

Automatisierung mit Blueprint: Arbeit im KI- Zeitalter koordinieren

*Wie operative und IT-Führungskräfte
Mitarbeitende, Systeme und KI für eine
geregelt Agilität zusammenbringen*



Die neue Arbeitswelt

Die digitale Transformation beschleunigte Abläufe, Agilität und Innovationen in allen Bereichen, und Geschäftsanwender lernten mit Low-Code-Plattformen, schnell eigene Lösungen zu entwickeln, ohne auf überlastete IT-Teams zu warten. Doch im Zuge dieser rasanten Entwicklung entstand ein neues Problem: ✨ der „**Tech-Wildwuchs**“ oder auch „Sprawl“ genannt: Jedes Teams entwickelte eigene Apps, automatisierte Workflows in isolierten Bereichen und schufen so ein Flickwerk aus unzusammenhängenden Lösungen. Alle waren aktiv – doch die Ziele liefen auseinander.

Heute geht es nicht mehr nur darum, wie man schneller vorankommt, sondern darum, wie man gemeinsam, zielgerichtet und kontrolliert Fortschritte erzielt. Künstliche Intelligenz bringt für praktisch jede Branche grundlegende Veränderungen – und als Gewinner werden diejenigen hervorgehen, die Mitarbeitende, Systeme und Informationen zu einem einheitlichen, anpassungsfähigen Unternehmen verbinden.

Unternehmen müssen ihre Architektur am Kundenvorteil ausrichten, der Fokus auf neue Technologien allein genügt nicht. Statt mit isolierten Systemen zu automatisieren (was zwangsläufig zu Reibungsverlusten und Fragmentierung führt), brauchen Führungskräfte Plattformen, die die gesamte Customer Journey definieren und orchestrieren. Dieser Ansatz ist auch für künftige KI-Entwicklungen zukunftssicherer, weil so die Customer Journey konstant bleibt, während hinter den Kulissen Mitarbeitende und automatisierte Systemen nahtlos zusammenarbeiten.

WARUM EIN NEUER ANSATZ?

So vielversprechend neue Technologien auch sein mögen, die Realität sieht anders aus: Die meisten Unternehmen haben nach wie vor Schwierigkeiten, die vielen internen Einzelinitiativen unter einen Hut zu bringen. Wahrscheinlich kennen Sie das aus eigener Erfahrung: Die eine Abteilung automatisiert einen Prozess, die andere entwickelt eine eigene App und die IT bemüht sich, überall die Governance und Compliance zu wahren. Das Ergebnis? Doppelte Arbeit, uneinheitliche Prozesse und mangelnde Transparenz. Leicht verliert man den Überblick darüber, was bereits automatisiert ist, was noch manuell erledigt wird und was davon wirklich einen Nutzen bringt. Das ist nicht nur ein Problem für die IT, sondern für das ganze Unternehmen. Können Teams das Gesamtbild nicht erkennen, werden Anpassungen, Skalierungen und Innovationen schwierig. Und da KI eine immer zentralere Rolle in der Arbeitswelt einnimmt, steigen die Risiken durch unzusammenhängende Systeme.

Die Lösung liegt in einem neuen Ansatz für die Koordinierung von Arbeit, der unternehmensweit Mitarbeitende, Prozesse und Technologien verbindet.

BOAT: Der neue Ansatz, Arbeit zu koordinieren

Mit **BOAT** (kurz für „Business Orchestration and Automation Technologies“) erhalten Unternehmen ein Framework, das Ordnung ins Chaos bringt. Dabei geht es nicht darum, vorhandene Systeme komplett zu ersetzen (auch wenn das manchmal wegen technischer Schulden nötig ist), sondern mit Tools wie Pega Blueprint™ Prozesse schneller und intuitiver zu gestalten.

BOAT-Plattformen vereinen leistungsstarke Technologien aus vier wichtigen Automatisierungsbereichen:

- **Business Process Automation (BPA)**
- **Robotic Process Automation (RPA)**
- **Low Code Automation Platforms (LCAP)**
- **Integration Platforms as a Service (iPaaS)**

BOAT konsolidiert die Entwicklung und das operative Geschäft auf einer einzigen Plattform und integriert Funktionen wie intelligente Dokumentenverarbeitung, Process Mining, Workflow-Entscheidungen und generative KI. Ein wesentliches Feature von BOAT-Plattformen ist die Fähigkeit, die Prozessausführung über diese Automatisierungsbereiche hinweg effizient von A bis Z zu koordinieren, wodurch ein flexibles, robustes Automatisierungssystem entsteht.

TIPPS ZUR AUSWAHL EINER BOAT-PLATTFORM

Bei Orchestrierungs-Plattformen gibt es große Unterschiede. Falls Sie gerade Lösungen bewerten, sollten dabei einige wichtige Punkte bedacht werden:

1. VOLLSTÄNDIGE VERNETZUNG

Isolierte Teams und Systeme sind heute nicht mehr tragfähig. Die Zukunft gehört Unternehmen, die Front- und Backoffice-Aufgaben vereinheitlichen und so ein einheitliches Omnichannel-Erlebnis sowie umfassende Transparenz schaffen. Ideal ist eine Plattform, die alle Aufgaben zu zentralen Workflows bündelt und ein nahtloses Statusmanagement sowie kanalübergreifende Prozesse unterstützt.

3. END-TO-END-ORCHESTRIERUNG

Vereinzelte Aufgaben zu automatisieren, genügt nicht: Erfolgreich werden die Unternehmen sein, die nahtlose Übergaben zwischen Teams und Systemen schaffen, Ressourcen maximal nutzen und teure Fehler vermeiden. Vollständige Überprüfbarkeit und Transparenz sind dabei ein Muss, genauso wie eine dynamische Parallelverarbeitung und die problemlose Koordination von Ad-hoc-Aufgaben.

5. UNTERNEHMENSTAUGLICHE AGENTEN

Die Automatisierung entwickelt sich weiter. Neben Bots geht es auch darum, aus bewährten Workflows intelligente Agenten zu schaffen, die Produktivität freisetzen und vorhersehbare, kontrollierte Ergebnisse liefern. Achten Sie darauf, dass Governance, Überprüfbarkeit und eine verlässliche, kanalübergreifende Agenten-Bereitstellung unterstützt werden.

2. GENUG LEISTUNG, UM ALLES ZU AUTOMATISIEREN

Manuelle Aufgaben bremsen jeden Prozess aus. Achten Sie auf umfassende KI- und Automatisierungsfunktionen, die sich für unterschiedlichste Anwendungsfälle eignen (wie Marktforschung, Dateneingabe und Dokumentenverarbeitung). Informationen sollten in jede Customer Journey integriert sein, damit die Next Best Action immer klar ist und Sie von einer kürzeren Time-to-Value profitieren.

4. KONTINUIERLICHE OPTIMIERUNG

Stillstand bedeutet Rückschritt. Mit der richtigen Plattform können Sie besser proaktiv Probleme vorwegnehmen, Ineffizienzen in der gesamten Customer Journey erkennen und Altsysteme zügig transformieren. KI-gestütztes Process Mining und Optimierung in der Designphase sollten integriert sein, damit kontinuierliches Lernen und Verbessern zur Selbstverständlichkeit wird.



Wie Pega Blueprint den Weg zur End-to-End-Orchestrierung beschleunigt

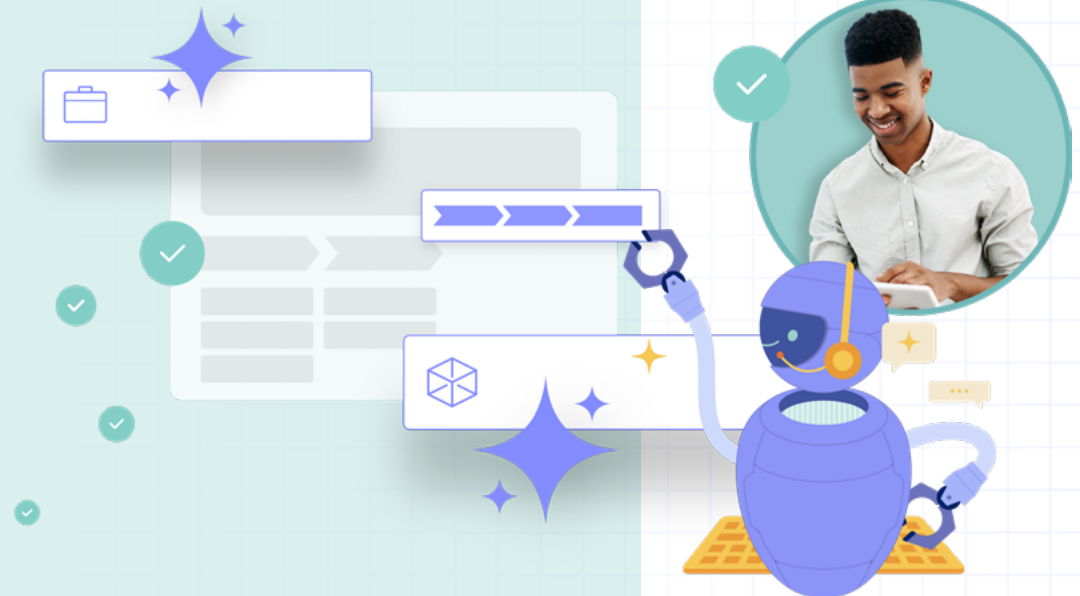
Moderne Unternehmen wissen, dass es bei der digitalen Transformation nicht nur um Geschwindigkeit geht, sondern auch darum, sich von Altsystemen zu lösen, die Kooperation von Teams zu fördern und unternehmensweit einheitliche Erfahrungen zu schaffen. Doch die meisten Transformationsprojekte geraten irgendwann ins Stocken, weil geeignete Tools für Business- und IT-Teams fehlen – was Zusammenarbeit, Anpassungsfähigkeit und Handlungsagilität verhindert.

Die **Pega-Plattform** ist die BOAT-Plattform, die alle Aspekte vereint: Case Management, Entscheidungsautomatisierung, Prozessoptimierung und Event-Orchestrierung. Was die Transformation jedoch wirklich voranbringt, ist Pega Blueprint.

Pega Blueprint™ ist ein KI-gestütztes Tool zur Workflow-Gestaltung, mit dem Unternehmen Arbeitsabläufe in der Pega-Plattform von A bis Z abbilden, analysieren und koordinieren können. Statt bisherige Prozesse manuell zu analysieren, können Teams bei Blueprint Dokumentationen, Quellcode und sogar Videos hochladen. Die Blueprint KI extrahiert Insights, empfiehlt Best Practices und erstellt einen Ausgangspunkt für neue Anwendungen. Business und IT arbeiten in einer „gemeinsamen Sprache“ zusammen – auch bei der Überprüfung und Anpassung von Workflows vor dem Einsatz im Unternehmen.

WARUM IST DAS WICHTIG?

- Sie profitieren von einer schnellen Legacy-Analyse und Anwendungsentwicklung – ohne langwierige Anforderungserfassung.
- Mit integrierten Tools für die Zusammenarbeit können Business- und IT-Abteilungen gemeinsam Lösungen entwerfen.
- KI-Agenten helfen bei der Automatisierung von User Stories, Tests und der Integrationszuordnung, wodurch neue Apps in Tagen statt Monaten live gehen können.
- Jeder Workflow wird kontrolliert (Stichwort „Governance“), ist überprüfbar und für Skalierbarkeit optimiert.

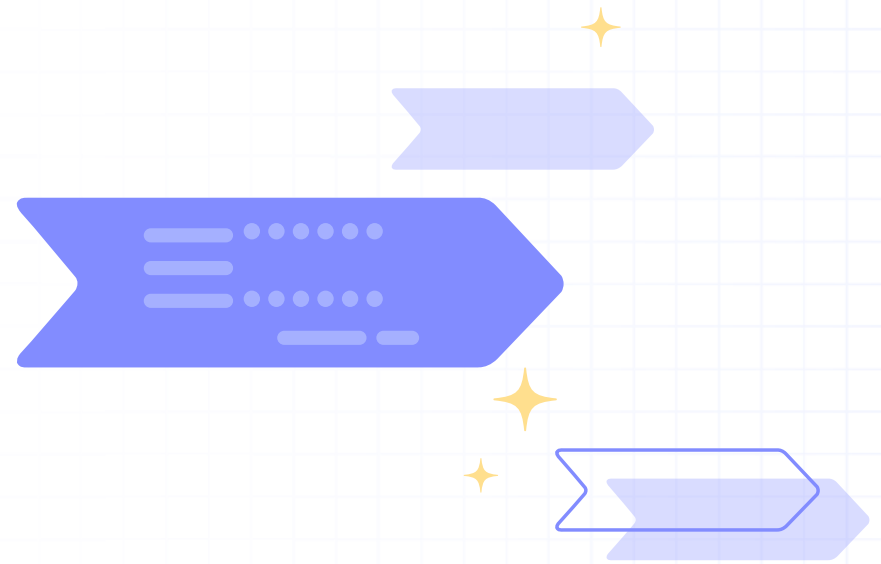


Kundenerfolge mit Blueprint

Die Deutsche Telekom musste den Kundenservice über alle Kanäle und Systeme hinweg vereinheitlichen. Mit Pega Blueprint als Teil der Pega-Plattform wurden Customer Journeys detailliert visualisiert, Best Practices standardisiert und Routineaufgaben automatisiert. Das Ergebnis? Mitarbeitende verwenden nun eine einzige Desktop-Lösung, Bearbeitungszeiten wurden um 30 % verkürzt und neue Services können in wenigen Wochen eingeführt werden.

Daniel Wenzel, SVP Design Authorities bei der Deutschen Telekom, bringt es auf den Punkt:

„Blueprint bietet eine Struktur, die alles beschleunigt.“



Pega Blueprint ist nicht nur ein weiteres Tool, sondern der Beschleuniger, mit dem Unternehmen Arbeit koordinieren, intelligent automatisieren und sich auf künftige Entwicklungen einstellen können. Mit der Pega-Plattform als Grundlage sind Sie optimal für eine nachhaltige, dauerhafte Transformation aufgestellt.

BLUEPRINT AUSPROBIEREN

In Zeiten von KI zählt nicht nur Schnelligkeit, sondern auch Koordination, Governance und Anpassungsfähigkeit. BOAT bietet Ihnen dafür das ideale Framework – und Pega Blueprint die richtigen Tools.

Wenn Ihr Geschäft von stimmigen, einheitlichen Abläufen und orchestrierten Ergebnissen profitieren würde, lohnt ein Blick darauf, was **Blueprint** für Ihr Unternehmen leisten kann.



Über Pegasystems

Pega ist das Unternehmen für die Umsetzung digitaler Transformationen und unterstützt Organisationen mit KI-Entscheidungsfindung und -Workflow-Automatisierung – ganz nach unserem Motto: Build for Change®. Viele der weltweit einflussreichsten Unternehmen verlassen sich auf unsere Plattform, um ihre dringlichsten Herausforderungen zu lösen – von personalisierten Kundenbeziehungen über Service-Interaktionen bis hin zur Optimierung von Betriebsabläufen. Unsere skalierbare und flexible Architektur unterstützt Unternehmen seit 1983, die strategischen Anforderungen ihrer Kunden effizient zu erfüllen und gleichzeitig mit neuen Technologien Schritt zu halten. pega.com/de

