Enterprise Automation erfolgreich meistern

Veröffentlicht am 15. September 2025

Ihre Ansprechpersonen: Tobias Goldener

Tags: Fachbeiträge, Industrie, Technologie und Dienstleistung, Prozessoptimierung und -management

Unternehmen sind heute mehr denn je mit sich rasant wechselnden wirtschaftlichen Begebenheiten konfrontiert. Insbesondere in der Schweiz stehen viele vor der Herausforderung, trotz der globalen Konkurrenz, der politischen Veränderungen und den schwankenden (Währungs-)Märkten langfristig wettbewerbsfähig zu bleiben. Neben diesen Umwelteinflüssen haben Organisationen gleichzeitig mit unternehmensinternen Begebenheiten zu kämpfen, die zu Ineffizienzen und Verlust von Kundenpotenzialen führen. Solche Begebenheiten sind unter anderem stark ausgeprägte Silostrukturen, nicht definierte Prozessverantwortlichkeiten und zahlreiche manuelle Prozesse, die nicht wertschöpfend sind und einen durchgehenden Informationsfluss behindern. Um diesen Herausforderungen wirksam zu begegnen, liefert die Automatisierung von Geschäftsprozessen einen vielversprechenden Ansatz zur Lösung dieser Probleme. Sie wird jedoch meist nur punktuell eingesetzt und entfaltet dadurch nur begrenzten Einfluss auf den tatsächlichen Geschäftswert und die organisationale Zusammenarbeit. An genau dieser Stelle setzt das Konzept der Enterprise Automation an: Es verfolgt das Ziel, die Prozessautomatisierung über einzelne Anwendungsfälle hinaus auf die gesamte Organisation auszuweiten und die bestehenden Silostrukturen dadurch abzubauen. Welche konkreten Ansätze dieses Konzept umfasst und wie es in der Praxis erfolgreich umgesetzt werden kann, erfahren Sie im nachfolgenden Beitrag.

Was ist Enterprise Automation?

Enterprise Automation bezeichnet die strategische Umsetzung der End-to-End-Prozessautomatisierung (nachfolgend «E2E» genannt). Der Schwerpunkt liegt dabei auf der Realisierung von Automatisierungspotenzialen über die gesamte Organisation hinweg mitsamt ihrer durchgehenden Wertströme. Wertströme lassen sich als eine Abfolge von Prozessschritten verstehen, die notwendig sind, um ein bestimmtes Ergebnis zu erzielen. Dabei geht es nicht nur um die reine Abfolge von Tätigkeiten, sondern auch um den gezielten und effizienten Einsatz von Ressourcen; von der ersten bis zur letzten Aktivität im Prozess. Diese Wertströme können sowohl auf externe Kunden als auch auf interne Anspruchsgruppen ausgerichtet sein (Bergsmann, 2011). Ein typischer E2E-Prozess kann beispielsweise einen Source-to-Pay-Prozess verkörpern: Angefangen bei der Suche nach einem Warenlieferanten über den

Vertragsabschluss bis hin zur Bezahlung der Waren.



Abbildung 1: Source-to-Pay-Prozess als Veranschaulichung eines E2E-Prozesses.

Ein zentrales Element der Enterprise Automation ist die Entwicklung einer unternehmensweit einheitlichen Automatisierungsstrategie. Dabei werden nicht nur langfristige Zielsetzungen definiert, sondern auch konkrete Vorgehensweisen festgelegt, wie diese Prozessautomatisierung mit transformationellem Charakter strukturiert, kontrolliert und bereichsübergreifend etablieren werden kann. Ohne strategische Ausrichtung drohen isolierte Einzellösungen, die keinen nachhaltigen Mehrwert schaffen. Für den Erfolg ist insbesondere die enge Zusammenarbeit aller Beteiligten entscheidend – von den Mitarbeitenden, die die Prozesse täglich ausführen, bis hin zur Führungsebene, die strategische Leitlinien und Rahmenbedingungen vorgibt. So kann es von Vorteil sein, die Mitarbeitenden bereits frühzeitig proaktiv in den Modellierungsprozess einzubinden, um vom individuellen Fachwissen zu profitieren und das Strategieverständnis sowie die Technologieakzeptanz zu steigern. Ebenso wichtig ist die enge Abstimmung zwischen IT und der geschäftlichen Seite, damit technische Machbarkeit und unternehmerischer Mehrwert optimal miteinander verbunden werden kann. Festgelegte strategische sowie operative Verantwortlichkeiten im Unternehmen und eine klare Kommunikationsstrategie inklusive regelmässiger Workshops, Schulungen und Feedbackschleifen sind weitere wichtige Bausteine für die erfolgreiche Umsetzung der Strategie.

Wie können E2E-Prozesse gebildet werden?

Damit die Enterprise Automation erfolgreich verläuft, müssen Prozesse neu gedacht, in Richtung E2E analysiert und kollaborativ implementiert werden. Ein häufiger Fehler ist die Automatisierung von Prozessen, die nicht ausreichend verstanden oder dokumentiert sind. Nur Prozesse, die vollständig analysiert und möglichst standardisiert wurden, lassen sich zuverlässig automatisieren. Eine ungenügende Prozesskenntnis führt dagegen zu einer ineffizienten oder fehleranfälligen Aufgabenerfüllung. Klare Regeln, die Wahl geeigneter Tools und eine durchdachte Governance helfen, technologische Komplexität zu reduzieren und Medienbrüche zu vermeiden. Um die Modellierung der E2E-Prozesse erfolgreich zu meistern, raten wir Ihnen die folgenden Schritte zu befolgen:

1. **E2E-Prozesse identifizieren:** Denken Sie über Ihre Standardprozesse in den Abteilungen hinaus und identifizieren Sie die für die Wertschöpfung entscheidenden E2E-Prozesse. Diese Prozesse sollten durchgängig, digitalisierbar und möglichst standardisiert sein, um ein hohes Automatisierungspotenzial

zu bieten. Hierbei kann auch bereits eine erste Auswahl oder Priorisierung der anzugehenden Prozesse stattfinden, die beispielsweise in finanzieller oder strategischer Sicht am relevantesten sind.

2. **IST-Prozesse analysieren und modellieren:** Erheben und analysieren Sie die IST-Prozesse, indem Sie Interviews, Workshops und Dokumentationen mit datenbasierten Methoden (Process Mining) kombinieren.

3. **Ziele und Anforderungen je Prozess definieren:** Definieren Sie prozessspezifische Ziele und Anforderungen wie beispielsweise in Bezug auf Qualität, Zeit und Kosten. Diese sollten Sie dann mit Kriterien wie Prozessreife, Standardisierungsgrad, Datenverfügbarkeit und Regelbasiertheit ergänzen, um die Automatisierbarkeit systematisch bewerten zu können.

4. **Potenziale identifizieren:** Identifizieren Sie Verbesserungs- beziehungsweise Automatisierungspotenziale, indem Sie Pain-Points wie manuelle Tätigkeiten, Medienbrüche oder redundante Schritte ermitteln. Diese werden mit den Anforderungen abgeglichen, was eine anschliessende Ableitung von gezielten Optimierungsmassnahmen erlaubt.

5. **SOLL-Prozesse designen:** Entwerfen Sie neue SOLL-Prozesse, die auf den definierten Zielen basieren. Das Ziel besteht gleichermassen darin, skalierbare und übertragbare Prozesse zu gestalten, damit zukünftige Implementierungen und Erweiterungen ressourcenschonend gestaltet werden können. Anzumerken ist, dass manchmal die einfachsten Lösungen die Besten sind.

6. **Anpassung bewerten:** Bewerten Sie die geplanten Anpassungen, indem Sie Nutzen (wie Effizienzsteigerung und Fehlerreduktion) und Aufwand (wie Ressourcenaufwand und Change Management Massnahmen) gegenüberstellen. In diesem Schritt können auch «Quick-Wins» identifiziert werden, die bei Ihrer initialen Umsetzung der Enterprise Automation helfen können, die interne Akzeptanz zu steigern.

7. **SOLL-Prozesse implementieren:** Implementieren Sie die neuen Prozesse, indem Sie Massnahmen zur Umsetzung definieren, Mitarbeitende schulen und ein Governance-Modell etablieren. Letzteres soll dafür sorgen, dass nächste Automatisierungsvorhaben priorisiert, mit klaren Verantwortlichkeiten belegt und mit den vorgesehenen Technologien angepackt werden. Ein Proof-of-Concept (PoC) kann zu Beginn helfen, erste Erfolge sichtbar zu machen und Akzeptanz im Unternehmen zu schaffen. Ein begleitendes Monitoring mit Kennzahlen stellt sicher, dass die Prozesse korrekt eingeführt und dauerhaft effizient sowie bedürfnisgerecht ablaufen.

Wichtig ist, dass nicht alle manuellen Prozesse zwingend automatisiert werden müssen. Menschliches Urteilsvermögen und Interaktion ist weiterhin an vielen Stellen wie bei strategischen Entscheidungen oder beim Kundenkontakt unersetzlich. Des Weiteren ziehen Automatisierungen auch regulatorische, datenschutzrechtliche sowie sicherheitsrelevante Aspekte mit sich, die ohne eine sorgfältige Abklärung zu erheblichen Risiken führen können. Wägen Sie deshalb mit Bedacht ab, welche Prozesse wie gestaltet

werden sollen, um den grössten Nutzen aus der Enterprise Automation zu ziehen.

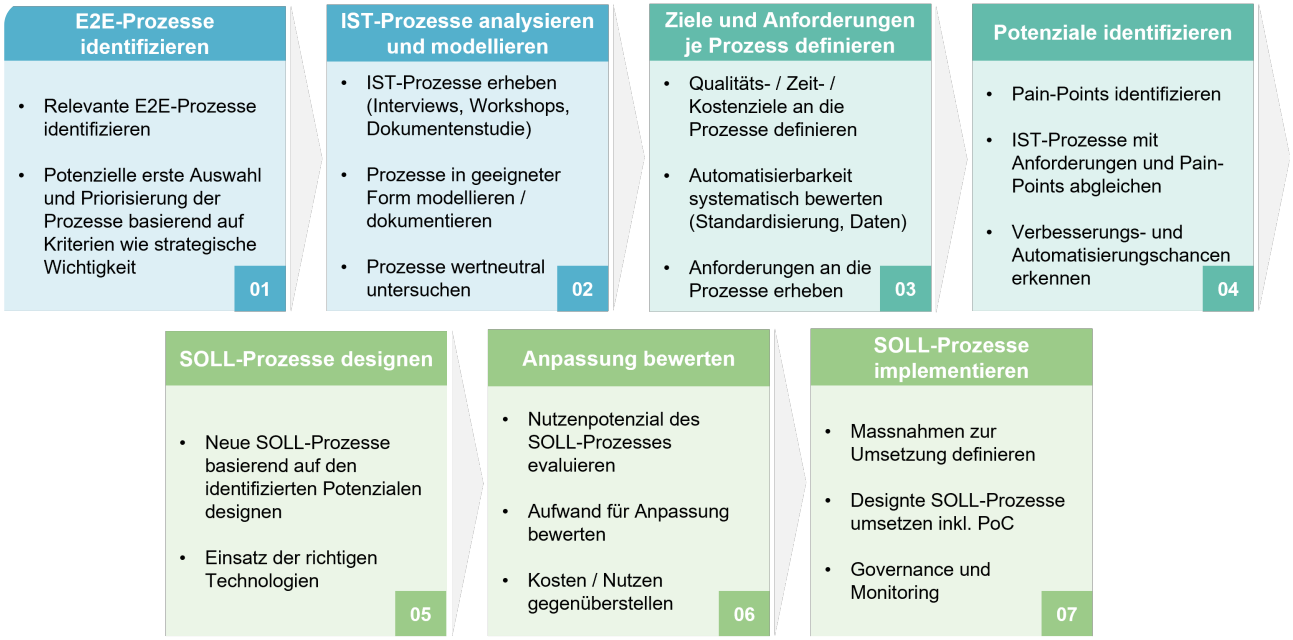

Abbildung 2: Bildung der E2E-Prozesse.

Welche Vorteile bringt Enterprise Automation?

Durch die Erweiterung der Perspektive auf E2E-Prozesse und die zentrale Steuerung der Automatisierungsstrategien ergeben sich für Unternehmen zahlreiche Vorteile. Diese reichen weit über die reine Effizienzsteigerung hinaus und betreffen sowohl die operativen Abläufe als auch strategische Geschäftsentwicklung. Einige zentrale Vorteile sind:

- **Reduktion der Fehleranfälligkeit und Erhöhung der Prozessqualität:** Menschliche Fehler, die bei sich wiederholenden Aufgaben entstehen, können durch Automatisierung deutlich reduziert werden. Dennoch sind viele dieser Aufgaben in Unternehmen weiterhin manuell organisiert; häufig aus langjährigen Gewohnheiten, Unkenntnis über Automatisierungsmöglichkeiten oder aus Sorge der Mitarbeitenden, ersetzt zu werden. Automatisierte Prozesse sind standardisiert und nachvollziehbar, was eine konsistente Qualität in der Leistungserbringung sicherstellt. Die Einführung messbarer KPIs (Key Performance Indicators) schafft zusätzlich Transparenz und Kontrolle. Dies ist insbesondere wichtig, wenn das Unternehmen wächst und Prozesse skaliert werden müssen.

-

Lückenschliessung und Kostensenkung: Lücken in der bestehenden Prozesslandschaft können gezielt identifiziert und geschlossen werden. Dadurch lassen sich Abläufe erheblich effizienter gestalten. Die Höhe der Ersparnisse kann je nach Organisation und der eingesetzten Technologien variieren.

- **Förderung der Zusammenarbeit und Neuorientierung:** E2E-Automatisierung verlangt ein übergreifendes Verständnis von Prozessen. Das fördert die Abstimmung zwischen Abteilungen und reduziert isoliertes Denken im Unternehmen. Zusätzlich können sich Mitarbeitende strategisch relevanteren Aufgaben widmen, was wiederum den Widerstand gegen die Automatisierung verringern kann.

- **Kundenfokussierung und Einsatzmöglichkeiten:** Durchgängige Prozesse und eine verlässliche Datenbasis ermöglichen es, Kundenbedürfnisse früher zu erkennen und den Kundenservice gezielter anzupassen. Damit eröffnen sich auch neue Geschäftsmodelle, die datenbasierter ausgerichtet sind, wie zum Beispiel sensorbasierte Produkte mit vorausschauender Wartungsfunktionen. Doch auch in anderen Bereichen wie dem Gesundheitswesen, in dem das Pflegepersonal von hohen administrativen Aufgaben entlastet werden kann, oder der öffentlichen Verwaltung, in der sowohl bürgerorientierte als auch interne Verwaltungsprozesse effizienter gestaltet werden können, lassen sich beträchtliche Potenziale der Enterprise Automation vorfinden. Wo bei Ihnen die Potenziale der Enterprise Automation liegen, wird sich mit der Zeit zeigen – wir sind schon jetzt gespannt darauf!

Fazit

Das Konzept der Enterprise Automation motiviert uns, die alltäglich bekannten Prozesse aus einer ganzheitlichen Perspektive zu betrachten. Eine Organisation, unabhängig vom Tätigkeitsgebiet und von der Struktur, sollte dabei nicht nur E2E-Automatisierungspotenziale erkennen können, sondern auch organisatorische, kulturelle und strategische Voraussetzungen schaffen, um diese wirksam zu implementieren. Entscheidend ist, dass Enterprise Automation ein Transformationsvorhaben ist, sämtliche Unternehmensebenen miteinbezieht und nicht von heute auf morgen umgesetzt werden kann. Wenn Sie aber frühzeitig in eine einheitliche Strategie, abgestimmte Verantwortlichkeiten und eine transparente Kommunikation investieren, schaffen Sie die Grundlage für nachhaltige Effizienzgewinne, bessere Entscheidungsqualität und mehr Freiraum für wertschöpfende Tätigkeiten. Enterprise Automation ist damit nicht nur eine Neugestaltung der Prozesse, sondern ein zentraler Hebel für die Sicherstellung der Zukunftsfähigkeit der gesamten Organisation.

Möchten Sie mehr über dieses spannende Thema erfahren oder wissen, wie wir auch Sie bei einem herausfordernden Vorhaben unterstützen können? Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.

Quellen

Bergsmann, S. (2011). *End-to-end-Geschäftsprozessmanagement: Organisationselement – Integrationsinstrument – Managementansatz*. Springer Vienna.