kritisches
Missverhältnis sichtbar: Team A hatte eine hohe
Arbeitsintensität ohne Pausen, während Team B mit
einer deutlich geringeren Arbeitsintensität
Zwangspausen am Computer einlegen musste, weil
„keine neue Arbeit verfügbar“ war.

Methodik

Die Analysten der Personaleinsatzplanung erkannten eine erhebliche Diskrepanz zwischen den Zeitabläufen und den Anwendungsdiagrammen der beiden Teams. Team B verbrachte sehr wenig Zeit mit Strategischem und strukturierten Arbeitsanwendungen. Außerdem gab es sehr lange Leerlaufzeiten am Computer, weil „keine neue Arbeit verfügbar“ war. Im Gegensatz dazu war Team A überlastet, hatte lange Arbeitszeiten und zu wenige Pausen.

Verbesserungen

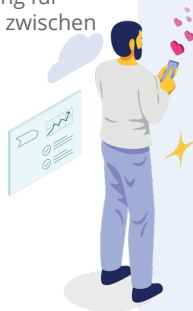
In Zusammenarbeit mit den Teamleitern organisierte das Unternehmen eine gemeinsame Schulung für beide Teams, damit das Arbeitsaufkommen zwischen Team A und Team B gerechter verteilt wird.

Ergebnisse

- Beide Teams erreichten das erwartete Niveau bei der Arbeitsintensität
- Team B profitierte von einer wesentlich besseren Work-Life-Balance
- Team A wurde richtig eingesetzt und ausgelastet

Wesentliche Erkenntnisse

Diese Fallstudie zeigt, wie der Vergleich der Task-Mining-Daten verschiedener Teams zu wertvollen Erkenntnissen führen kann, die sonst unerkannt geblieben wären – selbst für die betroffenen Teams.



Fallstudie 5

Identifizierung von Automatisierungs-Chancen durch Aufgabenanalyse

Unternehmen: globaler Finanzkonzern

Herausforderung: unverhältnismäßig viele Copy-Paste-Vorgänge beim Kunden-Onboarding

Die Analyse der Aufgaben beim Kunden-Onboarding ergab über 25 Copy-Paste-Vorgänge bei jedem Anruf.

Methodik

Interne Analysten identifizierten mit dem Opportunity-Finder und der Aufgabenanalyse manuelle Datenbewegungen zwischen wichtigen Systemen beim Kunden-Onboarding. Wie die Analyse zeigte, führten diese wiederholten Copy-Paste-Vorgänge dazu, dass jeder Anruf durchschnittlich 250 Sekunden länger dauerte. Infolgedessen hingen Kontoinhaber lange in der Warteschleife, während die Kundenbetreuer als „menschliche Integrationspunkte“ zwischen den Systemen agierten.

Implementierung

Mit Pega Attended RPA, unserer beaufsichtigten Robotic Process Automation, wurde ein Business Case zur Automatisierung der Copy-Paste-Vorgänge entwickelt. Die Automatisierungsanfrage ging dann zur Implementierung an das zuständige Team.

Ergebnisse

- **Business Case für beaufsichtigte Robotic Process Automation (RPA) entwickelt**
- **250 Sekunden bei jedem Kunden-Onboarding eingespart**
- **Potenzielle Einsparungen von 1,7 Mio. USD jährlich**
- **Weniger manuelle, wiederholte Aufgaben für Kundenbetreuer**

Wesentliche Erkenntnisse

Diese Fallstudie veranschaulicht, wie einfach sich mit Pega Task Mining unerwünschte Aktivitäten wie manuelle Datenbewegungen erkennen und messen lassen. Ist der Effekt von KPIs wie der durchschnittlichen Bearbeitungszeit bekannt, können Unternehmen solide, überzeugende Business Cases für die Automatisierung und Prozessverbesserung entwickeln.

Pega Task Mining: Ergebnisse, die Sie voranbringen

Fünf wichtige Erfolgsfaktoren für umsetzbare Erkenntnisse

Alle fünf Fallstudien zeigen mehrere ähnliche Erfolgsfaktoren, die zu bedeutsamen, messbaren Ergebnissen geführt haben. Diese Muster veranschaulichen, wie Unternehmen den Nutzen von Pega Task Mining durch datengestützte Insights und Maßnahmen maximieren können, bei denen der Mensch stets im Mittelpunkt steht.

1. Pega Task Mining dient zur Diagnose und ist mehr als nur ein Dashboard

- In jeder Fallstudie wurde Task Mining zur Untersuchung der Ursachen und nicht lediglich zur Aktivitätsüberwachung eingesetzt.
- Analysten und Führungskräfte untersuchten Zeitabläufe, Bildschirmnutzung und Aufgaben, um verborgene Ineffizienzen aufzudecken.

2. Erkenntnisgewinn und Umsetzung gehören zusammen

- Jede gewonnene Erkenntnis führte zu einer konkreten Änderung – von der Aufgabenneugestaltung bis hin zu Automatisierungsvorschlägen.
- Erfolge stellten sich ein, als Daten für gezielte, menschenzentrierte Interventionen genutzt wurden.

3. Führungskräfte spielen als Vermittler und Fürsprecher eine wichtige Rolle

- Führungskräfte und Analysten fungierten als Vermittler zwischen Daten und Maßnahmen.
- Sie luden zu Coaching-Gesprächen ein, prüften Muster und entwickelten Business Cases.

4. Der Fokus liegt auf Stärkung, nicht auf Überwachung

- Interventionen wurden als Unterstützung, nicht als „Bestrafung“ kommuniziert.
- Dank Pega Task Mining konnten Mitarbeitende mehr Zeit gewinnen und ihre Work-Life-Balance verbessern, während frustrierende Abläufe reduziert wurden.

5. Erfolg wird nach menschlichen und geschäftlichen Kriterien gemessen

- Die Ergebnisse umfassten messbare Kennzahlen (Zeitersparnis, Kostensenkung) und Vorteile für Mitarbeitende (Wohlbefinden, Klarheit, Arbeitsmoral).
- Durch diese zwei Schwerpunkte wurden die Ergebnisse nachhaltiger und wirkungsvoller.

Task Mining im Trend: Neuer Nutzen für Unternehmen

Immer mehr Unternehmen in unterschiedlichsten Branchen implementieren Task Mining in ihre operativen Kernabläufe. Viele Pega-Kunden sammeln jetzt täglich Daten von tausenden – oder sogar zehntausenden – Mitarbeitenden auf Desktop-Computern, in Citrix-Umgebungen oder von hybriden Teams. Ob für informierte Automatisierungspläne, die Neugestaltung von Schulungsprogrammen oder eine gerechte Verteilung des Arbeitsaufkommens in Echtzeit: Task Mining, ursprünglich ein Tool zur Entdeckung von Ineffizienzen, bringt die unternehmensweite Transformation voran.

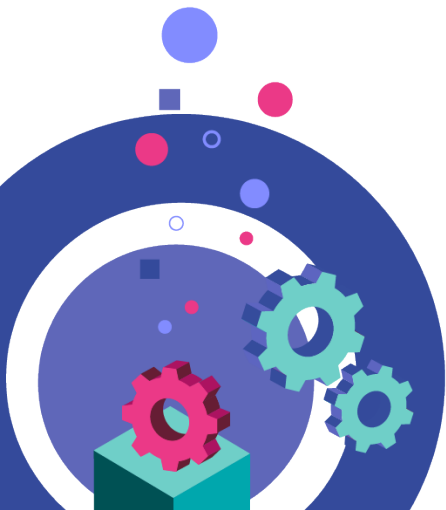
Dieser Wandel deutet auf einen umfassenderen Trend hin: Führende Unternehmen geben sich nicht mehr mit Annahmen oder Durchschnittswerten zufrieden. Sie wollen wissen, was wirklich passiert – und ihr Vorgehen darauf abstimmen. Task Mining ist nicht mehr eine Innovation für die Zukunft, sondern bereits heute ein Muss.



Entwicklung eines Task-Mining-Programms

ERSTE SCHRITTE: BELEGSCHAFTS-BEWERTUNG UND PLANUNG

Die Task-Mining-Analyse funktioniert am besten bei Rollen, in denen am Computer gearbeitet wird. Das Tracking von Wissensarbeitern und anderen Mitarbeitenden bei Aufgaben ohne PC bringt viel weniger Einblicke.



CHANGE MANAGEMENT UND MITARBEITER-ENGAGEMENT

Wie Sie aus den Fallstudien wissen, ist für eine erfolgreiche Task-Mining-Initiative das Engagement der Mitarbeitenden bei jedem Schritt entscheidend. Unbedingt sollte den Teammitgliedern versichert werden, dass das Tool ihnen bei der besseren Erfüllung ihrer Rolle helfen soll und dass es nicht darum geht, jeden Schritt zu überwachen. Noch besser ist, wenn Sie genau zeigen können, wie das Tool den Mitarbeitenden das Leben erleichtert.

TASK MINING SKALIEREN: VOM PILOT-PROJEKT ZUM TAGESGESCHÄFT

Angesichts des hohen Tempos, in dem Unternehmen heutzutage operieren, müssen datengestützte Entscheidungen zeitnah erfolgen. Die meisten Task-Mining-Implementierungen decken anfangs nur einen kleinen Bereich ab. Nach der Datensammlung und -verarbeitung wird der Desktop-Agent dann unternehmensweit für die Belegschaft eingeführt. Dadurch können Teams auftretende Probleme live verfolgen und eine Vorher-Nachher-Analyse ausführen, wenn Arbeitsinitiativen im gesamten Unternehmen implementiert werden.

Abschluss

Wenn wir die einzelnen Fallstudien mit Abstand betrachten, zeichnet sich etwas Grundlegendes ab: Es geht nicht nur um die großen Chancen, die Task Mining bietet, sondern um die Weiterentwicklung der Beziehung zwischen Menschen, Prozessen und Technologie.

Jede Fallstudie begann mit einer Frage wie „Warum dauert das so lange?“, „Warum funktioniert das nicht?“ oder „Warum hat dieser Mitarbeitende Schwierigkeiten?“. Und jedes Mal lieferte Task Mining mehr als nur eine Antwort, sondern eröffnete den Blick in das reale Arbeitsleben. Task Mining zeigte Verhaltensweisen auf, die sich mit den üblichen Kennzahlen nicht erkennen lassen: übersprungene Tools, sporadische Wartezeiten, unnötige Notizen, schlecht verteilte Arbeitsaufkommen und wiederholte Copy-Paste-Vorgänge. Das waren keine Systemfehler, sondern menschliche Workarounds, Gewohnheiten und Missverständnisse.

Bemerkenswert ist, wie unbedeutend diese Verhaltensweisen anfangs erschienen – ein paar Klicks mehr, etwas Leerlauf oder Routinen, die bei Schulungen vermittelt wurden. Nach genauerer Untersuchung stellte sich jedoch heraus, dass sich diese Mikro-Muster erheblich auf die Produktivität, Qualität und das Wohlbefinden der Mitarbeitenden auswirkten. Das Angehen dieser Probleme führte zu nachweislichen Verbesserungen und wesentlichen Änderungen im Unternehmen.

Ein weiteres Muster, das sich herauskristallisierte, war die Rolle der Führungskräfte und Analysten – nicht als „Durchsetzer“, sondern als Vermittler und Unterstützer. In jeder Fallstudie nahm sich jemand die Zeit für eine gründliche Prüfung, stellte Fragen und suchte das Gespräch. Die besten Ergebnisse unter Performance-Kriterien gingen nicht lediglich auf Dashboards zurück, sondern auf einen informierten, datengestützten Dialog. Task Mining hat nicht das menschliche Urteilsvermögen ersetzt, sondern es verstärkt.

Letztlich verdeutlichen die Fallstudien, dass eine Transformation nicht immer in der Chefetage beginnt, sondern manchmal bei einem einzigen Mitarbeitenden, einem Team oder einem Erkenntnisgewinn. Wird aber dieser Erkenntnisgewinn geteilt, unternehmensweit genutzt und unterstützt, wird daraus etwas Größeres: ein Katalysator, der die Unternehmenskultur verändert.

Das tatsächliche Versprechen von Task Mining ist nicht nur Prozessoptimierung, sondern Transparenz: Arbeit sichtbar, nachvollziehbar zu machen und Chancen zur Verbesserung aufzuzeigen – für alle Beteiligten.

Möchten Sie mit Pega loslegen?

Ob Sie eine Vermutung überprüfen, versteckte Ineffizienzen aufdecken oder einen Business Case für die Automatisierung erstellen möchten – Pega Task Mining kann Ihnen dabei helfen.

Sprechen Sie mit Ihrem Team darüber, wie Sie Task Mining für die gesamte Belegschaft skalieren können.

„Transformation beginnt nicht immer in der Chefetage, sondern manchmal bei einem einzigen Mitarbeitenden, einem Team oder einem Erkenntnisgewinn.“



Pega is the leading Enterprise Transformation Company™ that helps organizations Build for Change® with enterprise AI decisioning and workflow automation. Many of the world's most influential businesses rely on our platform to solve their most pressing challenges, from personalizing engagement to automating service to streamlining operations. Since 1983, we've built our scalable and flexible architecture to help enterprises meet today's customer demands while continuously transforming for tomorrow. For more information on Pega (NASDAQ: PEGA), visit <http://www.pega.com>